

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

*ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD Y FINANZAS*



**“EL CONTROL INTERNO Y EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN EL AREA DE OPERACIONES DE LA EDPYME SOLIDARIDAD
Y DESARROLLO EMPRESARIAL S.A.C EN EL PERIODO 2016”**

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

**ELABORADO POR
YESENIA MARGOT ATENCIA RIVAS**

**DOCENTE ASESOR
C.P.C.C. LUIS TARAZONA CERVANTES**

HUÁNUCO - PERÚ

2017

DEDICATORIA

A Dios por ser mi fortaleza para poder culminar con la elaboración de mi tesis, siendo luz en el camino el cual he emprendido, a mis padres brindándome su apoyo en mi formación personal y profesional, incentivándome el deseo de superación y también a mi hermoso hijo quien es el motor y motivo para seguir desarrollándome a él dedico todas las bendiciones que de parte de Dios vendrán a nuestras vidas como recompensa de tanta dedicación, tanto esfuerzo y fe en la causa misma.

AGRADECIMIENTO

Debo agradecer a mis docentes por las enseñanzas brindadas el cual gracias a los conocimientos otorgados apoyaron a mi formación profesional.

Por otro lado al asesor de Tesis, por los conocimientos brindados para la elaboración asimismo la culminación de la presente investigación.

Muchas gracias.

INDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	VI
SUMMARY	VII
INTRODUCCIÓN	VIII

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....	10
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	13
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	14
1.4. OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
1.5. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	15
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION	16
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION.....	17

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	18
2.2. BASES TEORICAS	25
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES BASICOS:	46
2.4. HIPÓTESIS	48
2.5. VARIABLES.....	48
2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE	48
2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE.....	48
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	49
2.7. EDPYME SOLIDARIDAD Y DESARROLLO EMPRESARIAL S.A.C.....	51

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	54
3.1.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	54
3.1. 2. ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN	54
3.1. 3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	56
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	56
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	58
3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	58
3.3.2. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	59

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	60
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	79

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	82
CONCLUSIONES.....	86
RECOMENDACIONES	88
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	90
ANEXO	93

RESUMEN

La presente Tesis titulada “EL CONTROL INTERNO Y EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DE OPERACIONES DE LA EDPYME SOLIDARIDAD Y DESARROLLO EMPRESARIAL S.A.C EN EL PERIODO 2016”; se realizó con el objetivo principal de conocer o determinar de qué manera el control interno influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016; el cual se desarrolló mediante el tipo de investigación aplicada, con un enfoque cuantitativo, con el alcance descriptivo correlacional y con diseño no experimental de corte transversal o transeccional. Su ámbito de estudio del tema de investigación se centra en el área de operaciones de la agencia de Huánuco de Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016; en el cual se realizan funciones y procedimientos de acuerdo al manual de operaciones que tiene por objetivo mejorar el control interno en el área de operaciones mediante el buen manejo, cumplimiento de los componentes y elementos de la estructura del control interno con un buen ambiente de control, mejora en la evaluación de riesgos, sistemas de información y comunicación adecuada, mejores procedimientos de control interno, y la vigilancia permanente y oportuna del control interno, ya que se ha visto y se desea solucionar los índices negativos y el manejo incongruente que se están aplicando en dicha área para que así se mejore adecuadamente los controles que permita asegurar que el personal actúe con integridad en el ejercicio de sus funciones y cumpliendo las políticas establecidas de la normatividad de la entidad. Para la recolección de la información se utilizó como técnica el cuestionario en base a 19 preguntas directamente relacionados con las variables, dimensiones e indicadores de la investigación, para luego haber sido procesados, interpretados, analizados, contrastados y discutidos, el cual nos permitió demostrar la hipótesis de que el control interno influye en el cumplimiento del manual de procedimientos del área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C. periodo 2016, finalmente se arribó a las conclusiones y recomendaciones.

SUMMARY

The present thesis entitled "INTERNAL CONTROL AND THE MANUAL OF PROCEDURES IN THE AREA OF OPERATIONS OF THE EDPYME SOLIDARITY AND ENTREPRENEURIAL DEVELOPMENT S.A.C IN THE PERIOD 2016"; Was carried out with the main objective of knowing or determining how internal control influences compliance with the procedures manual in the area of operations of the Edpyme solidarity period 2016; Which was developed through a quantitative approach, at a correlational descriptive level, with a non-experimental design. His field of study of the research topic is centered on the operations area of the Huánuco agency of Edpyme Solidarity and Business Development S.A.C period 2016; In which they perform functions and procedures according to the operations manual that aims to improve internal control in the area of operations through good management, compliance with the components and elements of the internal control structure with a good control environment, Improvement of risk assessment, adequate information and communication systems, better internal control procedures, and the permanent, timely monitoring of internal control, since the negative indexes and the inconsistent management that are being applied have been seen and desired. In that area so that it improves adequately the controls to ensure that the staff acts with integrity in the exercise of their duties and complying with the established policies of the entity's regulations. In order to collect the information, the questionnaire was used as a technique based on a 19 questions directly related to the variables, dimensions and indicators of the investigation, after which they were processed, interpreted, analyzed, contrasted and discussed, which Allowed to demonstrate the hypothesis that the internal control influences the compliance of the procedures manual of the area of operations of the Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial SAC 2016, we finally arrived at the conclusions and recommendations.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “EL CONTROL INTERNO Y EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DE OPERACIONES DE LA EDPYME SOLIDARIDAD Y DESARROLLO EMPRESARIAL S.A.C EN EL PERIODO 2016” se orientó a responder el Problema General: ¿De qué manera el control interno influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016?. Bajo este contexto, se puso a prueba la hipótesis siguiente: “El control interno influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C. periodo 2016”. El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo ya que se han utilizado datos para poder probar la hipótesis, con diseño de la investigación no experimental de tipo aplicada. Por cuanto se orientó a describir y diagnosticar la formalización y el desempeño de los trabajadores del área de operaciones de dicha empresa enfocado en el cumplimiento del control interno relacionado al manual de procedimientos del área de operaciones. En cuanto a la población está conformada por 20 trabajadores en las todas las áreas de la Edpyme (Según el Manual de Organización de Funciones de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016), siendo la muestra probabilística de 9 trabajadores que trabajan en el área de operaciones. Los resultados que se obtuvieron dentro de la investigación ayudaron a confirmar nuestra hipótesis formulada. El contenido de la investigación se estructuro en cinco capítulos: En el capítulo I se desarrolla el problema de investigación, en ella se realiza la descripción del problema, la formulación del problema, el objetivo general y los específicos, justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación. En el capítulo II, se relata el Marco Teórico, describiéndose los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las definiciones conceptuales, la hipótesis, la variable dependiente e independiente y la operacionalización de variables.

En el capítulo III, se desarrolla la Metodología de Investigación, en el cual se describe el tipo de investigación y la siguiente clasificación: enfoque, alcance o nivel y diseño de investigación; población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, presentación de datos e interpretación de datos. En el capítulo IV se desarrolla los resultados, el procesamiento de datos y contrastación de datos. En el capítulo V, se desarrolla la discusión de resultados, en el cual se realiza la presentación y contrastación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones arribadas en la investigación.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

La mejor administración de toda organización dentro del mundo globalizado, requiere de un eficiente Sistema de Control Interno que permita alcanzar los objetivos planteados con un correcto empleo de los recursos asignados, permitiendo a las Instituciones maximizar su rendimiento.

En la actualidad las empresas Financieras han utilizado de manera frecuente sistemas de control que no constituyen garantía de que no puedan ocurrir irregularidades, lo que elimina el sistema de control interno es la “probabilidad” de que esto suceda, pudiendo darse en el sistema de operaciones deficiencias debido a la falta de implementación de elementos adecuados del control interno en la gestión de procedimientos, que garanticen la eficiencia, confiabilidad, productividad y la protección de todos los recursos de la entidad. La importancia de tener controles internos en las organizaciones se ha incrementado en las últimas décadas, debido a lo fácil y seguro que resulta medir la eficacia y productividad de la empresa y cada uno de sus departamentos de esta, por lo cual han centrado la preocupación de la gerencia moderna, así como de los profesionales responsables de implementar nuevas formas de mejorar la gestión de procedimientos y perfeccionar dichos controles para evitar efectos negativos de que pueda permitir que la empresa fracase y no se desarrolle.

Las empresas y entidades que no cuenten con un documento normativo que contemple de manera estandarizada las actividades involucradas en el proceso tendrán falencias y deficiencias en su control interno; ya que el manual de procedimientos permite implementar procedimientos

adecuados que permitan asegurar que el personal viene actuando con integridad en el ejercicio de sus funciones y cumpliendo las políticas establecidas. (Manpro,2006,p.3)

En nuestro país las Edpymes se han visto en la necesidad de ser más competitivas y mejorar sus niveles de producción, sus procesos productivos, optimizar la gestión de sus procesos, adecuarse a los nuevos cambios y tecnologías, en suma, mejorar y ser más eficientes y eficaces pues entran a competir en otros ámbitos como por ejemplo la calidad total que aplican las grandes empresas con las que deben competir dando mayor rentabilidad a su entidad. Los autores nacionales y regionales nos han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas

“El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización”. Gonzales (2002, parr.3)

EDPYME SOLIDARIDAD S.A.C es una empresa financiera perteneciente a Cáritas del Perú, que se encuentra en la ciudad de Huánuco; tiene un problema que se centra en el área de Operaciones, ya que el control interno de esta área no se encuentra bien definida por la falta de aplicación de los elementos de control como son el ambiente de control, evaluación de riesgos, sistemas de información y comunicación, procedimientos de control interno y la vigilancia relacionados al manual de procedimientos del área de operaciones que se encuentra mal organizada; al momento de implementar el sistema de control interno, debe mejorar la aplicación del manual de procedimientos, en el cual debe incluir todas las actividades y establecer responsabilidades de los funcionarios, para el cumplimiento de los

objetivos organizacionales y procedimientos integrales, con los que formarían el pilar de la empresa para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control, autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial ya que no cuenta con el sistema organizacional adecuado; tiene manual de procedimientos fiables en la gestión de operaciones que no se emplea de manera oportuna ya que los trabajadores carecen de capacitaciones permanentes por lo que no dan solución a hechos que se suscitan en el ambiente laboral; los trabajadores de esta área, no tienen bien definidas sus tareas y sus obligaciones, lo que origina que exista una falta de responsabilidad ante cualquier problema o adversidad, por esta razón evitan el conflicto en lugar de afrontarlo; Se crean problemas de mal información, ya que no existen los canales adecuados para hacer llegar la información correcta y oportuna de los empleados lo cual ha llegado a ocasionar el mal entendimiento de la misma.

El Control Interno y el Manual de Procedimientos en el Área de Operaciones de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C; son el pilar fundamental en esta organización por lo que se desea mejorar el desarrollo y mantenimiento de una línea de autoridad para complementar los controles de la organización; una definición clara de las funciones y las responsabilidades de cada trabajador, así como la actividad de la organización, esclareciendo todas las posibles lagunas o áreas de responsabilidad indefinida; un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados operativos y de organización en conjunto; un sistema de información para la dirección de los diversos niveles ejecutivos basados en datos de registro y documentos contables, diseñado para presentar un cuadro lo suficientemente informativo de las operaciones, así como para exponer con claridad, cada uno de los procedimientos.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

Considerando los hechos señalados cabe plantearse las siguientes interrogantes:

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

- ¿De qué manera el control interno influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS:

- ¿De qué manera el ambiente de control influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016?
- ¿De qué manera la evaluación de riesgos influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016?
- ¿De qué manera los sistemas de información y comunicación influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016?
- ¿De qué manera los procedimientos de control influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016?
- ¿De qué manera la vigilancia influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016?

1.3. OBJETIVO GENERAL

- Determinar de qué manera el control interno influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016?

1.4. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conocer de qué manera el ambiente de control influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016?
- Conocer de qué manera la evaluación de riesgos influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016?
- Conocer de qué manera los sistemas de información y comunicación influye en el cumplimiento del manual de procedimientos del área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016?
- Conocer de qué manera los procedimientos de control influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016?
- Conocer de qué manera la vigilancia influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016?

1.5. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

En el presente trabajo pretende destacar la importancia que tiene el Control Interno y el Manual de procedimientos del área de Operaciones, por lo que en una empresa se debe implementar estos pilares en el cual debe incluir todos los procesos administrativos y normas que permitan establecer responsabilidades de los funcionarios, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, con la finalidad de facilitar un mejor control en la entidad evitando deficiencias en los procesos que se emplean en el área de Operaciones. El control Interno en la actualidad establece como necesidad, integrar a los procesos normales de trabajo de la entidad, acciones extendidas a todas las actividades inherentes a la gestión, llevadas a cabo por las personas que actúan en todos los niveles, con la finalidad de proporcionar una garantía razonable para la consecución de los objetivos. El manual de procedimientos es utilizado para organizar y administrar el funcionamiento de cada una de las operaciones y actividades que se realizan de manera homogénea y que cada dirigente, funcionario y trabajador las conozca.

1.5.1. JUSTIFICACION TEORICA

La justificación de la presente investigación radica en presentar los fundamentos adecuados para que el control interno sea considerado fundamentalmente un pilar importante en preservar la existencia de cualquier organización apoyando en su desarrollo e implementando el manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme; para la aplicación adecuada de la normativa vigente y se logre mejorar el funcionamiento de las actividades encomendadas en dicha área.

1.5.2. JUSTIFICACION PRACTICA

La investigación tiene el propósito que el Control interno en la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016 realice un conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos conjuntamente relacionados con el manual de procedimientos empleados en dicha entidad lo cual permitirá acceder a una información más real y confiable evitando así posibles riesgos, deficiencias e inconsistencias.

1.5.3. JUSTIFICACION METODOLOGICA

Para alcanzar la realización de los objetivos de estudio, se acudirá al empleo de cuestionarios a las áreas relacionadas con el manual de procedimientos el cual mediante el control interno contribuirá a una información confiable que dará como resultado a un buen manejo de operaciones garantizando integridad en el ejercicio de las funciones que se podrán usar para otras investigaciones.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

El presente trabajo de investigación cuenta con teorías que tratan sobre control interno en relación al manual de procedimientos así mismo se cuenta con leyes y normas referidas al control interno y manual de procedimientos así como tesis, revistas e informes, que existe en la bibliografía física como virtual. Sin embargo también existen posibles limitaciones que son los siguientes: Complejidad en la obtención de datos primarios y secundarios en relación al tiempo por el personal del Área de Operaciones para conseguir información de los procesos adecuados. Teorías referidas del Manual de Procedimientos, normatividad, estudios de investigación de tesis anteriores respecto al tema; lo cual ocasionan atraso en la Investigación.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION

La investigación es viable pues se dispone de los recursos financieros, humanos y materiales necesarios para la ejecución, se ha previsto la importancia de la investigación teniendo acceso al área donde se realizara la investigación; también Se contó con el tiempo necesario y el presupuesto para ejecutar el proyecto, en ese sentido ha sido viable asegurándose su ejecución. Asimismo, por la naturaleza del problema, el presente proyecto permitió un diseño de investigación específico, por tanto fue posible contrastar la hipótesis.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.1.1. NIVEL INTERNACIONAL

a) TESIS:

SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJA DEL
INSTITUTO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO DE EJIDO

AUTOR:

GARRIDO OBALLOS Betty G.

UNIVERSIDAD:

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES, MERIDA – VENEZUELA

AÑO:

2011

CONCLUSIONES:

- A lo largo de esta investigación se presentan una serie de incógnitas sobre las cuales se estableció diseñar un Sistema de Control Interno, para facilitar los procesos administrativos del área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido (IUTE), esté de una u otra forma contribuirá al funcionamiento de la institución, basándonos en los análisis de los resultados de la información procesada se determina que con el apoyo de los entrevistados, sobre la implementación del sistema favorecerá la eficiencia del área de caja.
- El sistema permitirá un mejor funcionamiento del área de caja, al aplicar el control interno de forma automatizada, perfeccionando así los procesos que se ejecutan en dicha área, se mejorará el desenvolvimiento de las diferentes actividades

que allí se realicen de forma razonable, basadas en la optimización del tiempo, la organización, y el control, aplicando estos factores básicos, podremos contribuir a colocar el Instituto Universitario Tecnológico de Ejido en un nivel de excelencia a elevar su eficiencia.

b) TESIS:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN UNA
EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS ELECTRÓNICOS

AUTOR:

ROJAS DÍAZ Walter Orlando

UNIVERSIDAD:

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA FACULTAD
DE CIENCIAS ECONÓMICAS

AÑO:

2007

CONCLUSIONES:

- Antes de iniciar la elaboración de un manual se necesita planear el tiempo para investigar las características particulares de la entidad, el tipo de organización, el sistema de control que posee, la entrevista con los encargados de cada tarea, la inspección de documentos (memos, libros) que revelen lo que se hace en la empresa, el tiempo para observar en el lugar de los hechos la realización de los procesos, análisis de alternativas y la elaboración propia del manual.
- El control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus

acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados.

2.1.2 NIVEL NACIONAL

a) TESIS:

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
EN EL INVENTARIO DE MERCADERÍAS DE LA EMPRESA
FAMIFARMA S.A.C. Y SU EFECTO EN LAS VENTAS.

AUTORES:

RODRÍGUEZ PÉREZ Marisa Jackeline

TORRES SALDAÑA Juan David

UNIVERSIDAD:

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO – TRUJILLO

AÑO:

2014

CONCLUSIONES:

- Se realizaron actividades de control como la supervisión y monitoreo, mediante actividades de supervisión continua respecto a la gestión de inventarios. La aplicación de estas políticas de control permitió que la empresa logre contar con un stock en almacén y concretar las ventas, y que el stock del sistema de ventas y el stock de almacén concilien.
- La implementación del Sistema de Control Interno permitió mejorar las ventas al lograr incrementar el número de compras y

la concretización de nuevas ventas, producto de la información fidedigna que resulta del haber conciliado saldos del stock y al haber corregido errores en los procesos, con lo cual queda demostrada nuestra hipótesis.

b) TESIS:

PROPUESTA DE DISEÑO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DEL AREA DE TESORERIA EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA CONCISA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO – 2014.

AUTOR:

CAMPOS GONZALES Stephany Asunción

UNIVERSIDAD:

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

AÑO:

2015

CONCLUSIONES:

- El estudio de esta investigación realizada ha determinado la existencia de deficiencias en el control interno dentro del proceso de las operaciones del área de tesorería, tales como: ausencia de conciliaciones bancarias, autorización verbal del jefe y falta de segregación de funciones, personal no calificado, excesivo efectivo en caja chica, faltantes de efectivo. Demora en la liquidación del efectivo, pago doble de las facturas con los proveedores, deficiencia en los pagos importantes del mes; las mismas que afectan la supervisión y gestión del manejo del efectivo.

- La situación actual del área de tesorería en la empresa constructora Concisa, es muy deficiente, determinándose en un flujograma los puntos de riesgo sobre las operaciones que se realizan con el efectivo, teniendo en cuenta que el control interno que maneja la empresa no es el más adecuado al realizar las transacciones.

2.1.3. NIVEL LOCAL

a) TESIS:

TÉCNICAS DE CONTROL APLICADAS AL BANCO DE LA NACIÓN DE HUÁNUCO

AUTOR:

CANO RUIZ Misael

UNIVERSIDAD:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUÁNUCO “HERMILIO VALDIZAN”

AÑO:

1984

CONCLUSIONES:

- Las antiguas inspecciones, venían a ser las auditorías internas de hoy, que existe en toda organización de cierta envergadura. La denominación de inspección se debía a la época de creación del Banco de la Nación que coincide a la estructura orgánica de tipo castrense.
- Las antiguas inspecciones se realizan bajo ciertas directivas de carácter rígido, poco técnicas que coactaban la libertad de iniciativa del personal que realizaba las labores de inspección, quienes en su mayoría fueron empíricos.

- El Control Interno realiza labores simultáneas del área financiera y administrativa, significando que el personal que la ejecuta debe ser poseedor de una vasta experiencia y conocimiento de organización y operatividad del banco de la Nación.
- Se estudiara y evaluara apropiadamente, el sistema de control interno de la entidad, como base para determinar el grado de confianza que merece y consecuentemente, para determinar el alcance de las comprobaciones que deben efectuarse mediante la aplicación de los procedimientos de la auditoria (según normas de Auditoria Generalmente aceptados).
- En todos los asuntos relacionados con examen, el auditor interno en el Banco de la Nación mantendrá independencia de criterio y guardara la más absoluta reserva en el desempeño de sus funciones, manteniendo la naturaleza confidencial del trabajo aun haber después de haber cesado en el cargo.

b) TESIS:

CARENCIAS DE CONTROL INTERNO EN LA FASE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO - HUÁNUCO

AUTORAS:

QUISPE ALVARADO Ericka

VEGA CIERTO ROSITA Ofelia

UNIVERSIDAD:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUÁNUCO "HERMILIO VALDIZAN"

AÑO:

2015

CONCLUSIONES:

- El sistema de control interno en el Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrana, se encuentra organizado, al contar con documentos normativos tales como: manuales de política, planes estratégicos, planes operativos y presupuestos para realizar la gestión institucional; además cuenta con reglamentos y estados financieros para realizar la gestión de sus actividades institucionales, y que la fase de ejecución presupuesta! sea encaminado a la eficiencia y eficacia, que contribuye de alguna manera a una adecuada toma de decisiones. Esta conclusión se refleja al observarse que un 66% de encuestados indicaron de estar totalmente de acuerdo con los documentos normativos, y un 56.6% de los encuestados de estar total de acuerdo con la disposición de reglamentos y estados financieros.
- En el Hospital Regional Hermilio Valdizán Huánuco hay desconocimiento de que las normas técnicas de control interno compatibilizan con las normas de ejecución presupuesta!, lo que permite una aplicación de las normas de control interno y de ejecución presupuesta! poco deficiente. ejecución presupuestaria en el sector público.

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1 CONTROL INTERNO

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad. También el control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa diversos objetivos

Cepeda (1997, p.7) mencionó: “El diseño, la implantación, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento del sistema de control interno se debe orientar de manera fundamental al logro de los siguientes objetivos”:

- ✓ **PROTECCIÓN DE LOS ACTIVOS O PROPIEDADES DE LA EMPRESA.-** Implica tomar ciertas precauciones elementales como son la debida custodia de sus bienes, encomendándoles a personas responsables e idóneas, cuyo manejo está debidamente protegido mediante fianzas u otras garantías; y asegurando estos activos contra riesgos externos como robos, incendios y otros siniestros.
- ✓ **PROMOVER LA EFICIENCIA DE LA OPERACIÓN.-** Por eficiencia de operación se entiende no solo al aprovechamiento adecuado de los recursos materiales y humanos sino el estudio constante de los métodos de trabajo y de los medios para realizarlo. La continua aparición en el mercado de nuevos aparatos, máquinas y accesorios ofrece un permanente campo

de estudio para aumentar la eficiencia de la operación en la empresa.

- ✓ **MANTENER LAS NORMAS ESTABLECIDAS POR LA DIRECCION.**-La dirección no siempre está en estrecho contacto con los empleados y obreros que realizan las actividades de la empresa. Sus normas y política general deben ser debidamente interpretadas y observadas, evitando toda distorsión por parte del personal encargado de preservarla. Es quizá uno de los más graves problemas con que se tropieza en una organización de cierta importancia.
- ✓ **OBTENER LA INFORMACION ADECUADA Y OPORTUNA PARA LA MEJOR CONDUCCION DE LOS NEGOCIOS.**-Es necesario establecer los procedimientos que permitan obtener una información completa, adecuada, relevante y oportuna de las actividades económicas, financieras y administrativas de la empresa para juzgar acerca de su operación y de su situación en determinado momento. Esta información además deberá proporcionar los elementos necesarios para tomar decisiones adecuadas y oportunas también, en relación con las actividades que estén por realizarse, pues más que para juzgar el pasado, la información debe servir para planear el futuro.

El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración. (Santillana, 2003, p.3)

A medida que una empresa sea de mayores proporciones y que, en consecuencia, convenga distribuir labores y delegar

responsabilidades, se acentúan la necesidad de establecer una organización que permita proteger sus propiedades, promover la eficiencia de operación, mantener las normas establecidas por la dirección y obtener la información adecuada y oportuna para la mejor conducción de los negocios. (Prieto, 1978, p.11).

2.2.1.1. DEFINICION DE SISTEMA

En la actualidad una empresa está compuesta de múltiples partes que son dinámicas y se relacionan creando coordinación y acción común para un objetivo determinado, para actuar en el momento oportuno hacia la evolución permanente de la entidad. Los sistemas permiten aprovechar convenientemente, los datos que aportan el entorno y los productos informativos precedentes de sus mismos componentes.

Santillana. (2003, p.3), mencionó: “Un sistema es un conjunto organizado de las partes que integran una estructura, regularmente interactuantes e interdependientes, que se unen para la consecución de un propósito u objetivo determinado.

2.2.1.2. DEFINICION DE CONTROL

El control es una etapa primordial en la administración de una organización; aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Rodríguez. (2009, p.23), mencionó: “El control es la función de todos los administradores, desde el gerente general

hasta los supervisores de línea en todas las organizaciones”

Algunos administradores, en particular los de niveles inferiores, se olvidan de que todo encargado de la ejecución de planes y objetivos se convierte en el principal responsable de llevar a cabo el control correspondiente.

2.2.1.3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Es un seguimiento y control de las actividades que se realizan en el seno de la misma. Corrigen errores y se asegura del cumplimiento de los objetivos. Cada área funcional de la empresa presentara un control interno de sus actividades. Estos sistemas de control buscan que la empresa tenga una mejor eficiencia

Santillana. (2003, p.3), mencionó: “El sistema de control interno es un conjunto ordenado, concatenado e interactuante de los objetivos que se persigue el control interno para el logro de la misión y objetivos de la entidad.

2.2.1.4. IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

Es imposible imaginar a una organización que esté libre de controles, ya que son indispensables en todas las organizaciones para lograr planes y objetivos; surgen preguntas tales como: ¿Qué factores hacen importante el control para los administradores y para sus organizaciones?, ¿Cuánto control deben ejercer los administradores? (Rodríguez, 2003, p.23)

La decisión administrativa en áreas de definición, planeación y logro de objetivos, está dirigida hacia la creación de valor; las decisiones de control se adoptan como una acción destinada a minimizar las consecuencias

(destrucción de valor) de las decisiones impropias o el desempeño inadecuado. Por lo tanto, las decisiones acerca de programas de control efectivos deben reflejar el grado de riesgo asociado con la ejecución de determinado plan u objetivo; cuanto mayor sean los riesgos originados en la incertidumbre y el costo de la misión específica, mayor debe ser la preocupación por el control.

2.2.1.5. PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

Cepeda (1997, p.13) mencionó: “El principio del control interno implica que este debe hacer siguiendo los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de los costos ambientales”.

- **IGUALDAD.**-Consiste en que el sistema de control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.
- **MORALIDAD.**- Todas las operaciones se deben realizar no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.
- **EFICIENCIA.**- Vela porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
- **ECONOMIA.**- Vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.

2.2.1.6. ELEMENTOS DE LA ESTRUCTURA DEL CONTROL INTERNO

Santillana (2003, p.4) mencionó: “La estructura del control interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad. Dicha estructura consiste en los siguientes elementos”.

2.2.1.6.1. EL AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente de control representa la combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad, fortaleciendo o delimitando sus controles estos factores son los siguientes:

a) ACTITUD DE LA ADMINISTRACIÓN HACIA LOS CONTROLES INTERNOS ESTABLECIDOS

El hecho de que una entidad tenga un ambiente de control satisfactorio depende fundamentalmente de la actitud y las medidas de acción que tome la administración sobre el particular. Si el compromiso para ejercer un buen control interno es deficiente, seguramente el ambiente de control será deficiente. La efectividad del control interno depende en gran medida de la integridad y de los valores éticos del personal que diseña, administra y vigila el control interno de la entidad.

b) ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN DE LA ENTIDAD:

Si el tamaño de la estructura de la organización no es apropiado para las actividades de la entidad, o el conocimiento y la experiencia de los gerentes y personal clave no es la adecuada, puede existir un mayor riesgo en el debilitamiento de los controles.

Una estructura adecuada incluye las consideraciones de la administración para el establecimiento de niveles de competencia para cada puesto, las cuales deben contener las capacidades y el conocimiento que debe tener la persona que lo ocupara.

c) FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION Y SUS COMITES:

Las actividades del consejo de administración y otros comités pueden ser importantes para fortalecer los controles, siempre y cuando estos sean participativos y sean independientes de la dirección.

El ambiente de control de una entidad es fuertemente influenciado por el consejo de Administración y el comité de Auditoría. Algunos aspectos que deben evaluarse de estos organismos son: independencia de estos con respecto a la administración de la entidad y la experiencia, el involucramiento y la forma de actuar de sus miembros.

d) METODOS PARA ASIGNAR AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD:

Es importante que la asignación de autoridad y responsabilidad este acorde con los objetivos y metas organizacionales que incluyen los siguientes:

- Políticas y asuntos tales como prácticas de negocios, conflictos de interés y código de conducta.
- Asignación de responsabilidades y delegación de autoridad para tratar asuntos tales como metas y objetivos de la organización, funciones operativas y requisitos legales.
- Descripción de puestos de los empleados, delineando funciones específicas, relaciones jerárquicas y restricciones.

2.2.1.6.2. LA EVALUACION DE RIESGOS

Una evaluación de riesgos de una entidad en la información financiera es la identificación, análisis y administración de riesgos relevantes en la preparación de estados financieros que pudieran evitar que estos estén razonablemente presentados de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados o cualquier otra base de contabilidad aceptada.

Riesgos relevantes a la información financiera incluyen eventos o circunstancias externas e

internas que pueden ocurrir y afectar la habilidad de la entidad en el registro, procesamiento, agrupación o reporte de información. Estos riesgos podrán surgir o cambiar, derivado de circunstancias como las que se mencionan a continuación:

- **CAMBIOS EN EL AMBIENTE OPERATIVO**

Cambios en reglas o en la forma de realizar las operaciones pueden resultar en diferentes presiones competitivas y, por lo tanto, en riesgos diferentes.

- **NUEVO PERSONAL.**-El nuevo personal puede tener un enfoque diferente con relación al control interno.

- **SISTEMAS DE INFORMACION NUEVOS O REDISEÑADOS.**-Cambios significativos y rápidos en el sistema de información pueden cambiar el riesgo relativo al control interno.

- **PERSONAL CON MUCHA ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO.**- Una persona con mucha antigüedad en el puesto puede ignorar los controles por exceso de confianza, inercias o vicios adquiridos.

2.2.1.6.3.LOS SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN

Los sistemas de información relevantes a los objetivos de los reportes financieros, los cuales incluyen el sistema contable, consisten en los métodos y registros establecidos para

identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica. La calidad de los sistemas generadores de información afecta la habilidad de la gerencia en tomar decisiones apropiadas para controlar las actividades de la entidad y preparar reportes financieros confiables y oportunos.

Para que un sistema contable sea útil y confiable, debe contar con métodos y registros que:

- Identifiquen y registren únicamente las transacciones reales que reúnan los criterios establecidos por la administración.
- Describan oportunamente todas las transacciones con el detalle necesario que permita su adecuada clasificación.
- Cuantifiquen el valor de las operaciones en unidades monetarias.
- Registren las transacciones en el periodo correspondiente.

2.2.1.6.4.LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

Los procedimientos de control persiguen diferentes objetivos y se aplica en los distintos niveles de la organización y de procesamiento de transacciones. También pueden estar integrados por componentes específicos del ambiente de control, de la evaluación de

riesgos y de los sistemas de información y comunicación.

Los procedimientos de control están dirigidos a cumplir con los siguientes objetivos:

- Debida autorización de transacciones así como de actividades.
- Adecuada segregación de funciones y, a la par, de responsabilidades.
- Diseño y uso de documentos y registros apropiados que aseguren el correcto registro de las operaciones.
- Establecimiento de dispositivos de seguridad que protejan los activos.
- Verificaciones independientes de la actuación de otros y adecuada valuación de las operaciones registradas.

2.2.1.6.5.LA VIGILANCIA

La vigilancia es un proceso que asegura la eficiencia del control interno a través del tiempo, e incluye la evaluación del diseño y operación de procedimientos de control en forma oportuna, así como el aplicar medidas correctivas, cuando sea necesario. Este proceso se lleva a cabo a través de actividades en marcha (en el momento que se llevan a cabo las operaciones normales), evaluaciones separadas o por la combinación de ambas. La existencia de un departamento de auditoría interna o de una persona que realice funciones

similares, contribuye en forma significativa en el proceso de vigilancia.

Este proceso debe incluir el uso de información o comunicación pertenecientes a entidades externas como pueden ser cartas donde los clientes se quejan o un registro de comentarios, los cuales pueden indicar problemas o subrayar áreas donde se necesita mejorar.

2.2.2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

2.2.2.1. DEFINICION DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

El Manual de Procedimientos de la Gestión de Operaciones MANPRO, (2016, p. 4); en él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas lo cual facilita las labores de auditoria, la evaluación, control interno y su vigilancia; la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

- **MANUAL.**-Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo.

- **PROCEDIMIENTOS.**-Son los pasos detallados que describen cómo una fase del proceso será realizado.

2.2.2.2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA EDPYME SOLIDARIDAD:

El manual de Procedimientos llamada MANPRO-TESOP. 001-V1.0 aprobada el 15/01/2016 es un documento normativo que contempla de manera estandarizada las actividades involucradas en el proceso. Su principal función es normar las actividades necesarias para implementar procedimientos adecuados que permitan asegurar que el personal de Edpyme Solidaridad viene actuando con integridad en el ejercicio de sus funciones y cumplimiento de políticas establecidas.

2.2.2.3. APERTURA Y CIERRE DE CAJA FUERTE

- **RECINTO DE CAJA FUERTE:** Espacio físico que contiene la caja fuerte de seguridad de la Agencia y donde solo accede personal autorizado. En su interior se ubica la caja fuerte de seguridad y se custodian los documentos valorados (pagaré, contrato de créditos, Hoja de resumen comprobante de desembolso, cronograma de pagos) de manera obligatoria.
- **CAJA FUERTE DE SEGURIDAD:** Dispositivo de seguridad utilizado por personal autorizado. La caja fuerte será operada bajo el esquema dual que consiste en la participación de dos responsables en el manejo de la clave y llave. En el cierre diario también se custodian las cajas metálicas de los auxiliares de operaciones.

- **PANEL DE SEGURIDAD DEL RECINTO DE CAJA FUERTE.**-Dispositivo a través del cual se digita la clave que permite el ingreso al recinto de caja fuerte.
- **CAJA METALICA DE AUXILIAR DE OPERACIONES.**-
La caja metálica facilita el traslado del efectivo durante la apertura y cierre diario de la caja fuerte de seguridad y ventanillas. En la caja metálica se custodia un importante dinero suficiente que le permita iniciar sus operaciones en caja según BCRP.
- **CLAVE PERSONAL DE SEGURIDAD.**-Es una contraseña con la cual están figurados para su apertura los dispositivos de seguridad: recinto de caja fuerte, caja fuerte de seguridad, caja buzón, etc.

2.2.2.4. HABILITACIÓN DE EFECTIVO PARA INICIO DE OPERACIONES.

- Las habilitaciones se realizan antes de la apertura de la Agencia al público.
- El Auxiliar de Operaciones debe verificar y contar el efectivo de su caja metálica previo al inicio de operaciones de la agencia.
- Antes de iniciar las operaciones diarias, el efectivo asignado a cada Auxiliar de Operaciones debe estar resguardado en los cajones de su ventanilla y su caja buzón, de acuerdo a los límites de la póliza de seguros.
- La llave y clave del cajón y caja buzón es responsabilidad del personal de operaciones que ocupa dicho escritorio.

2.2.2.5. HABILITACIÓN/DEVOLUCIÓN DE EFECTIVO POR EXCEDER COBERTURA DURANTE LA ATENCIÓN DE OPERACIONES.

- El Auxiliar de Operaciones al detectar que el saldo de su caja se encuentra por encima del límite de cobertura permitido, debe realizar la devolución de efectivo.
- El asistente de operaciones debe verificar permanentemente los saldos de efectivo de los Auxiliares de Operaciones y coordinar la devolución entre los Auxiliares, en caso de no ser factible recién habilitar efectivo a la caja fuente de seguridad de la Agencia.

2.2.2.6. CIERRE DE VENTANILLA Y OPERACIONES.

Previo al cierre de operaciones, el Auxiliar de Operaciones debe seleccionar los billetes deteriorados recibidos en el día y habilitarlos a Bóveda.

- Al cierre de operaciones, mantener en las cajas metálicas el importe de efectivo asegurado para cada ventanilla.
- A la hora de refrigerio, el Auxiliar de operaciones debe realizar un cuadro rápido usando el mismo aplicativo descrito en este procedimiento, deberán ingresar el importe total de su caja, no necesariamente por denominación, para que el sistema muestre el saldo de caja y el Asistente de Operaciones puede verificar si la caja cuadro o no.
- El cuadro de caja debe ser efectuado también por el Asistente de operaciones así no haya realizado operaciones con efectivo durante el día.

- Considerar que el cierre de Agencias se realiza previo cuadro de todas y cada una de las ventanillas, posterior a ello el Asistente de operaciones procederá a:

- Ingresar la suma de todos los billetes, tanto de las ventanillas como de la caja fuerte, el sistema informático.

- Generar reporte de cierre de billete que muestra el saldo total en la caja fuerte de la Agencia.

- Generar el resumen de los ingresos/egresos de caja fuerte, que muestran todas las operaciones de habilitación y devolución de efectivo que se hayan realizado durante el día, e imprimir.

2.2.2.7.BILLETES Y MONEDAS PRESUNTAMENTE FALSIFICADOS.

Para verificar la veracidad de los billetes se deberá tomar en cuenta las siguientes recomendaciones.

- Textura: Se debe tocar el billete. El billete autentico tiene una textura de algodón que lo diferencia de un billete falso.
- Marca de Agua: Cuando se coloca el billete a trasluz se debe apreciar nítidamente la marca de agua donde se deberá identificar claramente tres cosas: rostro, valor de billete en números y una silueta personalizada.
- Número: En la parte superior izquierda se visualiza un número incompleto. En el reverso

esta la parte que falta. Al colocar el billete a trasluz las partes se complementan.

- Cambio de color: Al ver frontalmente los billetes, el color del número que indica el valor tiene un color determinado dependiendo de la denominación, si se inclina ligeramente el billete, se aprecia un cambio gradual del color.

El Auxiliar de Operaciones debe examinar en presencia del cliente el billete o moneda presuntamente falsa.

La “constancia de Retención de las presuntas falsificaciones de numerario expresado en moneda nacional” debe emitirse a nombre del portador del billete o moneda, ingresando todos los datos que se requiere el formato y deberá ser firmada por el portador del billete o moneda.

2.2.2.8. GESTION DE DOCUMENTOS VALORADOS

2. 2.2.8.1. GESTION DE PAGARES:

- El Asistente de Operaciones/Auxiliar de Operaciones, según corresponda; durante el día o al final del día, debe validar que la documentación valorada este correctamente llenada, sin borrones y sin enmendaduras.
- El Asistente de Operaciones debe de colocar su sello y firma en el contrato y pedir al Administrador de Agencia que firme y selle el mismo como apoderado de la Edpyme.

- Ningún pagare debe quedar fuera del recinto de caja fuerte luego del cierre de la Agencia. El incumplimiento de lo señalado anteriormente será considerado falta grave y sancionado con copia a su file personal de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

2. 2.2.8.2. EMISION DE PAGARES:

El asistente de Operaciones debe realizar las siguientes tareas correspondientes a la emisión de pagarés y demás documentos valorados que se encuentran bajo su custodia.

- Únicamente se deberán usar pagares enviados por el área de logística, para lo cual debe verificar en todo momento que cuenten con el stock suficiente para la atención de desembolsos de su Agencia.
- En caso de clientes que sean esposos o convivientes, la dirección que se escritos con la letra legible (razón consigne en el pagare, deberá ser la misma para ambos clientes.
- Los datos consignados en el pagare deberán ser escritos con letra legible (razón social, nombres, apellidos, número del documento oficial de identidad y dirección, siguiendo los indicadores del párrafo anterior) y

deberán ser escritos con el mismo color de lapicero con el que firmo el cliente.

- El pagare debe ser impecable, sin manchas, borrones y/o enmendaduras. No debe ser perforado ni engrampado.

2.2.2.8.3.TOMA DE FIRMAS Y HUELLA DACTILAR DEL PAGARE Y OTROS DOCUMENTOS VALORADOS:

- Las firmas y huella dactilar en el pagare y contrato deben ser tomadas únicamente por el Asistente de Operaciones o Auxiliar de operaciones, según corresponda, bajo su responsabilidad y sin excepción.
- La toma de firmas debe efectuarse solo en el local de la Agencia de la Edpyme. Por ningún motivo, el personal de Operaciones abandonara su puesto de trabajo para trasladarse a tomar una firma a otro lugar.
- Todos los participantes del crédito deben identificarse con la presentación de original del Documento de Identidad y colocar su firma y huella dactilar en el pagare y contrato.
- Las firmas deben guardar similitud con la que aparece en el documento de identidad del firmante. Si existiese alguna duda sobre la veracidad de la

misma, se deberá recurrir como apoyo al reporte registrado en RENIEC.

- El cliente deberá colocar la huella dactilar del dedo que indique su DNI.

2.2.2.8.4. CUSTODIA DE VALORADOS

-Los valorados deben ser custodiados por el Asistente de Operaciones en el ambiente de caja fuerte, bajo responsabilidad.

-El file de valorados están compuestos por los siguientes documentos y el siguiente orden:

- ✓ Cronograma de pagos.- Con la firma y DNI del cliente, así como el sello de quien efectúa la operación.
- ✓ Hoja de Resumen.-Con firma del cliente, y sello de quien efectúa la operación.
- ✓ Autocopiativo de
- ✓ DPS (Declaracion personal de salud) para créditos mayores a S/ 37,000.00 con todos los datos solicitados completamente llenos, así como la firma de los asegurados.
- ✓ Autocopiativo del Seguro de Desgravamen.- Con todos los datos solicitados completamente llenos, así como la firma de los asegurados.
- ✓ Contrato de Crédito.-Con la firma y huella dactilar del dedo índice o dedo

que se indique en el reverso del DNI, tomada correctamente de los participantes del crédito; así como con las firmas y sellos de los apoderados de la Agencia: Asistente de Operaciones y Administrador de Agencia.

- ✓ Pagare.-Con la firma y huella digital del dedo índice, tomada correctamente, de los participantes del crédito. El pagare debe ser impecable, sin manchas, borrones y/o enmendaduras.

2.2.2.9. CONTROL DE PAGARES

ARQUEO MENSUAL:

-Dentro de los primeros diez (10) días calendarios de cada mes, el Asistente de Operaciones debe realizar el cuadro de los pagarés y todos los demás documentos del file de valorados, de aquellos créditos que han sido desembolsados en el mes y de aquellos que han sido cancelados.

-Para la realización del cuadro el Asistente de Operaciones debe generar el reporte de créditos, desembolsando en el mes desde el aplicativo Genesys Reporte, opción Operaciones OPEA-006- Reporte total de Desembolsos.

-El asistente de operaciones debe llenar el acta de arqueo mensual de pagarés y esta debe ser firmada por el Administrador de Agencia en señal de conformidad de la realización del arqueo.

-El asistente de operaciones debe remitir vía correo electrónico a Operaciones de la Sede Central, el acta de Arqueo de Pagares.

2.2.2.10. ARQUEO DE VALORADOS

CONSIDERACIONES:

- Los arqueos de los documentos valorados se podrán realizar tanto al cierre de operaciones como durante la atención de operaciones, siempre que no se interrumpa la atención a los clientes.
- Se debe realizar al cierre de cada mes, el arqueo de los documentos valorados generados en dicho periodo y cada tres meses el arqueo de los documentos valorados vigentes a la fecha.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES BASICOS:

-  **CONTROL INTERNO:** es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa.
-  **MANUAL:** una publicación que incluye los aspectos fundamentales de una materia. Se trata de una guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo, o bien que educa a sus lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa.
-  **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:** es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.
-  **EFFECTIVO:** El efectivo es un elemento de balance y forma parte del activo circulante. Es el elemento más líquido que posee la empresa, es decir, es el dinero. La empresa utiliza este efectivo para hacer frente a sus obligaciones inmediatas.

- ✚ **EGRESO:** anotación o partida contable que disminuye el beneficio o aumenta la pérdida de una sociedad o persona física. Se diferencia del término costo porque precisa que hubo o habrá un desembolso financiero (movimiento de caja o bancos)
- ✚ **CAJA:** Se aplica para referirse a la parte de la cuenta donde se registran las entradas de dinero en efectivo o por cheques o en valores representativos de sumas dinerarias, y los egresos también de dinero efectivo o de cheques.
- ✚ **ORGANIZACIÓN:** Acción de organizar u organizarse.
- ✚ **DIRECCION:** Es la encargada de proporcionar servicios financieros y administrativos, oportunos y confiables, con procesos innovadores, orientados a satisfacer a nuestros clientes, cautelando los intereses ministeriales, con personal competente y comprometido.
- ✚ **CONTROL:** Procedimiento administrativo empleado para conservar la exactitud y la veracidad en las transacciones y en la contabilización de éstas; se ejerce tomando como base las cifras de operación presupuestadas y se les compara con las que arroja la contabilidad.
- ✚ **VALUACION DE RIESGO:** Es uno de los pasos que se utiliza en un proceso de gestión de riesgos. El riesgo se evalúa mediante la medición de los dos parámetros que lo determinan, la magnitud de la pérdida o daño posible L , y la probabilidad p que dicha pérdida o daño llegue a ocurrir.
- ✚ **DESEMBOLSO:** Acción de pagar o entregar una cantidad de dinero, generalmente en efectivo y al contado.
- ✚ **CUSTODIA:** consiste en el cuidado y conservación de los valores físicos o desmaterializados así como del efectivo relacionado con éstos, con la obligación por parte del custodio de devolver al propietario valores de las mismas características, al finalizar el contrato.
- ✚ **PAGARES:** El pagaré es una promesa escrita e incondicional de pagar una suma fija o determinable de dinero en un tiempo determinado. Este documento tiene que estar firmado por las personas que acuerdan efectuar el pago.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPOTESIS GENERAL:

El control interno influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.AC periodo 2016.

2.4.2. HIPOTESIS ESPECIFICAS:

- El ambiente de control influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.AC periodo 2016.
- La evaluación de riesgos influye en el cumplimiento del manual de procedimientos del área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.AC periodo 2016.
- Los sistemas de información y comunicación influyen en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.AC periodo 2016.
- Los procedimientos de control influyen en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.AC periodo 2016.
- La vigilancia influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.AC periodo 2016.

2.5. VARIABLES

2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Control Interno

2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Manual de Procedimiento

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº	ITEMS
V.I. CONTROL INTERNO	AMBIENTE DE CONTROL	Integridad y Valores Éticos	1	¿Los trabajadores practican los valores institucionales?
		Competencia	2	¿Realizan capacitaciones y talleres relacionados al Manual de Operaciones?
	EVALUACION DE RIESGOS	Crecimiento en las Operaciones	3	¿El crecimiento acelerado en las operaciones crea riesgo de que no se lleven a cabo los controles establecidos?
		Reestructuración Corporativa	4	¿Se ha realizado reducción del personal, cambios en la supervisión y segregación de funciones?
	SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Información	5	¿Los trabajadores registran de manera oportuna las transacciones realizadas en el periodo correspondiente?
		Comunicación	6	¿Se realizan reuniones informativas de manera frecuente?
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO	Manual de Operaciones	7	¿El control interno influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones?
		Dispositivos de seguridad	8	¿La instalación del software Genesys core y los archivos de datos requieren de la clave de acceso para su seguridad?
	VIGILANCIA	Reportes de evaluación	9	¿El ambiente de control, la evaluación de riesgos, los sistemas de información y comunicación, el procedimiento de control interno y la vigilancia influyen en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones?
		Auditoria interna	10	¿Se realiza la Auditoria interna de manera frecuente?

V.D. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	GESTION DEL CANAL OPERATIVO	Apertura y cierre de caja fuerte	11	¿La apertura y cierre de la caja fuerte se realiza de manera segura por el personal autorizado?
		Habilitación de efectivo para inicio de operaciones	12	¿El control interno en la habilitación de efectivo del día se da de acuerdo al manual de procedimientos en el área de operaciones?
		Habilitación y/o Devolución de efectivo	13	¿La habilitación y/o devolución de efectivo es atendido por otro auxiliar de operaciones?
		Cierre de ventanilla y operaciones	14	¿El cierre de ventanilla en el cuadro realizado presenta diferencias superiores a las permitidas por la Edpyme?
		Billetes y monedas	15	¿Los billetes y monedas falsificados se envían de manera regular al BCR?
	GESTION DE DOCUMENTOS VALORADOS	Gestión de Pagares	16	¿La documentación de los pagarés de los clientes al momento de otorgar el crédito son correctamente llenados?
		Toma de firmas de Pagares	17	¿La toma de firmas de los pagarés se realiza en la agencia de manera oportuna?
	GESTION DE EXPEDIENTES DE CREDITOS Y GARANTIAS	Arqueo de Pagares	18	¿Se encontró alguna diferencia en el arqueo de pagarés?
		Incidencia de Pagares	19	¿Se comunica al Administrador de Agencia los faltantes y la perdida de pagarés?

2.7. EDPYME SOLIDARIDAD Y DESARROLLO EMPRESARIAL S.A.C

2.7.1. NUMERO DE RUC: 20437093564

2.7.2. RAZÓN SOCIAL: EDPYME SOLIDARIDAD Y DESARROLLO
EMPRESARIAL S.A.C

2.7.3. PÁGINA WEB: <http://www.credisol.com.pe>

2.7.4. NOMBRE COMERCIAL: EDPYME SOLIDARIDAD S.A.C

2.7.5. TIPO EMPRESA: SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA

2.7.6. FECHA INICIO ACTIVIDADES: 01 / NOVIEMBRE / 1999

2.7.7. ACTIVIDAD COMERCIAL: Otros tipos de información
financiera.

2.7.8. UBICACIÓN DE LA EMPRESA:
AGENCIA HUÁNUCO- Dirección: Jr. Dámaso Beraun N° 749

2.7.9. RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA

EDPYME SOLIDARIDAD S.A.C. nace como persona jurídica el 13 de octubre de 1999, siendo autorizado su funcionamiento el 20 de enero de 2000 por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs mediante Resolución SBS N° 046 – 2000, iniciando sus operaciones y atención al público en la ciudad de Chiclayo, el 03 de febrero de ese mismo año.

El 31 de octubre de 2007 Cáritas del Perú, institución que administraba un exitoso Programa de Microfinanzas a nivel a nacional y, con el objetivo de ingresar al sistema financiero regulado, adquiere Edpyme Solidaridad.

Es así que el 5 de mayo de 2008, se firmó el contrato de Fideicomiso de Administración del Fondo Empresarial entre Cáritas del Perú y Edpyme Solidaridad, por lo tanto todas las agencias del Programa de Microfinanzas de Cáritas del Perú,

en virtud de este convenio pasaron a ser administradas bajo la modalidad de Fondo en Fideicomiso.

2.7.10. MISION Y VISION

- **MISION.-** Somos una organización pionera y apasionada en servir al desarrollo responsable de nuestros clientes, accionistas y colaboradores.
- **VISION.-** Ser la institución financiera referente en microfinanzas, orientada al desarrollo sostenible de nuestros clientes.

2.7.11. FILOSOFIA DE LA ENTIDAD.-Nuestra filosofía empresarial está basada en la persona humana quien es principio y fin de nuestra actividad solidaria para quien hacemos extraordinario lo ordinario. Creemos en el desarrollo de nuestras capacidades, habilidades y actitudes para generar oportunidades de desarrollo para nuestros clientes con responsabilidad compartida en el servicio de excelencia. Promovemos el liderazgo justo de nuestros colaboradores capaces de construir equipos exitosos orientados al beneficio común para nuestros clientes.

2.7.12. VALORES INSTITUCIONALES

- **PASION POR SERVIR:** Entregamos lo mejor de nosotros con generosidad, disponibilidad, dedicación y sacrificio en atender las necesidades de nuestros clientes, colaboradores, proveedores y comunidad mediante un servicio de excelencia. Nos gusta el trabajo que hacemos y que trasciende al convertir cada oportunidad de interrelacionarnos en una experiencia inolvidable.
- **CONFIANZA:** Tenemos confianza mutua con nuestros clientes, colaboradores y proveedores; fomentamos la transparencia de nuestras acciones brindando información clara y precisa y, cumplimos nuestras obligaciones y compromisos.

- **INNOVACION Y FLEXIBILIDAD AL CAMBIO:** Fomentamos la generación de ideas, propuestas, proyectos originales y creativos mediante la participación activa de nuestros clientes, colaboradores y directivos que generen agentes de cambio exitosos.
- **HONESTIDAD:** Trabajamos con integridad moral y ética, somos transparentes y veraces en nuestros gestos y actos, cumplimos a cabalidad las políticas, reglamentos, manuales, procesos y procedimientos.
- **RESPECTO:** Reconocemos y apreciamos de manera integral la dignidad de la persona, con sentido de búsqueda de la igualdad, justicia social y bien común aplicado en el buen trato con calidez para nuestros clientes, colaboradores, proveedores y comunidad.
- **COMPROMISO:** Nuestro compromiso comprende la identificación, participación activa y dedicación en la realización de la misión, visión y cultura organizacional empresarial. Nos esforzamos en dar más de lo esperado, brindando un servicio de excelencia a nuestros clientes, colaboradores, proveedores y comunidad en el tiempo esperado y oportuno que permitan el logro pleno de los objetivos estratégicos institucionales.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo al tipo de investigación realizada de este tema de estudio la investigación se centra en el estudio de investigación tipo aplicada ya que el alcance de esta investigación es muy práctica y soluciona problemas prácticos, más aplicativo ya que se sustenta a través de normas e instrumentos técnicos de recopilación de información.

3.1.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

ENFOQUE CUANTITATIVO.- Este enfoque busca la resolución de un problema conocido y encontrar respuestas a las preguntas específicas planteadas. Es decir, la investigación, está dirigida a identificar el problema del Control Interno y el Manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016. “Tienen como objetivo principal probar una teoría o aportar evidencia empírica en favor de ella”.

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para responder preguntas de investigación y comprobar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población”. (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014, p. 4).

3.1.2. ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN

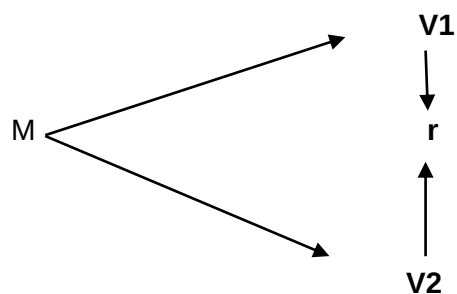
DESCRIPTIVO: busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice; describe tendencias de un grupo o población.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P.(2014, p.92)

“La investigación descriptiva evalúa o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”.

La presente investigación es el descriptivo, porque se buscó especificar las características más importantes de la unidad de análisis y se recogió información de manera conjunta sobre las variables en estudio; y es también de nivel correlativo, ya que ambas variables guardan relación continua y recíproca.

CORRELACIONAL: tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en estudio de relación entre tres, cuatro o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables miden cada una de ellas y después cuantifican y analizan la vinculación. (Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. 6ta Edición- 2014, p.157).



Donde:

M = Muestra

V₁ = Variable Independiente

V₂ = Variable Dependiente

r = Relación entre las variables

3.1.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación cuantitativa es no experimental es decir no se manipuló deliberadamente la variable independiente. Solo se observó el fenómeno tal y como se dio. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014, p. 267). “El diseño no experimental observa fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo”.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014, p. 270). El diseño es de corte transeccional o transversal “Recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014, p. 303). “La población es el conjunto de todos los componentes que forman parte del espacio territorial al que corresponde el problema de investigación y tienen características mucho más precisas que el universo.

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones; es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

El marco poblacional sujeto a estudio tiene como principales características:

- Personas altamente involucradas en los procesos promocionales de la empresa estudiada.
- Poseen conocimientos acerca de la problemática sujeta a estudio.
- Pueden suministrar datos e información para elaborar el diagnóstico y solucionar el problema planteado.

La población para el presente trabajo de investigación está constituida de 20 trabajadores de todas las áreas de la empresa Edpyme Solidaridad S.A.C en el período 2016.

CUADRO N° 1

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN CONFORMADA POR LOS TRABAJADORES DE LA EDPYME SOLIDARIDAD Y DESARROLLO EMPRESARIAL S.A.C PERIODO 2016

AREAS	TRABAJADORES
ADMINISTRACION	1
ANALISTAS DE CREDITO	9
UNIDAD DE RIESGOS	1
AREA DE OPERACIONES	9
TOTAL	20

Fuente: Área de personal de ESDE S.A.C

Elaboración: Tesista

3.2.2. MUESTRA

(Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P., 2003, p. 302). “La muestra es el subgrupo de la población de ello se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población”.

Para seleccionar una muestra, primero se debe definir la unidad de análisis (esto se entiende como personas,

organizaciones, periódicos, etc) en otras palabras se refiere a “quienes van a ser medidos”. También afirma que se debe precisar el problema a investigar, así como los objetivos de investigación.

La muestra es un subconjunto de la población que lo constituyen los trabajadores del área de operaciones la cual estará conformada por los 9 trabajadores que laboran en dicha área en la empresa Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016.

CUADRO N° 2

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA CONFORMADA POR LOS TRABAJADORES DE LA EDPYME SOLIDARIDAD Y DESARROLLO EMPRESARIAL S.A.C PERIODO 2016

AREA DE OPERACIONES	CARGO	N°
	ASISTENTE DE OPERACIONES	2
	AUXILIAR DE OPERACIONES	7
TOTAL		9

Fuente: Área de personal de ESDE S.A.C.

Elaboración: Tesista

El tipo de muestra de la investigación es no probabilístico estando conformada por los 9 trabajadores de las áreas involucradas directamente con el manual de procedimientos visualizándose en el cuadro N° 02 del periodo 2016.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.

- **TECNICA**

La técnica de recolección de datos utilizada en la investigación será la Encuesta; el cual consta de preguntas formuladas al responsable del área de operaciones llamado Asistente de

Operaciones y también para los Auxiliares de operaciones en la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C. que forman la unidad de análisis del estudio de investigación lo cual dará una información versátil, sencilla y objetiva.

- **INSTRUMENTO**

El instrumento a utilizar en la investigación es el Cuestionario; que estará diseñado con preguntas claras, concisas, concretas elaborado considerando los indicadores de las variables; permitiendo obtener información relevante del Control Interno y el Manual de procedimientos en el área de Operaciones de Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C

(Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P., 2003, p. 391). “El cuestionario es el conjunto de pregunta respecto a una o más variables a medir”

Se usó 15 preguntas para la realización de la encuesta previamente diseñado según las variables e indicadores de la investigación

3.3.2. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La técnica para el procesamiento y análisis de la información se hizo en forma cuantitativa porque se realizó de manera mecanizada con el manejo de medios informáticos. Empleándose el soporte informático y aplicación del Office, que cuenta con potentes técnicas específicas que facilitan el ordenamiento de información para una mayor comprensión.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P.(2003, p. 494). “El análisis cuantitativo de la información se desarrolla en una computadora, se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional”.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

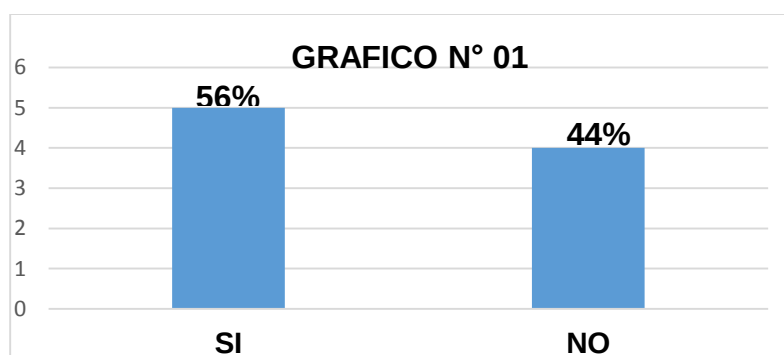
CUADRO N° 01

PRACTICA DE VALORES INSTITUCIONALES

CATEGORIA	FI	%
SI	5	56
NO	4	44
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista



Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

INTERPRETACION Y ANALISIS

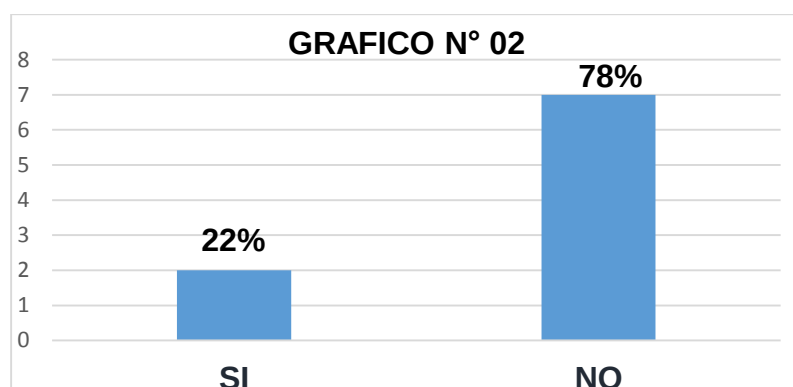
En el grafico 5 trabajadores que representan el 56% de los trabajadores de la Edpyme consideran que si se practican valores institucionales como el respeto, honestidad, compromiso pasión por servir, confianza, innovación y flexibilidad ya que son los valores institucionales que representan a dicha entidad; en cambio 4 trabajadores que representan el 44% de la encuesta afirman que no; ya que son nuevos trabajadores que tienen menos de 1 año; como estrategia se debe poner en práctica estos valores institucionales formando talleres enfocados en dinámica de valores desarrollados por un psicólogo organizacional lo cual beneficiara al 100% a la empresa.

CUADRO N° 02

REALIZACIÓN DE CAPACITACIONES Y TALLERES DEL MANUAL DE OPERACIONES

CATEGORIA	FI	%
SI	2	22
NO	7	78
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista



Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista

INTERPRETACION Y ANALISIS:

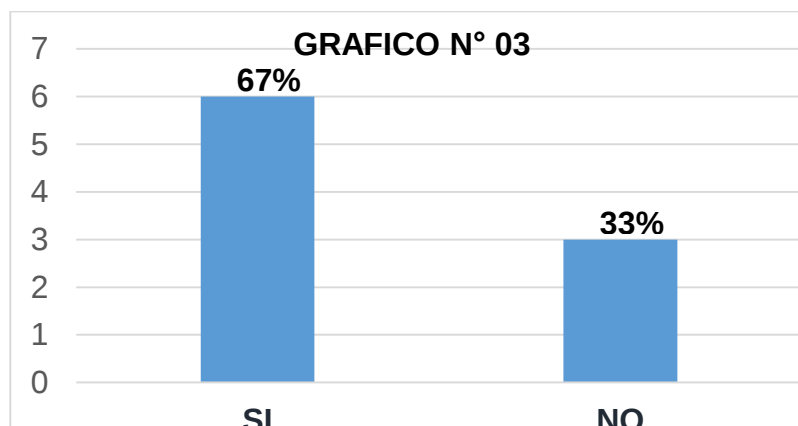
En el grafico realizado 2 trabajadores que representan el 22% afirman que se realizan las capacitaciones y los talleres del manual de operaciones programada por dicha organización, mientras que 7 trabajadores que representan el 78% afirman lo contrario; dando a entender que más de la mitad de trabajadores desean que estos talleres y capacitaciones deben ser más frecuentes evitando así pérdidas operativas en dicha entidad; La entidad no realiza capacitaciones de acuerdo al cronograma establecido por lo que hay deficiencia en el área de operaciones lo cual lleva a la falta de conocimiento que tienen los trabajadores por falta de capacitaciones y talleres programados por la empresa.

CUADRO N° 03

RIESGO EN EL CRECIMIENTO ACELERADO DE LAS OPERACIONES

CATEGORIA	FI	%
SI	6	67
NO	3	33
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista



Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista

INTERPRETACION Y ANALISIS:

En el siguiente grafico se muestra que 6 trabajadores que representan el 67% afirman que si hay riesgo en el crecimiento acelerado en las operaciones ya que pueden forzar demasiado los controles y aumentar el riesgo de que estas operaciones no se lleven a cabo o se ignoren; 3 de los trabajadores que representan el 33% afirman lo contrario, para ellos el riesgo en el crecimiento acelerado de las operaciones no es de mucha importancia ya que ellos tienen la capacidad de enfrentar nuevos retos laborales.

Por lo tanto la entidad mantiene sus controles internos establecidos evitando así mayores riesgos y pérdidas en el área de operaciones.

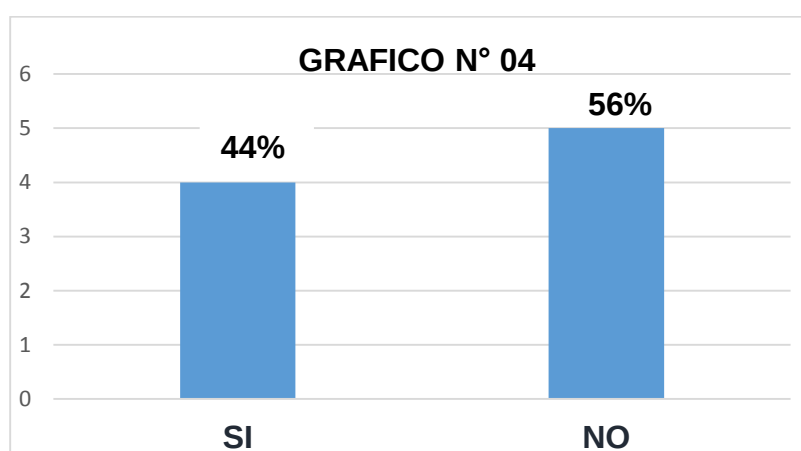
CUADRO N° 04

REDUCCION DEL PERSONAL, CAMBIOS EN LA SUPERVISION Y SEGREGACION DE FUNCIONES

CATEGORIA	FI	%
SI	4	44
NO	5	56
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista



Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

INTERPRETACION Y ANALISIS:

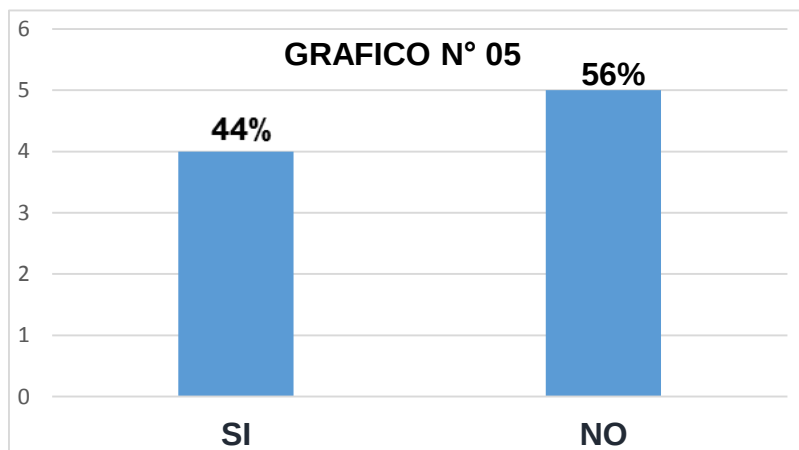
En el grafico correspondiente 4 de los trabajadores que representan el 44% del área de operaciones opinan que la reducción del personal, los cambios en la supervisión y la segregación de las funciones tiene una influencia muy importante en la restructuración corporativa; mientras que 5 trabajadores que representan un 56% del total de trabajadores afirman lo contrario, ellos asumen que si hay una mejor organización los cambios que surjan en la entidad no causaran perdidas ni disminución en la eficiencia de la empresa.

CUADRO N° 05
REGISTRO DE LAS TRANSACCIONES REALIZADAS EN EL PERIODO

CATEGORIA	FI	%
SI	4	44
NO	5	56
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista



Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

INTERPRETACION Y ANALISIS:

En el siguiente grafico 4 de los trabajadores de la empresa que representan el 44% afirman que los trabajadores registran de manera oportuna las transacciones realizadas en el periodo correspondiente; mientras que 5 trabajadores que representan el 56% de la encuesta afirman lo contrario, que no se están llevando de manera adecuada el registro de las transacciones del periodo y no terminan de realizar sus funciones encomendadas diariamente, ocasionando el mal manejo y la mala administración de su tiempo en el área de trabajo.

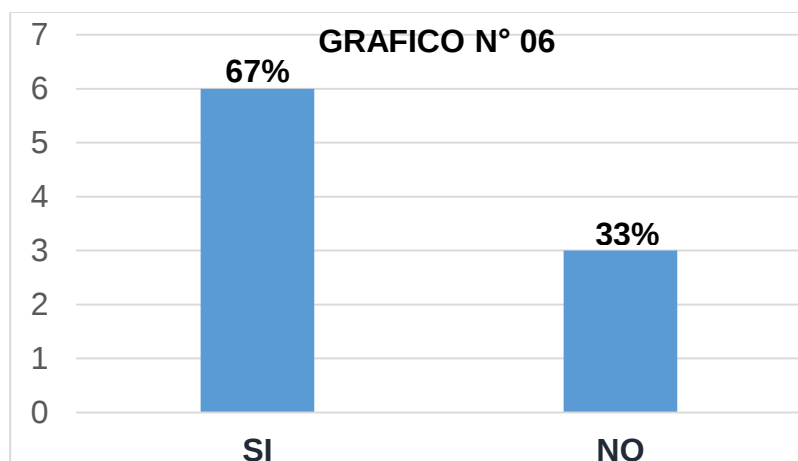
CUADRO N° 06

REALIZACION DE REUNIONES INFORMATIVAS

CATEGORIA	FI	%
SI	6	67
NO	3	33
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista



Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

INTERPRETACION Y ANALISIS:

En el grafico respectivo 6 de los trabajadores del área de operaciones que representan el 67% afirman que se realizan las reuniones informativas de manera frecuente; mientras que 3 trabajadores que representan el 33% afirman lo contrario que no se están llevando ni realizando de manera oportuna las reuniones informativas ocasionando la falta de comunicación e información de manera frecuente entre los trabajadores, el mal desempeño laboral y el mal manejo de información entre trabajadores y los clientes.

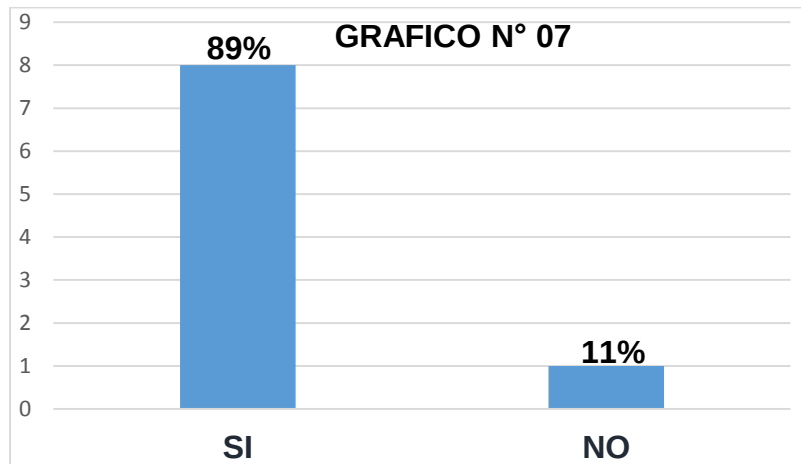
CUADRO N° 07

**EL CONTROL INTERNO INFLUYE EN EL CUMPLIMIENTO DEL
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE OPERACIONES**

CATEGORIA	FI	%
SI	8	89
NO	1	11
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista



Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

INTERPRETACION Y ANALISIS:

El grafico N° 07 nos muestra que 8 trabajadores que representan el 89% de la encuesta afirman que el control interno influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones ya que son importantes y necesarios para implementar procedimientos adecuados que permitan asegurar que el personal de la Edpyme viene actuando con integridad en el ejercicio de sus funciones cumpliendo las políticas establecidas; mientras que 1 trabajador que representa el 11% de la encuesta afirma lo contrario ya que no tiene el conocimiento de algunos controles internos debido a que es un trabajador nuevo.

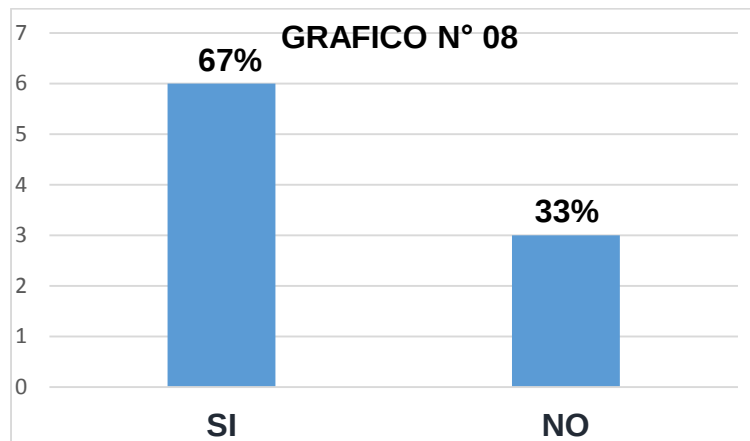
CUADRO N° 08

**SEGURIDAD EN LA INSTALACION DEL SOFTWARE GENESYS CORE
Y ARCHIVOS DE DATOS**

CATEGORIA	FI	%
SI	6	67
NO	3	33
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista



Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

INTERPRETACION Y ANALISIS:

En este grafico correspondiente 6 trabajadores del área de operaciones representado por el 67% de la encuesta afirman que hay una correcta seguridad en cuanto a los archivos de datos y el software Genesys Core dando a conocer que la empresa tiene altos estándares de seguridad y que la información es altamente segura y fiable solo para personal autorizado y capacitado; mientras que 3 trabajadores representado por el 33% afirman lo contrario; tuvieron problemas en cuanto a sus claves de acceso y también por el software Genesys Core quejándose de la lentitud y del ineficiente sistema.

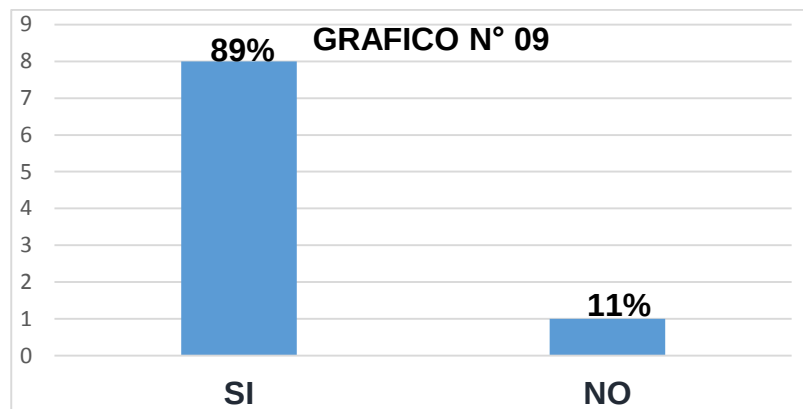
CUADRO N° 09

INFLUENCIA DEL AMBIENTE DE CONTROL, LA EVALUACIÓN DE RIESGOS, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, EL PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO Y LA VIGILANCIA EN RELACION AL CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CATEGORIA	FI	%
SI	8	89
NO	1	11
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista



Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

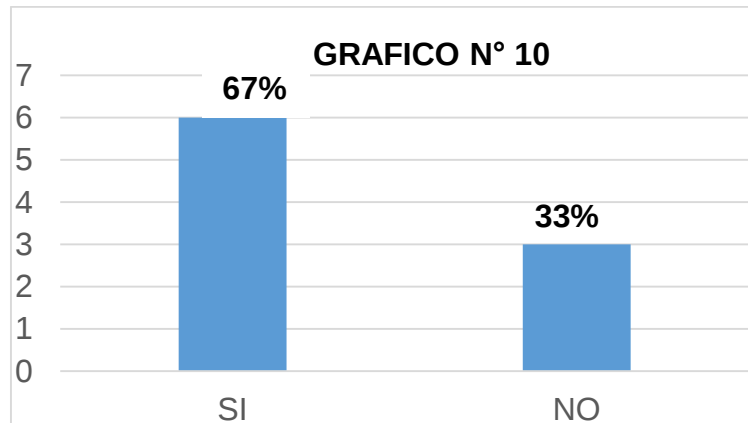
INTERPRETACION Y ANALISIS:

En el grafico N° 09 los resultados de la encuesta afirman lo siguiente; que 8 trabajadores que representan el 89% de la encuesta afirman que existe una gran influencia del ambiente de control, la evaluación de riesgos, los sistemas de información y comunicación, el procedimiento de control interno y la vigilancia en relación al cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones; mientras que 1 trabajador que representa el 11% afirma lo contrario, ya que es un trabajador nuevo y tiene poco conocimiento acerca de la influencia que tienen estos elementos de control.

CUADRO N° 10
REALIZACION DE AUDITORIA INTERNA

CATEGORIA	FI	%
SI	6	67
NO	3	33
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista



Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista

INTERPRETACION Y ANALISIS:

En el grafico 6 trabajadores que representan el 67% de la encuesta afirman que se realiza auditoria interna semestralmente para un mejor control en el área de operaciones; mientras que 3 trabajadores que representan el 33% afirman que la auditoria interna no se realiza de manera concurrente causando así la mala organización de los trabajadores en el área de operaciones.

Las Auditorias se deben dar sin aviso anticipado al personal de operaciones y de manera frecuente para que el Asistente o el Auxiliar de operaciones estén preparados y organizados en sus labores respectivas favoreciendo así al desempeño de toda la organización en conjunto.

CUADRO N° 11

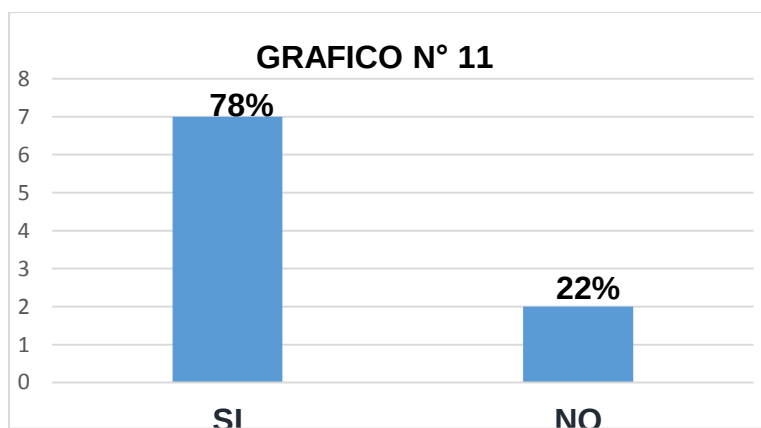
SEGURIDAD EN LA APERTURA Y CIERRE DE LA CAJA

FUERTE

CATEGORIA	FI	%
SI	7	78
NO	2	22
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista



Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

INTERPRETACION Y ANALISIS:

En el grafico correspondiente 7 trabajadores que representan el 78% de la encuesta afirman que la apertura y cierre de caja fuerte se realiza de manera segura por el personal autorizado; mientras que 2 trabajadores que representan el 22% de la encuesta afirman lo contrario, que no se está llevando de manera segura la apertura y cierre de caja fuerte.

La seguridad del recinto de caja fuerte, la caja fuerte de seguridad, el panel de seguridad, la caja metálica del auxiliar de operaciones, la clave personal de seguridad y el esquema de dualidad debe ser de mucha prioridad en el área de operaciones.

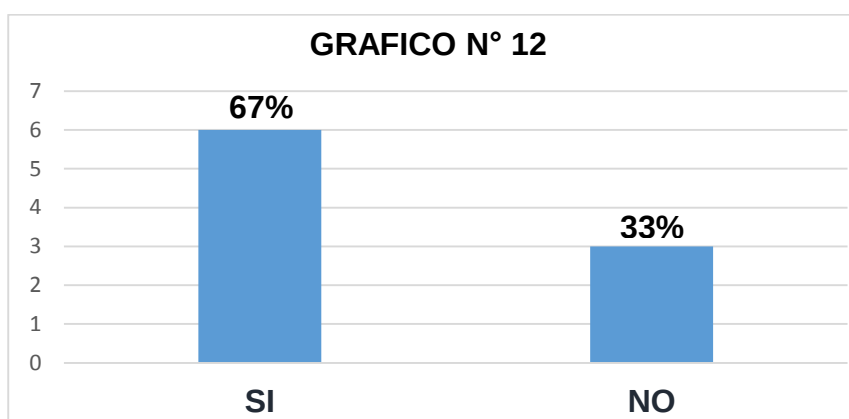
CUADRO N° 12

**HABILITACION DE EFECTIVO PARA EL AUXILIAR DE OPERACIONES
DE ACUERDO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

CATEGORIA	FI	%
SI	6	67
NO	3	33
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista



Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

INTERPRETACION Y ANALISIS:

En el siguiente grafico 6 trabajadores que representan el 67% de los encuestados del área de operaciones afirman que el control interno en relación a la habilitación de efectivo diario del auxiliar de operaciones es mínima, de acuerdo al manual de procedimientos; mientras que 3 trabajadores que representan el 33% afirman lo contrario, no están de acuerdo ya que el monto habilitado al inicio del día no cubre las transacciones que se hace durante las primeras horas del día.

Debería haber mayor control por parte de los Asistentes de Operaciones; si habría más dinero de lo permitido en las ventanillas respectivas se estaría incurriendo en una falta grave.

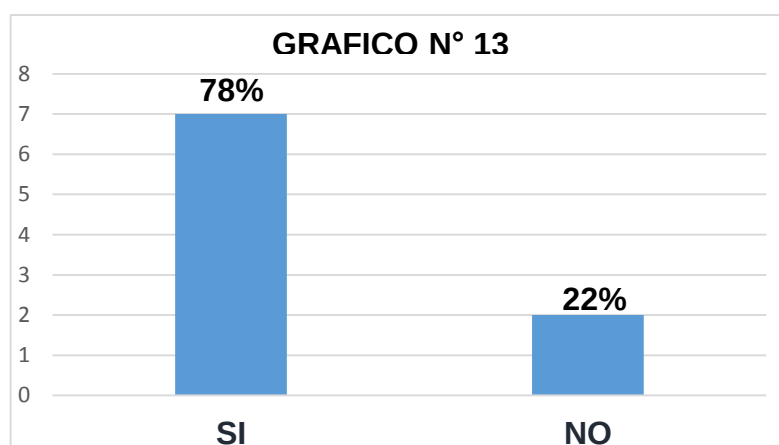
CUADRO N° 13

HABILITACION Y/O DEVOLUCION DE EFECTIVO ES ATENDIDO POR OTRO AUXILIAR DE OPERACIONES

CATEGORIA	FI	%
SI	7	78
NO	2	22
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista



Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

INTERPRETACION Y ANALISIS:

En el siguiente grafico 7 trabajadores que representan el 78% de la encuesta afirman que la habilitación y/o devolución de efectivo es atendido por otro auxiliar de operaciones por exceder cobertura durante la atención de operaciones; mientras que 2 trabajadores que representan el 22% de los encuestados afirman que no es atendido la habilitación y/o devolución por otro auxiliar de operaciones ya que el que desempeña esa función de habilitar y devolver efectivo es responsabilidad del asistente de operaciones. El Auxiliar de operaciones al detectar que el saldo de su caja se encuentra por encima del límite permitido, debe realizar la devolución del efectivo y el Asistente de operaciones debe verificar permanentemente los saldos de efectivo de los Auxiliares de Operaciones.

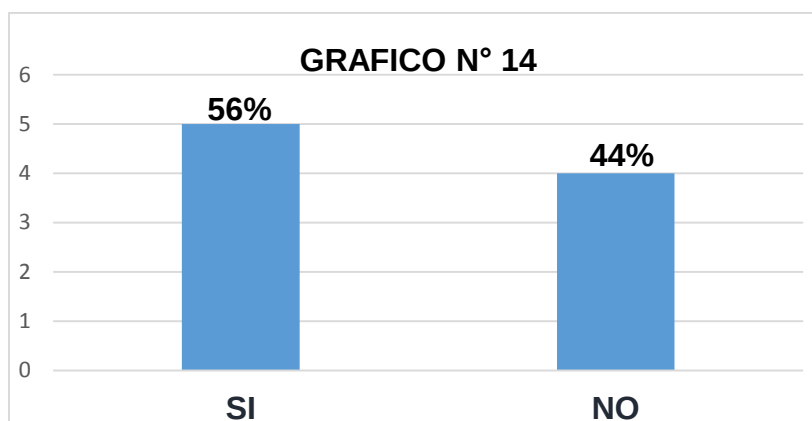
CUADRO N° 14

DIFERENCIAS SUPERIORES A LAS PERMITIDAS EN EL CUADRE DE CAJA AL CIERRE DE VENTANILLA

CATEGORIA	FI	%
SI	5	56
NO	4	44
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista



Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

INTERPRETACION Y ANALISIS:

En el siguiente grafico se observa que 5 trabajadores que representan el 56% de la encuesta afirman que el cuadre que se realiza diariamente al cierre de ventanilla presenta diferencia superiores a las permitidas por la Edpyme lo cual es un problema grave para los trabajadores ya que se tiene que devolver el efectivo faltante al día siguiente; mientras que 4 trabajadores que representan el 44% de los encuestados afirman que no presenta diferencias el area de operaciones lo cual es manejado con suma responsabilidad siguiendo los lineamientos y pautas que da el manual de procedimientos.

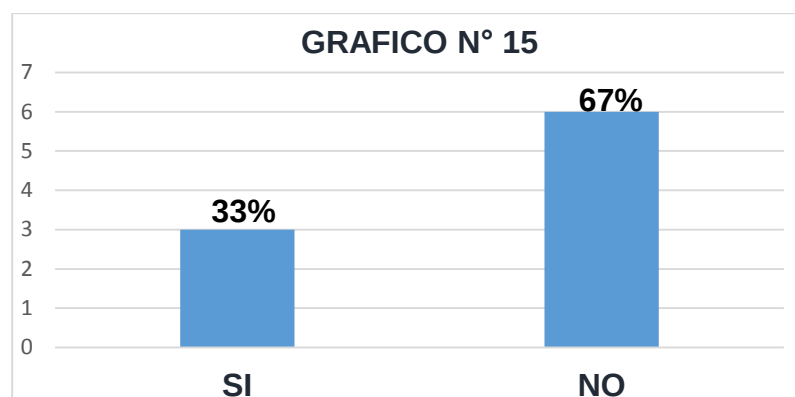
CUADRO N° 15

ENVIO DE BILLETES Y MONEDAS FALSIFICADOS AL BCR

CATEGORIA	FI	%
SI	3	33
NO	6	67
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista



Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

INTERPRETACION Y ANALISIS:

En el grafico correspondiente 3 de los trabajadores que representan el 33% de la encuesta afirman que el envío de billetes y monedas falsos que se retienen diariamente en el área de operaciones se envían de manera regular al BCR según las normas que estipulan el ASBANC, SBS Y MANPRO institucional; mientras que 6 trabajadores que representan el 67% afirman lo contrario que no se está enviando de manera regular los billetes y monedas falsificados

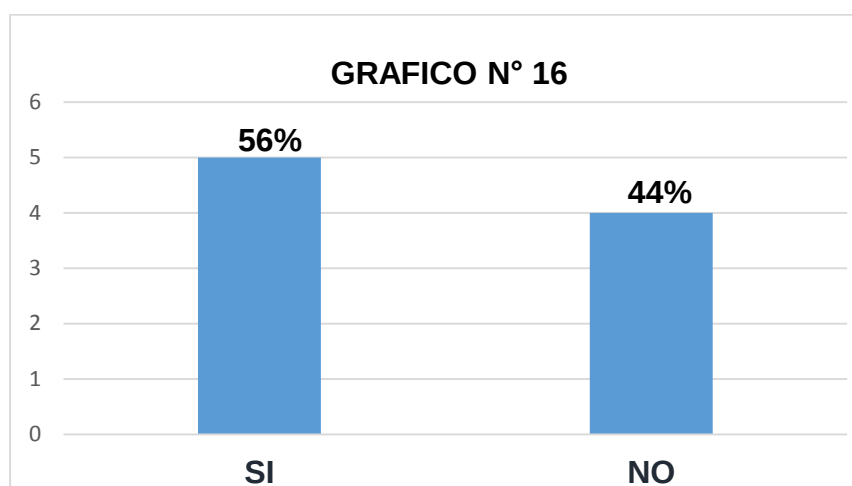
La SBS menciona que las monedas y billetes falsos deben ser retenidos de manera obligatoria para su respectivo envío al BCRP adjuntando el billete o moneda con la constancia de presuntas falsificaciones de la persona que realiza la operación con los datos y la firma de la persona y/o cliente que realiza la operación.

CUADRO N° 16

LLENADO DE PAGARES EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITO

CATEGORIA	FI	%
SI	5	56
NO	4	44
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista



Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista

INTERPRETACION Y ANALISIS

En este grafico 5 de los trabajadores que representan el 56% de los encuestados afirman que llenan correctamente los pagarés y documentos valorados que se utilizan para el previo desembolso de efectivo de los que requieren el crédito, entre los cuales están los siguientes valorados: El pagare del cliente, hoja de resumen y el cronograma de pago establecido; mientras que 4 trabajadores que representan el 44% afirman que no se llena adecuadamente los pagarés invalidando la documentación por estar mal llenada firmada con borrones y enmendaduras.

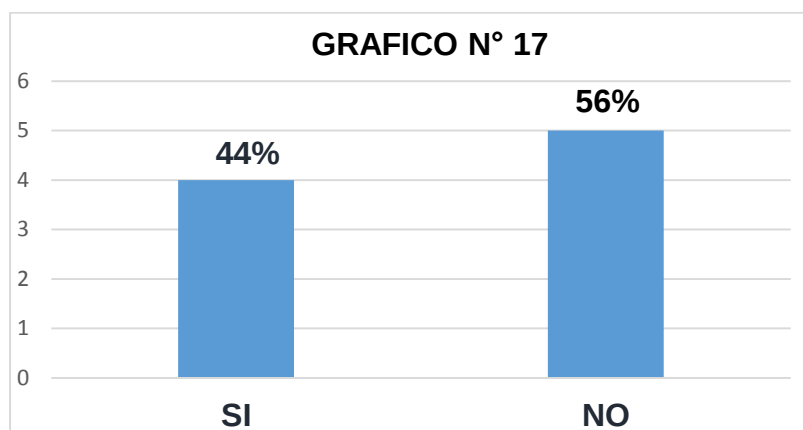
CUADRO N° 17

TOMA DE FIRMAS DE PAGARES

CATEGORIA	FI	%
SI	4	44
NO	5	56
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista



Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

INTERPRETACION Y ANALISIS

En el siguiente grafico 4 de los trabajadores que representan el 44% de los encuestados afirma que la toma de firmas de los pagarés se realiza en la agencia; mientras que 5 trabajadores que representan el 56% afirman lo contrario, que los pagarés salen de la agencia correspondiente dando a conocer el riesgo que tendría dicho documento por el mal procedimiento que se realiza; vulnerando así la fiabilidad de los pagarés.

Los pagarés por norma estricta deben ser llenados únicamente por los Auxiliares de Operaciones y/o Asistentes de Operaciones autorizados en la misma agencia, en el proceso de desembolso de efectivo según el manual de procedimientos en el área de operaciones.

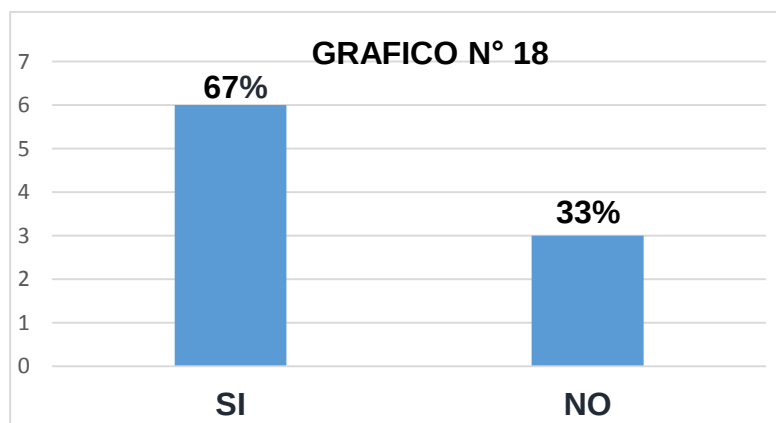
CUADRO N° 18

DIFERENCIAS EN EL ARQUEO DE PAGARES

CATEGORIA	FI	%
SI	6	67
NO	3	33
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista



Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

INTERPRETACION Y ANALISIS

En el siguiente grafico 6 trabajadores que representan el 67% de la encuesta afirman que encontraron diferencia en el arqueo de pagarés ya que vieron faltantes de pagarés al momento de hacer el respectivo arqueo mensual que se hace de cada desembolso que se realiza durante el mes; mientras que 3 trabajadores que representan el 33% de la encuesta afirman que no se está llevando me manera oportuna los procedimientos de operaciones establecidos en el MANPRO por lo que hay incidencia de pérdida de dichos documentos.

Los Arqueos de los documentos valorados se puede realizar tanto en el cierre de operaciones como durante la atención de operaciones, siempre que no se interrumpa la atención a los clientes.

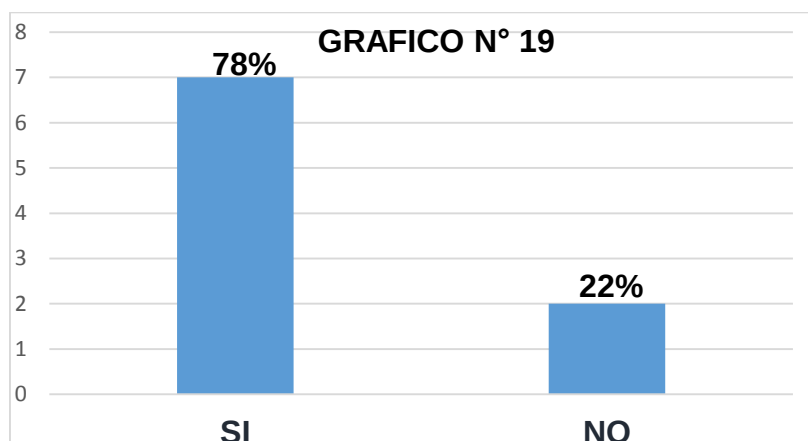
CUADRO N° 19

COMUNICACIÓN DE FALTANTES Y PERDIDA DE PAGARES

CATEGORIA	FI	%
SI	7	78
NO	2	22
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista



Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

INTERPRETACION Y ANALISIS:

En el grafico correspondiente 7 trabajadores que representan el 78% de los encuestados afirman que se comunica a la Administradora de la agencia cada proceso que se realiza con su respectivo documento de los faltantes y perdida de pagarés evitando así sanciones y errores garrafales a causa de un mal procedimiento; mientras que 2 trabajadores que representan el 22% de los encuestados afirman que no se está dando a conocer los faltantes y perdida de pagarés.

Registrar la incidencia de los faltantes en el acta correspondiente y comunicar al Administrador de Agencia y Jefe de Tesorería ayuda a la gestión para su pronta regularización.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.

El proceso de contrastación y verificación de la hipótesis de trabajo se llevó a cabo en función de los problemas y objetivos planteados, de acuerdo con el esquema de diseño de trabajo de investigación

Por lo tanto la hipótesis general planteada y concordada es la siguiente:

CONTRASTACION DE HIPOTESIS GENERAL

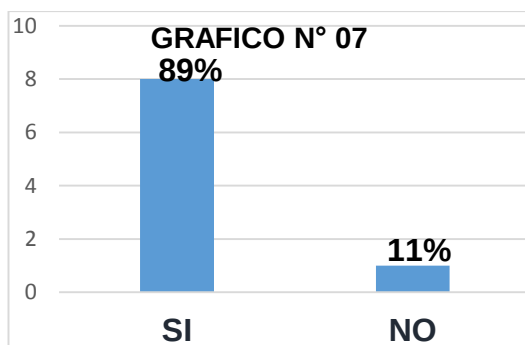
- El control interno influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016.

CUADRO N° 07

EL CONTROL INTERNO Y EL CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE OPERACIONES

CATEGORIA	FI	%
SI	8	89
NO	1	11
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista



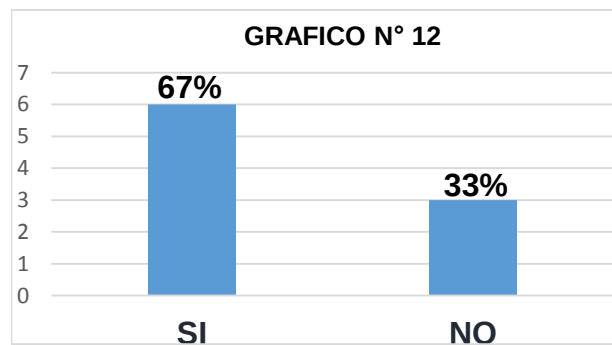
Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista

CUADRO N° 12

HABILITACION DE EFECTIVO PARA EL AUXILIAR DE OPERACIONES DE ACUERDO AL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CATEGORIA	FI	%
SI	6	67
NO	3	33
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista



Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista

INTERPRETACION Y ANALISIS:

La hipótesis es confirmada a través de los resultados obtenidos contrastando los dos siguientes gráficos que tienen gran influencia y su relación es directa:

- En el grafico N° 07; 8 trabajadores que representan el 89% de la encuesta afirman que el control interno influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones; mientras que 1 trabajador que representa el 11% de la encuesta afirma lo contrario ya que no tiene el conocimiento de algunos controles internos debido a que es un trabajador nuevo.
- En el grafico N° 12; 6 trabajadores que representan el 67% de los encuestados del área de operaciones afirman que el control interno en relación a la habilitación de efectivo diario del auxiliar de operaciones es mínima, de acuerdo al manual de procedimientos; mientras que 3 trabajadores que representan el 33% afirman lo contrario, no están de acuerdo ya que el monto habilitado al inicio del día no cubre las transacciones que se hace durante las primeras horas del día.

CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECÍFICA

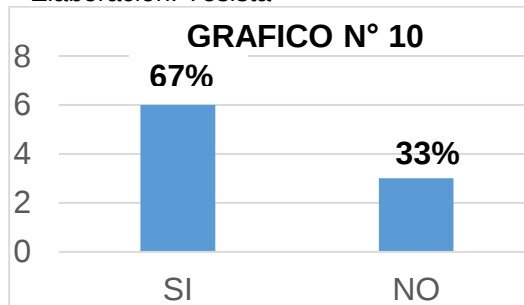
- La vigilancia influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la edpyme solidaridad y desarrollo empresarial S.A.C periodo 2016

REALIZACION DE AUDITORIA INTERNA

CUADRO N° 10

CATEGORIA	FI	%
SI	6	67
NO	3	33
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista



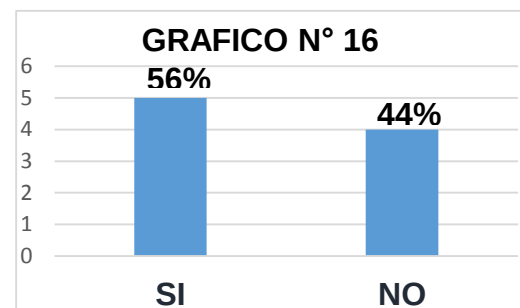
Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista

LLENADO DE PAGARES EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITO

CUADRO N° 16

CATEGORIA	FI	%
SI	5	56
NO	4	44
TOTAL	9	100

Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista



Fuente: Encuesta
Elaboración: Tesista

INTERPRETACION Y ANALISIS:

La hipótesis es confirmada a través de los resultados obtenidos contrastando los dos siguientes gráficos:

- En el grafico N° 10; 6 trabajadores que representan el 67% de la encuesta afirman que se realiza auditoria interna semestralmente; mientras que 3 trabajadores que representan el 33% afirman que la auditoria interna no se realiza de manera concurrente causando así la mala organización de los trabajadores en el área de operaciones.
- En el grafico N° 16; 5 de los trabajadores que representan el 56% de los encuestados afirman que llenan correctamente los pagarés y documentos valorados que se utilizan para el previo desembolso de efectivo; mientras que 4 trabajadores que representan el 44% afirman que no se llena adecuadamente los pagarés invalidando la documentación por estar mal llenada firmada con borrones y enmendaduras.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente trabajo de Tesis se investigo acerca de “EL CONTROL INTERNO Y EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DE OPERACIONES DE LA EDYME SOLIDARIDAD Y DESARROLLO EMPRESARIAL S.A.C. EN EL PERIODO 2016”.

En base a la siguiente problemática se desarrolló la investigación y se formuló la hipótesis. Los resultados de esta investigación son comprobados con las hipótesis planeadas. Se puede observar que el 89% de los encuestados manifestó que el control interno influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016.

CON LAS BASES TEÓRICAS:

De acuerdo con los resultados obtenidos durante la investigación se puede confirmar que la empresa no está llevando un buen control interno en el área de operaciones debido a la falta de capacitaciones y talleres relacionados al manual de operaciones; no se realiza las capacitaciones de acuerdo al cronograma establecido por lo que hay deficiencia en el área de operaciones lo cual lleva a la falta de conocimiento que tienen los trabajadores por falta de capacitaciones y talleres programados por dicha empresa (Cuadro y Grafico N° 2). Esto se asemeja a lo que dice Santillana. (2003, p.3), mencionó: “Un sistema es un conjunto organizado de las partes que integran una estructura, regularmente interactuantes e interdependientes, que se concatenan para la consecución de un propósito u objetivo determinado.

En el Cuadro y Grafico N° 3, más de la mitad de los trabajadores afirman que si hay riesgo en el crecimiento acelerado en las operaciones ya que pueden forzar demasiado los controles y aumentar el riesgo de que estas operaciones no se lleven a cabo o se ignoren; Por lo que se asume que la entidad mantiene sus controles internos establecidos evitando así mayores riesgos y pérdidas en el área de operaciones; lo cual se relaciona con lo que dice Prieto (1978, p.11): A medida que una empresa sea de mayores

proporciones y que, en consecuencia, convenga distribuir labores y delegar responsabilidades, se acentúan la necesidad de establecer una organización que permita proteger sus propiedades, promover la eficiencia de operación, mantener las normas establecidas por la dirección y obtener la información adecuada y oportuna para la mejor conducción de los negocios.

En el Cuadro y Grafico N° 5 menos de la mitad de los trabajadores del área de operaciones opinan y dan su respaldo que los trabajadores registran de manera oportuna las transacciones realizadas en el periodo correspondiente; como también se describe en el Cuadro y Grafico N° 17 que existen deficiencias en cuanto a la toma de las firmas de los pagarés por lo que se recomienda que los pagarés por norma estricta deben ser llenados únicamente por los Auxiliares de Operaciones y/o Asistentes de Operaciones autorizados en la misma agencia, en el proceso de desembolso de efectivo según el manual de procedimientos en el área de operaciones.

En el Cuadro y Grafico N° 15 se afirma que menos de la mitad de los trabajadores afirman que los billetes y monedas falsificadas se envían de manera regular al BCR ya que por norma obligatoria estipulada por SBS ordena que las monedas y billetes falsos deben ser retenidos de manera obligatoria para su respectivo envío a dicha entidad adjuntando el billete o moneda con la constancia de presuntas falsificaciones de la persona que realiza la operación con los datos y la firma de la persona y/o cliente que realiza la operación; como menciona Rodríguez. (2009, p.23): “El control es desde el gerente general hasta los la función de todos los administradores, supervisores de línea en todas las organizaciones”.

CON LOS ANTECEDENTES DEINVESTIGACION:

De los resultados obtenidos se puede comprobar también que el estudio de esta investigación realizada ha determinado la existencia de deficiencias en el control interno dentro del proceso de las operaciones. En el Cuadro y Grafico N° 05 correspondiente 4 de los trabajadores que representan el 44% del área de operaciones afirman que la reducción del personal, los cambios en la supervisión y la segregación de las funciones tiene una influencia muy importante en la restructuración corporativa; mientras que 5 trabajadores

que representan el 56% de la encuesta afirman lo contrario por lo que ellos asumen que si hay una mejor organización los cambios que surjan en la entidad no causaran perdidas ni disminución en la eficiencia de la empresa. Esto se asemeja a los estudios realizados de CAMPOS GONZALES Stephany Asunción (2015), en su proyecto de tesis titulada “propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa constructora concisa en la ciudad de CHICLAYO en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, donde manifiesta una vez analizado los resultados y presentada la propuesta se concluye lo siguiente: El estudio de esta investigación realizada ha determinado la existencia de deficiencias en el control interno dentro del proceso de las operaciones del área de tesorería, tales como: ausencia de conciliaciones bancarias, autorización verbal del jefe y falta de segregación de funciones, personal no calificado, excesivo efectivo en caja chica, faltantes de efectivo. Demora en la liquidación del efectivo, pago doble de las facturas con los proveedores, deficiencia en los pagos importantes del mes; las mismas que afectan la supervisión y gestión del manejo del efectivo.

CON LOS OBJETIVOS:

Según el objetivo general que es determinar de que manera el control interno influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C en el periodo 2016, podemos concluir en base a los resultados obtenidos , que la empresa estudiada no tiene sistema de control eficiente para la habilitación de efectivo del día que se da de acuerdo al manual de procedimientos del área de operaciones, de los encuestados el 67% de los trabajadores afirman que si hay un buen control en la habilitación del efectivo y se procede de acuerdo al manual de operaciones (Cuadro y Grafico N°12); por lo que se sugiere un mayor control por parte de los Asistentes de Operaciones ya que si habría más dinero en las ventanillas respectivas de lo permitido se estaría incurriendo en una falta grave.

El 89% afirman que existe una gran influencia del control interno y el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones en relación a los reportes de evaluación; mientras que el 1% afirma lo contrario,

ya que es un trabajador nuevo y tiene poco conocimiento acerca de diversos reportes de evaluación que tiene el asistente de operaciones.

De acuerdo a este análisis podemos asumir que se debería normar las actividades necesarias para implementar procedimientos adecuados que permitan asegurar que el personal de Edpyme Solidaridad actúe con integridad en el ejercicio de sus funciones y cumplimiento de políticas establecidas.

CONCLUSIONES

- Se concluye que el control interno influye 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 del control interno y la eficiencia 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 el ambiente de control apropiado del control interno influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016; que está ligado a la integridad y valores éticos institucionales como la pasión por servir, confianza, innovación y flexibilidad al cambio, honestidad, respeto y compromiso.
- Se concluye que la evaluación de riesgos apropiado del control interno influye 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 ha considerado el crecimiento en las operaciones y la reestructuración corporativa de la EDPYME SOLIDARIDAD Y DESARROLLO SOCIAL S.A.C .La empresa tiene planes de contingencia para enfrentar los diversos riesgos en el crecimiento acelerado de las operaciones los cuales deben ser más aplicados de manera frecuente en la organización.
- Se concluye que los sistemas de información y comunicación apropiados del control interno influyen en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016; a través de la buena información y comunicación mediante la manera oportuna de registrar las

transacciones y las reuniones informativas que se realizan de manera frecuente.

- Se concluye que los procedimientos de control apropiados del control interno influyen 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
- Se concluye que la vigilancia apropiada del control interno influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016; mediante los reportes de evaluación y la auditoria interna; la Auditoria debe ser muy imprescindible en esta organización lo cual contribuye en el proceso de vigilancia y se aplique de manera repentina sin aviso al personal de operaciones de manera que el Asistente o el Auxiliar de operaciones estén preparados y organizados en sus labores respectivas favoreciendo así al desempeño de toda la organización en conjunto.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda mejorar el control interno para un mejor cumplimiento del manual de procedimientos del área de operaciones, a través del empleo de la aplicación de un mejor ambiente de control practicando valores éticos que conlleven a un mejor clima organizacional y también poner mayor énfasis a las competencias que tendrían que desarrollar los trabajadores de dicha área por lo que se recomienda brindar capacitaciones mensuales a los trabajadores mira hacia la mejora institucional.
- Se recomienda mejorar el ambiente de control interno con una buena actitud y las mejores medidas que tome la administración promoviendo la práctica de valores institucionales, la realización frecuente de capacitaciones y talleres del manual de procedimientos en el área de operaciones para el personal que diseña, administra y vigila el control interno de la entidad
- Se recomienda mejorar la evaluación de riesgos mejorando los controles internos en relación al crecimiento acelerado en las operaciones ya que crea riesgo de que no se lleven a cabo los controles establecidos y la reestructuración corporativa; también la reducción del personal, cambios en la supervisión y segregación de funciones varia el desempeño de los trabajadores por lo que se debe evitar deficiencias mediante capacitaciones continuas al personal del área de operaciones.
- Mejorar los sistemas de información y comunicación utilizando registros óptimos de manera oportuna que se deben registrar las transacciones realizadas en el periodo correspondientes, como también se deben realizar en forma continua reuniones informativas ayudando así al mejor desempeño de los trabajadores.
- Mejorar las los procedimientos de control realizando capacitaciones y talleres relacionados al manual de operaciones lo cual lleva a afianzar el conocimiento y desarrollo de los trabajadores del área de operaciones; la

evaluación de competencias o conocimientos laborales ayudaran a mejorar la eficiencia laboral y obteniendo mejores dispositivos de seguridad en el software de la institución.

- Mejorar la vigilancia control interno mediante los reportes de evaluación y la auditoria interna sobre el desempeño del personal de operaciones y realizando auditoria semestral permanente; la existencia de un departamento de auditoria interna o de una persona que realice funciones similares contribuye de forma significativa en el proceso de vigilancia.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Cepeda, G. (1997) *Auditoría y control interno*. (2da. Ed). Colombia: McGraw Hill Interamericana S.A
- Estupiñan, R. (2006) *Control interno y Fraudes*. (2da Ed). Bogotá: Eco Ediciones
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014) *Metodología de la investigación*. México: McGraw- Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Manual de procedimientos de la Gestión de Operaciones. (2016) *Manpro – Tesop-001-V1*. Lima: Ed. Tesop.
- Prieto, A. (1978) *Sistemas de control*. (2da Ed). México: Banca y Comercio
- Rodríguez, J. (2009) *Control interno*. (3ra. Ed). México: Mad
- Santillana, J. (2003) *Establecimiento de sistemas de control interno*. (2da Ed). México: Thomson

REFERENCIAS SITIOS WEB

- Bloom, B. (2017). *Taxonomía de Bloom*. Consultado el 20 de mayo del 2017, de <http://sitios.itesm.mx/va/calidadacademica/files/taxonomia>.
- *Control interno*. (2012, 13 de enero) Consultado el 15 de abril del 2017, de <http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml>
- Gonzales, M. (2002). *El control interno*. Consultado el 22 de mayo del 2017, de [http:// www.gestiopolis.com/el-control-interno/](http://www.gestiopolis.com/el-control-interno/).
- *Misión y visión*. 2017, 15 de mayo) Consultado el 17 de abril de 2017, de <http://www.credisol.com.pe/quienes-somos.php>.
- Wales, J. (2017). *Manual de procedimientos*. Consultado el 01 de abril del 2017, de https://es.wikipedia.org/wiki/Manual_de_procedimientos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS DE LOS ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

TESIS INTERNACIONAL

- Garrido, B. (2011). *Sistema de control interno en el área de caja del instituto universitario tecnológico de Ejido*. Tesis de pre grado, Universidad de los Andes, Mérida – Venezuela.
WEB:<http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Betty%20G.%20Garri%20do/TESIS.pdf>.
- Rojas, W. (2007). *Diseño de un sistema de control en una empresa comercial de repuestos electrónicos*. Tesis pre grado, Universidad de San Carlos de Guatemala, facultad de Ciencias Económicas.
WEB: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf

TESIS NACIONAL

- Rodríguez, M. y Torres, J. (2014). *Implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías de la empresa Famifarma S.A.C. y su efecto en las ventas*. Tesis pre grado, Universidad privada de Antenor Orrego – WEB:Trujillo.
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/995>.
- Campos, S. (2015). *Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa constructora concisa en la ciudad de Chiclayo – 2014*. Tesis pre grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
WEB:tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/214/1/TL_Campos_Gonzales_StephanyAsuncion.pdf

TESIS LOCAL

- Cano, M. (1984). *Técnicas de control aplicadas al Banco de la Nación de Huánuco*. Tesis pre grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Tesiteca Unheval.
- Quispe, E. y Vega, O. (2015). *Carencias de control interno en la fase de ejecución presupuestal del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano- Huánuco*. Tesis pre grado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

WEB: <https://es.slideshare.net/ottocarbalmaiparti/informe-pr>

ANEXO

Anexo N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y SUB VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera el control interno influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016? PROBLEMAS ESPECÍFICOS 1.-¿De qué manera el ambiente de control influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016? 2.-¿De qué manera la evaluación de riesgos influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016?	OBJETIVO GENERAL Determinar de qué manera el control interno influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016 OBJETIVO ESPECIFICO 1.-Conocer de qué manera el ambiente de control influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016? 2.-Conocer de qué manera la evaluación de riesgos influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo	HIPÓTESIS GENERAL El control interno influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016. HIPÓTESIS ESPECIFICAS 1.-El ambiente de control influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016. 2.-La evaluación de riesgos influye en el cumplimiento del manual de procedimientos del área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo	VARIABLES DE LA INVESTIGACION a) Variable Independiente Control Interno b) Variable Dependiente Manual de procedimientos	TIPO El tipo de investigación utilizada en nuestra investigación es aplicada. Dentro de este marco utilizaremos los referentes teóricos y metodológicos ya existentes en relación a nuestra variable, para resolver los problemas prácticos, buscando nuevos conocimientos sobre El Control Interno y la Gestión de procedimientos del área de operaciones. ENFOQUE El enfoque es cuantitativo, busca la resolución de un problema conocido y encontrar respuestas a las preguntas específicas planteadas. ALCANCE Descriptivo.- busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice Correlacional.- tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más	POBLACION.- Una muestra es un subconjunto de personas, objetos o eventos de una población más grande que se recolecta y analiza para hacer inferencias. Para representar adecuadamente a la población, una muestra debe recolectarse de manera aleatoria y debe ser lo suficientemente grande. La población para la investigación del siguiente trabajo en Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016 está compuesto de 20 trabajadores que brindan servicio a dicha entidad. MUESTRA.- desde el punto de vista más genérico de la palabra, se trata de una representación a pequeña escala de algo que tiene la misma calidad pero en mayor cantidad, Las muestras sirven para demostrar que lo que se quiere obtener está bien sin necesidad de comprobar la calidad del producto completo. El tipo de muestra es no probabilístico y está conformado por 9 trabajadores que laboran en el área de operaciones de dicha entidad

3.-¿De qué manera los sistemas de información y comunicación influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016? 4.-¿De qué manera los procedimientos de control influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016? 5.- ¿De qué manera la vigilancia influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016?	Empresarial S.A.C periodo 2016? 3.-Conocer de qué manera los sistemas de información y comunicación influye en el cumplimiento del manual de procedimientos del área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016? 4.-Conocer de qué manera los procedimientos de control influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016? 5.- Conocer de qué manera la vigilancia influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C periodo 2016?	Empresarial S.AC periodo 2016. 3.-Los sistemas de información y comunicación influyen en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.AC periodo 2016. 4.-Los procedimientos de control influyen en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.AC periodo 2016. 5.-La vigilancia influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.AC periodo 2016.	conceptos, categorías o variables en un contexto particular. M = Muestra V1 = Variable de Control Interno. V2 = Variable de Gestión de Procedimientos. r= Relación entre variables. DISEÑO El diseño de la investigación cuantitativa es no experimental es decir no se manipuló deliberadamente la variable independiente El tipo de diseño es el transeccional o transversal “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.	
--	--	---	--	--

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES E.A.P. DE
CONTABILIDAD Y FINANZAS

CUESTIONARIO

El cuestionario está dirigido a los trabajadores de la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C agencia Huánuco.

Estimado trabajador solicito a usted su valiosa colaboración respondiendo las preguntas del presente cuestionario, cuya finalidad es poder realizar un trabajo de investigación.

INSTRUCCION

- Marque con (X) la respuesta que usted considere correcta.

1. ¿los trabajadores practican los valores institucionales?

SI ()

NO ()

2. ¿Realizan capacitaciones y talleres relacionados al Manual de Operaciones?

SI ()

NO ()

3. ¿El crecimiento acelerado en las operaciones crea riesgo de que no se lleven a cabo los controles establecidos?

SI ()

NO ()

4. ¿Se ha realizado reducción del personal, cambios en la supervisión y segregación de funciones?

SI ()

NO ()

5. ¿Los trabajadores registran de manera oportuna las transacciones realizadas en el periodo correspondiente?

SI ()

NO ()

6. ¿Se realizan reuniones informativas de manera frecuente?

SI ()

NO ()

7. ¿El control interno influye en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones?

SI ()

NO ()

8. ¿La instalación del software Genesys core y los archivos de datos requieren de la clave de acceso para su seguridad?

SI ()

NO ()

9. ¿El ambiente de control, la evaluación de riesgos, los sistemas de información y comunicación, el procedimiento de control interno y la vigilancia influyen en el cumplimiento del manual de procedimientos en el área de operaciones?

SI ()

NO ()

10. ¿Se realiza la Auditoria interna de manera frecuente?

SI ()

NO ()

11. ¿La apertura y cierre de la caja fuerte se realiza de manera segura por el personal autorizado?

SI ()

NO ()

12. ¿El control interno en la habilitación de efectivo del día se da de acuerdo al manual de procedimientos en el área de operaciones?

SI ()

NO ()

13. ¿La habilitación y/o devolución de efectivo es atendido por otro auxiliar de operaciones?

SI ()

NO ()

14. ¿El cierre de ventanilla en el cuadre realizado presenta diferencias superiores a las permitidas por la Edpyme?

SI ()

NO ()

15. ¿Los billetes y monedas falsificados se envían de manera regular al BCR?

SI ()

NO ()

16. ¿La documentación de los pagarés de los clientes al momento de otorgar el crédito son correctamente llenados?

SI ()

NO ()

17. ¿La toma de firmas de los pagarés se realiza en la agencia?

SI ()

NO ()

18. ¿Se encontró alguna diferencia en el arqueo de pagarés?

SI ()

NO ()

19. ¿Se comunica al Administrador de Agencia los faltantes y la perdida de pagarés?

SI ()

NO ()

SOLICITUD

Solicito: Autorización para realizar en el área de operaciones de la Edpyme el estudio de mi proyecto de investigación para mi tesis respectiva.

SEÑORA ADMINISTRADORA DE EDPYME SOLIDARIDAD Y DESARROLLO EMPRESARIAL S.A.C.

Yo, Yesenia Margot Atencia Rivas, identificada con DNI N° 45324157, con domicilio en el jirón las viñas Mz. H Lote N° 02; Bachiller de la facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad y Finanzas ante usted con todo respeto me presento y expongo:

Que me place extenderle un cordial saludo, en ocasión de solicitarle que me autorice el permiso para realizar la investigación de mi proyecto de Tesis en su prestigiosa empresa **Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C** y me dé acceso a la misma con el fin de obtener información que me permita desarrollar el proyecto de tesis de pre grado. Dado que Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C es una empresa que se dedica a la actividad financiera, que tiene mucha relación al tema principal de mi proyecto de tesis llamado "Control interno y el Manual de Procedimientos del área de operaciones en la Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C. periodo 2016"; cuyo estudio y/o proyecto de tesis contribuirá e impactara en dicha organización positivamente. Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente,




YESENIA MARGOT ATENCIA RIVAS
DNI N° 45324157

Yesenia Margot Atencia Rivas
Encargada del Proyecto de investigación
Cel: 962915527, Correo Electrónico: margot_at@hotmail.com

Anexo N° 04



MEMORANDUM N° 33

Huánuco, 15 de octubre de 2016

Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C

Área: Operaciones

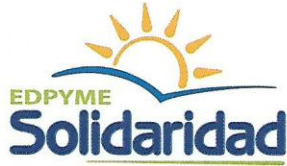
Estimado Personal en vista a que se les a designado sus roles de trabajo, se rehúsan a obedecer y no cumplen cabalmente, se harán acreedores a partir de la fecha a un descuento de un día de trabajo ya que la empresa esta perjudicándose; lo cual se verá afectada como institución .En nuestra empresa tenemos principios fundamentales un horario laboral que se debe cumplir, lo cual implica puntualidad y responsabilidad ,ante lo cual se está infringiendo inasistencia a la fecha, razón por la cual siempre hacemos un llamado a nuestros empleados para que se puedan presentar sin falta al horario de trabajo para poder prever cualquier inconveniente que se pueda presentar durante el día.

Atentamente,


Doris Mabel Salvador Vargas
Administradora de Agencia
Edpyme Solidaridad

LIMA: Los Olivos: Av. Alfredo Mendiola 3261-3263-Urb. Sol de Oro Telf.: 01- 4850692 / 01- 5213294, **Chiclayo:** Calle Torres Paz N° 338 Telfs.: 074-228704 / 074-226927/ 074-271037 Fax: 074-232288 (próximamente en Calle San Jose N° 879), **Chanchamayo:** Jr Junín N° 157-La Merced Telf. : 064-531255 Telefax: 064-532259, **Huánuco:** Jr Damasco Beraún N° 749 Telefax: 062- 519853, **Satipo:** Jr Francisco Irazola N° 518 Telefax: 064-545459, **Tarma:** Jr Lima N° 564 Telefax: 064-322482 Telefax: 064-322525, **Cusco:** Av. de la Cultura N° 740, Tienda N° 2 Edificio Santa Fe, Distrito de Wanchaq, Cusco Telf.: 084-260834 Telefax: 084-225903, **Sicuaní:** Jr. Dos de Mayo N° 336 Telefax: 084-351122, **Jullaca:** Jr. Jorge Chávez 253-255 Telf.: 051-326780, **Huancayo:** Jr. Dos de Mayo 557 Telefax: 064-246493, **San Juan de Miraflores:** Av. los Héroes N° 666 Telf.: 2766057 Fax: 2766048

Anexo N° 05



MEMORANDUM N° 17

Huánuco 18 de Mayo de 2016

Área: Operaciones

Edpyme Solidaridad y Desarrollo Empresarial S.A.C

Me es grato dirigirme a ustedes para comunicarles a través de este documento que el día Viernes 7 de setiembre del 2016 se organizará una capacitación dirigida a todos los empleados del área de operaciones de esta empresa en la sala de conferencias del departamento de Recursos Humanos.

La hora de inicio es a las 11:15 am; su asistencia es obligatoria. Se tomará asistencia al inicio y final de la capacitación.

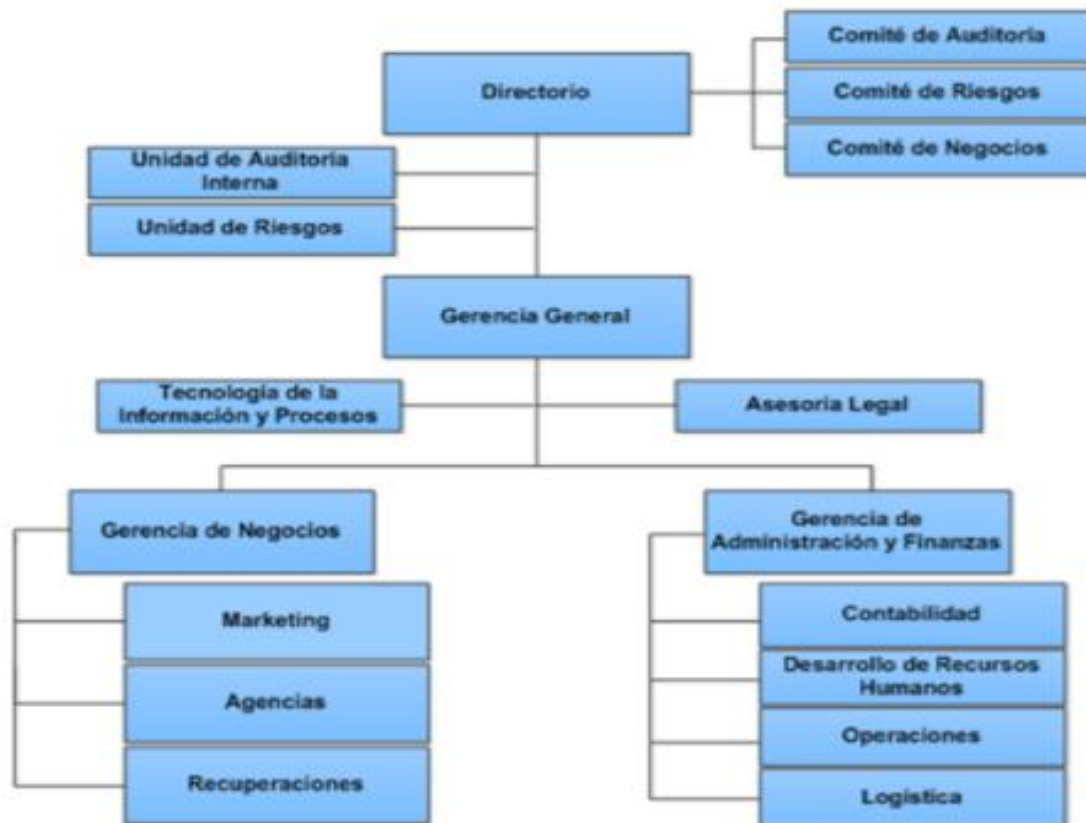
Atentamente,

Doris Mabel Salvador Vargas
Administradora de Agencia
Edpyme Solidaridad

LIMA: Los Olivos: Av. Alfredo Mendiola 3261-3263-Urb. Sol de Oro Telf.: 01-4850692 / 01-5213294, **Chiclayo:** Calle Torres Paz N° 338 Telfs.: 074-228704 / 074-226927/ 074-271037 Fax: 074-232288 (próximamente en Calle San Jose N° 879), **Chanchamayo:** Jr. Junín N° 157-La Merced Telf.: 084-531255 Telefax: 064-532259, **Huánuco:** Jr. Damasco Beraún N° 749 Telefax: 062- 519853, **Satipo:** Jr. Francisco Irazola N° 518 Telefax: 064-545459, **Tarma:** Jr. Lima N° 564 Telefax: 064-322482 Telefax: 064-322525, **Cusco:** Av. de la Cultura N° 740, Tienda N° 2 Edificio Santa Fe, Distrito de Wanchaq, Cusco Telf.: 084-260834 Telefax: 084-225903, **Sicuaní:** Jr. Dos de Mayo N° 336 Telefax: 084-351122, **Julíaca:** Jr. Jorge Chávez 253-255 Telf.: 051-326780, **Huancayo:** Jr. Dos de Mayo 557 Telefax: 064-246493, **San Juan de Miraflores:** Av. los Héroes N° 866 Telf.: 2766057 Fax: 2766048

Anexo N° 06

**ORGANIGRAMA DE EDPYME SOLIDARIDAD Y DESARROLLO
EMPRESARIAL S.A.C.**



FUENTE: www.Edpymesolidaridad.com.pe

VALORES INSTITUCIONALES DE EDPYME SOLIDARIDAD Y DESARROLLO EMPRESARIAL S.A.C



FUENTE: www.Edpymesolidaridad.com.pe