

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



**“EL CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE EFECTIVO EN EL
ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA HERMES TRANSPORTES
BLINDADOS S.A. SUCURSAL HUÁNUCO - 2016”**

Tesis para optar el Título Profesional de

CONTADOR PÚBLICO

ELABORADO POR

LALY MARELLI ARCHENTI RAZA

DOCENTE ASESOR

MG. LUIS TARAZONA CERVANTES

HUÁNUCO – PERÚ

2017

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida por, iluminar
mi camino, por Permitirme llegar a este
punto brindándome salud y sabiduría
para lograr mis objetivos

A mis padres: JORGE y GRACIELA, Por
haberme apoyado en todo momento, por
sus consejos, sus valores, por la
motivación constante que me ha permitido
ser una persona de bien, pero más que
nada, por su amor incondicional.

A mi querida hermana
SHELLY por estar siempre a
mi lado, apoyándome y darme
las fuerzas que necesito.

A la persona que durante muchos días y meses
fue mi compañero, mi amigo, mi consejero y mi
complemento hacia la felicidad; mi novio. Te
agradezco de la manera más sincera, e
infinitamente por tus ayudas en la elaboración de
esta tesis, y por tus incontables apoyos para lograr
juntos nuestras metas.

AGRADECIMIENTO

-  Agradecer primeramente a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.
-  A mis padres por su todo su apoyo incondicional que me brindaron todo este tiempo.
-  A la Universidad de Huánuco, en especial a la Escuela Académica Profesional de Contabilidad y Finanzas por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.
-  También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional, porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación académica.
-  De igual manera agradecer al C.P.C. Mg. Luis Tarazona Cervantes por su orientación y asesoramiento profesional durante la realización del presente trabajo de investigación, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador.
-  A la empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal Huánuco. Por brindarme la información necesaria para hacer realidad este trabajo.
-  A las personas que han formado parte de mi vida profesional, a las que agradezco su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos.

INDICE

Portada	
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice	iv
Introducción	vi
Resumen	vii
Abstract	viii

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema	9
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Objetivo general	12
1.4. Objetivos específicos	12
1.5. Justificación de la investigación	13
1.6. Limitaciones de la investigación	14
1.7. Viabilidad de la investigación	14

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	15
2.2. Bases teóricas	22
2.2.1. Información de la empresa	38
2.3. Definiciones conceptuales	40
2.4. Sistema de Hipótesis	42
2.5. Sistema de Variables	42
2.5.1. Variable dependiente	42
2.5.2. Variable independiente	42
2.6. Operacionalización de Variables	43

III.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1.	Tipo de investigación	44
3.1.1.	Enfoque	44
3.1.2.	Alcance o nivel	44
3.1.2.	Diseño	45
3.2.	Población y muestra	46
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.4.	Técnicas para el procesamiento de la información	47
IV.	RESULTADOS	
4.1.	Procesamiento de datos	48
4.2.	Contrastación de hipótesis general	68
4.2.1.	Contrastación de hipótesis específicas	69
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	72
	CONCLUSIONES	74
	RECOMENDACIONES	76
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
	ANEXOS	80
	Anexo 01: Matriz de Consistencia	81
	Anexo 02: Cuestionario	82
	Anexo 03: Organigrama	84
	Anexo 04: Ficha de Validación de Instrumento	85
	Anexo 05: Sobrantes de caja	86
	Anexo 06: Faltantes – Autorización de descuento	88
	Anexo 07: Solicitud de permiso para realizar la encuesta	90

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado **EL CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE EFECTIVO EN EL AREA DE CAJA DE LA EMPRESA HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A SUCURSAL HUANUCO**: para tal efecto se puso a prueba la siguiente hipótesis :**El control interno influye significativamente en el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco**. En ese sentido el objetivo del presente trabajo fue determinar de qué manera influye el control interno en el manejo de efectivo del área de caja de la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal Huánuco.

Bajo este contexto se elaboró un instrumento de medición como es la encuesta dirigida a los trabajadores del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal Huánuco.

El diseño muestral empleado corresponde a una investigación no experimental, en su forma de investigación descriptiva, dado a las características de las variables e indicadores propuestos en las hipótesis.

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

Según los resultados obtenidos, se determina que efectivamente el control interno influye en el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco. Asimismo se determina que la empresa no utiliza un control interno adecuado para definir las funciones de los trabajadores, por lo que los resultados, no están siendo eficientes y no favorecen para el desarrollo sostenible para la empresa.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado “El Control Interno y El Manejo de Efectivo En El Área De Caja de la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Sucursal - Huánuco”, donde el problema fue de qué manera el control interno influye en el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa en mención, el objetivo principal fue determinar de qué manera el control interno influye en el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Sucursal Huánuco. Para el trabajo se encuestaron a 10 trabajadores (2016) utilizando un cuestionario compuesto por 20 ítems de 2 opciones de respuesta; para su procesamiento porcentual de datos se utilizó el programa Microsoft Excel. Los resultados indican que el control interno influye en el manejo de efectivo del área de caja en un (90%). Asimismo se determina que la empresa no utiliza un control interno adecuado para definir las funciones de los trabajadores, por lo que los resultados, no están siendo eficientes y no favorecen para el desarrollo sostenible para la empresa. El control interno administrativo, las normas del ambiente de control y los fundamentos del control interno si influyen significativamente en el manejo de efectivo en un (80 %). Se concluye, señalando que los resultados obtenidos son válidos únicamente para la empresa de servicios ubicada en la ciudad de Huánuco, cuya característica principal es un buen sistema de control interno y la existencia del manejo de efectivo para el área de caja.

PALABRAS CLAVE: Control interno, Manejo de efectivo.

ABSTRACT

The present research work called "Internal Control and Cash Management in the Cashier Area of the Company Hermes Transportes Blindados S.A. Sucursal - Huánuco", where the problem was how the internal control influences the cash management in the Area of the company in question, the main objective was to determine how internal control influences the management of cash in the cash area of the company Hermes Transportes Blindados S.A. Sucursal Huánuco. For the work, 10 workers (2016) were surveyed using a questionnaire composed of 20 items of 2 response options; For its percentage processing of data the Microsoft Excel program was used. The results indicate that the internal control influences the cash management of the cash area by one (90%). It is also determined that the company does not use adequate internal control to define the functions of workers, so the results are not efficient and do not favor sustainable development for the company. The internal control, the rules of the control environment and the fundamentals of internal control if they significantly influence the management of cash in one (80%). It is concluded that the results obtained are valid only for the service company located in the city of Huánuco, whose main characteristic is a good internal control system and the existence of cash management for the cash area.

KEY WORDS: Internal control, cash management.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

A nivel mundial las empresas deben contar con un sistema de control interno sofisticado, ya que existen muchas tendencias que han ido evolucionando en la economía mundial en un entorno más complejo y competitivo. El auge de los avances tecnológicos, la rápida globalización de los mercados nos han transformado en un mundo comercial de competencia multifacética, es por eso que el ser humano ha tenido la obligación de verificar sus pertenencias y del grupo del cual forma parte, pues hoy en día es necesario que todas las empresas establezcan un mejor control interno de acuerdo a las exigencias del mundo globalizado. (Tovar, 2005)

Un mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones de empresas-clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana en las relaciones de funcionarios-ejecutivos y subordinados; pues es un instrumento de eficiencia y no un reglamento de carácter autoritario; como es el Manual de Funciones y Procedimientos de Control Interno.

A medida que aumento el desarrollo de las empresas se fue imponiendo una división de trabajo lo cual tenía por objetivo la especialización de todos los empleados y sus funciones. Esto permitirá una organización adecuada para los medios necesarios y la consecución de los fines deseados.

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

Cepeda (1997, p.10) Señala que el sistema de Control Interno es un mecanismo de apoyo gerencial, orientado a cumplir una meta o fin deseado.

El efectivo representa un recurso de propiedad de una Institución, que puede administrarlo y darle el uso adecuado según la actividad de la empresa. La administración adecuada del efectivo, es de vital importancia en las empresas ya que permite adquirir, mercaderías, bienes y servicio. Por este motivo para su correcta administración se deben implementar procedimientos de control, permitirá que el efectivo sea utilizado para los propósitos generales de la empresa, buscando que el mismo no sea mal invertido o robado.

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

Con este apoyo conceptual se puede considerar que el sistema de control interno en el manejo de efectivo, funciona como parte del sistema administrativo. Es este sistema, una de las responsabilidades más importantes de cualquier gerente, el cual después de planificar, organizar y dirigir las actividades, deberá controlarlo para evaluar sus alcances y fracasos.

Asimismo, la empresa en estudio Hermes Transportes Blindados S.A. dedicado a la recaudación de fondos no escapa a esta problemática, ya que se detectado que no cuenta con un sistema de control interno óptimo en la gestión del manejo de efectivo, lo cual ocasiona faltante y sobrante de efectivo al momento de realizar el arqueo de caja en las diferentes micro agencias.

Esta situación puede ser causante de una aplicación deficiente de normas y políticas en el procedimiento del manejo de efectivo, que permite detectar posibles fallas o errores que se han encontrado con anterioridad.

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

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera el control interno influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco?

Problemas específicos

- ¿De qué manera el control interno administrativo influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco?
- ¿De qué manera las normas del ambiente de control influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco?
- ¿De qué manera los fundamentos del control interno influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco?

1.3. Objetivo general

Determinar de qué manera el control interno influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco.

1.4. Objetivos específicos

- Determinar de qué manera el control interno administrativo influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco.
- Determinar de qué manera las normas del ambiente de control influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco.

- Determinar de qué manera los fundamentos de control interno influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco.

1.5. Justificación de la investigación

Justificación Práctica

El presente trabajo de investigación se enfoca principalmente en determinar si existen deficiencias de control interno en el manejo de efectivo del área de caja, de la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco, definiendo los mecanismos más adecuados para el desarrollo empresarial

Justificación Teórica

La importancia de esta investigación busca poner en práctica todas las posibles soluciones del control interno y el manejo de efectivo en los trabajadores del área de caja de la Empresa Hermes transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco, por lo cual resulta importante esta investigación ya que va a permitir que las actividades del área de caja sean eficientes.

También será de gran ayuda desarrollar esta investigación ya que se podrá contribuir al desarrollo empresarial y económico de la empresa en el mercado.

Justificación Metodológica

Para poder lograr los objetivos de estudio, se utilizara las técnicas de investigación como el cuestionario y su procesamiento de datos.

Las contribuciones que se le harán a la empresa sobre dicha investigación, será implementar nuevas técnicas de control interno, para que así poder conseguir posibles mejoras en la empresa, y un mejor manejo de efectivo, lo cual comenzara desde la administración de los recursos hasta la realización de las operaciones con productividad.

De esta manera se podrá dar una solución a la empresa Hermes transportes blindados S.A., de los resultados que se obtengan, y así poderlos implementar para su mejor manejo y administración.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se pueden presentar durante el desarrollo del proceso de investigación, pueden ser variados como:

- ✚ La información bibliográfica se restringe por falta de bibliotecas especializadas.
- ✚ El acceso a la población muestral, lo que puede ocasionar el rechazo o falta de cooperación para brindar información.
- ✚ La carencia de recursos económicos, imprevistos que pueden alterar el propósito del trabajo y labor del investigador.

1.7. Viabilidad de la investigación

La ejecución del presente trabajo de investigación es posible gracias a los conocimientos básicos que se conoce de la empresa, además porque cuenta con las características de la investigación realizada, por lo que se puede decir que con el desarrollo de la investigación se podrá obtener los resultados que se esperaba conseguir.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Título : Manual de procedimientos sobre el manejo de Efectivo para el personal de cajas en la Empresa SERVIPAGOS a nivel nacional.

Autor : Dennys Fernando Tapia Marín
Llerena

Universidad : Universidad Tecnológica Equinoccial UTE - Ecuador

Año : 2010

Conclusiones:

- No existe un Manual de Procedimientos, donde se especifique las funciones y responsabilidades, sobre el manejo de efectivo, así como los procesos que se realizan en el área de cajas, esto genera que las transacciones sean realizadas a la interpretación de cada funcionario.
- El personal que labora en el área de cajas no tiene claro o no conoce las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo.
- Existen problemas en los controles que se realizan los Supervisores, en el área de cajas, en vista que los arqueos, revisiones y seguridades no se están realizando correctamente.
- La localización de la agencia, ayuda a que el personal de cajas sea ubicado lo más cerca posible a su domicilio o lugar de estudios.
- La falta de conocimientos de los productos y servicios que ofrece Servipagos está ocasionando un deterioro del servicio, hacia los clientes, así como faltantes por malos procesos.

- Existen problemas por fallas de comunicación con las Instituciones que trabaja Servipagos, que impiden que se procesen transacciones en las ventanillas.
- El poco crecimiento profesional que hay en Servipagos, genera, desmotivación, cansancio e incumplimientos en sus funcionarios, debido a la rutina diaria.
- El área de cajas no cuenta con un sistema de capacitación establecido, por lo que, el personal nuevo que ingresa es enviado a una agencia, para que un cajero antiguo capacite a su compañero en horario de atención. Esto está ocasionando una falta de conocimientos sobre temas importantes que deben conocer en el área de cajas, como son Ley de Cheques, lavado de dinero, características de billetes falsos.
- Existe un alto índice de rotación de personal, el mismo que se genera por busca de mejoramiento económico.

Título : Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido.

Autor : Betty G. Garrido Oballos

Universidad : Universidad de los Andes - 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, lo cual favorecerá la eficiencia del área de caja.

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

A nivel nacional

Título : Implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa del área de caja y bancos de la Empresa Transportes y Servicios Generales Joselito S.A.C.

Autor : Diana Jackelyn Vega Polo

Universidad : Universidad Nacional De Trujillo

Año : 2015

Conclusiones:

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

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

Título : Propuesta de implementación de un sistema de control interno para la eficiencia y eficacia en las operaciones del área de caja y bancos de la Empresa Comercializadora de Hidrocarburos MVG Combustibles S.A.C.

Autor : Pedro Daniel Cueva Mas

Universidad : Universidad Nacional De Trujillo

Año : 2012

Conclusiones:

- La Propuesta de Implementación de un Sistema de Control interno en el área de caja y bancos de la Empresa MVG Combustibles SAC produce eficiencia y eficacia en sus operaciones; porque optimiza la utilización de los recursos económicos y financieros, y cumple los objetivos y metas trazadas por la empresa.

- Lo que motiva a la empresa comercial MVG Combustibles SAC, a optar por no implementar un Sistema de Control Interno referido al área de caja y bancos, es la manera errónea que tiene de ver la implementación de un Sistema de Control Interno como un fuerte gasto y no como una inversión; aunado a la preferencia que le brindan a laborar según la experiencia y costumbre que han adquirido hasta ahora.
- Las conclusiones que resultan de la no implementación de un control interno en el área de caja y bancos, son básicamente tres: disminución de utilidades, disminución de ventas y pérdida de activos mediante multas, sanciones y robos, que se verifican en los archivos existentes de la empresa.
- La implementación de un Sistema de control interno, en el área de caja y bancos de la Empresa MVG Combustibles SAC es factible; pues se cuenta con los recursos necesarios y suficientes para poder realizarlo; tales como: recursos humanos, financieros, económicos y tecnológicos.

A nivel local

Título : El Control Interno del área de caja en una Empresa Automotriz

Autor : Lister Ponce Grandez

Universidad : Universidad Nacional Hermilio Valdizan – Huánuco

Año : 1995

Conclusiones:

- Que el sistema de control interno en el área de caja y bancos de la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Línea Automotriz, no era el adecuado dado el volumen de operaciones y movimientos de bienes y dinero y que los procedimientos utilizados para el correcto control tenía carencias técnicas tanto por falta de un personal adecuado, como la poca inversión en esta área.

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

2.2. Bases teóricas

2.2.1. CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno permite prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas o privadas. Es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación), que busca alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica y acorde con la empresa.

En otras palabras, es un proceso multidireccional, el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes. (Contraloría General de la República, 2016)

Busca: Alcanzar los objetivos institucionales de manera eficaz y eficiente en cada una de sus dependencias.

Funciona: De manera independiente e interrelacionada.

Objetivos: Entre los principales objetivos del control interno respecto a la gestión de la propia entidad pública, podemos señalar lo siguiente:

Operacionales:

- ❖ Promover la eficiencia, eficacia y transparencia en la entidad
- ❖ Proteger los recursos y bienes.

De información:

- ❖ Garantizar la confiabilidad de la información

De cumplimiento:

- ❖ Cumplir la normatividad aplicable a la entidad
- ❖ Fomentar la rendición de cuentas

Organizacionales:

- ❖ Impulsar la práctica de valores éticos institucionales.

COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO:

- ✓ **Ambiente de control:** Se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de ayuda para poder llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Es de aplicación transversal a la organización.
- ✓ **Evaluación de riesgos:** Se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para poder enfrentar dichos evento. El riesgo es la posibilidad que un acontecimiento ocurra y/o afecte los objetivos de la institución.
- ✓ **Actividades de control:** Se refieren a las políticas y procedimientos establecidos por la entidad para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad.
- ✓ **Información y comunicación:** Se refiere a la información (interna y externa) que requiere la entidad para poder llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos.
- ✓ **Supervisión:** Se refiere al conjunto de actividades de control incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con fines de evaluación y mejora continua.
- ✓ **Evaluación:** Es el proceso realizado por el consejo de administración, los ejecutivos u otro personal, diseñado para ofrecer una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos en las categorías de:
 - ✓ eficacia y eficiencia de las operaciones
 - ✓ confiabilidad de los informes financieros
 - ✓ cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2.2.1.2. CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO

Control de gestión estrategia empresarial objetivos empresarial es planeación estratégica, proceso administrativo, teoría administrativa. (Aguilar, 2003)

Los partidarios de la escuela del proceso administrativo consideran la administración como una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único. Este proceso administrativo formado por 4 funciones fundamentales, planeación, organización, ejecución y control. Constituyen el proceso de la administración. Una expresión sumaria de estas funciones fundamentales de la administración es:

❖ Planeación

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

Actividades importantes de planeación:

- ❖ Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- ❖ Pronosticar.
- ❖ Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- ❖ Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- ❖ Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- ❖ Anticipar los posibles problemas futuros.
- ❖ Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

❖ Organización

Para asignar el trabajo entre los miembros del grupo, establecer y reconocer las relaciones necesarias. Después de que la dirección y formato de las acciones futuras ya hayan sido determinadas, el paso siguiente para cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre los miembros del grupo e indicar la participación de cada miembro del grupo. Esta distribución del trabajo esta guiado por la consideración de cosas tales como la naturaleza de las actividades componentes, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles.

Estas actividades y/o componentes están agrupadas y asignadas de manera que un mínimo de gastos o un máximo de satisfacción de los empleados se logre o que se alcance algún objetivo similar. Cada uno de los miembros asignados a una actividad componente se enfrenta a su propia relación con el grupo y la del grupo con otros grupos de la empresa.

Actividades importantes de organización:

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

❖ **Ejecución**

Para llevar a cabo las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome decisiones que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.

Actividades importantes de la ejecución:

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

❖ Control

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

Actividades importantes de control:

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

2.2.1.3. NORMAS DEL AMBIENTE DEL CONTROL INTERNO

(Del Toro, Fonteboa, Armada & Santos, 2005)

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

❖ Integridad y valores éticos

El máximo dirigente de la organización debe lograr que todos sus trabajadores y directivos conozcan y practiquen, en todo momento, los valores éticos asumidos por la organización.

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

❖ Estructura organizativa

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

❖ Políticas y prácticas en personal

La máxima dirección debe comunicar a sus trabajadores qué esperan de ellos en materia de integridad, comportamiento ético y competencia profesional y cuáles son las vías que le brinda para lograr estos propósitos; además, debe velar por el interés

y desempeño que tiene cada trabajador en alcanzar estas metas. Esto propicia que el tratamiento y el desarrollo del personal en la entidad sean justos y equitativos.

Todos los procedimientos por lo que transita el trabajador (contratación, inducción, capacitación y adiestramiento, calificación y promoción), deben corresponderse con las estrategias de la organización.

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

2.2.1.4. FUNDAMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

❖ **Autocontrol**

Capacidad de poder evaluar el trabajo realizado, valorarlo y aplicar medidas de corrección para mejorar todo los procesos, tareas o acciones encomendadas.

❖ **Autorregulación**

Capacidad que tiene toda la institución para poder reglamentar y evaluar los procesos y tareas con la finalidad de mejorar y hacer más transparente sus acciones.

❖ **Autogestión**

Competencia que tiene la institución para interpretar, coordinar y desarrollar la correcta gestión administrativa delegada por la constitución o las normas legales.

(Contraloría General de la República, 2016)

2.2.2. MANEJO DE EFECTIVO

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

(Velarde, 2011)

Objetivo

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

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

2.2.2.1. NORMAS SOBRE EL MANEJO DE EFECTIVO

Por su parte Hartley (2006) menciona las siguientes normas:

NORMAS DE LA DIRECCIÓN DE FINANZAS:

- ❖ Asegurar un adecuado Registro y Control de los Ingresos en todas las Cajas.
- ❖ Garantizar la capacitación del nuevo personal que asume labores de Manejo de Efectivo o en los casos que se emitan nuevas directivas sobre aspectos de Control Interno en Caja.
- ❖ Capacitar al personal asignado a Caja en lo relacionado a la identificación de billetes y monedas falsas; tanto en moneda nacional como extranjera.
- ❖ Coordinar con la Dirección de Administración, la contratación oportuna de las Pólizas de Seguro, que cubra riesgos de pérdidas de efectivo.
- ❖ Disponer que los depósitos sean efectuados en diferentes horas y en diferentes Agencias para minimizar los riesgos de posibles asaltos.
- ❖ Garantizar que el íntegro del efectivo recaudado diariamente sea depositado al banco. Cualquier excepción a esta norma, debe ser autorizada por la Dirección General.

NORMAS DEL PERSONAL DE CAJA:

- ❖ Deberá conocer y cumplir lo establecido en el "Manual de Políticas.
- ❖ Toda cobranza deben efectuarse a través de Caja, originando ello un comprobante emitido por el Sistema, el cual debe contener el visto bueno del Cajero y el sello fechador de Caja, donde debe indicar el Número del Cajero y el turno de Caja.
- ❖ EL Cajero en ningún caso debe dejar dinero en el cajón de su escritorio. Antes de retirarse siempre debe ser depositado en la Caja Fuerte.
- ❖ Es responsabilidad del Cajero, constatar antes de retirarse, que la clave de la Caja Fuerte esté activada. Asimismo, es necesario que la clave debe permanece activada durante las horas de atención de Caja.
- ❖ En todo momento el ambiente de Caja, debe mantenerse cerrado (con llave) de tal manera que toda la atención se realice por la ventanilla acondicionada para tal fin.
- ❖ No está permitido el ingreso a personas ajenas al área de Caja.
- ❖ Queda establecido que el recibo de billetes y/o monedas falsas es responsabilidad exclusiva del Cajero, en consecuencia la presencia de dinero falso debe ser considerado como un faltante de Caja, que debe ser restituido de inmediato.
- ❖ El personal asignado al Área de Caja, antes de iniciar sus labores debe recibir la capacitación suficiente en los aspectos de Manejo de Efectivo, incluyendo la explicación de los controles vigentes, manejo de clave de Caja Fuerte, así como la capacitación en el uso del Sistema.

NORMAS SOBRE EL CUADRE DE CAJA:

- ❖ Manual de Políticas, Normas y Procedimientos Manejo de Efectivo Versión Elaborado por la Dirección de Procesos y Tecnología.
- ❖ Al término de cada turno el Cajero o quien haga sus veces deberá efectuar el “Cuadre de Caja” correspondiente garantizando que la documentación sustentatoria esté debidamente conciliada.
- ❖ El cajero debe cerrar su Cuadre de Caja al término de su turno de trabajo.
- ❖ En los casos de error de alguna transacción deberá cerrar su Cuadre de Caja y posteriormente regularizar las diferencias.
- ❖ Cualquier discrepancia en el “Cuadre de Caja” deberá ser comunicado el mismo día al Jefe de Administración así como a las Direcciones de Contabilidad, Finanzas y Auditoría Interna por el responsable del “Cuadre de Caja”; así mismo deberá de solucionarse el mismo día (sobrante, faltante, fallas en el sistema etc.)
- ❖ Reporte de Cuadre de Caja Diario” y en el “Cuaderno de Control de Caja”.
- ❖ Las cajas de seguridad o cajas fuertes deberán de contar con clave de seguridad así como con la llave respectiva.

2.2.2.2. ARQUEO DE CAJA

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

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

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

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

2.2.2.2.1. SOBRANTE DE CAJA

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

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

2.2.2.2.2. FALTANTE DE CAJA

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

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

El tratamiento contable de los faltantes varía de una empresa a otra según la política establecida al respecto, en algunos casos se asume el faltante como un gasto de la empresa y en algunos otros casos se le cobra al responsable, en este caso al cajero general o al custodio del fondo de caja chica. Siempre recomendamos el segundo procedimiento a partir de un monto establecido como política. (Rangel, 2002).

2.2.2.3. LOS PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL DE EFECTIVO

Según Silva (2012), Los procedimientos y políticas que establece la administración y que proporcionan una seguridad prudente de que se van a lograr en forma eficaz y eficiente los objetivos específicos de la entidad, constituyen los procedimientos de control.

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

2.2.2.3.1. REGISTRO DE EFECTIVO

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

2.2.2.3.2. ASIGNACION DE RESPONSABILIDAD

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

2.2.2.3.3. ARQUEOS SORPRESIVOS

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

2.2.3. Información de la Empresa

RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

Octubre de 1985 iniciamos nuestras actividades en la ciudad de Lima con solo tres unidades blindadas y un pequeño grupo de trabajadores, brindando los servicios de traslado y custodia de valores en bóveda, en 1987 la división domesa, con los servicios de traslados y custodia de documentos (valijas y chequeras), en 1990 fuimos los primeros en brindar los servicios de: procesamiento de dinero, recuento, selección y custodia. Además inauguramos un sucursal en Huacho. En 1991 inauguramos sucursal en Arequipa, Ica, en 1992 en Tacna y cusco. 1993 en Trujillo, 1994 inauguramos sucursales de Cajamarca, Chimbote y Chiclayo lanzamos el servicio de Courier nacional, 1995 inauguramos el servicio integral a cajeros automáticos (reabastecimiento de dinero y mantenimiento). 1996 iniciamos el servicio integral de ATM, 1997 lanzamos el servicio de traslado y custodia especializada de BACKUPS. 1998 inauguramos la sucursal de Huancayo, lanzamos HERMETIC sistema de comunicación a distancia. Iniciamos nuestro personal especializado en cajas (cajero recibidor/ pagador). 1999 creamos SHAC sistema HERMES de apertura y consolidado computarizado. 2000 inauguramos nuestra central de servicios al cliente SAC. Obtuvimos la certificación de calidad SGS, para nuestras bóvedas de Backus, 2001 realizamos el lanzamiento de servicios SIM – servicio integral de mensajería.

En el 2008 inauguramos nuestra planta de procesamiento, la más moderna de América Latina, obtuvimos el ISO 9001 – 2000 en transportes de valores a nivel nacional, nace el área de gestión de Canales, inauguramos plantas de operaciones de huacho y Trujillo (2000 m2). En Huánuco iniciamos en el 2008, con tres unidades blindadas, y un pequeño local, empezamos como traslado de custodio, y al transcurrir el tiempo, fuimos abarcando los que son los sistemas financieros, como los cajeros automáticos, y la tercerización, con lo cual seguimos trabajando hasta el momento.

 MISION:

Servir a cada uno de nuestros clientes con calidad total, brindando las más alta eficiencia y ofreciendo servicios de calidad garantizada. Sigamos el esfuerzo de los que hacen crecer al país.

 VISION:

Llegar a ser la mejor empresa en el campo de servicios de recaudación y así poder satisfacer necesidades de nuestros clientes y que estos obtengan el máximo beneficio al adquirir nuestros servicios, Ser reconocido como los mejores en la administración de riesgos.

 PILARES :

Crecimiento, excelencia, integridad, desarrollo.

2.3. Definiciones conceptuales

➤ **Arqueo de caja**

Consiste en el análisis de las transacciones del efectivo, durante un lapso determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el Saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en Caja en dinero efectivo, cheques o vales.

➤ **Caja**

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

➤ **Caja General**

Es la cuenta que registra todo el efectivo que ingrese y salga de la Empresa. Se carga con los cheques que recibe y se abona cuando se hace el depósito de los mismos en Banco. Es una cuenta de saldo deudor o cero, nunca acreedor. Indicará el efectivo, cheques o vales que se encuentran en la Caja.

➤ **Control del Efectivo**

El control del efectivo lo podemos definir como todas aquellas medidas administrativas que permiten consistencia permanente en el tratamiento de todas y cada una de las operaciones que genera el efectivo en Caja y bancos, con el fin de informar la exactitud de sus resultados.

➤ **Control Interno**

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos contables.

➤ **Control interno administrativo**

No está limitado a él plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios.

➤ **Diferencias En Arqueo (Faltantes o Sobrantes)**

Es frecuente que en los arqueos de caja aparezcan faltantes o sobrantes, con respecto a la cuenta de control del libro mayor. Estas diferencias se contabilizan generalmente en una cuenta denominada “Diferencias de Caja”. Se le cargan los faltantes como pérdidas y se abonan los sobrantes como ingresos.

➤ **Efectivo**

El efectivo es el dinero aceptado por una sociedad para realizar transacciones comerciales. Se distingue del crédito, que constituye en una dilación del aporte monetario.

➤ **Estructura organizacional**

Establecida una adecuada estructura en cuanto al establecimiento de divisiones y departamentos funcionales y así como la asignación de responsabilidades y políticas de delegación de autoridad.

2.4. Sistema de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El control interno influye significativamente en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco.

2.4.2. Hipótesis específicas

- El control interno administrativo influye significativamente en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco.
- Las normas del ambiente de control influyen significativamente en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco.
- Los fundamentos del control interno influyen significativamente en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco.

2.5. Sistema de Variables

2.5.1. Variable dependiente

Manejo de efectivo

2.5.2. Variable independiente

Control Interno

2.6. Operacionalización de Variables (Dimensiones e Indicadores)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Control Interno	Control interno administrativo	Planeación	¿Está de acuerdo con la planeación que maneja la empresa para el área de caja?
		Organización	¿La organización de control interno es el adecuado para la empresa?
		Ejecución	¿La ejecución del control interno se realiza a menudo dentro de la empresa?
		Control	¿El control que realiza la empresa es el adecuado para el área de caja?
	Normas del Ambiente de control	Valores éticos	¿Los valores éticos influyen en el manejo de efectivo?
		Estructura	¿Considera que la estructura de la empresa, está bien definida?
		Políticas	¿Conoce las políticas de la empresa?
	Fundamentos del control interno	Autocontrol	¿Practica un autocontrol de sus funciones en el manejo de efectivo?
		Autorregulación	¿Está de acuerdo con la autorregulación que posee la empresa para los trabajadores?
		Autogestión	¿La autogestión de la empresa influye en el manejo de efectivo? ¿El control interno influye significativamente en el manejo de efectivo?
Manejo de efectivo	Normas del manejo de efectivo	Dirección y finanzas	¿La dirección propuesta por la empresa es la adecuada para los trabajadores?
		Personal de caja	¿El personal del área de caja está capacitado para el buen manejo de sus funciones?
		Cuadre de caja	¿El cuadre de caja se lleva de una manera eficiente?
	Arqueo de caja	Sobrante	¿Los sobranes de caja son ocasionados por el deficiente manejo de efectivo?
		Faltante	¿Los faltantes de caja, son ocasionados por falta de capacitación al personal? ¿El control interno administrativo, las normas del ambiente de control y los fundamentos del control interno influyen significativamente en el manejo de caja?
	Procedimientos del Control efectivo	Registro de efectivo	¿Se lleva un control adecuado de registro de efectivo durante las transacciones realizadas?
		Asignación de responsabilidad	¿Usted cumple con la asignación de responsabilidad?
		Arqueos sorpresivos	¿Los arqueos sorpresivos realizados por los supervisores ayudarían para el buen manejo de efectivo?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación, reúne las condiciones metodológicas de una investigación aplicada, debido a que los alcances de la investigación son más prácticos, más aplicativos y se sustentan a través de instrumentos técnicos de recopilación de información.

3.1.1. Enfoque

La investigación es de enfoque cuantitativo.

El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Este enfoque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

(Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio M., 2014. p. 4)

3.1.2. Alcance o nivel

La investigación da a conocer un nivel descriptivo correlacional.

Nivel descriptivo: busca especificar las propiedades y las características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

Nivel correlacional: asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.

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

3.1.2. Diseño

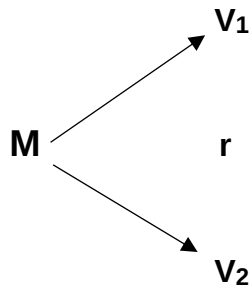
Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento.

(Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio M., 2014. p. 128)

Los diseños de investigación no experimentales de tipo transversal o transeccional son investigaciones donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

(Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio M., 2014. p. 154)

El diseño empleado corresponde a una investigación no Experimental de tipo transversal o transeccional, en su forma de investigación descriptiva que se utilizó para el desarrollo de la investigación con dos variables, el mismo que se representa de la siguiente manera:



Donde:

M	:	Muestra
V ₁	:	Variable Independiente
V ₂	:	Variable Dependiente
r	:	Relación

3.2. Población y muestra

Población

La población que se consideró en el presente trabajo de investigación, lo constituyen todos los trabajadores de la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco.

Cuadro N° 01

Número de trabajadores de la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco. Ubicado en el Km 2.5 Carretera Huánuco - Tingo María.

EMPRESA	N° EMPLEADOS
Empresa Hermes Transportes Blindados S.A.C sucursal Huánuco.	73
TOTAL	73

Muestra

La muestra es el subconjunto de la población, que lo constituyeron los trabajadores del área de caja de la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A.C sucursal Huánuco.

Cuadro N° 02

Número de trabajadores del área de caja de la Empresa Hermes transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco. Ubicado en el Km 2.5 Carretera Huánuco Tingo María.

EMPRESA	N° EMPLEADOS
Empresa Hermes Transportes Blindados S.A.C sucursal Huánuco.	10
TOTAL	10

Se tomó como muestra a 10 trabajadores de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco, porque son los que pertenecen y tienen más experiencia por los años de trabajo en el manejo de efectivo en el área de caja, lo cual sirvió de gran ayuda para poder desarrollar la investigación.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

✚ **Encuesta:** Es la técnica que se utilizó en la presente investigación, el cual permitió recolectar datos de los mismos trabajadores de la empresa sobre las variables de investigación.

✚ **Cuestionario.-** Es el instrumento a validar, ya que es viable para el trabajo de investigación, y que nos permitió recolectar datos de los trabajadores de la empresa.

3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de un cuestionario. El procesamiento de datos se realizó de manera automatizada empleando los siguientes programas:

✚ **Cuadros estadísticos:** El cuadro estadístico es el arreglo ordenado, de filas y columnas, de datos estadísticos o características relacionadas, con el objeto de ofrecer información estadística de fácil lectura, comparación e interpretación.

✚ **Microsoft Excel:** Microsoft Excel es una aplicación distribuida por la suite de oficina Microsoft Office, que se caracteriza por ser un software de hojas de cálculo, utilizado en tareas financieras y contables.

✚ **Microsoft Word:** Es una aplicación informática orientada al procesamiento de textos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos

CONFORMIDAD DE LA PLANEACIÓN DEL ÁREA DE CAJA

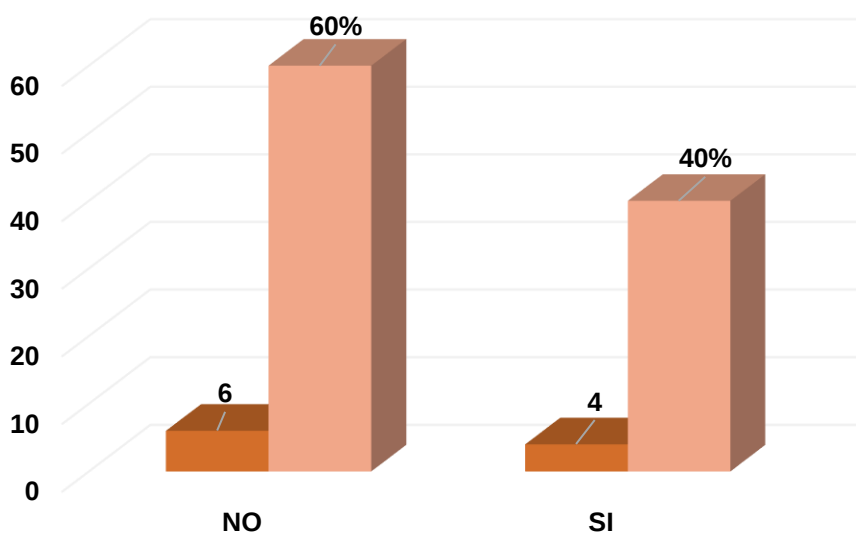
CUADRO N° 01

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	6	60%
SI	4	40%
Total	10	100%

Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

GRAFICO N° 01



Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que el 40 % de los encuestados que representan a 4 personas manifiestan que si están de acuerdo con la planeación de la empresa para el área de caja, mientras que el 60% que representa a 6 personas manifiesta que no están de acuerdo. Esto se debe a que la empresa no cuenta con una planeación adecuada para los trabajadores de dicha área.

OPINION SOBRE LA ORGANIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO

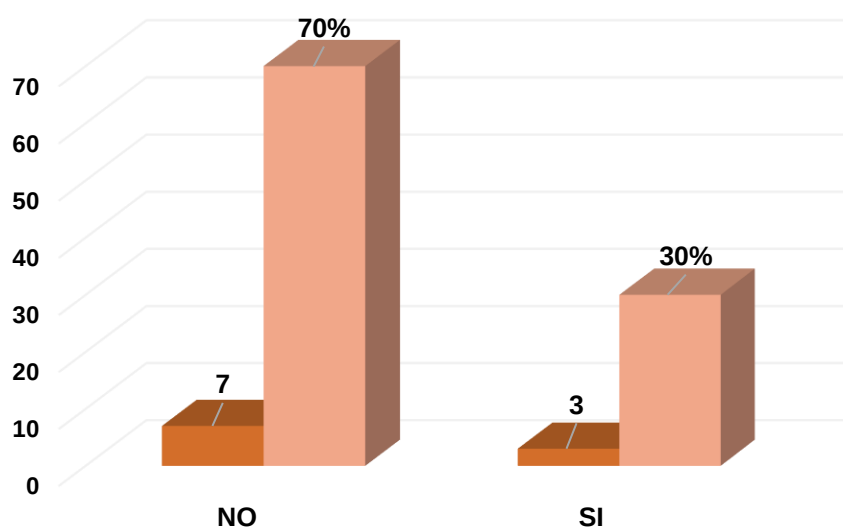
CUADRO N° 02

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	7	70%
SI	3	30%
Total	10	100%

Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

GRAFICO N° 02



Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que el 30 % de los encuestados que representan a 3 personas manifiestan que si están de acuerdo con la organización del control interno, mientras que el 70% que representa a 7 personas manifiesta que no están de acuerdo.

Esto se debe a que la empresa no ha tenido una buena organización de control interno en los últimos años.

EJECUCIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA

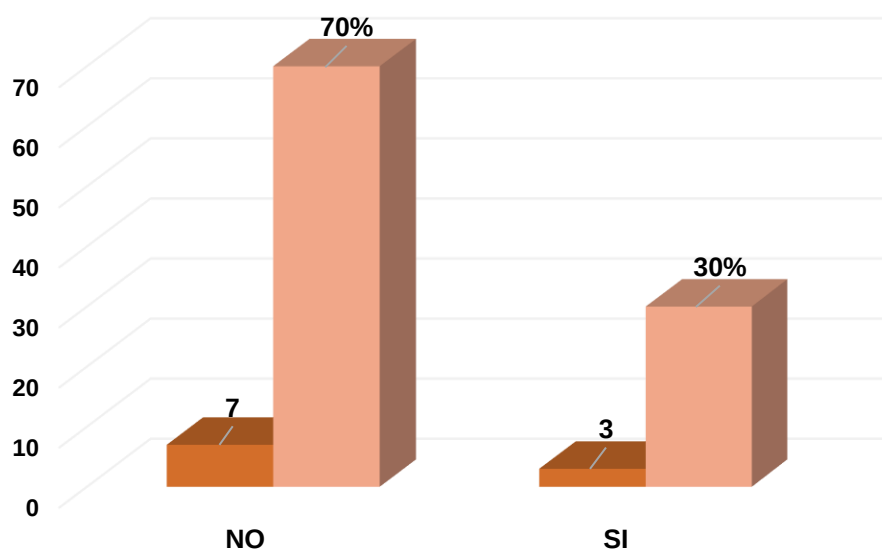
CUADRO N° 03

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	7	70%
SI	3	30%
Total	10	100%

Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

GRAFICO N° 03



Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que el 30 % de los encuestados que representan a 3 personas manifiestan que si están de acuerdo con la ejecución del control interno que realiza la empresa, mientras que el 70% que representa a 7 personas manifiesta que no están de acuerdo.

Esto se debe a que la empresa no realiza un control interno adecuado y constante, por lo que limita que el personal encargado del área de caja no cumpla con sus funciones encomendadas.

REALIZACIÓN DEL CONTROL EN EL ÁREA DE CAJA

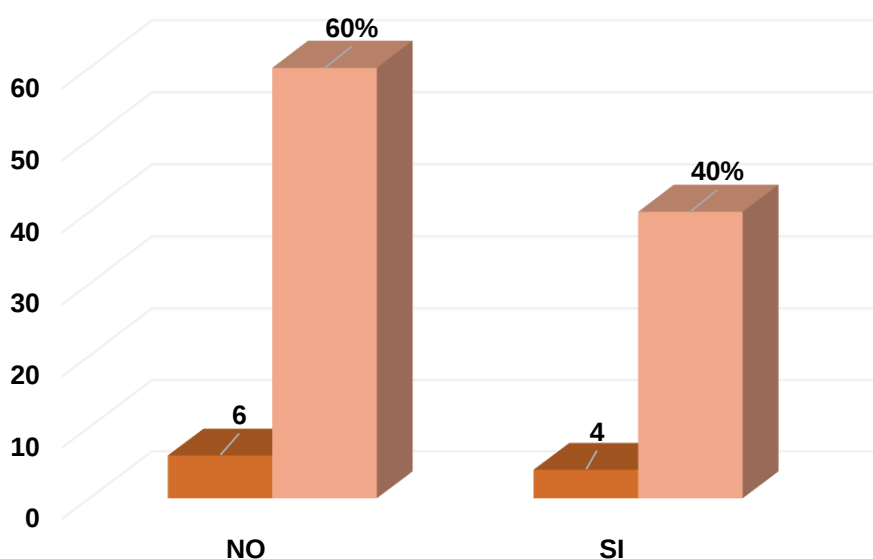
CUADRO N° 04

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	6	60%
SI	4	40%
Total	10	100%

Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

GRAFICO N° 04



Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que el 40 % de los encuestados que representan a 4 personas manifiestan que si están de acuerdo con el control que realiza la empresa para el área de caja, mientras que el 60% que representa a 6 personas manifiesta que no están de acuerdo.

Esto se debe, a que el control que realiza la empresa para el área de caja ha presentado muchas deficiencias en los últimos meses.

REALIZACIÓN DE LOS VALORES ÉTICOS EN EL MANEJO DE EFECTIVO

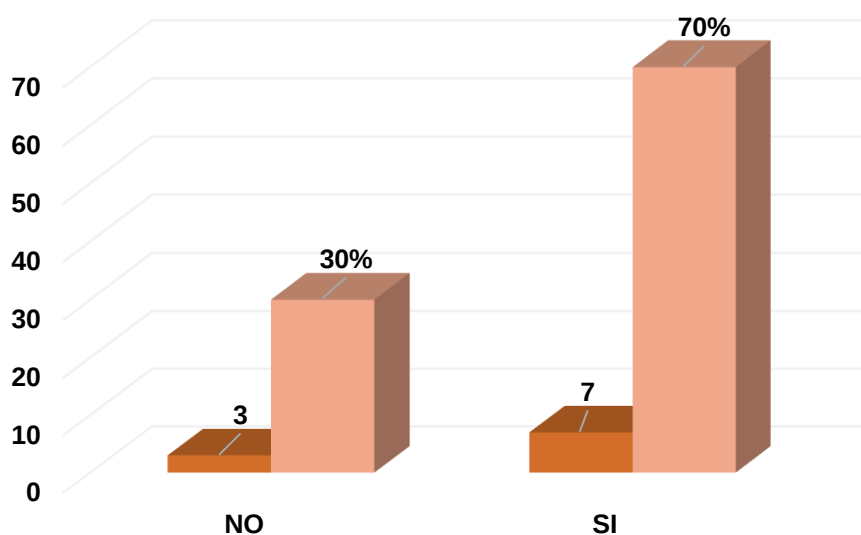
CUADRO N° 05

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	3	30%
SI	7	70%
Total	10	100%

Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

GRAFICO N° 05



Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que el 70 % de los encuestados que representan a 7 personas manifiestan que los valores éticos si influyen en el manejo de efectivo, mientras que el 30% que representa a 3 personas manifiestan que no influyen.

Esto se debe a que los trabajadores no consideran que los valores éticos son de gran importancia al momento de realizar sus funciones.

DEFINICIÓN DE LA ESTRUCTURA DE LA EMPRESA

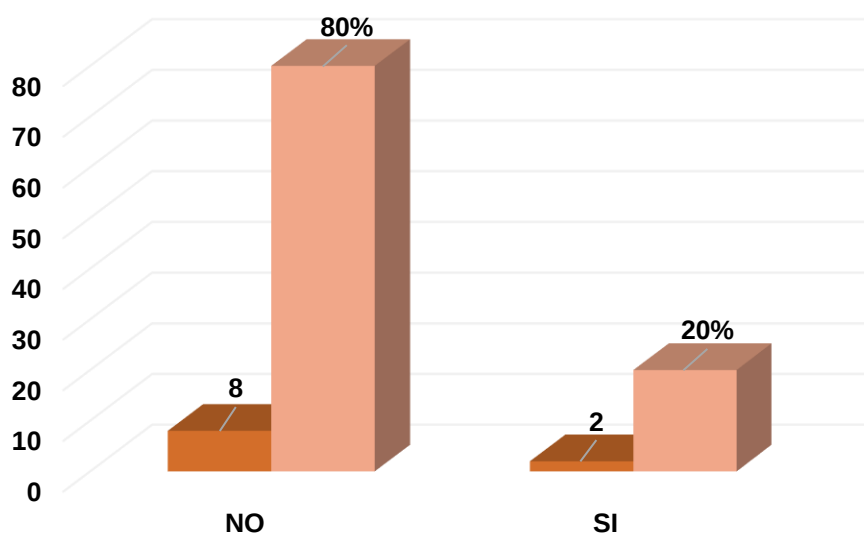
CUADRO N° 06

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	8	80%
SI	2	20%
Total	10	100%

Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

GRAFICO N° 06



Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que el 20 % de los encuestados que representan a 2 personas manifiestan que la estructura de la empresa está bien definida, mientras que el 80% que representa a 8 personas manifiesta que no está bien definida.

Esto se debe a que la empresa no tiene bien definida una estructura acorde para los trabajadores del área de caja, limitando realizar un trabajo eficiente.

CONOCIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA

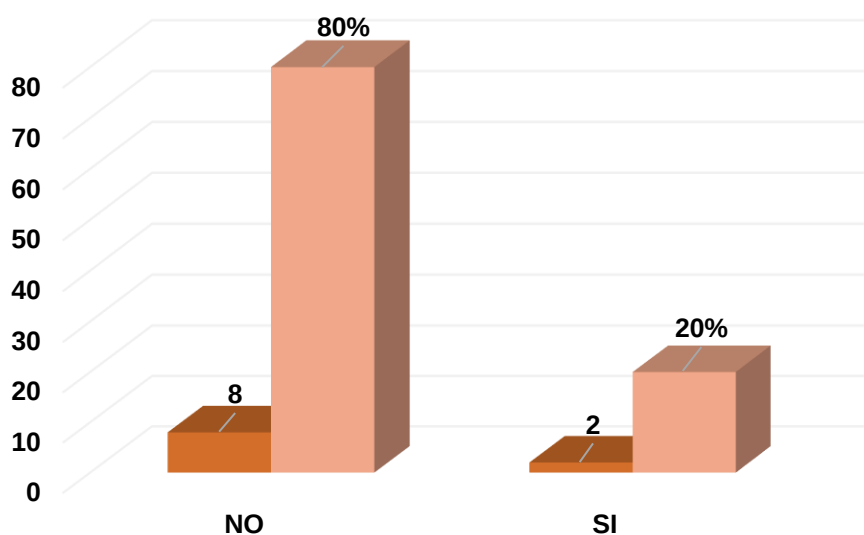
CUADRO N° 07

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	8	80%
SI	2	20%
Total	10	100%

Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

GRAFICO N° 07



Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que el 20 % de los encuestados que representan a 2 personas manifiestan que si conocen las políticas de la empresa, mientras que el 80% que representa a 8 personas manifiestan que no conocen.

Esto se debe que al momento de contratar a sus trabajadores, la empresa no hace de su conocimiento de las políticas que existen.

AUTOCONTROL DE SUS FUNCIONES EN EL MANEJO DE EFECTIVO

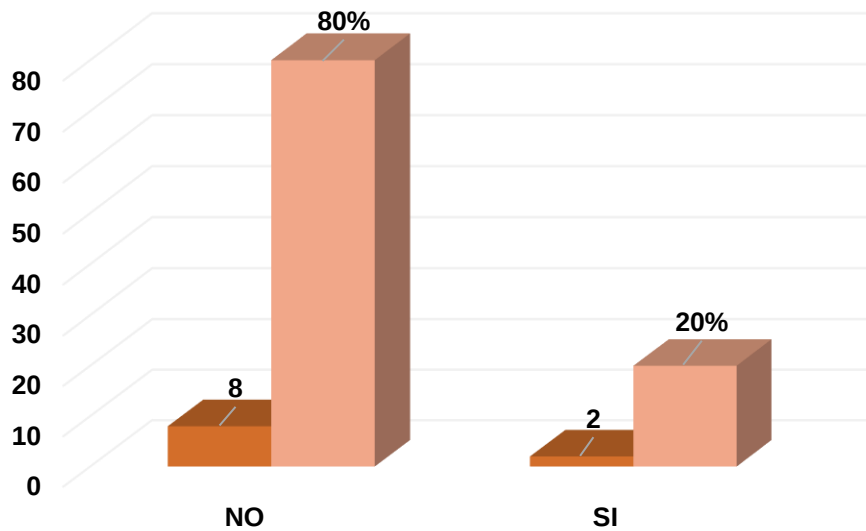
CUADRO N° 08

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	8	80%
SI	2	20%
Total	10	100%

Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

GRAFICO N° 08



Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que el 20 % de los encuestados que representan a 2 personas manifiestan que si practican un autocontrol de sus funciones, mientras que el 80% que representa a 8 personas manifiesta que no practican.

Esto se debe a que los trabajadores no realizan una autoevaluación de su trabajo, ni aplican correcciones para realizar un buen manejo de efectivo en el área de caja.

AUTORREGULACIÓN DE LA EMPRESA A LOS TRABAJADORES

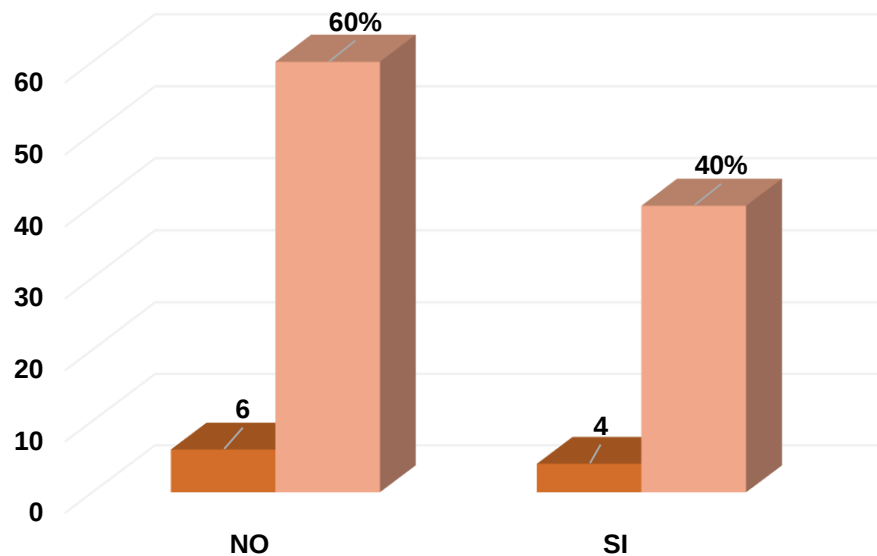
CUADRO N° 09

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	6	60%
SI	4	40%
Total	10	100%

Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

GRAFICO N° 09



Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que el 40 % de los encuestados que representan a 4 personas manifiestan que si están de acuerdo con la autorregulación que posee la empresa, mientras que el 60% que representa a 6 personas manifiesta que no están de acuerdo. Esto es debido a que la empresa no hace de conocimiento a los trabajadores acerca de su reglamento y tareas que poseen, ya que mediante ello permitiría mejorar las acciones realizados por los trabajadores.

AUTOGESTIÓN DE LA EMPRESA EN EL MANEJO DE EFECTIVO

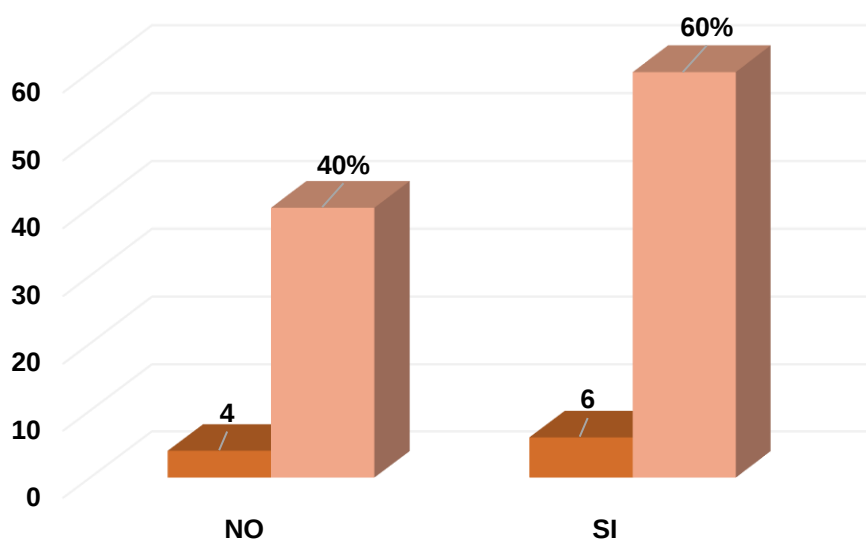
CUADRO N°10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	4	40%
SI	6	60%
Total	10	100%

Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

GRAFICO N°10



Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que el 60 % de los encuestados que representan a 6 personas manifiestan que la autogestión de la empresa influye en el manejo de efectivo, mientras que el 40% que representa a 4 personas manifiesta que no influye. Esto se debe a que la empresa no tiene una buena comunicación con el trabajador, ni desarrolla una correcta gestión, para poder brindarle las normas adecuadas para el buen manejo de efectivo.

INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL MANEJO DE EFECTIVO

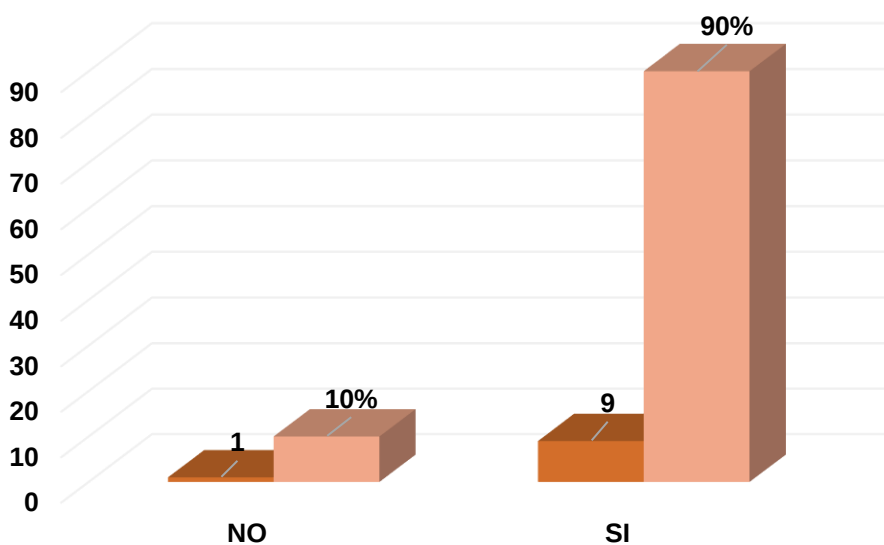
CUADRO N° 11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	1	10%
SI	9	90%
Total	10	100%

Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

GRAFICO N° 11



Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que el 90 % de los encuestados que representan a 9 personas manifiestan que el control interno influye significativamente en el manejo de efectivo, mientras que el 10% que representa a 1 persona manifiesta que no influye. Esto se debe a que los estudios realizados en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco efectivamente muestran la influencia que existe.

SELECCIÓN DE DIRECCIÓN PARA LOS TRABAJADORES

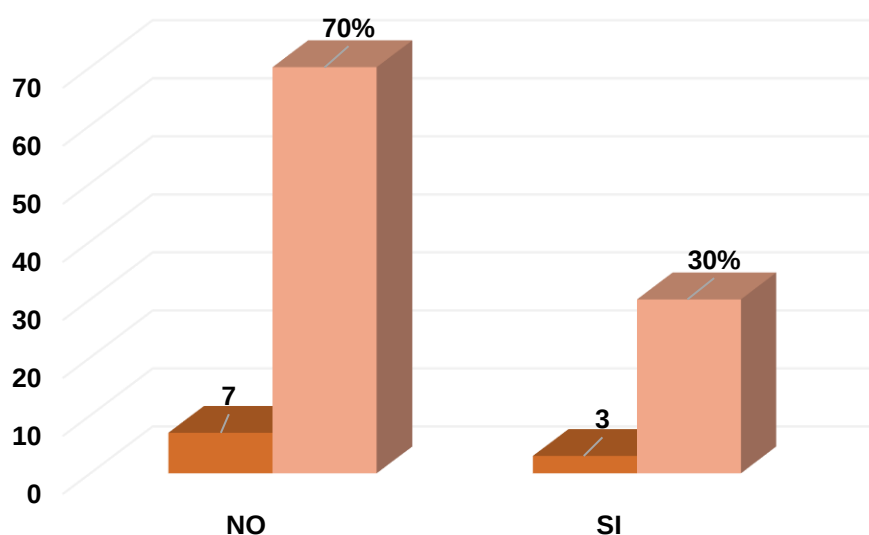
CUADRO N° 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	7	70%
SI	3	30%
Total	10	100%

Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

GRAFICO N° 12



Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que el 30 % de los encuestados que representan a 3 personas manifiestan que la dirección propuesta por la empresa es la adecuada para los trabajadores, mientras que el 70% que representa a 7 persona manifiesta que no es la adecuada. Esto se debe a que la empresa no maneja una dirección adecuada para los trabajadores que les permita realizar un trabajo eficiente y de calidad.

CAPACIDAD DEL PERSONAL PARA EL MANEJO DE SUS FUNCIONES

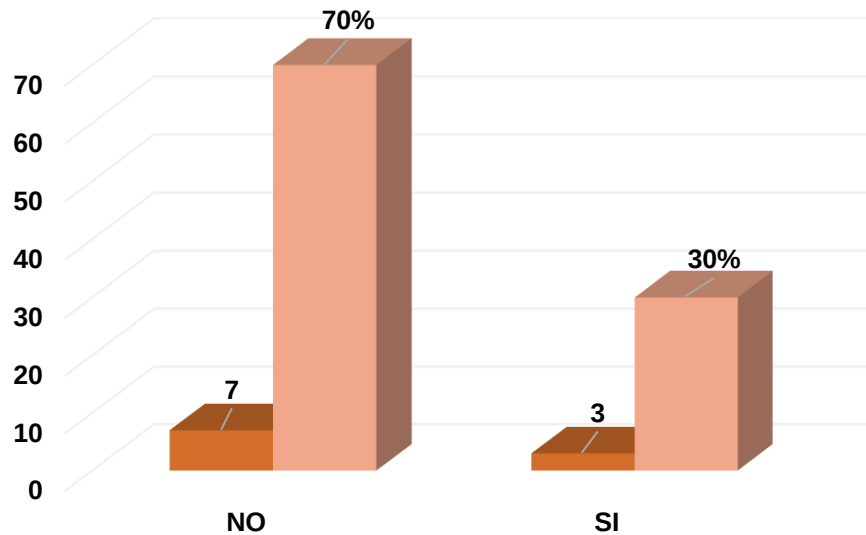
CUADRO N° 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	7	70%
SI	3	30%
Total	10	100%

Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

GRAFICO N° 13



Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que el 30 % de los encuestados que representan a 3 personas manifiestan que el personal del área de caja si está capacitado para el buen manejo de sus funciones, mientras que el 70% que representa a 7 personas manifiesta que no está capacitado. Esto se debe a que la empresa, no realiza una capacitación adecuada para los trabajadores, para poder brindar una buena atención al cliente, ya que la capacitación es realizada por los mismos trabajadores.

EFICIENCIA EN EL CUADRE DE CAJA

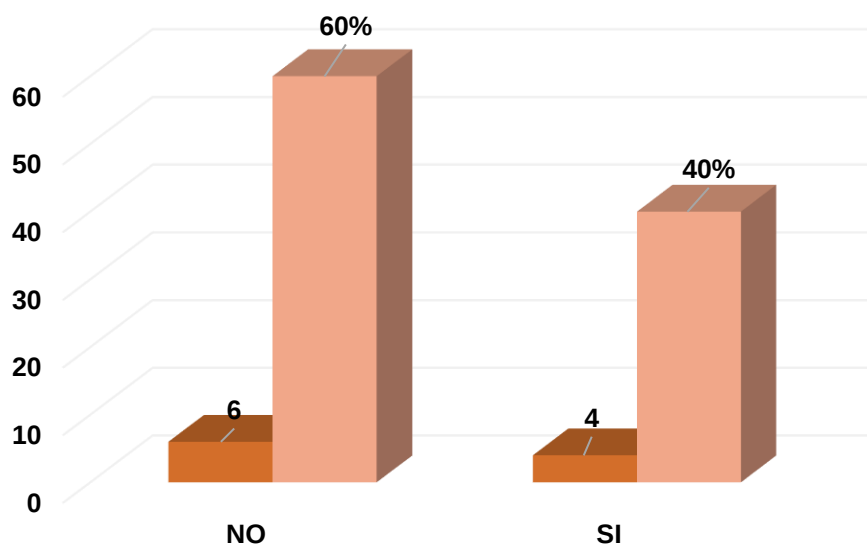
CUADRO N° 14

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	6	60%
SI	4	40%
Total	10	100%

Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

GRAFICO N° 14



Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que el 40 % de los encuestados que representan a 4 personas manifiesta que los cuadros de caja si se lleva de una manera eficiente, mientras que el 60% que representa a 6 personas manifiesta que no. Esto se debe a que la empresa no utiliza un control eficiente para el cuadro de caja, razón por lo que los trabajadores no contabilizan el efectivo correctamente al momento de realizar las transacciones.

SOBRANTE DE CAJA EN EL MANEJO DE EFECTIVO

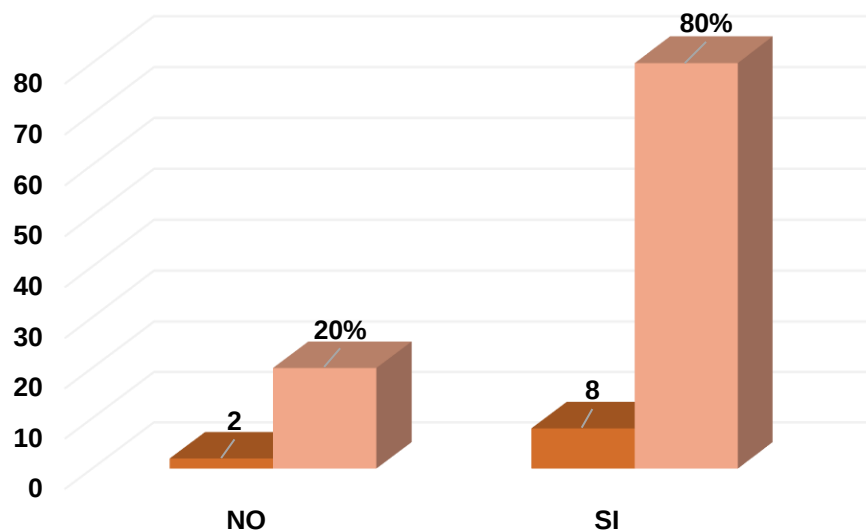
CUADRO N°15

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	2	20%
SI	8	80%
Total	10	100%

Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

GRAFICO N°15



Fuente: Encuesta

Elaboración: Tesista

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que el 80 % de los encuestados que representan a 8 personas manifiestan que los sobranes de caja si son ocasionados por el deficiente manejo de efectivo, mientras que el 20% que representa a 2 personas manifiesta que no. Esto se debe a que la empresa al momento de contratar a sus trabajadores no les brinde la información necesaria acerca del manejo de efectivo, y esto ocasiona que existan los sobranes de caja y no puedan realizar un trabajo eficiente.

CONSECUENCIAS DE LO FALTANTES DE CAJA

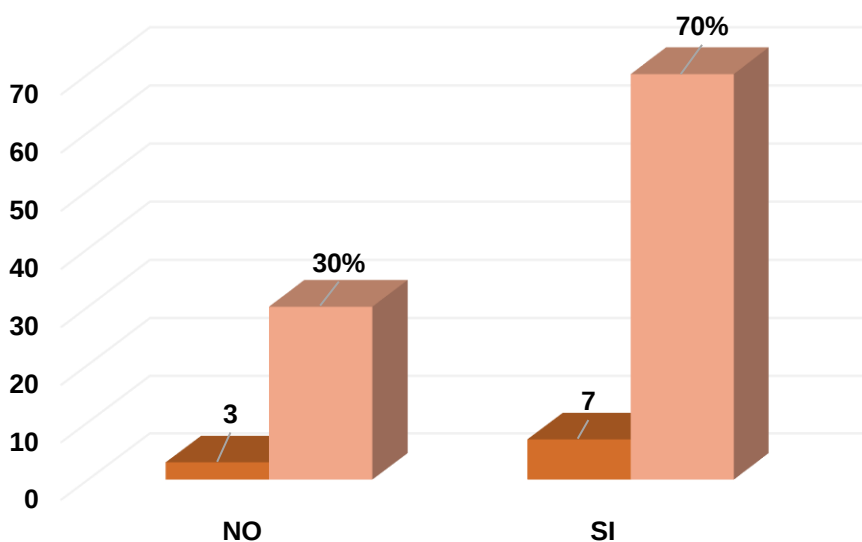
CUADRO N° 16

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	3	30%
SI	7	70%
Total	10	100%

Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

GRAFICO N° 16



Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que el 70 % de los encuestados que representan a 7 personas manifiesta que los faltantes de caja si son ocasionados por falta de capacitación al personal, mientras que el 30% que representa a 3 personas manifiesta que no. Esto se debe a que la empresa no brinda una capacitación adecuada y no hace de su conocimiento a los trabajadores acerca de las normas y pasos a cumplir para un buen manejo de efectivo en el área de caja.

INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, NORMAS DEL AMBIENTE DE CONTROL Y FUNDAMENTOS DEL CONTROL INTERNO EN EL MANEJO DE EFECTIVO.

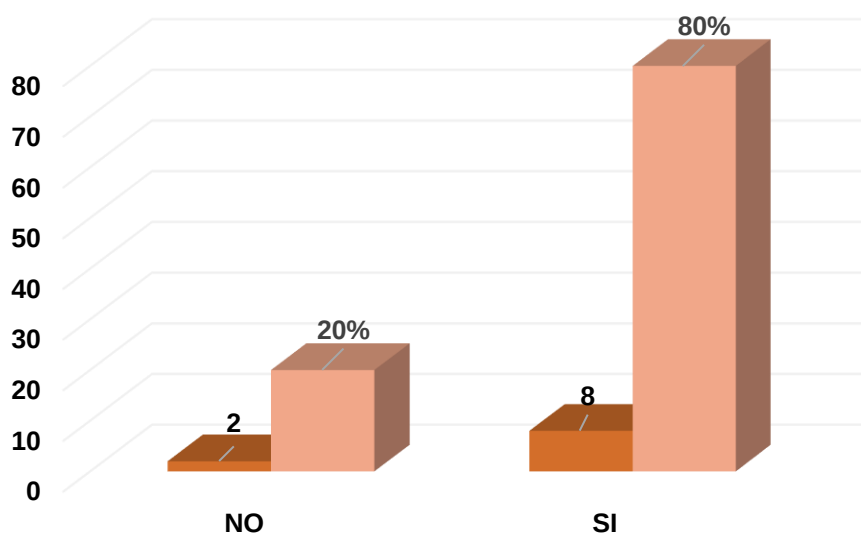
CUADRO N° 17

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	2	20%
SI	8	80%
Total	10	100%

Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

GRAFICO N° 17



Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que el 80 % de los encuestados que representan a 8 personas manifiestan que el control interno administrativo, las normas del ambiente de control y los fundamentos del control interno si influyen significativamente en el manejo de efectivo, mientras que el 20% que representa a 2 personas, manifiesta que no influyen. Esto se debe a que los estudios realizados en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A Sucursal Huánuco efectivamente muestran la influencia que existe.

CONTROL EN EL REGISTRO DE EFECTIVO

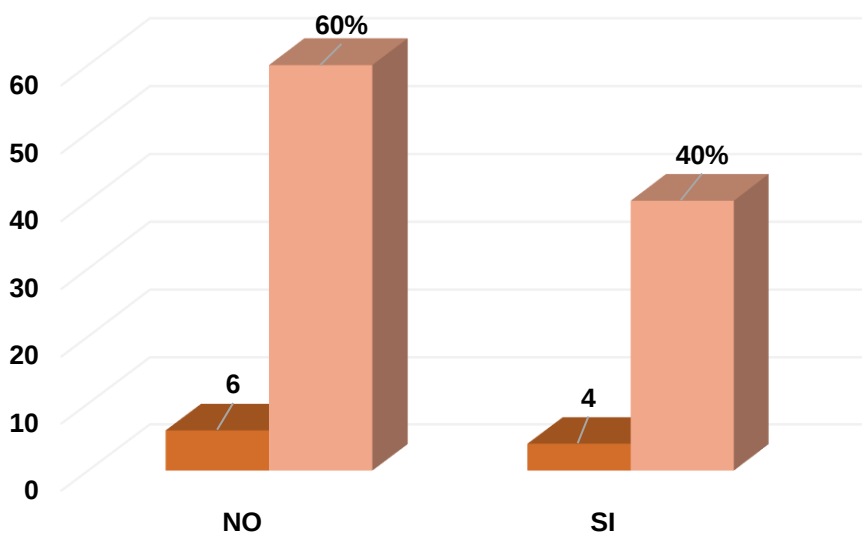
CUADRO N° 18

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	6	60%
SI	4	40%
Total	10	100%

Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

GRAFICO N° 18



Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que el 40 % de los encuestados que representan a 4 personas manifiesta que si se lleva un control adecuado del registro de efectivo durante las transacciones realizadas, mientras que el 60% que representa a 6 personas manifiestan que no. Esto se debe que al momento de realizar las transacciones diarias, el personal del área de caja no se encuentra concentrado para poder llevar un control adecuado de efectivo.

CUMPLIMIENTO DE LA ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDAD

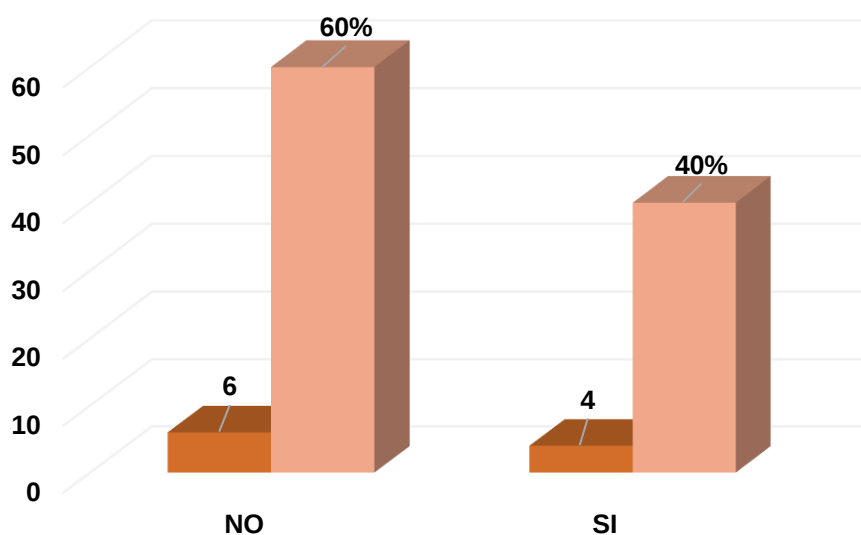
CUADRO N° 19

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	6	60%
SI	4	40%
Total	10	100%

Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

GRAFICO N° 19



Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que el 40 % de los encuestados que representan a 4 personas manifiestan que si cumplen con la asignación de responsabilidad, mientras que el 60% que representa a 6 personas manifiestan que no cumplen. Esto se debe a que los trabajadores no se sienten comprometidos e identificados con la empresa, esto limita que no se cumplan con las responsabilidades designadas por la empresa.

SUPERVISIÓN DE LOS ARQUEOS SORPRESIVOS

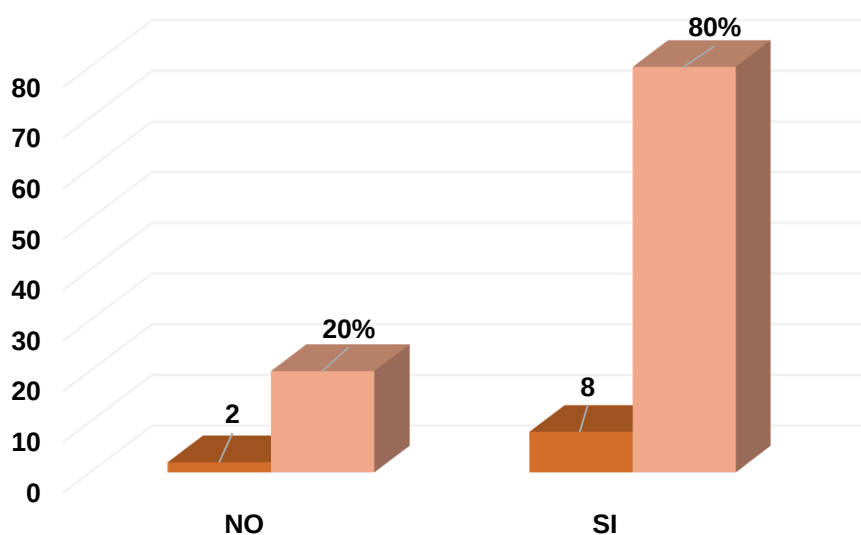
CUADRO N° 20

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NO	2	20%
SI	8	80%
Total	10	100%

Fuente : Encuesta

Elaboración : Tesista

GRAFICO N° 20



Fuente : Encuesta

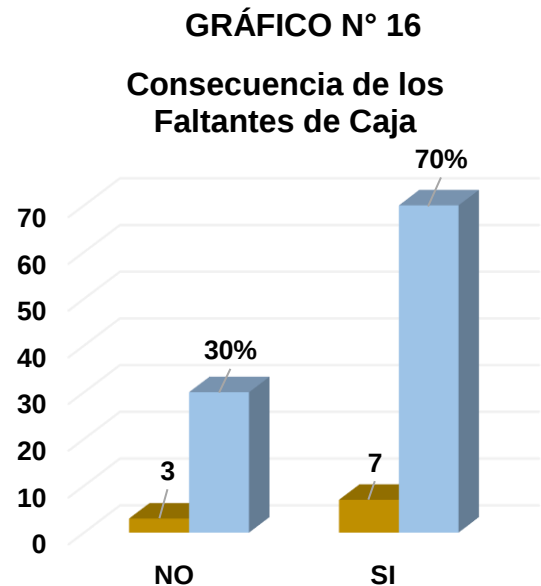
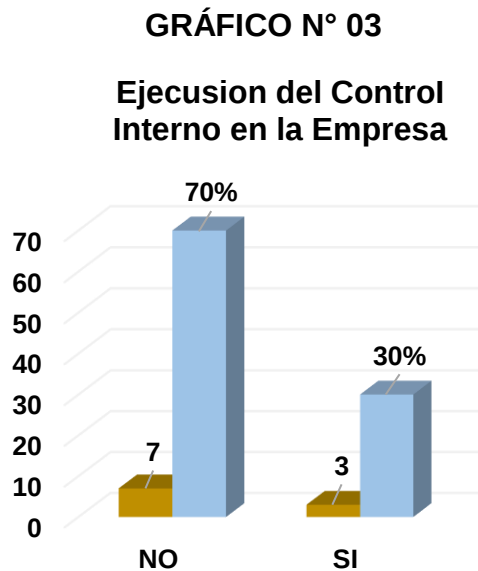
Elaboración : Tesista

Análisis e Interpretación:

Se puede observar que el 80 % de los encuestados que representan a 8 personas manifiesta que los arqueos de caja sorprendidos que realizan los supervisores si ayudarían al buen manejo de efectivo, mientras que el 20% que representa a 2 personas manifiesta que no. Esto se debe a que los supervisores no están realizando a menudo los arqueos de caja a los trabajadores, permitiendo un desinterés y descuido hacia ello.

4.2. Contratación de Hipótesis General

ITEM N° 11: ¿El control interno influye significativamente en el manejo de efectivo del área de caja?



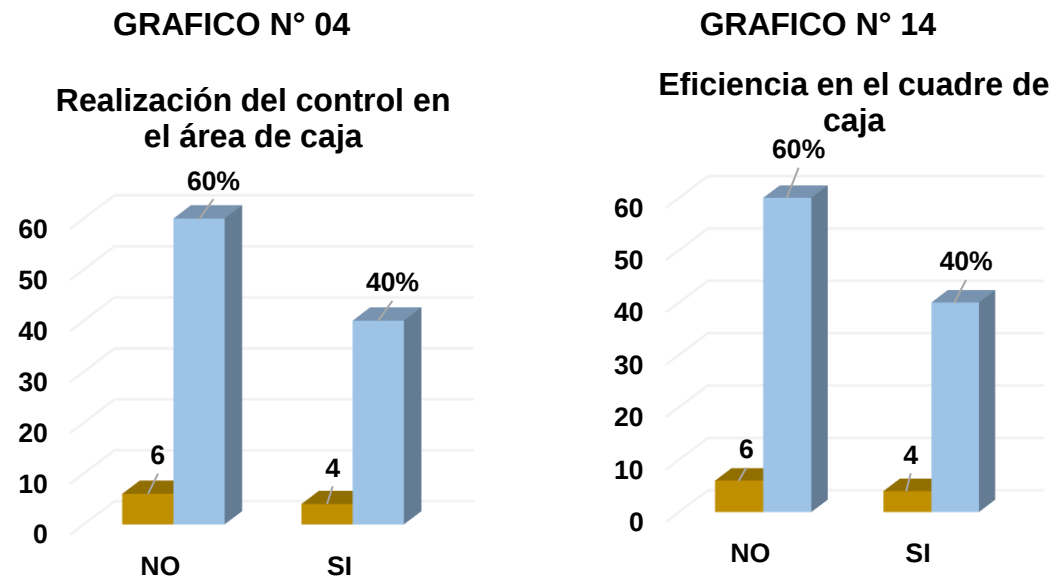
La hipótesis general plantea fue: El control interno influye significativamente en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Sucursal Huánuco 2016.

La hipótesis es confirmada a través de los resultados obtenidos en el grafico N° 03, donde el 70% de los encuestados consideran que la ejecución del control interno no se realiza a menudo, esto se debe a que la empresa no toma decisiones que inicien y continúen las acciones requeridas para que los trabajadores realicen un trabajo eficiente. Y según el anexo N° 03 y gráfico N° 16 se puede observar que el 70% de los encuestados manifiestan que los faltantes de caja son ocasionados por falta de capacitación por parte de la empresa, por lo que se considera que el manejo de efectivo que realizan los trabajadores no es favorable para la empresa. Por lo cual el contar con una buena ejecución de control interno para la empresa es muy importante para poder afrontar los faltantes de caja, brindando la capacitación adecuada acerca del manejo de efectivo, ya que permite llevar a cabo las actividades importantes de la ejecución.

4.2.1. Contrastación de hipótesis específicas

Hipótesis específica N° 1

El control interno administrativo influye en el manejo de efectivo del área de caja la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco 2016.



Lo cual se comprobó según el grafico N° 04 donde el 60% de los encuestados afirman que el control que realiza la empresa no es el adecuado para el área de caja, ya que el control que realiza la empresa ha presentado deficiencias para el manejo de efectivo.

También se observa en el cuadro N° 14 que el 60% manifiestan que el cuadro de caja no se lleva de una manera eficiente, ya que la empresa no cumple con el control adecuado, lo cual limita a los trabajadores cumplir con los objetivos establecidos por la empresa.

Hipótesis Específica N° 2

Las normas del ambiente de control influyen en el manejo de efectivo del área de caja de la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco 2016.

GRAFICO N° 07

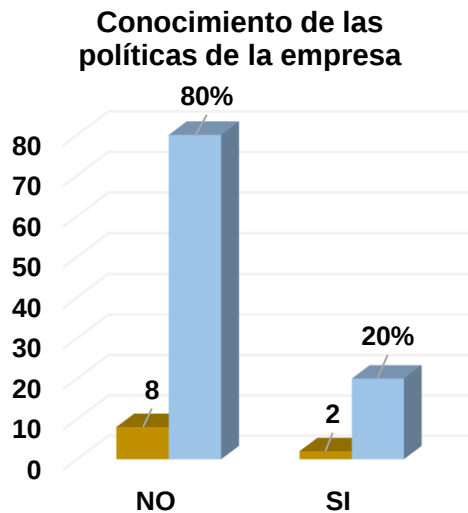
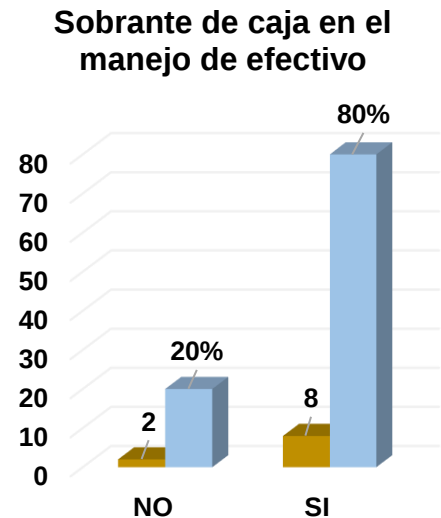


GRAFICO N° 15



Comprobamos según el grafico N° 7 que el 80% de los encuestados manifestaron que no conocen las políticas de la empresa, debido que al momento de contratar a los trabajadores no les brindan la información necesaria acerca de la políticas que existen, esto limita que los trabajadores no realicen un trabajo adecuado, además se puede observar en el anexo N° 3 grafico N° 15 que el 80% manifiestan que los sobranes de caja son ocasionados por el deficiente manejo de efectivo, ya que no tienen conocimiento de los pasos importantes a seguir, debido a que la empresa no comunica a sus trabajadores que esperan de ellos en materia de integridad y comportamiento ético.

Hipótesis Específica N° 3

Los fundamentos del control interno influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco 2016.

GRAFICO N° 08

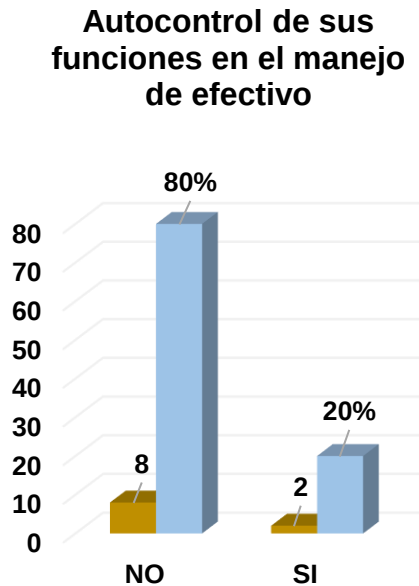
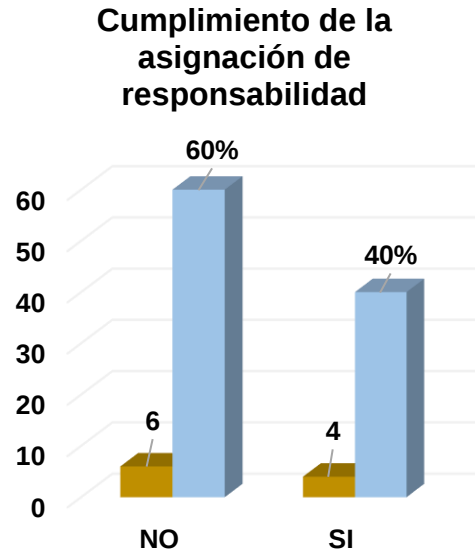


GRAFICO N° 19



Como podemos comprobar en el grafico N° 8 el 80% de los encuestados manifestaron que no practican un autocontrol de sus funciones en el manejo de efectivo, esto se debe a que los trabajadores no realizan una autoevaluación del trabajo realizado, limitando aplicar correcciones para poder tener un buen manejo de efectivo en el área de caja , además también se puede observar que por la falta de autocontrol por parte de los trabajadores, no están cumpliendo con la asignación de responsabilidad por parte de los trabajadores grafico N° 19, lo cual no se está desarrollando un trabajo eficiente.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de esta investigación son comprobadas con la hipótesis planteadas. Se puede observar que el 90% de los encuestados manifestó que el control interno influye significativamente en el manejo de efectivo del área de caja (cuadro y grafico N° 11) de la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal Huánuco.

De los resultados obtenidos se puede comprobar que en un 70% (cuadro y grafico N° 03) los trabajadores manifiestan que la ejecución del control interno no se realiza a menudo, limitando a los trabajadores definir y conocer sus funciones. La misma que concuerda con los estudios de Del Toro Ríos, Fonteboa vizcaino, Armada Trabas, & Santos, (2005), ya que se puede definir que la ejecución, los pasos de planeación y organización son importantes para definir si el sistema de control interno es adecuado para la empresa.

Según los resultados obtenidos se puede comprobar que en un 80% (cuadro y grafico N° 07) los trabajadores manifiestan que no conocen las políticas con la que cuentan la empresa y por lo tanto no lo practican. La misma que concuerda con los estudios realizados por Del Toro, Fonteboa, Armada & Santos (2005), donde manifiesta que las políticas con las que cuenta una empresa deben ser comunicados obligatoriamente, para que así los trabajadores puedan tener conocimiento y ponerla en práctica permitiendo lograr los propósitos y un desempeño adecuado para la empresa.

De los resultados obtenidos se puede comprobar que en un 80% (cuadro y grafico N° 08) los trabajadores manifiestan que no practican un autocontrol de sus funciones. Esto concuerda lo dicho por la Contraloría General de la República (2016), donde manifiesta que el autocontrol es un fundamento importante para los trabajadores por que tiene la capacidad de evaluar el trabajo realizado,

permitiendo detectar errores a tiempo, para así poder aplicar medidas correctivas durante el proceso del trabajo.

En relación a las normas del manejo de efectivo se puede observar que de acuerdo a uno de sus componentes, las normas sobre el cuadre de caja que en un 60% (cuadro y grafico N° 14) manifiestan que los cuadros de caja no se llevan de una manera eficiente. La misma que es confirmado con los estudios realizado por Hartley (2006), donde manifiesta que al término de cada turno el cajero debe garantizar con documentación sustentaría los saldos de caja, en caso de alguna anomalía o errores debe realizar un cuadre de caja y posteriormente regularizarla y al mismo tiempo ser comunicada a la coordinadora de turno encargada para luego posteriormente comunicar al administrador.

De los resultados obtenidos se puede comprobar también que en un 60% (cuadro y grafico N° 19) de los trabajadores no cumplen con la asignación de responsabilidad, la misma que concuerda con los estudios realizados de Tapia (2010) en su tesis titulada: Manual de procedimientos sobre el manejo de efectivo para el personal de cajas en la Empresa SERVIPAGOS a nivel nacional, donde manifiesta que los trabajadores que laboran en el área de caja no tiene claro o no conoce las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo, ya que no se especifica las funciones y responsabilidades, acerca del manejo de efectivo, realizados en el área de caja.

Sobre los procedimientos del control de efectivo, los resultados obtenidos nos muestran que en un 80% (cuadro y grafico N° 20) los trabajadores manifiestan que los arqueos sorpresivos realizados por los supervisores si ayudarían a llevar un buen manejo de efectivo, lo cual concuerda con los estudios realizados por Silva (2012), donde manifiesta que efectivamente el arqueo sorpresivo nos da una medida de control importante proporcionando seguridad razonable en cuanto al adecuado manejo de efectivo.

CONCLUSIONES

1. Según los resultados obtenidos, se determina que efectivamente el control interno influye en el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco, ya que un control interno adecuado permite definir las funciones de los trabajadores, asimismo contribuye a que los resultados sean eficientes y favorezcan el desarrollo sostenible de la empresa.
2. Según los resultados se determina efectivamente que el control interno administrativo influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco. Esto debido a que el control interno administrativo busca alcanzar los objetivos trazados, lo cual permite a los trabajadores tener bien definido las funciones importantes como la planeación, organización, ejecución y control, y así poder cumplir con los objetivos predeterminados, las actividades y componentes requeridos.
3. Se determina que las normas del ambiente de control influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco. Esto debido a que las normas del ambiente de control son de estricto cumplimiento, lo cual permite a los trabajadores conocer las políticas de la empresa, y así puedan tener bien definido los procedimientos para el desarrollo de sus funciones y obtener los resultados esperados.

4. Según los resultados obtenidos se determina que los fundamentos de control interno influye en el manejo de efectivo del área caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco, ya que mediante los fundamentos de control interno se obtiene un trabajo eficiente en el manejo de efectivo por parte de los trabajadores del área de caja, lo cual permite a la empresa aplicar medidas correctivas para mejorar sus procesos y hacer más transparente sus acciones.
5. La empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal Huánuco, en su gran mayoría no brindan la capacitación adecuada a los trabajadores del área de caja, ya que la persona a cargo solo es el supervisor y en algunos casos los mismos trabajadores, por lo que limita a cumplir los objetivos empresariales, ya que no tienen un nivel académico superior, ni la preparación adecuada para brindar la información necesaria.

RECOMENDACIONES

1. Mejorar el sistema de control interno con la finalidad de contar con un mejor manejo de efectivo en el área de caja. Esto permitirá a los trabajadores conocer sus funciones y procedimientos a seguir y así de esta manera poder prevenir riesgos, irregularidades, dentro de la empresa y así alcanzar los objetivos institucionales de manera eficaz y eficiente.
2. La Empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal Huánuco debe brindar la información necesaria acerca del control interno administrativo que posee la empresa, contando con un Manual de Organizaciones y Funciones que estén a disposición de los trabajadores , para así poder tener conocimiento acerca del buen manejo de efectivo, así también como establecer una estructura acorde con la planeación que maneja la empresa , lo cual aportara mejoras y crecimiento para la empresa, obteniendo un personal capacitado y capaz de cumplir los procedimientos establecidos.
3. La empresa Hermes Transportes Blindados S.A sucursal Huánuco debe dar a conocer a los trabajadores acerca de las normas del ambiente de control, donde se establecen las políticas con la que cuenta y así de esa manera poder mejorar el manejo de efectivo. Y al mismo tiempo poder establecer metas y objetivos para el desarrollo del personal. Las políticas deben estar interrelacionada con las normas de integridad, valores éticos, competencia profesional y atmósfera de confianza mutua. Esto permitirá la responsabilidad de que el trabajador se enriquezca humana y técnicamente.

4. Mejorar los procesos y fundamentos del sistema del control interno, con la finalidad de llevar un mejor control del manejo de efectivo, permitiendo reglamentar y evaluar sus procesos y tareas de los trabajadores, para así obtener un trabajo satisfactorio que permitirá coordinar y desarrollar la correcta gestión administrativa.
5. La Empresa Hermes Transportes Blindados S.A debe contratar personas con conocimiento y experiencia acerca del manejo de efectivo, para brindar una capacitación exitosa hacia trabajadores, así de esta manera la empresa conseguirá un personal con capacidad de cumplir sus objetivos y metas planteadas, que serán beneficiosas para la empresa, que permitirán un desarrollo favorable de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Cepeda, Gustavo. (1997). *Auditoría y Control Interno*. Colombia. Editorial: MCGRAW – HILL.
- ✓ Del Toro, José; Fonteboa, Antobio; Armada, Elvira, & Santos, Carlos (2005). *Control Interno - Material de Consulta*. La Habana, Cuba. Editorial: Centro de Estudios Contables Financieros y Seguros (CECOFIS).
- ✓ Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta edición. MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México.
- ✓ Silva, Danaí. (2012). *Medidas de Control Interno Aplicables a la cuenta de Efectivo*. Tesina (Licenciado en Contaduría). Universidad Veracruzana México.
- ✓ Tovar, C. (2005). *Análisis del Sistema de Control Interno Aplicado a las Cuentas por Cobrar en el Hotel Staufter Maturín*. Tesis (Titulo en Contaduría Pública). Universidad de Oriente Venezuela.
- ✓ Whittington, O. y Panny, K. (2005). *Principios de Auditoría y Control Interno*. México. Editorial MCGRAW – HILL/Interamericana.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

- ✓ Aguilar, R. (27 de noviembre de 2003). *Planeación como etapa del proceso administrativo*. Obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/planeacion-como-etapa-del-proceso-administrativo/>
- ✓ Catalan, N. (24 de agosto de 2012). *Arqueo de Caja*. Obtenido de: <http://nancylove845.blogspot.pe/2012/08/arqueo-de-caja.html>
- ✓ Contraloría General de la República (2016). *Control Interno*. Disponible en: http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf

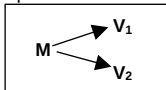
- ✓ Hartley, A. (2006). *Manual de Políticas, normas y procedimientos sobre el manejo de efectivo*. Universidad Científica del Sur. Obtenido de: <http://compartiendo.ucsur.edu.pe/procesos/doc/MPNP%20Manejo%20de%20Efectivo%20-v1-ene-2006.pdf>
- ✓ Rangel, M. (07 de agosto de 2002). *Arqueo de acaja*. Obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/que-es-arqueo-de-caja/>
- ✓ Velarde, J. (14 de noviembre de 2011). *Aprendiendo el manejo de caja*. Obtenido de: <https://es.slideshare.net/juliatvelardes/manejo-de-caja-10160045>

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

- ✓ Cueva, P. (2012). *Propuesta de implementación de un sistema de Control interno para la eficiencia y eficacia en las operaciones del área de caja y bancos de la Empresa Comercializadora de Hidrocarburos MVG Combustibles S.A.C.* Universidad Nacional De Trujillo.
- ✓ Garrido, B. (2011). *Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido*. Universidad de los Andes.
- ✓ Ponce, L. (1995). *El Control Interno del área de caja en una Empresa Automotriz*. Universidad Nacional Hermilio Valdizan.
- ✓ Tapia, D. (2010). *Manual de procedimientos en el manejo de efectivo para el personal de cajas de la Empresa SERVIPAGOS a nivel nacional*. Universidad Tecnológica Equinoccial.
- ✓ Vega, D. (2015). *Implementación de un sistema de control interno Para mejorar la gestión operativa del área de caja y bancos de la Empresa Transportes y Servicios Generales Joselito S.A.C.* Universidad Nacional De Trujillo.

ANEXOS

TESIS: “EL CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE EFECTIVO EN EL AREA DE CAJA DE LA EMPRESA HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A. SUCURSAL HUÁNUCO – 2016”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General ¿De qué manera el control interno influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco?	Objetivo General Determinar de qué manera el control interno influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco.	Hipótesis General El control interno influye significativamente en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco.	V. INDEP. Control Interno	Control interno administrativo Normas del Ambiente de control Fundamentos del control interno	Planeación Organización Ejecución Control Valores éticos Estructura Políticas Autocontrol Autorregulación Autogestión	TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada ENFOQUE Es de enfoque cuantitativo ALCANCE O NIVEL Es de nivel descriptivo correlacional DISEÑO El diseño es no experimental 
Problemas Específicos - ¿De qué manera el control interno administrativo influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco? - ¿De qué manera las normas del ambiente de control influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco? - ¿De qué manera los fundamentos del control interno influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco?	Objetivos Específicos - Determinar de qué manera el control interno administrativo influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco. - Analizar de qué manera las normas del ambiente de control influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco. - Determinar de qué manera los fundamentos de control interno influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco.	Hipótesis Especificas - El control interno administrativo influye significativamente en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco. - Las normas del ambiente de control influyen significativamente en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco. - Los fundamentos del control interno influyen significativamente en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco.	V. DEP. Manejo de efectivo	Normas del manejo de efectivo Arqueo de caja Procedimientos del control de efectivo	Dirección y finanzas Personal de caja Cuadre de caja Sobranter Faltante Registro de efectivo Asignación de responsabilidad Arqueos sorpresivos	POBLACIÓN La población está conformada por 73 trabajadores de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. - Sucursal Huánuco 2016. MUESTRA La muestra está conformada por 10 trabajadores del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. - Sucursal Huánuco 2016. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS La encuesta El cuestionario TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN Microsoft Excel

ANEXO 02

CUESTIONARIO

Estimado trabajador (a), el presente cuestionario tiene el propósito de medir el Control Interno y el manejo de efectivo en el área de caja de la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal de Huánuco.

Lea detenidamente las preguntas y responda según crea conveniente, con las siguientes alternativas.

N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Está de acuerdo con la planeación que maneja la empresa para el área de caja?		
2	¿La organización del control interno es el adecuado para la empresa?		
3	¿La ejecución del control interno se realiza a menudo dentro de la empresa?		
4	¿El control que realiza la empresa es el adecuado para el área de caja?		
5	¿Los valores éticos influyen en el manejo de efectivo?		
6	¿Considera que la estructura de la empresa, está bien elaborada?		
7	¿Conoce las políticas de la empresa?		
8	¿Practica un autocontrol de sus funciones en el manejo de efectivo?		
9	¿Está de acuerdo con la autorregulación que posee la empresa para los trabajadores?		
10	¿La autogestión de la empresa influye en el manejo de efectivo?		
11	¿El control interno influye significativamente en el manejo de efectivo?		

12	¿La dirección propuesta por la empresa es la adecuada para los trabajadores?		
13	¿El personal del área caja está capacitado para el buen manejo de sus funciones?		
14	¿El cuadre de caja se lleva de una manera eficiente?		
15	¿Los sobrantes de caja son ocasionados por el deficiente manejo de efectivo?		
16	¿Los faltantes de caja, son ocasionados por falta de capacitación al personal?		
17	¿El control interno administrativo, las normas del ambiente de control y los fundamentos del control interno influyen significativamente en el manejo de efectivo?		
18	¿Se lleva un control adecuado de registro de efectivo durante las transacciones realizadas?		
19	¿Usted como trabajador cumple con la asignación de responsabilidad?		
20	¿Los arqueos sorpresivos realizados por los supervisores ayudarían al buen manejo de efectivo?		

ANEXO 03

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A. SUCURSAL HUÁNUCO

HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A.

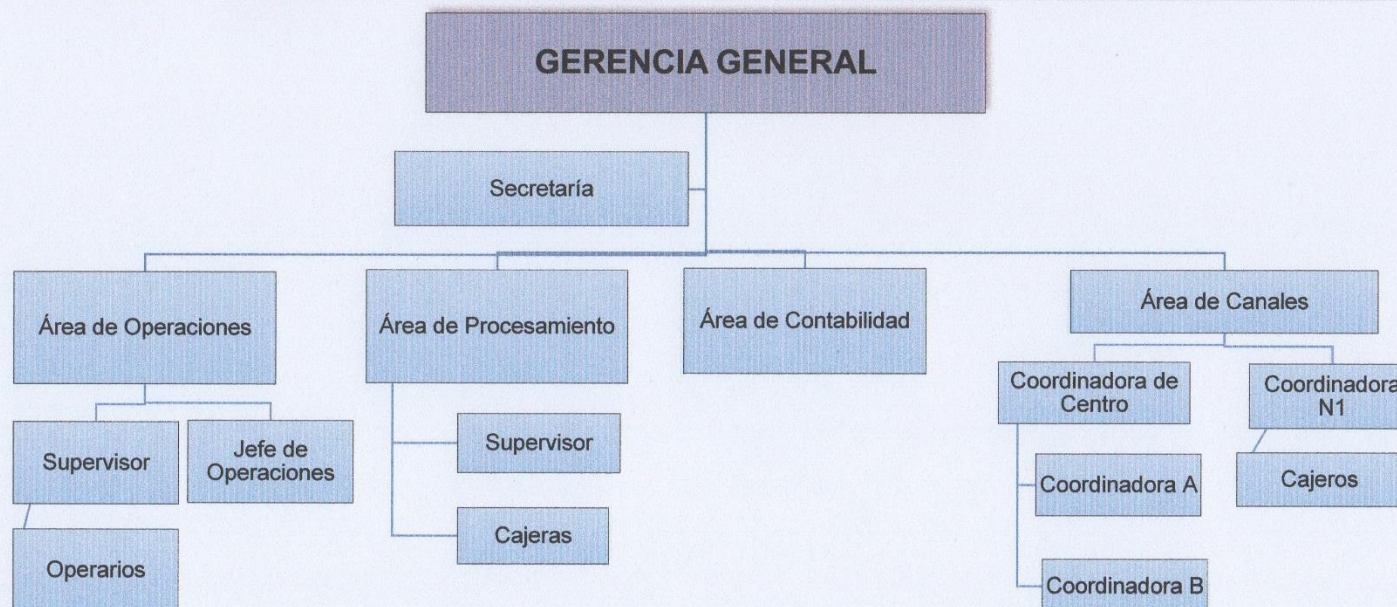
**¡CRECE CON NOSOTROS
Y LOGRA EL ÉXITO!**

HERMES

RUC: 20100077044

HERMES

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



ANEXO 04

FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS						
APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE	CARGO O INSTITUCIÓN DONDE LABORA	NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	AUTOR DEL INSTRUMENTO			
HUATUCO GALARZA FAUSTINO JULIAN	UDH DOCENTE	FICHA DE VALIDACIÓN	ARCHENTÍ RAZA LALY MARELLI			
TITULO:	"EL CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE EFECTIVO EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A. SUCURSAL HUÁNUCO 2016."					
II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN						
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy Bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
Claridad	Está formulado por lenguaje apropiado.				x	
Objetividad	Está observado en conductas observables.				x	
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			x		
Organización	Existe una organización lógica.				x	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				x	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la variable.			x		
Consistencia	Basados en aspectos teórico científicos.			x		
Coherencia	Entre los ítems, indicadores y dimensiones.				x	
Metodológico	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				x	
Oportunidad	Es útil y adecuado para la investigación.			x		
III. OPINION DE APLICACIÓN						
El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado						
El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado						
IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN <i>MUY BUENO.</i>						
LUGAR: <i>HCD. 05/06/2017</i>						
DNI: <i>22463212</i>						
FIRMA DEL EXPERTO <i>[Firma]</i>						
TELÉFONO: .						

ANEXO 05

*** ESTA IMPRESION ES UNA COPIA *** 43411560 0484

BANCO DE LA NACION

MANDATO DE ENTRADA DE CAJA - 001 - EFECTIVO

SUC./AG.: 0484 C.C. OPEN PLAZA HUANO
FECHA : 26/04/2017

DETALLE : SOBANTES DE CAJA

REFERENCIA : CAJA N° 02 OPEN PLAZA
OFICINA HUANO

*** ESTA IMPRESION ES UNA COPIA *** 43411560 0484

HORA : 20:08

TRAN : 9320

ABONO		IMPORTE
2912.01.01.03	AGENCIAS Y SUCURSALES PROVINCIAS M.N.	100.00

FIRMA AUTORIZADA

619700284
*** ESTA IMPRESION ES UNA COPIA *** 26/04/2017 20:08:47

*** ESTA IMPRESION ES UNA COPIA *** 26/04/2017 20:08:47

*** ESTA IMPRESION ES UNA COPIA *** 40756625 0404

*** ESTA IMPRESION ES UNA COPIA *** 40756625 0404

BANCO DE LA NACION

MANDATO DE ENTRADA DE CAJA - 001 - EFECTIVO

MDRA : 20:29

SUC./AG.: 0404 C.C. OPEN PLAZA HUANUCO
FECHA : 04/04/2017

TRAN : 9320

DETALLE : SOBRANTES DE CAJA

REFERENCIA : SOBRANTE CAJA CC OPEN PLAZA
MARELY-RAQUEL-GINA-MARGOT

ABONO			IMPORTE
2912.01.01.03	AGENCIAS Y SUCURSALES PROVINCIAS	M.N.	2.90
			=====

619000220

*** ESTA IMPRESION ES UNA COPIA *** 04/04/2017 20:29:46


FIRMA AUTORIZADA

71831534
*** ESTA IMPRESION ES UNA COPIA *** 04/04/2017 20:29:46

ANEXO 06



AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO

Huánuco, 12 de octubre del 2016

Yo Katherine Palomino CuyubambaCajero(a)

Coordinador de HTB, con código N° 24008reconozco haber tenido

una pérdida de dinero en efectivo, cuyo monto asciende a: S/ 99.45

(Noventa y nueve 00/45 sols)

Por:

FALSO () FALTANTE (X) NRC () OTROS ()

En el servicio de recaudación, cliente Depositos realizadas. Banco de la Nación

24008
DNI: 71831534
Firma





AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO

Huánuco, 05 de noviembre del 2016

Yo... Raquel Pimentel Targona Cajero(a)

Coordinador de HTB, con código N° 26528reconozco haber tenido

una pérdida de dinero en efectivo, cuyo monto asciende a: S/... 1,000.00

(mil 00/100 Soles)

Por:

FALSO () FALTANTE (X) NRC () OTROS ()

En el servicio de recaudación, cliente... envío de giro Banco de la Nación

SAP 26528

Firma



ANEXO 07

SOLICITO: Permiso para realizar la encuesta de investigación

SEÑOR ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A. - SUCURSAL HUÁNUCO. S.A.

ARCHENTI RAZA, Laly Marelli, identificado con DNI. N° 70110129, con domicilio en la Urb. Leoncio Prado Mz. G Lt. N° 25 – Amarilis, ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo:

Que, habiendo realizado el trabajo de investigación titulado: **EL CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE EFECTIVO EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A. SUCURSAL HUÁNUCO**. Solicito permiso para realizar la encuesta a los trabajadores del área de caja, requisito para poder realizar el procesamiento de datos y culminar con el informe final de investigación.

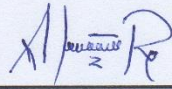
Agradeciéndole desde ya, todo el apoyo y las facilidades brindadas a mí persona para la culminación de mi investigación, me suscribo de Ud. deseándole una buena gestión edil.

POR LO EXPUESTO:

Pido a Ud. acceder a mi solicitud por ser de justicia que espero alcanzar.

Huánuco, 06 de junio del 2017.


.....
Fernando Nchuya Perez
Jefe Operativo
COD 4997 - DNI 21525019
HERMES 


.....
ARCHENTI RAZA, Laly Marelli
DNI. N° 70110129