



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y**  
**FINANZAS**

**TESIS**  
**EL CONTROL INTERNO DEL EFECTIVO Y SU**  
**INCIDENCIA EN EL MANEJO DE CAJA CHICA EN LA**  
**CLÍNICA GOOD HOPE, LIMA 2020.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**CONTADOR PUBLICO**

**AUTORES:**  
**Bach. CARRASCO VALLEJOS, BETTY LUZ**  
**Bach. VILCA YUCRA, BLANCA MERCEDES**

**LIMA – PERÚ**  
**2020**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dra. TERESA GIOVANNA CHIRINOS GASTELU**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG**  
Presidente

---

**Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
Secretario

---

**Dra. ANA CONSUELO TINEO MONTESINOS**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Dedicamos la presente tesis primeramente a Dios por darnos salud, fuerzas para seguir siempre adelante por nuestros objetivos que tenemos por alcanzar, a nuestras familias que son nuestro apoyo incondicional en todo momento.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios Todopoderoso por sus bendiciones; a mis profesores por el asesoramiento y por haber colaborado con aportes que tuvieron particular relevancia en el desarrollo de esta investigación. A la Universidad Privada Telesup por brindarme buena enseñanza y buenos profesores en el transcurso universitario.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación el control interno del efectivo y su incidencia en el manejo de caja chica en la Clínica Good Hope, Lima 2020, tuvo como objetivo principal determinar en qué medida el Control Interno del Efectivo incide sobre el manejo de Caja Chica de la Clínica Good Hope, Lima 2020, cuya hipótesis fue: el Control Interno del Efectivo incide significativamente sobre el manejo de Caja Chica de la Clínica Good Hope Año 2020, la metodología utilizada fue de tipo descriptiva y no experimental. La muestra fue no probabilística y por conveniencia: 36 trabajadores, de quienes, mediante una encuesta, se recopiló información sobre las variables de estudio y sus dimensiones se utilizó como instrumento un cuestionario de Scala de Likert, se tabuló los datos en Excel y de aplicó el programa SPSS versión 25 para encontrar los resultados, llegando a la conclusión que se puede apreciar que el mayor porcentaje de la población que asciende a un 46,67% que representa a 14 individuos del total indican que siempre las actividades de supervisión inciden en el manejo de la caja chica en la clínica Good Hope año 2020, por otro lado, tenemos a un 33,33% que dicen que casi siempre, un 16,67% que a veces, y un 3,33% que casi nunca. Se concluye que el control interno del efectivo incide significativamente sobre el control de caja de chica.

**Palabras Clave:** control interno, caja chica

## ABSTRACT

The main objective of this research work on the internal control of cash and its impact on petty cash management at the Good Hope Clinic, Lima 2020, was to determine to what extent the Internal Control of Cash affects the petty cash management of the Good Hope Clinic, Lima 2020, whose hypothesis was: Internal Cash Control significantly affects the petty cash management of the Good Hope Clinic Year 2020, the methodology used was descriptive and not experimental. The sample was non-probabilistic and for convenience: 36 workers, from whom, through a survey, information was collected on the study variables and their dimensions, a Likert Scala questionnaire was used as an instrument, the data was tabulated in Excel and applied the SPSS version 25 program to find the results, reaching the conclusion that it can be seen that the highest percentage of the population amounting to 46.67% that represents 14 individuals of the total indicate that supervision activities always affect the petty cash management at the GOOD HOPE clinic in 2020, on the other hand, we have 33.33% who say almost always, 16.67% who sometimes, and 3.33% who almost never. It is concluded (work remains to be completed)

**Keywords:** Internal Control, Petty Box

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA .....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
<b>I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>14</b>
1.1. Planteamiento Del Problema.....	14
1.2. Formulación del problema .....	17
1.2.1. Problema general .....	17
1.2.2. Problemas específicos .....	17
1.3. Justificación del Estudio .....	17
1.3.1. Justificación Teórica.....	18
1.3.2. Justificación Metodológica. ....	18
1.3.3. Justificación Práctica.....	19
1.4. Objetivo de la investigación.....	19
1.4.1. Objetivo general .....	19
1.4.2. Objetivos específicos .....	19
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	20
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes Internacionales .....	23
2.2. Bases Teóricas de la variable .....	26
2.2.1. Control interno.....	26
2.2.2. Caja.....	36
2.2.3. Fondos sujetos a restricción.....	44



2.2.4.	Apertura de la Caja Chica .....	50
2.2.5.	Rendición de Cuentas .....	52
2.2.6.	Mecanismo de Control .....	53
2.2.7.	Arqueos sorpresivos.....	54
2.3.	Definición de términos básicos .....	54
<b>III.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>57</b>
3.1.	Hipótesis de la Investigación .....	57
3.1.1.	Hipótesis General.....	57
3.1.2.	Hipótesis Específicas .....	57
3.2.	Variable de Estudio .....	57
3.2.1.	Definición Conceptual .....	57
3.3.	Variable Dependiente: Caja Chica.....	58
3.3.1.	Definición Operacional .....	58
3.4.	Tipo y Nivel de la Investigación .....	59
3.4.1.	Tipo .....	59
3.4.2.	Nivel. ....	59
3.5.	Diseño de la Investigación.....	59
3.6.	Población y Muestras del Estudio.....	60
3.6.1.	Población .....	60
3.5.2.	Muestra: .....	61
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	61
3.6.1.	Técnicas de Recolección de Datos .....	61
3.6.2.	Instrumento de Recolección de Datos.....	61
3.8.	Métodos de Análisis de Datos .....	62
3.9.	Aspectos Éticos .....	62
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>63</b>
4.1.	Frecuencia.....	63
4.2.	Resultados inferenciales. ....	66
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>70</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES:.....</b>	<b>73</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>74</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>75</b>

<b>ANEXOS</b> .....	<b>78</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	79
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables .....	80
Anexo 3: Instrumentos .....	81
Anexo 4: Validación de expertos.....	85
Anexo 5: Propuesta de valor.....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Niveles del control Interno del efectivo y las dimensiones en la Clínica Good Hope Año 2020.....	63
Tabla 2.	Niveles del manejo de Caja Chica y sus dimensiones de la Clínica Good Hope Año 2020.....	64
Tabla 3.	Resultados comparativos entre el Control Interno del Efectivo y el manejo de Caja Chica de la Clínica Good Hope .....	65
Tabla 4.	Prueba de independencia condicional de las variables de estudio .	66
Tabla 5.	Coeficientes de Control Interno del Efectivo en el manejo de Caja Chica de la Clínica Good Hope Año 2020 .....	67
Tabla 6.	Pruebas de independencia condicional .....	69
Tabla 7.	Nivel de confianza de las variables determinado por el coeficiente del Alfa de Cronbach.....	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1. Niveles frecuenciales del manejo de Caja Chica y sus dimensiones de la Clínica Good Hope Año 2020..... 64
- Figura 2. Resultados comparativos entre el Control Interno del Efectivo y el manejo de Caja Chica de la Clínica Good Hope ..... 65

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis denominada el control interno del efectivo y su incidencia en el manejo de caja chica en la Clínica Good Hope, Lima 2020, surge de las experiencias recogidas en el contexto de una clínica, donde se tiene que ver cómo funciona el control interno y el manejo de la caja chica, para salvaguardar los intereses económicos de la institución en estudio.

Por tal motivo se realiza la presente investigación con el objetivo de Determinar en qué medida el control interno del efectivo incide sobre el manejo de caja chica de la Clínica Good Hope, para lograr que se haga un mejor manejo de los recursos y tengan un control adecuado. En el Capítulo I, se detalla la realidad problemática de investigación, la formulación del problema de investigación. Por otra parte, dentro del capítulo se detallan los objetivos y la justificación de la investigación. En el Capítulo II, se aborda el marco teórico conceptual respecto a las variables control interno y el manejo de caja chica, los antecedentes nacionales e internacionales, uno de los pilares de la investigación que permitirá conocer que tanto se ha abordado con respecto al tema de la investigación. También, se realiza una revisión teórica sobre las variables para conocer los modelos teóricos que los sustentan, además de ofrecer sus definiciones conceptuales y operacionales. En el Capítulo III, se detalla la metodología de investigación empleada; a través del modelo de regresión lineal. De igual manera se abordan las técnicas e instrumentos de evaluación y el procesamiento para la obtención de los resultados correspondientes, elaborar la respectiva presentación y análisis. En el Capítulo IV, se incluyen los resultados obtenidos del procesamiento estadístico de los datos recolectados mediante el paquete SSPS versión 25, siendo elaborados y visualizados para su presentación en tablas y gráficos. En el Capítulo V se presenta la discusión e interpretación de los resultados estadísticos obtenidos en relación con los hallazgos conseguidos por otras investigaciones realizadas con base a la misma temática. Finalmente, se exponen las conclusiones y las recomendaciones de la presente investigación.

## **I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento Del Problema**

Las empresas a nivel mundial van teniendo un auge de crecimiento de manera acelerada por lo que existe en la actualidad todo tipo de empresas, tales como pequeñas, medianas y grandes empresas donde uno de los mayores problemas es el control de la caja, la cual es necesario asegurar las acciones de ésta área a través del control interno que garantiza un mejor desarrollo en las empresas.

Para Macochoa (2017) (Citado a Álvarez, 2014) indica que la caja chica sirve para atender gastos necesarios y urgentes para el cumplimiento de objetivos de la organización y permite minimizar los procesos operativos de gastos menores, para ello es necesario delegar la administración a un funcionario o trabajador responsable que asegure un manejo eficaz y transparente.

En ese sentido, la caja chica es una herramienta que facilita la atención de necesidades urgentes no presupuestadas; que implica cancelar un servicio o producto que no se encontraba programado y que es necesario para la consecución de los objetivos de la organización. El manejo de fondos de caja chica se aplica a nivel de instituciones públicas y empresas, dada la naturaleza y su finalidad, requiriendo para ello, designar a un responsable que administre dichos fondos y tener mayor control del efectivo que se gasta.

Según Abanto (2017) cita el ejemplo del Grupo Embotellador Atlatic SA, una subsidiaria de AJECORP, está teniendo problemas con respecto a su liquidez debido a préstamos que realizó a Callpan Limited y Kinlest Investmest, en igual situación se encuentran las demás empresas que están ligadas a la multinacional AJECORP, que sólo ingresan a diferentes países sin hacer un estudio de Mercado y tener en cuenta las gigantescas pérdidas de dinero que tiene en ese sentido es preocupante el flujo de caja que las operaciones latinoamericanas genera. En nuestro país hay empresas que se centran en vender lo suficiente para generar ganancias, pero olvidan que lo necesario es centrarse en vender cobrar y controlar los gastos ya que con el tiempo se desarrolla un desorden en caja que puede estar condenando a que la empresa cierre. Algunas empresas peruanas en especial las grandes

empresas utilizan programas para controlar el flujo de caja, pero las empresas pequeñas sólo utilizan una hoja de cálculo, los registros de las cuentas bancarias o muchas veces sólo cuentan con la memoria del encargado de caja. Por eso es que por falta de control de flujo de caja no cuento con liquidez para hacer frente a los pagos de impuestos intereses seguros sociales remuneraciones y otros.

La Clínica Good Hope, tiene una trayectoria en el campo de la salud de más de 70 años, sirviendo con seriedad, honestidad y profesionalismo a sus pacientes particulares y afiliados a entidades aseguradoras del país (EPS, compañías de seguros, programas de salud, auto seguros y convenios con prestigiosas empresas de nuestro medio) Todo esto sumado al trato cálido y atento del personal con nuestra mística de servicio, bajo la vigilancia y cuidado de un staff médico altamente profesional, nos permite ubicarnos en una posición competitiva y con capacidad de brindarle una cálida atención.

Para el Comité de Contadores Profesionales en Empresas (PAIB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC), con la colaboración del Comité de Organizaciones Patrocinantes de la Comisión Treadway (citado por Coso 2011), lanzaron una encuesta para investigar lo necesario e importante que son las prácticas de gestión de riesgo y control interno en las empresas de América Latina, llegando a las siguientes conclusiones: El 60% de las organizaciones, cuenta con un sistema oficial tanto de gestión de riesgo como de control interno, el 8% cuenta con un sistema oficial de gestión de riesgo, el 18% cuenta con un sistema oficial de control interno y el 14% no cuenta con un sistema oficial de gestión de riesgo ni de control interno. Así la gran mayoría de los encuestados se encuentra ligada a una organización que cuenta con un sistema de control interno o ambos. (Fernández, y Vásquez, 2014).

La Clínica Good Hope, tiene como baluarte su capital humano, listo para dar una atención personalizada y dar solución responsable para satisfacer las necesidades de sus usuarios. Dando un gran salto con la construcción del nuevo edificio de 12 pisos el año 2010 y concluyendo con todas las normativas técnicas y de control de su salud y las demás entidades del Estado Peruano, el año 2018 se apertura la totalidad de camas para la atención a nuestros pacientes. Generando así la ampliación del proceso contable y administrativos en la institución. Debido a la ampliación los cambios de estructura organizacional, la dinámica de trabajo y el

organigrama funcional, las relaciones entre las áreas operativas y las de control, sufren un alejamiento por ello, se ha visto necesario analizar la relación que existe entre el ambiente Control Interno y el manejo del Fondo para Caja Chica en la Clínica Good Hope en el 2020, debido a que en la clínica no se aplica debidamente ni se cumple los procesos, esto se propicia a medida en que se incrementa el número del personal, las cifras de producción, los servicios y/o las ventas, complicando los procesos de control. Por ello la implementación del control interno es importante para la buena administración de las organizaciones ya que favorece el uso adecuado de los recursos humanos, financieros y materiales con el fin de obtener mejores resultados en las actividades contables y administrativas. Cambios en Control interno.

Durante años se habían llevado a cabo mecanismos de control establecidos por la Institución, dicho control se realiza auditando las cajas, revisando los medios de pago que con el tiempo ha cambiado (Efectivo, pago con tarjeta, a cuenta, pago de letras) y revisando el cuadro diario que tenga total concordancia de lo físico con lo que indica el sistema. Se desconoce si el personal de la Clínica Good Hope cuenta con asistencia técnica o si poseen conocimientos básicos de Control Interno, se hace necesario conocer las actividades de control respecto al manejo de los fondos de la caja chica, para obtener un buen desarrollo organizacional, administrativo u operativo, y siendo preciso contar con procesos transparentes y sólidos para realizar las actividades que le permitan tener un eficiente control de sus procedimientos, específicamente los relacionados con las fondos de las Cajas Chicas para evitar que este fondo cumpla con el objeto para cual fue designado.

Dados que las áreas no cuentan con un Manual de Organización y Funciones de control interno estas se dan de forma verbal los procesos. La falta de mecanismos de control interno permite que la entidad sea vulnerable a eventos que podrían afectar tanto su patrimonio como recursos financieros, un adecuado monitoreo por parte de Control Interno ayudará que los registros contables y financieros sean veraces, oportunos y confiables. Mediante el diagnóstico realizado en la Clínica el año 2020, por una Auditoria externa la cual ha encontrado carencias en la Administración de fondos para caja chica y sus procesos y la no existencia de una adecuada planeación y organización de los mismos.



Siendo el paciente nuestra principal preocupación como institución que brinda servicios de salud y siendo Caja un frente de atención al paciente, le corresponde a Control Interno monitorear los fondos de Caja Chica dado que afecta directamente al paciente el uso de este fondo para otros fines. La Clínica Good Hope, tiene objetivos organizacionales en el cumplimiento de salvaguardar y asegurar los fondos adquiridos en el día a día, y a pesar de ello no se tiene una herramienta eficaz que garantice una debida administración y control de los ingresos .Actualmente caja chica sirve para atender gastos urgentes y necesarios que permite minimizar los procesos operativos, los cajeros deben manejar el efectivo con transparencia en caso que los cajeros se les pierden los comprobantes de pago afecta el control interno del efectivo al momento de la conciliación.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG. ¿En qué medida el control interno del efectivo incide sobre el manejo de caja chica de la Clínica Good Hope, Lima 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1. ¿En qué medida el entorno de control interno incide sobre en el manejo de caja chica de la Clínica Good Hope, Lima 2020?

PE 2. ¿En qué medida las actividades de control interno incide sobre en el manejo de caja chica de la Clínica Good Hope, Lima 2020?

PE 3. ¿En qué medida las actividades de supervisión de control interno incide sobre en el manejo de caja chica de la Clínica Good Hope, Lima 2020?

## **1.3. Justificación del Estudio**

El presente trabajo, se justifica por el hecho de presentar irregularidades en los procesos de caja chica de la Clínica Good Hope con la finalidad de que toda acción que se realice, beneficie con la eliminación de los puntos vulnerables que se vienen presentando y plantear una mejorar en los procedimientos de caja chica a través del Control Interno.

Establecer los mecanismos y/o procedimientos administrativos efectos de implementar una correcta y adecuada utilización del fondo por concepto de bienes y servicios, para cubrir gastos menudos, urgentes e imprevisibles, bajo la modalidad de fondo fijo para caja chica, en concordancia a la normatividad vigente del sistema de tesorería. Controlar el uso racional de los recursos de la clínica Good Hope, 2020, que se ejecuten bajo la constitución de fondos fijos para caja chica, así como optimizar la utilización del dinero en efectivo, destinándolo sólo a gastos menudos urgentes, que demande su cancelación inmediata a fin de cumplir con sus metas y objetivos Institucionales en el ejercicio Fiscal la Clínica Good Hope, Lima 2020.

### **1.3.1. Justificación Teórica.**

La justificación teórica de la presente investigación radicó en ver la relación que existe entre el Control Interno, del efectivo y su incidencia en el manejo de caja Chica en la Clínica Good Hope, Lima 2020, por lo cual nos permitió conocer y mejorar el estado de los conocimientos acerca de la temática abordada. La presente investigación es importante porque será una fuente de estudio para otros investigadores, a su vez servirá como instrumento de guía para que otras empresas logren corregir las malas prácticas y mantener un correcto control interno y el manejo de caja chica, asimismo contribuirá a que lo empleados tengan noción de los procedimientos que realizan y cuán importante es su correcta ejecución. Y, a través de ello la organización pueda alcanzar sus objetivos y metas planteadas al iniciar sus actividades.

### **1.3.2. Justificación Metodológica.**

La justificación metodológica implementará un instrumento a una realidad en bien de la población en general, con su respectiva validación y sometidos a un criterio de confiabilidad, la relación entre el control interno del efectivo y su incidencia en el manejo de caja chica en la Clínica Good Hope, Lima 2020.

La investigación se realiza mediante el método científico porque parte del problema encontrando deficiencias para luego buscar soluciones que ayuden a mejorar el control interno y el manejo de la caja chica, para lo cual utilizaremos instrumentos necesarios para la recolección de información, que fueron tabulados en Excel para luego ser procesado en el programa SPSS, para encontrar los resultados. La investigación ayudará a fortalecer nuevas investigaciones en cuanto

a sus componentes que servirá de estudio para el conocimiento de personas interesadas en este tema de investigación.

### **1.3.3. Justificación Práctica.**

La justificación práctica permitió conocer el control interno del efectivo y la manera que incide en manejo de la caja chica y esta investigación será de utilidad para otras entidades del mismo sector u otros sectores; porque todas tienen un control interno que es necesaria que sea eficiente. En que ayudara en el practica busca tomar conciencia respecto de la importancia del control interno pilar fundamental de caja chica, razón por la cual es acertada el estudio de las variables implicadas en esta acción puesto que de ellas estribará ver su influencia para así proponer un servicio cada vez de mayor calidad a la población. Así mismo se buscará demostrar que se debe tener un control constante de los fondos, pues estos son susceptibles a la malversación por parte de personas inescrupulosas que solo buscan obtener dinero de forma fácil. Se podrá utilizar como marco de referencia para futuras investigaciones, además creará conciencia no solo a las empresas sino también a las personas, pues se debe adoptar valores personales para poder aportar con el desarrollo de una mejor cultura al país.

## **1.4. Objetivo de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG. Determinar en qué medida el control interno del efectivo incide sobre el manejo de caja chica de la Clínica Good Hope, Lima 2020.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1. Determinar en qué medida el Entorno de Control Interno incide sobre el manejo de caja chica en la Clínica Good Hope, Lima 2020.

OE 2. Evaluar en qué medida las actividades de control interno incide sobre el manejo de caja chica de la Clínica Good Hope, Lima 2020.

OE 3. Examinar en qué medida las actividades de supervisión de control interno incide sobre el manejo de caja chica de la Clínica Good Hope, Lima 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes Nacionales**

Abanto (2017) Tuvo como objetivo determinar la incidencia del control interno del flujo de caja en el desarrollo de la política financiera de la empresa Fertilizantes Antonio, aplicando la herramienta de la entrevista se describió la problemática de la empresa, se propuso estrategias de control interno del efectivo del flujo de caja, así como también con la comparación y el análisis de los estados financieros se determinó cual es la situación de la Política Financiera de la empresa después de aplicar las estrategias de control interno del efectivo del flujo de caja, se aplicó la metodología descriptiva, ya que los datos investigados son obtenidos por la percepción de los hechos; y también se utilizó el método aplicativo porque amplían el conocimiento destinado a procurar la mejora política financiera de la empresa mediante el control interno del flujo de caja. Se concluyó con este estudio que con la aplicación de la propuesta de las estrategias del control interno del efectivo de caja efectivamente ayuda al desarrollo de la política financiera.

Macochoa (2017) Tuvo como objetivo ver la relación entre el control interno y el manejo de fondos de caja chica, en ese sentido busca determinar la relación existente entre ambas variables, describiendo su comportamiento en la Unidad de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de Madre de Dios. El estudio fue de tipo descriptivo, realizado bajo un enfoque cuantitativo, con diseño correlacional y transversal, ya que busca establecer la relación entre las variables de estudio en un solo momento; concluyó que el nivel de correlación según el  $r$  de Pearson entre el control interno y el manejo de fondos de caja chica es de 0.140, es decir que existe relación positiva entre ambas variables, pero la relación es baja, teniendo a su vez un nivel de dependencia del 1.96% entre ambas variables además de el nivel de relación entre la dimensión ambiente de control y la variable manejo de fondos de caja chica, es positiva, según el coeficiente  $r$  de Pearson, que muestra una correlación de 0,098 indicándonos que los problemas del ambiente de control se relacionan mínimamente con el manejo de fondos de

caja chica en la Unidad de Investigación Tutelar del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de Madre de Dios y se establece una relación positiva entre la dimensión actividades de control y la variable manejo de fondos de caja chica, según la correlación establecido por el  $r$  de Pearson que alcanza 0.123 puntos, lo que indica de que a pesar de que el manejo de fondos de caja chica es regular las actividades de control son inadecuadas.

Ochoa, Vasquez & Orellana (2017) Tuvo como objetivo informar el uso correcto de los controles internos para ayudar a la empresa con la información de operaciones, transacciones comerciales y de tesorería estas generan un déficit competitivo en el último año frente a otras empresas del mismo sector. La metodología estuvo dentro del tipo descriptivo - no experimental, donde se llegó a observar y a describir la problemática de la empresa, se revisó y analizó la documentación soporte de la empresa, así también fue limitada en su manipulación de muestra, ya que se desarrolló en base de un caso práctico sobre la información brindada; donde la variable "control interno y área de tesorería se relacionan en la investigación, llegando a la conclusión que luego del análisis realizado no existe un sistema integrado de control interno que concilie con la actividades y funciones del área de contabilidad, el costo de un sistema de control interno se debe diferenciar por el beneficio general que produce al minimizar los riesgos y el impacto que tiene en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Gutiérrez (2017) El presente trabajo de investigación titulado "*El control interno y la administración del fondo para caja chica en el centro de salud talavera año 2016*". Tuvo como objetivo, analizar la problemática que presentan los Establecimientos de Salud de MINSA como Centros de Salud referente a la falta de aplicación de las Normativas que regulan el correcto administración de sus fondos para caja chica, trayendo consigo un manejo empírico subjetivo, ya que de acuerdo al Artículo 36.- de Precisiones respecto al manejo del Fondo para Pagos en Efectivo. El objetivo fue determinar la relación entre la implementación del Sistema de Control Interno y la administración de caja chica del Centro de Salud Talavera. Métodos. El método de investigación utilizado, se adhirió al de investigación básica, cuyo diseño de investigación aplicado es el no experimental de nivel transversal correlacional, respecto a la población sujeta a estudio, fueron considerados

personal nombrado del centro de Salud de 70 profesionales de Salud; y aplicando la fórmula estadística, nos resultó como muestra a 30 funcionarios, a los cuales se aplican una encuesta estructurado por el autor y validado por juicio de expertos utilizando el cuestionario para control interno y la administración de fondos para caja chica. Se concluyó que no existe relación entre las variables Ambiente de Control y Apertura y uso del fondo fijo de caja chica en el centro de salud de Talavera, siendo el valor de Correlación de Pearson = 0.091, ésta es una correlación baja, la relación no es significativa; no existe relación entre la evaluación de riesgo y ejecución de gastos en el centro de salud de Talavera, siendo el valor de Correlación de Pearson = 0.034; no existe relación entre las actividades de control gerencial y rendición de cuentas en el centro de salud de Talavera, siendo el valor de Correlación de Pearson = -0.072, ésta es una correlación muy baja, la relación no es significativa y no relación entre actividades de prevención y monitoreo y reposición de nuevo fondo en el centro de salud de Talavera, siendo el valor de Correlación de Pearson = -0.391, ésta es una correlación muy baja, la relación no es significativa.

Rivera (2019), en su tesis titulada *“Las oportunidades de Control Interno y su incidencia en el área de tesorería que mejoren la posibilidades de la empresa Constructora SEJA Contratistas Generales E.I.R.L. Piura-2019.* La presente investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno y su incidencia en el área de tesorería que mejoren las posibilidades de la empresa constructora SEJA Contratistas Generales EIRL. Piura – 2019. Para el desarrollo del trabajo de investigación, la metodología fue de enfoque y tipo cuantitativo, en cuanto al nivel se utilizó un tipo descriptivo de estudio de caso, esto porque sólo se ha ejecutado la recolección de datos en un tiempo determinado, con el propósito de describir la variable y el diseño, fue cuantitativo - descriptivo de estudio de caso. Por ende se aplicó como instrumento de recolección de información la técnica fichas bibliográficas y cuestionario, aplicado a 4 trabajadores como el gerente, el contador, tesorero y auxiliar, durante el análisis se obtuvo los siguientes resultados, es una empresa constructora, que dispone de un organigrama, no cuenta con un manual de funciones, además no cuenta con documentación que valide el manejo de control de efectivo, caja chica, emisión de facturas, arqueo de caja, no cuenta con políticas establecidas para tener un buen

control, llegando a la conclusión que al implantar propuestas de mejoras de control interno como la ejecución de un manual de organizaciones, flujogramas de los movimientos de área, políticas que permitirá mejorar y llevar un buen manejo eficiente y eficaz en el área de tesorería; Se demostró que dentro del área de tesorería no cuentan con flujogramas de secuencia de actividades y/o procesos que detallen de manera ordenada las distintas operaciones realizadas en dicha área, lo que conlleva que el tesorero no tiene claro el orden y movimientos que detalle ordenadamente las diferentes operaciones realizadas en el área, ya que es de vital importancia para la empresa y en el área de estudio se constató que la información que se maneja dentro de esta, solo se encuentra alojada en la computadora personal de tesorero, no teniendo ningún tipo de respaldo por situaciones adversas que puedan ocurrir y que conlleve a su pérdida, lo que generaría una desorganización para la empresa.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

Guashpa (2015) en la tesis denominada "*Implementación del fondo de caja chica para el control interno en la toma de decisiones en la empresa S.A*". El objetivo de la presente investigación fue estudiar la importancia de implementación del fondo de caja chica para el control interno en la toma de decisiones a través del planteamiento de un caso práctico con datos de una compañía real elegido de la plataforma de titulación de la Universidad Técnica de Machala y resuelto con la orientación del tutor académico. La modalidad de la investigación es documental bibliográfico con presentación de análisis ya que se necesitan de libros y artículos científicos para el desarrollo y fundamentación del trabajo, recogiendo investigaciones realizadas por otros autores con referencia al tema en cuestión, así como de normativas legales, para luego, analizar la información obtenida. El nivel de investigación se caracteriza por ser descriptivo porque el problema se analiza a profundidad junto a las características particulares del mismo. Así también, se hace referencia a la normativa vigente en nuestro país como: (Ley de Régimen Tributario Interno, y Reglamento de comprobantes de venta, retención y complementarios, 2015). Los resultados de este trabajo de investigación son muy significativos, pues en base a la resolución de la problemática, se demuestra que para que una empresa opere normalmente, es necesario la creación, control y reposición del

fondo de caja chica, así se evitan inconvenientes y el efectivo es utilizado y aprovechado eficientemente. Se concluyó, que la creación de un fondo de caja chica es esencial, sobre todo, en empresas que empiezan a dar sus primeros pasos, de esta manera, tendrán un efectivo y eficiente desenvolvimiento en la realización de sus operaciones normales. Por otra parte, caja chica es una cuenta contable que forma parte del rubro de Efectivo y equivalentes al efectivo dentro de un plan de cuentas y estados financieros de una empresa, pudiendo afectar los ingresos de la misma, a pesar de tratarse de pequeñas erogaciones de dinero en efectivo. Gracias al estudio llevado a cabo sobre el problema en cuestión, se pudo dar solución práctica al mismo y cumplir con el objetivo trazado, lo que hace, que el presente trabajo sea factible para las diversas empresas en el medio.

Sanchez (2015) en la tesis denominada "*Lineamientos de control interno del efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario para hogar y oficinas ubicada en Valencia, Estado Carabobo*". Tuvo como objetivo analizar los procedimientos de control interno aplicados para el manejo del efectivo a fin de proponer lineamientos que permitieran la mejora de los procesos relacionados. Metodológicamente, el estudio estuvo enmarcado en la modalidad de los proyectos factibles, apoyado en un diseño de campo, con un nivel proyectivo. La población estuvo integrada por las trece personas que laboraban en la empresa y se seleccionó mediante un muestreo intencional una muestra conformada por dos (02) personas, por considerar que podía aportar la información relevante para la indagación. Como técnicas para la recolección de la información se utilizaron las técnicas de la observación directa no participante y la entrevista semi-estructurada aplicada a la muestra. La información recolectada permitió concluir que a pesar que la empresa cuenta con manuales y procedimientos para los diferentes procesos que se realizan en ella, no se pudo evidenciar que estos hayan sido divulgados para el conocimiento de las personas responsables de ejecutarlos, así como tampoco han sido implementados adecuadamente y no se realiza un monitoreo sistemático de las operaciones, por lo que no existía un adecuado control interno en las actividades y procesos relacionados con el manejo del efectivo, por lo que se propone una nueva estructura para el proceso y lineamientos para establecer los procedimientos necesarios. Asimismo, se pudo evidenciar la necesidad de más personal en algunas áreas de la empresa, así como no se realiza un seguimiento



sistemático a las actividades relacionadas con el ingreso y egreso del efectivo, ni se realiza sistemáticamente un arqueo diario de la caja. Por otro lado, la mayoría de las instrucciones se dan de manera verbal.

Arceda (2015) Tuvo como objetivo evaluar la efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad. Las razones que motivó realizar este estudio, se deben a las respuestas brindadas en la entrevista directa, expresando que no se aplican normas, procedimientos de Control Interno, generando deficiencia en los recursos, propios, errores, que dificultan la toma de decisiones para el buen funcionamiento de la Entidad. En cuanto a las técnicas aplicadas al trabajo investigativo fueron: entrevistas, verificación documental, observación, cuestionarios de Control Internos, las técnicas fueron a través de la información recopilada. De acuerdo a los resultados, se concluyó una perspectiva clara de la situación en las áreas administrativa y contable al detectar diferente procedimiento incorrecto por la inexistencia de un manual de Control Interno, que detalle las normas establecidas para mejorar y cumplir el trabajo de manera eficaz y eficiente, se puede confirmar la importancia de la implementación del manual del sistema de control propuesto, que ayudaría a la detección oportuna de errores a fin de que el personal directivo, aplique los correctivos necesarios.

Cusme, Romero & Valenzuela (2015) La tesis denominada *“Diseño de un plan estratégico para implementar un sistema de control interno y establecer procedimientos y funciones para el departamento de tesorería de la empresa Ópticas GMO Ecuador s.a., localizada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2015.”* tuvo como objetivo diseñar un plan estratégico para el departamento de Tesorería de la empresa Ópticas GMO Ecuador S.A. que permita implementar un sistema de control interno y el establecimiento de procedimientos y funciones para el mismo. En esta tesis se va a diseñar un plan estratégico para implementar un sistema de control interno que garantice que no se están cometiendo desvíos de fondos o mal gastando recursos de la empresa; para esto, también se establecerá procedimientos y funciones para que cada empleado trabaje de manera responsable, enfocándose en el cumplimiento de las funciones asignadas y siguiendo los procesos establecidos según el cargo que desempeña. Se utilizarán

diferentes métodos de evaluación, se analizarán los procesos que manejan, dándole a conocer los riesgos que enfrenta el departamento de tesorería, las causas y consecuencias derivadas de la falta de una adecuada segregación de funciones y procedimientos, se recopilará la información necesaria que ayude a determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que identificará el problema para proporcionar la solución necesaria, llegando a la conclusión que dicho estudio realizado concluye que el plan estratégico desarrollado para el departamento de Tesorería de la empresa Ópticas GMO Ecuador S.A., permitirá implementar efectivamente un sistema de control interno que admita la presencia de procedimientos seguros y apegados a un constante control y supervisión; y, funciones delimitadas para el personal del departamento que traerán consigo beneficios positivos para la empresa, mostrando que entre las falencias del departamento de Tesorería se ubica la falta de control en las operaciones del departamento, ya que existe una segregación de funciones que da pie a errores en la operación; además, se evidenció que personal de tesorería desarrollaba funciones que deberían ser desempeñadas por el departamento de contabilidad.

## **2.2. Bases Teóricas de la variable**

### **2.2.1. Control interno**

Según Campos (2015), indica que; El control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa. Es importante destacar que esta definición de control interno no solo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de una organización empresarial.

Vizcarra (2008) informa:

Que en forma amplia el control interno es un proceso, efectuado por la gerencia de una empresa diseñada para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones Confiabilidad de la información financiera. Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables

Adhesión a las políticas de la empresa (p.20)

Melendez (2016) en su libro de Control interno, indica:

Que es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos, por tanto, se ha hecho imprescindible para llevar a cabo una gestión administrativa, económica y financiera de las empresas como consecuencia se ha tornado en un instrumento óptimo para la auditoría. La profundización del control interno como herramienta de la gestión empresarial ha sido posible gracias a los logros conseguidos por los administradores, los especialistas en información y comunicación, los expertos en sistemas y los técnicos en informática y cibernética. En el marco de la flexibilidad señalado, resulta necesario proporcionar a los entes empresariales normas técnicas de control gerencial que coadyuven a una adecuada orientación y unificación de sus controles internos favoreciendo un funcionamiento orgánico y armónico de la gestión en un ambiente satisfactorio de control interno. Basados en esta premisa, la asignatura de control interno busca en el estudiante que demuestre su habilidad para procesar la información recogida y comunicada, vía la acción participativa, promoviéndola mediante grupos de trabajo que desarrollarán el rol educativo, abocándose a las funciones básicas del investigador promotor y facilitador. (p.23, 24)

Miranda (2018) indica el siguiente concepto: Control Interno El control interno es un proceso:

Es decir, se nota la eficiencia y el desarrollo de una entidad, cuando todas las acciones y los procesos de la empresa son llevadas de manera conjunta con el único fin de resguardar sus intereses de negocio y mantener la fuente productora, bajo el contexto de las políticas de la empresa. (Coopers & Lybrand, 1997, p. 6, 26).

Macochoa (2017), manifiesta que hablar del control es referirse a la administración, toda vez que constituye uno de los principios de la administración.

Para Aguirre (2008)

No sólo considera el entorno financiero y contable, sino también, tiene que ver la eficiencia administrativa y operativa la que marcará la diferencia en una organización, cuyos controles deben considerar a todos los elementos de la organización. Clasificación del control interno

El control interno se clasifica en:

**Control interno contable.** Este tipo de control sirven para garantizar la protección de los activos, la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables. El control es orientado no sólo a las normas de control del sistema contable sino también a procedimientos que tiene gestionen la situación financiera y el proceso informativo.

**Control interno administrativo.** Son procedimientos y operaciones que se dan en la organización y buscan la eficiencia operativa y el cumplimiento de las normas y políticas de la dirección. Éste control no está relacionado con los estados financieros sino a otras actividades propias de la empresa, pero que pueden repercutir en el área contable y financiera. (p.26, 27)

Rivera (2019), define al control interno, forma parte del control de gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiera y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna, logrando su cumplimiento.

Mantilla (2018) manifiesta:

Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de la administración y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad en la información financiera, Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Esta definición es amplia por dos razones. Primero, es la manera como la mayoría de los ejecutivos principales intercambian puntos de vista sobre control interno en la administración de

sus negocios. De hecho, a menudo ellos hablan en término de control, y esperan ampliar el término y su importancia, por ejemplo, en los controles sobre información financiera o en los controles relacionados con el cumplimiento de leyes y regulaciones. De manera similar, un centro dirigido sobre los controles en unidades particulares o actividades de una entidad. (p.23-24)

Rosales (2015), menciona que el control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas adoptados en el negocio o firma, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y fomentar la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia.

Aicpa (1989) determina que el control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos verificar la confiabilidad y exactitud de los datos contables, promover la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las practicas ordenadas por la gerencia

Gómez (2009) define: "Al control interno como sistema es aquel que sirve para mantener las características de los productos de un sistema de referencia, dentro de un rango de tolerancia predeterminado, persigue un objetivo de eficacia para mantenerla en condiciones de eficiencia" (p.53-54)

Gutiérrez (2017), define al control interno, como un plan organizacional y todas las medidas relativas que adopta una entidad para salvaguardar activos, fomentar el acatamiento de las políticas de la compañía, promover la eficacia operativa y garantizar que los registros contables sean precisos y fiables.

Hongren, Harrison, & Smith (2003) Define al control interno en un proceso, de la organización para custodiar los activos de la entidad, y capacitar a los funcionarios para que cumplan con los objetivos y metas mediante los controles del registro de las operaciones de forma clara y razonable además de evaluar las actividades de la empresa. El control interno en las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares de la organización empresarial, ya que nos permite verificar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones. El

control interno es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza del Control Interno determinará si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables, o no.

Catacora Carpio, (1997) El Control Interno es una herramienta de forma clara y precisa para el sistema contable, que nos dé la verdadera razonabilidad y objetividad de las cifras reflejadas en periodo determinado de las operaciones de la entidad. En las Entidades hoy en día es fundamental el Control Interno ya que nos permite confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes y normas que regulan las entidades de los estados. El Control Interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguarda de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.).

Aguirre (2006) el control interno es una técnica para realizar en la empresa, controlar las operaciones administrativas y contables mediante procedimientos, normas para alcanzar los objetivos de la entidad. El control es una de las etapas importantes de la empresa ya que enfoca a las áreas críticas de la organización para que no exista desviaciones de los activos, información y registro de las operaciones administrativas, contables que se dan cada día en la organización. Las organizaciones actualmente buscan como sustentar de forma independiente el Control Interno de acuerdo a las unidades operativas en el reconocimiento de la necesidad de las áreas, para la fijación de responsabilidades de cada colaborador con el propósito de que no existan desviaciones. El sistema de Control Interno es el conjunto de todos los elementos en donde el principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos. Este es de vital importancia ya que se promueve la eficiencia, asegura la efectividad previene que violen las normas y los principios contables de general aceptación.

Shuter (2005). El control es un elemento del proceso administrativo de la Entidad, donde están involucrados el factor humano que dirige, corrige los procesos de cada área para lograr la eficacia de las operaciones y no violar las leyes, normas

para los controles de contabilidad y administración, se constituye para los jefes en una herramienta, a través de la cual se comprueba si los propósitos de la organización fueron alcanzados de acuerdo a las normas y principios. Las organizaciones estatales y privadas están priorizando controles para el buen funcionamiento de la empresa, con el propósito que se desvanezcas los errores que comente el factor humano para llegar a las metas propuesta por sus dueños. El Control Interno se define como el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que, ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de sus funciones administrativas.

Hernández (1991) Por tanto, el Control Interno es un conjunto de actividades para lograr las metas de la empresa, y lograr éxito de crecimientos, tanto externos como interno, a los niveles macro de las instituciones. La entidad se encuentra en un crecimiento de controles concientizando a su personal de trabajar de forma ordenada y precisa ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo previene que se violen las normas y principio contables.

CCPN, (2008) literalmente indica:

Conjunto de procesos, funciones, actividades, subsistemas y gente, que se encuentra agrupadas o segregadas conscientemente, para asegurar el logro efectivo de metas y objetivos”. Aclarando a detalle el Control Interno lo procesa un conjunto de personas involucradas dentro de la institución para lograr el crecimiento de la empresa a nivel regional y nacional donde tiene una plaza de mercado. En las empresas es necesario que implanten un Control Interno, para poder crecer y permanecer en el mercado, con las funciones de cada colaborador que aportarán para la toma de decisiones y crecer para competir y ser el líder de la competencia. (p.18, 20)

Según SanchezZ (2015), da un alcance sobre la importancia del Control Interno el alcance de los objetivos de que permite mantener a la organización en un ámbito de constante crecimiento, profundizando.

Magdaleno (2006), señala:

Que el control interno puede ayudar a una entidad a lograr su desempeño y metas de rentabilidad, y prevenir pérdida de sus recursos. Puede ayudar a garantizar lo confiable de sus informes financieros, de allí que contribuye a asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando perjuicios y demás consecuencias a su reputación. En suma, puede ayudar a la entidad a ir donde quiera y deseé, y evitar trampas y sorpresas a lo largo del camino. El control interno es una herramienta que ofrece a la organización la oportunidad de prevenir y detectar debilidades en los procesos y así garantizar que las actividades se estén realizando de la manera más eficiente, para la salvaguarda de los activos y razonabilidad de las cifras presentadas en los estados financieros y así obtener un control eficaz sobre todos los aspectos vitales de la organización, como leyes y regulaciones. (p.48)

#### **2.2.1.1. Entorno de Control**

Melendez (2016), Define el entorno de control de la siguiente forma:

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización.

El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top“, con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño El entorno de control de una organización tiene una influencia. Tiene 5 principios: La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos. El consejo de administración demuestra independencia de la



dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización La organización define las responsabilidades.

Ochoa, Vasquez & Orellana (2017) define:

Al entorno de control de la siguiente forma: Entorno de Control Se recogen en cinco principios la relevancia de la integridad y los valores éticos, la importancia de la filosofía de la Administración y su manera de operar, la necesidad de una estructura organizativa, la adecuada asignación de responsabilidades y la importancia de las políticas de recursos humanos. Se explican las relaciones entre los componentes del Control Interno para destacar la importancia del Entorno de Control. Se amplía la información sobre el Gobierno Corporativo de la organización, reconociendo diferencias en las estructuras, requisitos, y retos a lo largo de diferentes jurisdicciones, sectores y tipos de entidades. Se enfatiza la supervisión del riesgo y la relación entre el riesgo y la respuesta al mismo. (p.32)

#### **2.2.1.2. Actividades de Control**

Macochoa (2017), define la Actividad de control de la siguiente manera: Actividades de control. - Son acciones que realizan producto de la toma de decisiones y que se plasman en instrucciones para ejecutar actividades teniendo en cuenta las políticas descritas. Aquí es importante considerar la posibilidad de aprobar y difundir las políticas y normas institucionales. Está constituida por las políticas y procedimientos establecidos por la entidad para disminuir los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la entidad.

En ese sentido CGR (2011) considera: Los Procedimientos de autorización y aprobación de procesos y actividades documentados en normas internas. Procesos de la entidad diseñados, documentados e implementados - Mapa de procesos. Matrices de segregación de funciones de procesos claves: Realización de la operación, actividades de control, custodia, registro de la operación. Reporte

de arqueos, inventarios físicos, procesos de adquisiciones, reportes de personal u otros actos de verificación de data sensible efectuados periódicamente. Políticas y procedimientos documentados para la administración de los sistemas de información.

Campos (2015), Sostiene que las políticas no son actividades de control, sino más bien líneas generales de acción para la toma de decisiones que indican a los gerentes cuales son las decisiones deben adoptarse y cuáles no. De ellas se desprenden los procedimientos que resultan ser instrucciones específicas para ejecutar acciones, enfocadas en el objetivo por el que se ha fijado determinada política. Las políticas definen cuestiones generales para la conducción de las actividades que podrían estar escritas o no, como, por ejemplo, revisar las líneas de crédito aprobadas a nuevos clientes, los procedimientos definen cuando debería realizarse la revisión y su oportunidad, con base a criterios tales como: tipo de cliente, montos de créditos aprobados y condiciones de pago autorizadas. Es importante que las situaciones detectadas como consecuencia de la aplicación de procedimientos se revisen en forma oportuna, y los responsables adopten acciones correctivas para que los errores no se repitan en el futuro. Una nueva practica de gobiernos corporativo debería consistir en el diseño, aprobación y divulgación del manual de políticas de la compañía, de acuerdo con su naturaleza, volumen y grado de descentralización de sus operaciones aun cuando la tendencia moderna se oriente a incluir en dichos documentos

### ***2.2.1.3 Actividades De Supervisión***

Melendez (2016) sostiene.

Que las actividades de supervisión se realizan con respecto de todos los procesos y operaciones institucionales, posibilitando en su curso la identificación de oportunidades de mejora y la adopción de acciones preventivas o correctivas. Para ello se requiere de una cultura organizacional que propicie el autocontrol y la transparencia de la gestión, orientada a la cautela y la consecución de los objetivos del control interno. La supervisión se ejecuta continuamente y debe modificarse una vez que cambien las condiciones, formando parte del engranaje de las operaciones de la entidad (p.90)

También sostuvo que las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presente y funcionan adecuadamente.

**Las evaluaciones continuas**, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna.

**Las evaluaciones independientes**, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda.

**Principio del Componente de Actividades de supervisión:** La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

Marcelle (2015), lo que realiza este indicador de actividades de supervisión: Elaborar un Manual de Normas y Procedimientos, que delimite claramente cada una de las acciones a ejecutar: Facultar a una persona para diseñar, aplicar y hacer cumplir controles internos, acordes a las necesidades de la empresa. Respetar las líneas de mando que se establezcan, independizar los departamentos gerenciales a fin de proponer controles más específicos, se dividirán las áreas de la empresa en tres partidas básicas, y vulnerables a desviaciones en control interno, éstas son: efectivo, cuentas por cobrar e inventario. En una entidad organizada, las entradas diarias de efectivo se depositan rápidamente en el banco. Con frecuencia una fuente principal de estas entradas diarias es el cobro de las cuentas por cobrar.

### **2.2.2. Caja**

Para Caballero (2013) el fondo fijo o caja chica es una cantidad fija de dinero, (salvo incrementos posteriores) que se crea por la máxima autoridad antes de iniciar las operaciones y debe ser utilizado para atender gastos menudos, y el acceso a dichos fondos debe ser periódico y contar con la autorización correspondiente.

La Dirección Nacional Financiera (2015) define al fondo de caja chica como una cantidad de dinero que sirve para atender obligaciones no previsibles, urgentes y de menor costo pudiendo utilizarse en proyectos y programas. Asimismo, refiere que los gastos deben ser justificados, puesto que para su desembolso no se realiza a través de una programación anual. La caja chica, es un fondo en efectivo con el que cuenta la institución y proviene de cualquier fuente que financie el presupuesto de la entidad y debe ser destinado prioritariamente para atender gastos menores que requieran ser cancelados de manera inmediata. Las características de los gastos son los imprevistos y urgencias de costos menores y se debe a que no ha sido programado con anterioridad. Se debe considerar que, para tener acceso a los gastos con cargo a caja chica, se debe solicitar y tener la autorización del gasto de manera escrita con las firmas de los funcionarios responsables, teniendo para ello un formato establecido y para la rendición de cuentas se debe contar con los documentos sustentatorios

Según la Directiva la Resolución Directoral N° 001-2011-EF/15, el monto máximo para hacer uso de caja chica no debe exceder los S/. 700.00 (setecientos con 00/100 soles), en el caso de que se requiera un monto mayor que no excede una UIT vigente, excepcionalmente serán autorizados por la Oficina General de Administración, y solo con carácter de urgente y para atenciones oficiales. El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, explica según la Resolución Directoral N° 069-2017-MIMP/OGA que la caja chica de la entidad tiene los siguientes objetivos: Agilizar y simplificar el trámite de los gastos menudos y urgentes. Regular dentro del marco legal vigente, las funciones y responsabilidades del personal encargado de caja chica. Aplicar las normas de austeridad del gasto público, fijando los requisitos mínimos de control en el manejo de la caja chica y de la forma documentaria. (MIMP, 2017).

Redondo (2002) menciona que:

El efectivo es todo medio de pago o de intercambio que se acepta como ingreso disponible y se encuentran en las cuentas corrientes bancarias. El efectivo representa la liquidez de la organización y permite cubrir algunas necesidades o atender compromisos. Cuando se habla de efectivo, se tiene en cuenta que es supervisado por el Área de Tesorería de la entidad, que aparte de controlar los ingresos y egresos también, atiende las operaciones financieras, por lo que preparan frecuentemente informes de flujo de caja. Las dependencias de tesorería se encargan de cumplir y hacer cumplir los procedimientos normados, salvaguardando los recursos económicos de la entidad; son los responsables de tener los informes contables, facilitar la información y tomar decisiones orientadas a atender acciones de pago y compromisos asumidos por la entidad. (pp.32, 33)

Para Arceda (2015), define la caja chica de la siguiente manera:

- La apertura, incremento o disminución del fondo fijo de caja chica en moneda nacional será aprobada por escrito por la Junta Directiva de la agrícola.
- El fondo fijo de Caja Chica se crea para cubrir necesidades de desembolso de dinero que por su naturaleza imprevista y urgencia deben ser pagados en efectivo y no en cheques.
- El límite máximo de erogaciones del fondo fijo de caja chica debe estar en dependencia del monto que se fije como fondo fijo de caja chica, cualquier erogación mayor de este límite debe justificarse plenamente, dejando constancia de la misma.
- Todo desembolso definitivo debe ampararse en recibo de caja chica, el que a su vez debe estar respaldado por los documentos que evidencien el pago efectuado tales como: facturas, recibos, órdenes, memorandums, etc. autorizados y/o firmados por el jefe del área que solicitó el desembolso. Conjunto de medios legales de pago representados por dinero, giros postales y telegráficos, entre otros, de disposición libre e

inmediata.

- Los documentos que respalden el recibo de caja chica, deben cumplir con los siguientes requisitos: tener fecha comprendida dentro del máximo de las 72 horas de Liquidación del Vale. No tener enmendaduras, borrones o alteraciones. Ser originales, no copias ni fotocopias. Las operaciones aritméticas correctas. Estar a nombre de la agrícola. Cancelarse con sello que diga cancelado.
- El recibo de caja chica debe ser prenumerado, elaborarse en original y controlarse su secuencia numérica.
- El recibo de caja chica se redactará claramente, se mencionará en el mismo, el No. de factura, recibo, orden o cualquier otro documento justificativo que le sirva de soporte.
- Llevará la firma del encargado del fondo, y de un funcionario competente y de la persona que recibe el dinero. La reposición del fondo debe efectuarse cuando éste se agote en un 75 % de su monto.
- A fin de mes, aunque no se hubiesen utilizados fondos en un 75 %, se reembolsarán los desembolsos efectuados a esa fecha, para registrarlos en el período que les corresponda.
- Al reponerse el fondo, el recibo de caja chica y sus soportes se cancelarán con un sello que indique cancelado, no. del cheque de reembolso y fecha.
- El fondo fijo de caja chica no debe mezclarse con fondos de Caja General, ni con otros fondos personales del encargado del mismo.
- La persona encargada del Fondo no podrá entregar dinero a ningún empleado o funcionario, mientras no haya rendido cuentas del anterior, si hubiese.
- Es absolutamente prohibido que una persona tenga dos o más vales provisionales pendientes.
- Es prohibido cambiar cheques de particulares, empleados, funcionarios

y aún de la misma agrícola con el dinero del fondo.

- Las personas que tienen cargos de dirección o lleven registros contables dentro de la agrícola, no deben manejar Fondos Fijos por ser esta función incompatible con su cargo.
- La persona que maneja fondos fijos podrá ser arqueada en cualquier momento que lo estime conveniente el Contador.
- Las solicitudes de reembolso deben presentarse en el formato reembolso de caja chica que deberá acompañarse de los recibos de caja chica en orden numérico secuencial, con sus soportes. (p.183-185)

Rivera (2019) define de la siguiente manera:

Caja Chica: En toda empresa, pública o privada se asignan recursos dinerarios para afrontar los gastos diarios no previstos en el presupuesto habitual, con el fin de resolver situaciones cotidianas urgentes, que no permiten seguir trámites habituales de autorización de gastos; y que, por ser de poco monto, deben resolverse de inmediato evitando perjuicios mayores, y para hacer más ágil ciertas gestiones. En general los fondos disponibles en Caja Chica son reducidos, y cada institución determinará su monto máximo (p.31)

Abanto (2017), nos indica que el flujo de caja es la estimación de los ingresos y egresos de efectivo de una empresa para un período determinado. Es flujo de caja normalmente es elaborado por el tesorero de la empresa que muchos casos dependen de la gerencia financiera.

#### **2.2.2.1. Estructura de flujo de caja.**

La estructura de caja está compuesta por ingresos egresos y financiamiento de efectivo. Cabe indicar que debe elaborar el flujo de caja de parte del saldo inicial de caja.

#### **2.2.2.2. Importancia del flujo de caja.**

El flujo de caja es importante porque permite la gerencia financiera provee las necesidades del efectivo que necesita la empresa a corto plazo. Uno de los

instrumentos principales que utiliza el Gerente Financiero para controlar los gastos de la empresa es el flujo de caja. Se trata de un programa que relaciona las entradas de efectivo y los gastos también de efectivo en los que la empresa incurrirá durante el período presupuestario. Funciona en forma parecido al talonario de cheques personal, en el cual se anotan los depósitos y los pagos que se efectúa a medida que ocurren. El flujo de caja es esencialmente un plan de entradas y salidas de dinero y como tal, difiere en un aspecto muy importante de los otros presupuestos que se estudian. Mientras que el flujo de caja se refiere exclusivamente al dinero real, los otros difieren a conceptos devengados. Así el presupuesto de ventas representa que los pagos no se recibirán tal vez en el curso normal de las operaciones. La empresa establece sus cuentas por cobrar anticipándose al pago que recibirá en una fecha futura. Las cuentas por cobrar y otras cuentas que se pagará o se cobrarán en el futuro constituyen conceptos devengado. En el presupuesto de efectivo no se animó conceptos devengado por el contrario se considera lo que se va a percibir realizar

### ***2.2.2.3. Finalidad del flujo de caja.***

Consiste en coordinar las fechas en que la empresa necesitará dinero en efectivo señalando aquellas en que se escaseará, con el fin de que se pueda tramitar préstamos con anticipación y sin presiones indebidas. El flujo de caja indicará con exactitud las necesidades excepcionalmente importantes de efectivo que necesitan empresa; por ejemplo, el pago de un préstamo anterior al banco. Señala igualmente las fechas en que le empresas dispondrán de excedentes temporales, los cuales podrá invertir en valores de corto plazo obteniendo una utilidad adicional. Es cosa corriente que los Gerentes Financieros coloquen sus recursos excedentes por periodos tan corto como de un día para otro, a fin de no perder ningún interés. Después de todo, cuando se trata de varios miles de nuevos soles, los intereses de un solo día pueden significar una suma apreciable en términos de utilidades por acción.

Rosales (2015) hace referencia al control de caja, en cuanto al efectivo, existen una serie de medida de control interno destinados a salvaguardarlo, evitar usos indebidos y mantener limitado a el acceso de dicho recurso, de tal fin que este sea utilizado solo para el logro de los objetivos de la entidad, entre los cuales



podemos indicar: Manejo de desembolsos menores por caja chica, cobros, usos de dos formas para emitir cheques, conciliaciones bancarias y arqueos de caja y todo aquello que permita un uso racional. Asimismo, el control interno del efectivo son aquellas medidas administrativas que permiten consistencia permanente en el tratamiento de toda y cada una de las operaciones que genera el efectivo en caja y bancos, con el fin de informar la exactitud de sus resultados, monedas, billetes, cheques, etc., son la forma como está representado el dinero, es decir, que son todos aquellos valores disponibles para atender las necesidades de las operaciones normales de una organización, más un saldo razonable para cubrir cualquier emergencia

Catacora (1996) indica:

Para llevar un control interno en caja y bancos hay que tener en cuenta plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados, que tienen por objeto obtener información segura, salvaguardar el efectivo en caja y bancos, así como fomentar la eficiencia de operaciones y adhesión a la política administrativa de cualquier empresa pública, privada o mixta. Caja: Conjunto de medios legales de pago representados por dinero, giros postales y telegráficos, entre otros, de disposición libre e inmediata (p.75-77)

Melendez (2016), refiere sobre los objetivos del control interno del área de Caja-Bancos. Que son objetivos de un sólido sistema de control interno de caja y bancos (efectivo y equivalente de efectivo) es donde confluyen los diferentes ciclos de la empresa, quedando reflejadas las entradas y salidas monetarias resultantes de las distintas operaciones o transacciones que realizan las entidades privadas o públicas y son las siguientes:

- a) Determinar si los ingresos obtenidos, en efectivo y/o con cheques, son registrados en los libros de contabilidad y si se han depositado íntegramente y de manera oportuna en las cuentas corrientes bancarias de la empresa. Determinar si los ingresos y los egresos de caja han sido registrados en el período a que corresponden y si están correctamente registrados en los libros de contabilidad.

- b) Determinar si los egresos registrados contablemente están sustentados documentariamente (Ejemplo: Facturas y/o boletas de venta, recibos por honorarios); asimismo verificar si corresponden al giro del negocio. Evitar o prevenir los fraudes de caja y bancos, promoviendo la eficiencia del personal con el fin de proteger y salvaguardar el efectivo de caja y bancos. Descubrir errores, malversaciones, desperdicios y filtraciones de caja y banco.

#### *2.2.2.3.1. Procedimientos:*

El equipo de auditoría debe brindar especial atención a los procedimientos de control establecidos en el objeto de asegurar integridad, validez y exactitud de los fondos de la entidad. Así como también, dichos procedimientos dependen de ciertos factores como: La naturaleza del negocio, volumen de operaciones. En algunos casos puede resultar excesivos en otro insuficiente, para lo cual el equipo de auditoría puede aplicar procedimientos adicionales para determinar el grado de confiabilidad del control interno de caja y bancos; estos procedimientos, entre otros, son los siguientes:

- Verificar la adecuada segregación de funciones: los empleados que manejan dinero en efectivo y dinero depositado en el banco deben tener funciones de autorización, ejecución, custodia, registro contable y supervisión continua por persona responsable y se debe realizar arqueos sorpresivos. Los empleados que manejan fondos no deben tener acceso a los registros contables y la función de registro de operaciones de caja y bancos será exclusiva del departamento de contabilidad, comprobar el adecuado control sobre la captación de ingresos diarios.
- Verificar la segregación de funciones entre el empleado que realiza el cobro y el empleado que emite el comprobante de pago. Comprobar si se elabora un reporte diario de ingresos y si el ingreso recibido por caja y el reporte por caja coinciden con el depósito a bancos.
- Verificar el adecuado control sobre la emisión de cheques y/o salidas diarias de efectivo.
- Comprobar, si previamente a la emisión de cheques respectivo se realiza

control previo de la compra o servicio que se paga, mediante la revisión de los documentos sustentatorios, autorizaciones efectuados, conformidad de la recepción de los bienes o servicios.

- Verificar si los comprobantes de pago están debidamente autorizados, firmados, sellados y sustentados. En cuanto a los talonarios de cheques, estos deben estar custodiado por personas responsables y autorizadas. Los cheques anulados deben ser parcialmente destruidos, guardando en el talón la numeración del cheque que justifique dicha anulación.
- Comprobar la elaboración periódica de las conciliaciones bancarias en forma mensual. Comprobar el control establecido para la recepción de dinero en efectivo. Respecto a los sobre giros bancarios, verificar si existen adecuada autorización.
- Deberá verificar la razón de la existencia del fondo para caja chica y que su destino sea para efectuar gastos menores y urgentes, además deberá tener la resolución autoritativa, la designación de la persona encargada del manejo de caja chica y el monto máximo por cada gasto y su reembolso requiere la emisión de un nuevo cheque. Los cheques nunca se expedirán al portador, deben ser nominativos y con firmas autorizadas y mancomunadas, con lo que la responsabilidad recaerá de preferencia a funcionarios de alta gerencia ajenos a la contabilidad y a cajeros. Los depósitos diarios, lo recaudado y otras captaciones de ingresos deben depositarse al día siguiente en forma exacta y permanente.
- Deben efectuarse arqueos de caja de manera sorpresiva o inopinada con el fin de evitar que los cajeros manejen indebidamente los documentos, efectivo y valores de caja observando una conducta honesta y cualquier diferencia se investigará amplia y satisfactoriamente. Así como debe practicarse las conciliaciones bancarias en forma regular.
- Debe existir afianzamiento del personal de caja para evitar que la empresa sufra en caso de robo, fraudes, desfalcos y abuso de confianza por parte de los cajeros ya que el seguro reintegrará el importe afectado a la empresa; caso contrario previa investigación se formulará la denuncia contra los

cajeros ante la autoridad competente.

#### **2.2.2.4. Control contable de caja y Bancos.**

Para la administración del movimiento de caja y bancos se llevará un control adecuado de acuerdo con el volumen de operaciones que justifiquen como tal.

Las cuentas de control contable a utilizarse son las siguientes: 101 Caja, 102 Fondos fijos, 103 Efectivo en tránsito, 104 Cuentas corrientes en instituciones financieras, 105 Certificados bancarios, 106 Depósitos en instituciones financieras, 107-

#### **2.2.3. Fondos sujetos a restricción.**

Se ha visto los diferentes procedimientos para poder evaluar el rubro de Caja y Bancos, y la importancia que tienen estos procedimientos en el control interno del rubro caja y bancos, a continuación, voy a mencionar un caso y lo vamos a explicar, para que Ud. tenga una apreciación de la importancia del mismo.

Ochoa, Vasquez & Orellana (2017) habla sobre el ciclo de tesorería : En este ciclo se originan las transacciones procesadas en los registros contables por la adquisición de obligaciones y sus operaciones de pago; emisión de obligaciones de deuda y acciones de capital; cambio de valores y operaciones de compra y venta de divisas, inicia con el reconocimiento de las necesidades de efectivo, su distribución en las operaciones corrientes y otros usos, y se termina con la devolución del efectivo a los inversionistas y a los acreedores.

A continuación, se detallan las funciones típicas que se realizan dentro de este ciclo:

##### **2.2.3.1. Medios de Pago y Cobro:**

En la actualidad tenemos varios medios de pago entre los cuales están:

- **Efectivo:**

Es el medio de pago utilizado fundamentalmente en el pequeño comercio, siendo su presencia menos habitual en el resto de operaciones. La disposición de grandes cantidades de efectivo es una práctica en desuso por razones de seguridad

y por la pérdida de rentabilidad financiera.

- **Tarjetas de débito:**

Son aquellas donde la disposición de fondos se realiza contra la cuenta corriente o cuenta de ahorros, produciéndose el cargo de forma automática. De esta forma si no existiera saldo suficiente, la operación no tendría lugar.

- **Tarjetas de crédito**

Son aquellas que cuentan con un crédito concedido por la institución financiera. Si la disposición de fondos se produce con cargo al crédito, la institución cobra un tipo de interés y las comisiones correspondientes.

- **Cheque:**

Es un documento por el que un banco o entidad de crédito se obliga al pago de una determinada cantidad de dinero por orden de uno de sus clientes con cargo a sus fondos. Su validez depende del cumplimiento de determinados requisitos formales:

- La denominación de cheque debe figurar en el propio título.
- El mandato de pagar una determinada cantidad en soles o en moneda extranjera admitida a cotización oficial.
- El nombre del que ha de pagar o librado que necesariamente ha de ser un banco o institución financiera.
- Cantidad a pagar (expresada en letras y números), expresiones no coinciden, prevalece la cantidad en letra.
- Lugar de pago.
- Fecha y lugar de emisión del cheque.
- Firma del Librador o del que emite el cheque

- **Pagaré:**

Es un documento escrito donde una persona se compromete a pagar a otra una determinada cantidad de dinero en una fecha acordada. Los datos que debe

contener un pagaré son:

- La denominación de pagaré.
- El vencimiento acordado en el que deberá abonarse.
- El importe a abonar.
- El lugar del pago.
- El nombre de la persona a la que debe efectuarse el pago o a cuya orden se deba efectuar o tenedor.
- El lugar y la fecha de libramiento.
- La firma del deudor.

- **Letra de cambio:**

Es un documento por el que una persona obliga a otra a pagar una determinada cantidad de dinero en una fecha determinada. (p. 29, 31)

Rivera (2019) define al área de tesorería de la siguiente manera: Área de tesorería Es el área de una empresa en la cual se organizan y gestionan todas las acciones relacionadas con operaciones de flujo monetario o flujo de caja. Esto incluye los cobros por actividades de la empresa, los pagos a proveedores, las gestiones bancarias y cualquier otro movimiento de la caja de una empresa. Es decir, de los movimientos de dinero que entra y sale de la empresa.

**2.2.3.2. Funciones del área de Tesorería:**

- Gestión de los recursos monetarios de la empresa.
- Toma de medidas necesarios en caso de desviaciones.
- Diseño de políticas de cobros y pagos.
- Control del adecuado cumplimiento de previsiones de pago y cobros

- **Liquidez:**

Es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo.

- **Flujo de Caja:**

El flujo de (Cash Flow) se caracteriza por dar cuenta de lo que efectivamente ingresa y egresa del negocio, como los ingresos por ventas o el pago de cuentas (egresos), la importancia del flujo de caja es que nos permite conocer en forma rápida la liquidez de la empresa, entregándonos una información clave que nos ayuda a tomar decisiones.

- **Perdida:**

La pérdida contable representa una disminución de una parte de los bienes y derechos de la empresa (activos). El término pérdida también se aplica a resultados negativos, que vienen determinados por la diferencia entre los ingresos (ventas, prestación de servicios, etc.) y los gastos necesarios para generar dichas ventas (compras, gastos salariales, gastos generales, etc.)

- **Cheque:**

Es un título valor que incorpora una orden de pago emitida por el titular de una cuenta corriente bancaria a favor de una persona beneficiaria, quien cobrará su importe dirigiéndose a un banco o empresa del sistema financiero nacional especialmente autorizado para ello. De esta manera, el banco girado pagará el título valor a su tenedor, descontando de la cuenta corriente del emisor. Un requisito indispensable para la emisión del cheque es que el emitente debe contar con fondos disponibles suficiente para atender el pago del título valor por el banco girado.

- **Riesgo:**

Es la posibilidad de que los flujos en efectivo de una empresa sean insuficientes para cubrir los gastos de operación. Los gastos de operación son los que una empresa ocupa al realizar sus operaciones normales. Estos incluyen los salarios, el alquiler, las reparaciones, los impuestos, el transporte y la venta, los gastos administrativos y los gastos generales. Sin el flujo de caja suficiente para pagar estos gastos, las empresas se vuelven más propensas a fallar. El riesgo empresarial se refiere a la probabilidad de que esto ocurra.

- **Caja:**

Cuenta donde se registran las entradas de dinero en efectivo o por cheques o en valores representativos de sumas dinerarias, y los egresos también de dinero efectivo o de cheques,

Gutiérrez (2017), define que el arqueo de caja en una empresa hotelera como el recuento de ingresos realizados a lo largo del turno o del día. Generalmente, se suelen hacer tres arqueos al día; coincidiendo con cada uno de los turnos, eso es a las 7:00 a.m., a las 15:00 p.m. y a las 11:00 p.m. Sin embargo, y dependiendo del tipo de hotel el arqueo se puede hacer también en el momento que se cambia de responsable en la recepción. También comenta que se pueden realizar dos tipos de arqueos: de forma manual de forma automática ayudado de un sistema informático.

Hernández Bernejo, (2013), manifiesta que el arqueo de caja se puede realizar de varias formas y nos muestra el método más tradicional que es el siguiente:

- El día se inicia con una determinada cantidad de dinero en caja que deberá ser tenida en cuenta a la hora de realizar el arqueo de caja. El objetivo de empezar el día con esa cantidad de dinero en caja es poder llevar a cabo las operaciones comerciales y no tener que parar la actividad por falta de cambio.
- Al analizar el día o el turno, se hará la diferencia entre los cobros recibidos a los que se añade el importe inicial y los pagos realizados.
- El resultado final de estas operaciones debe coincidir con la cantidad resultantes del recuento de caja.
- La autora también comenta que no obstante en la vida real es bastante frecuente la existencia de descuadres en los arqueos que realizan a caja, cuyas diferencias se contabilizan en una cuenta llamada diferencia de caja, independientemente de que se trate de un ingreso y de una pérdida.  
(pp. 26, 27)

Guashpa (2015) nos muestra los procedimientos para Administrar un fondo de caja chica: Procedimientos para administrar un fondo de caja chica Luego de la



creación del fondo de caja chica, es necesario llevar a cabo los procedimientos adecuados para la consecuente contabilización al momento de solicitarse la reposición de caja chica. Según lo que se analizó en base a otras investigaciones relacionadas a la presente investigación, es importante que el custodio de caja chica:

- Determine si el gasto solicitado está dentro de los que se consideran menores.
- Valide con el administrador la aprobación del gasto solicitado.
- Elabore el comprobante interno, conocido como vale de caja chica, en el que se detalle la numeración del mismo, la fecha, el monto, el concepto, el nombre y firma de la persona solicitante, así como de aquella que dio la autorización, sea ésta el gerente o el mismo custodio del fondo.
- Entregue el dinero a la persona que solicitó el gasto.
- Lleve de forma cronológica y detallada, el registro de cada gasto al momento en que éste se realice.
- Verifique que cada erogación de dinero por concepto de gasto menor, tenga la debida documentación soporte y que cumpla con los requisitos establecidos por el Reglamento de comprobantes de venta, retención y complementarios aprobado por el SRI.

Algunos requisitos esenciales son que los comprobantes deben ser originales, tener la autorización del SRI, no deben estar caducados ni tener enmendaduras o correctivos, y, estar a nombre de la empresa para que tenga la debida validez legal y se puedan sustentar los gastos realizados. En caso de que se desconozca el valor de dinero a gastar por parte del solicitante o se trate de un adelanto de dinero, se puede dar un anticipo utilizando el vale provisional de caja chica, el cual debe tener un tiempo límite para ser liquidado. Además, debe estar previamente autorizado por el administrador y firmado por él y por el solicitante. En caso de que se gaste menos que lo entregado en dinero, el solicitante debe devolver el sobrante. Si sucede lo contrario, el custodio debe entregarle lo que el solicitante puso demás. Procedimiento de reposición de un fondo de caja chica En

base al análisis realizado de trabajos de otros autores, se halló que un fondo de caja chica necesita ser reembolsado según la necesidad de la empresa, cada vez que sea posible, con el fin de que exista dinero disponible en caja chica y consecuentemente, hacer frente a los gastos que puedan surgir de forma imprevista. Los puntos principales tomados como referencia para llevar a cabo este proceso son:

- Establecer monto de caja chica límite para solicitar la respectiva reposición. Así se evitará el agotamiento imprevisto del fondo.
- Solicitar la autorización correspondiente para la reposición del fondo, al administrador o gerente.
- Preparar el detalle de gastos menores de forma cronológica y detallada en una planilla debidamente aprobada por el contador o gerente.
- Adjuntar toda la documentación de respaldo. Esto incluye vales de caja chica y comprobantes de venta.
- Verificar que la documentación cumpla con los requisitos legales establecidos, poner sello de cancelado en los documentos de respaldo una vez justificados los gastos. Esto es responsabilidad del contador.
- Registrar los asientos contables en el libro diario general. Esto es responsabilidad del contador.
- Girar cheque a nombre del custodio en base al dinero requerido según los reportes presentados y previa autorización del administrador o gerente.

#### **2.2.4. Apertura de la Caja Chica**

Suca, Mamani, Ochoa, Ala, Mamani & Farfan (2016) nos muestra la apertura de caja chica, que es importe del fondo será determinado en función a las reales necesidades de cada institución, para ello es de importancia la existencia de un documento que autoriza la apertura del fondo fijo firmado por el funcionario. (p. 4, 5)

**Contenido del Documento de Autorización:** Constituye el documento con el siguiente contenido.

- Nombre del trabajador encargado del manejo del fondo, a cuyo nombre se girarán los cheques de apertura y reposición de los fondos.

- Monto del fondo fijo.
- Monto máximo de cada pago en efectivo.
- Relación de desembolsos autorizados y no autorizados a realizarse con caja chica.

Para Bustamante (2016) Establecer Montos Máximos de Pago: Se debe establecer el monto máximo que se retirará del fondo por cada pago, en función a un porcentaje del monto asignado como caja chica (p. 2, 5)

Ejemplo: El valor máximo por cada pago no podrá exceder el 30% incluido impuesto del monto asignado como caja chica.

Monto asignado: S/. 5,000

Monto máximo por cada pago: S/. 1500

#### **2.2.4.1. Utilización de los fondos de caja chica:**

Si bien es cierto cancelar con cheques y depositar los ingresos en cuenta corriente facilita el control interno del efectivo, también no es menos cierto que a su vez se pierde agilidad en los pagos especialmente en aquellos de poco monto, como lo son la adquisición en efectivo de bienes, servicios y otros pagos que regularmente no se cancelan con cheques, tales como:

- Adquisición de suministros o materiales de menor cuantía;
- Adquisición de útiles de aseo y limpieza;
- Adquisición de repuestos y reparaciones pequeñas para instalaciones de energía eléctrica, agua, teléfono, entre otros;
- Envío de correspondencia, pago de fletes;
- Gastos judiciales de diversa índole;
- Parqueo (incluye estacionamientos);
- Fotocopias;
- Movilidad dentro del ámbito local para: Trámites documentarios oficiales, • Operaciones diversas, tales pagos de impuestos, • Cobranzas a clientes,
- Gastos de peaje;
- Gastos menudos sustentados con boletas de venta y tickets;

- Gastos de Refrigerios, cafetería y servicios de catering requeridos en las reuniones de trabajo o con clientes (debe establecerse un porcentaje máximo de desembolso).

#### **2.2.4.2. Reposición de los Fondos de Caja Chica:**

Al final de cada mes deben sumarse todos los recibos de caja, de modo que el total de éstos (recibos) más la cantidad de efectivo en caja, debe ser igual al monto máximo asignado como fondo de caja chica.

Ejemplo: El tope máximo de los fondos de caja chica a principio de cada mes es de S/. 3,000 (nuevos soles) y la suma de los recibos de caja del mes es de S/. 1,600 entonces se debería tener S/. 1,400 en caja. El total de gastos, en este caso S/. 1,600, debe ser reembolsado a la caja chica por medio de un cheque girado en forma oportuna a nombre del responsable del manejo de los fondos, e incluirse en el saldo inicial de caja para el siguiente mes.

#### **2.2.5. Rendición de Cuentas**

Macochoa (2017), refiere sobre la rendición de caja chica:

Es la presentación de los gastos realizados, debiendo ser sustentados con los comprobantes de pago correspondiente que deberá ser rendido por la persona que recibió el dinero de caja chica. Con ésta etapa se da cuenta de los gastos realizados por los trabajadores para atender urgencias y deben alcanzar los comprobantes al responsable de caja chica. Reposición de fondos: En ésta etapa el responsable de caja chica impulsa la reposición de dinero a caja chica a fin de tenerla habilitada, y los fondos requeridos están comprometidos en la meta y clasificador correspondiente (p. 34)

Arceda (2015), refiere sobre la rendición de caja chica:

Este principio se refiere a la obligación, en forma oportuna y confiable el cumplimiento de sus responsabilidades y de administrar en forma transparente la información que se utiliza para el análisis de su gestión. La rendición de cuentas, no debe asociarse únicamente con la presentación oportuna y confiable de Estados Financieros. Los informes y comunicaciones

que se deben exponer a la Junta Directiva y Proveedores, sobre la forma, resultado e impactos obtenidos en la administración de los recursos, así como la calidad, oportunidad y transparencia de los mismos, representan formalmente la rendición de cuentas. (p. 143).

### **2.2.6. Mecanismo de Control**

Bernal (2017), indica sobre las normas de tesorería y el mecanismo de control de caja chica: Se verificará la no existencia de otra Oficina, distinta a la Tesorería, o quien haga sus veces, encargada del manejo de los recursos financieros de la entidad.

#### **Acciones a desarrollar:**

- Su manejo será centralizado en el encargo único de cada Tesorería, a nombre de quien exclusivamente deberán ser girados los cheques para la constitución o reposición del Fondo. Se justifica el giro de cheques a nombre de otros funcionarios sólo cuando se trate de oficinas ubicadas en lugar distante de la Tesorería y requieren efectuar pagos en efectivo.
- Las oficinas que requieran el uso de fondos en efectivo, estando ubicadas en el mismo lugar de la Tesorería, lo harán como parte del Fondo Fijo para Caja Chica, asignado al encargado único.
- Los gastos deben ser sustentados mediante los documentos de pago, debidamente autorizados, por los cuales se haya entregado dinero en efectivo.
- Se atenderán pagos en efectivo, cuando se trate de gastos menudos y urgentes, tales como refrigerio, portes, movilidad y otros gastos menudos, así como el pago de jornales de servidores iletrados y viáticos urgentes no programables, debidamente autorizados.
- La autorización de pago corresponde en todos los niveles a la máxima autoridad, la que podrá delegar esta potestad sin desmedro de su responsabilidad. La autorización será conferida por escrito o rúbrica de los documentos sustentatorios del gasto.
- Para poder recibir nuevos fondos en efectivo se rendirá cuenta documentada de la utilización, por lo menos, de la penúltima entrega a la Dirección General

de Administración u Oficina que haga sus veces, en el formato que para el caso utilice la entidad.

### **Mecanismos de control**

- Se efectuarán arquezos periódicos y sorpresivos del fondo.
- El custodio del Fondo será una persona independiente del Cajero y de aquel personal que maneje dinero o efectúe funciones contables.
- Se mantendrá debidamente archivadas las Resoluciones Directorales, o similares, de aprobación o modificación del Fondo.
- Se verificará la existencia de solicitudes de reposición del Fondo.
- Se verificará el cumplimiento del plazo establecido para la reposición del Fondo.

#### **2.2.7. Arquezos sorpresivos.**

Se realizarán arquezos sorpresivos de todos los fondos y valores, además de los arquezos habituales de operación. Los arquezos sorpresivos consisten en comprobar en cualquier momento si el saldo en libros está de acuerdo con la existencia de fondos y valores.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Control Interno.** Es un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa. Es importante destacar que esta definición de control interno no solo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de una organización empresarial, nos menciona (Aguirre, 2008, p. 20)

**Caja.** Es un Conjunto de medios legales de pago representados por dinero, giros postales y telegráficos, entre otros, de disposición libre e inmediata. (Campos, 2015. p. 40)

**Caja Chica.** Es una cantidad fija de dinero, (salvo incrementos posteriores) que se crea por la máxima autoridad antes de iniciar las operaciones y debe ser utilizado

para atender gastos menudos, y el acceso a dichos fondos debe ser periódico y contar con la autorización correspondiente. (Caballero, 2013, p. 32)

**Control interno.** Constituye el conjunto de acciones, procedimientos y normas que aplica una organización para buscar la eficiencia de la gestión administrativa y financiera orientada a la consecución de los objetivos institucionales (Coso, 2013).

**Monitoreo.** Denominado también, supervisión y constituye un proceso de evaluación de la calidad del control interno proporcionando a la institución seguridad en el logro de los objetivos. A través del monitoreo se puede identificar a tiempo y corregir las deficiencias de los controles evitando la incursión de los estados financieros en errores materiales, debido a que las personas pueden reaccionar de manera rápida y realizar evaluaciones continuas

**El efectivo.** Es todo medio de pago o de intercambio que se acepta como ingreso disponible y se encuentran en las cuentas corrientes bancarias.

**Control previo.** Son aquellos que efectúa exclusivamente la CGR con anterioridad a la ejecución de un acto u operación de una entidad, de acuerdo a lo establecido por la Ley o norma expresa, con el objeto de emitir un resultado según corresponda a la materia del requerimiento que realice la entidad solicitante del servicio. Contraloría General de la República. (08 de julio de 2011).

**Control simultáneo.** Son aquellos que se realizan a actos, hechos o actividades de un proceso en curso, con el objeto de alertar sobre la existencia de hechos que ponen en riesgo el resultado o el logro de los objetivos de la entidad. Se lleva a cabo conforme a las modalidades que determine la CGR. Contraloría General de la República. (s.f.). R.C. N° 320-2006-CG. 2016)

**Control posterior.** Los servicios de control posterior son aquellos que se realizan con el objeto de efectuar la evaluación de los actos y resultados ejecutados por las 26 entidades en la gestión de los bienes, recursos y operaciones institucionales. . (Contraloría General de la República. 18 de abril de 2006. Ley N° 28716).

**Actividades de control.** Son aquellas medidas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices marcadas por la dirección se llevan a cabo. Las actividades de control son un componente del control interno. (Contraloría General

de la República. 18 de abril de 2006. Ley N° 28716).

**Seguimiento de los controles.** Es el proceso para valorar la eficacia del funcionamiento del control interno a lo largo del tiempo. Incluye la valoración del diseño y del funcionamiento de los procedimientos de control oportunamente, así como la adopción de las acciones correctoras que sean necesarias debido a los cambios en las condiciones de funcionamiento

**Cheque:** Es un documento utilizado como medio de pago por el cual una persona (el librador) ordena a una entidad bancaria (el librado) que pague una determinada cantidad de dinero a otra persona o empresa (el beneficiario o tenedor). El librador puede ser también el beneficiario, como ocurre cuando uno utiliza un cheque para sacar dinero de su propia cuenta (Zalazar, 1982).

**Comprobantes de pago:** Es un documento que acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso, o la prestación de servicios y que sirven como documento fuente para registrar en los libros contables de una empresa.

**Tesorería:** Es el área de la empresa que tiene por objetivo el conjunto de operaciones relacionadas con las operaciones de flujo monetario o flujo de caja ("cash flow"), es decir, todas esas operaciones que incluyen el cobro por las ventas o los servicios ofrecidos por la empresa, el pago por todos los gastos ocasionados, así como la gestión de la caja y de todas las gestiones relacionadas con las instituciones financieras.

**Ejecución.** Es el desarrollo mismo del control y durante esta fase se recopila la evidencia suficiente para que sea base de formación de un criterio sobre el proceso o la función administrativa (Vásquez, 2000).

**Organización.** Es el arreglo del personal para facilitar el logro de ciertos propósitos pre- establecidos, a través de una adecuada ubicación de funciones y de responsabilidades.

**Bancos.** Conjuntos de medios legales de pago, sustitutos del dinero representado por saldos disponibles en cuentas de cheques o depósitos a la vista que se convierten en dinero a su presentación.



### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis de la Investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis General**

H<sub>G</sub>. El control interno del efectivo incide significativamente en el manejo de caja chica de la Clínica Good Hope, Lima 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis Específicas**

HE<sub>1</sub>. El entorno de control interno incide significativamente sobre el manejo de caja chica en la Clínica Good Hope, Lima 2020.

HE<sub>2</sub>. Las actividades de control interno incide significativamente sobre el manejo de caja chica de la Clínica Good Hope, Lima 2020.

HE<sub>3</sub>. Las actividades de supervisión de control interno incide significativamente sobre el manejo de caja chica de la Clínica Good Hope, Lima 2020.

#### **3.2. Variable de Estudio**

##### **3.2.1. Definición Conceptual**

##### **Variable Independiente: Control Interno**

El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos verificar la confiabilidad y exactitud de los datos contables, promover la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia (Rosales (2016)).

### 3.3. Variable Dependiente: Caja Chica.

Es un fondo destinado para cubrir los pagos menores para los cuales resultaría oneroso en tiempo, procesos y economía, (Gutiérrez, 2017, p,20)

#### 3.3.1. Definición Operacional

##### Control Interno

La Variable de Control Interno del Efectivo será medida con tres dimensiones: entorno de control, actividades de control y actividades de supervisión, los cuales arrojarán resultados de análisis financiero. Para el presente estudio se usará una encuesta para medir las diferentes características de los indicadores.

##### Caja Chica

La medición de la variable caja chica será medida con tres dimensiones: Apertura de la caja chica, rendición de cuentas y mecanismo de control entorno, los cuales arrojarán resultados de análisis financiero. Para el presente estudio se usó una encuesta para medir las diferentes características de los indicadores

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

TITULO: EL CONTROL INTERNO DEL EFECTIVO Y SU INCIDENCIA EN EL MANEJO DE CAJA CHICA EN LA CLINICA GOOD HOPE AÑO 2020			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>Variable 1</b> Control Interno. - El control interno es un proceso que "comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera, proveer la eficiencia operativa y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración". (Apaza, 2015, p. 418). Así menciona el ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión. (Contraloría General de la República, 2006)	Entorno de Control	Valores éticos Estructura organizacional Evaluación de desempeño	1,2,3,4,5,6,7,8
	Actividades de Control	Manual de procedimientos Normas de control interno Directivas de control de Caja	10,11,12,13,14,15,16,17
	Actividades de Supervisión	Acciones correctivas Supervisión Evaluaciones	18,19,20,21
<b>Variable 2</b> CAJA CHICA.- Es un fondo destinado para cubrir los pagos menores para los cuales resultaría oneroso en tiempo, procesos y economía, según Rincón, Lasso, & Parrado, (2012, P. 78)	Apertura de la Caja Chica	Aprobación de la Directiva Responsable de administrar la caja Monto total de asignación	22,23,24,25,26
	Rendición de Caja chica	Rendición del fondo Sustentación Comprobantes de pagos	27,28,29,30,31,32,33,34
	Mecanismo de Control	Arqueo de caja Responsabilidades Finalidad de arqueo sorpresivo	35,36,37,38

### **3.4. Tipo y Nivel de la Investigación**

#### **3.4.1. Tipo**

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

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

#### **3.4.2. Nivel.**

El presente estudio asume un nivel descriptivo con enfoque cuantitativo porque tiene la intención de buscar exactitud de mediciones e indicadores sociales que luego podrán ser generalizados los resultados a situaciones y población más amplia. Es cuantitativo por que fija sus resultados en función a números y datos cuantificables. (Galeano, 2004, 24)

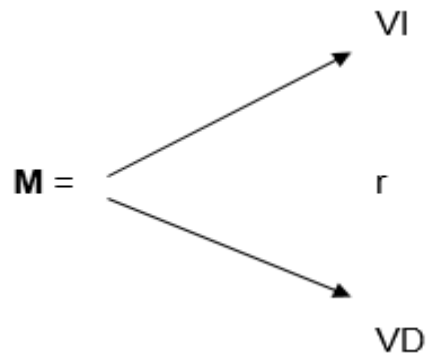
### **3.5. Diseño de la Investigación**

No Experimental porque analizaron los documentos brindados por la empresa mediante instrumentos de recolección de datos sin manipular las variables, y es de Corte Transversal porque se realizó en un periodo determinado para alcanzar sus resultados.

La presente investigación corresponde tipo descriptivo y asume el diseño descriptivo – correlacional de corte transversal, en razón a que describe las variables en un solo momento y a distintos sujetos de una población de diferentes edades. (Hernández, 2006).

El diseño es el siguiente:

**CI. Control Interno CCH. Caja Chica**



M = 36 colaboradores

VI = Control interno

VD = Caja chica

R = Relación

### 3.6. Población y Muestras del Estudio

#### 3.6.1. Población

Una vez que se ha definido cuál será la unidad de muestreo/análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Hernández, 2017, p. 207)

La población a utilizarse para la investigación la conforman todos los cajeros de la Clínica Good Hope, que la comprenderían en su totalidad 36 colaboradores.

Para la muestra se necesita 33 colaboradores al 95% de confianza y con un margen de error de 5%.

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left( \frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

### **3.5.2. Muestra:**

Para determinar la muestra se utilizó el muestreo intencional, por ser un procedimiento que se utiliza en situaciones en que la población es variable y pequeña, y permite seleccionar los casos característicos de la población limitando a un número pequeño de personas. (Ávila, 2006: 47).

En la presente investigación la población es finita, por lo que se trabajó con la totalidad de la población que suman 36 colaboradores y que constituye la muestra de la investigación.

## **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos**

En la presente investigación se aplicaron las siguiente técnica e instrumentos para ambas variables:

**Técnica.** Se aplicó la técnica de la encuesta para medir las variables control interno y fondos de caja chica.

**Instrumento.** Se elaboró una encuesta para cada variable, para la variable de control interno se aplicó 3 dimensiones y 17 preguntas para la variable 2 manejo de fondos de caja chica se aplicó 3 dimensiones y 16 preguntas el objetivo general se relacionó la variable 1 con la variable 2, para los objetivos específicos se relacionó la dimensión 1,2,3 de la variable 1 con la variable 2, para las preguntas se utilizó la escala de Likert.

**Datos Secundarios.** Implica la revisión de documentos, registros públicos y archivos físicos o electrónicos. Se usará esta técnica con la finalidad de examinar documentos que ya existen como las directivas de caja.

### **3.6.2. Instrumento de Recolección de Datos**

Instrumento un cuestionario de Scala de Likert, se tabuló los datos en Excel y se aplica el programa SPSS versión 25.

### **3.8. Métodos de Análisis de Datos**

El análisis de los datos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional.

### **3.9. Aspectos Éticos**

El presente trabajo de investigación no revela información acerca de la empresa Clínica Good Hope; asimismo, ésta no autorice a través de una carta de consentimiento que firmaron entre los investigadores y la mencionada entidad.

En todo momento, al elaborar la presente tesis, se dio cumplimiento a la ética profesional, desde el punto de vista general con los principios de moral y social, en el enfoque práctico mediante normas y reglas de conducta. Se tomaron en cuenta los siguientes principios: Objetividad, Competencia profesional, Confiabilidad y Compromiso ético profesional.

## IV. RESULTADOS

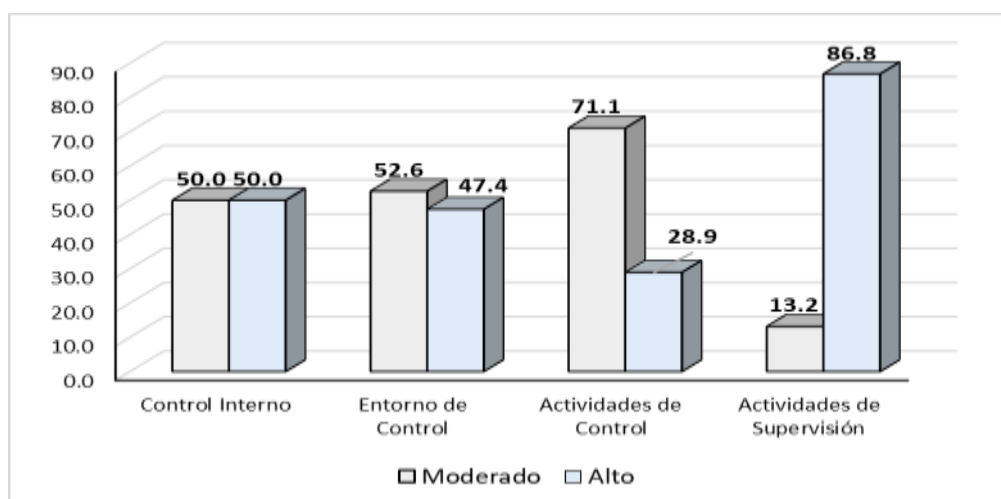
### 4.1. Frecuencia

#### Variable Independiente

**Tabla 1.**

*Niveles del control Interno del efectivo y las dimensiones en la Clínica Good Hope Año 2020*

Niveles	Control Interno	Entorno de Control	Actividades de Control	Actividades de Supervisión
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Moderado	50.0	52.6	71.1	13.2
Alto	50.0	47.4	28.9	86.8
Total	100.0	100.0	100.0	100.0



**Figura 1.** Nivel del control Interno del efectivo y las dimensiones en la Clínica Good Hope Año 2020.

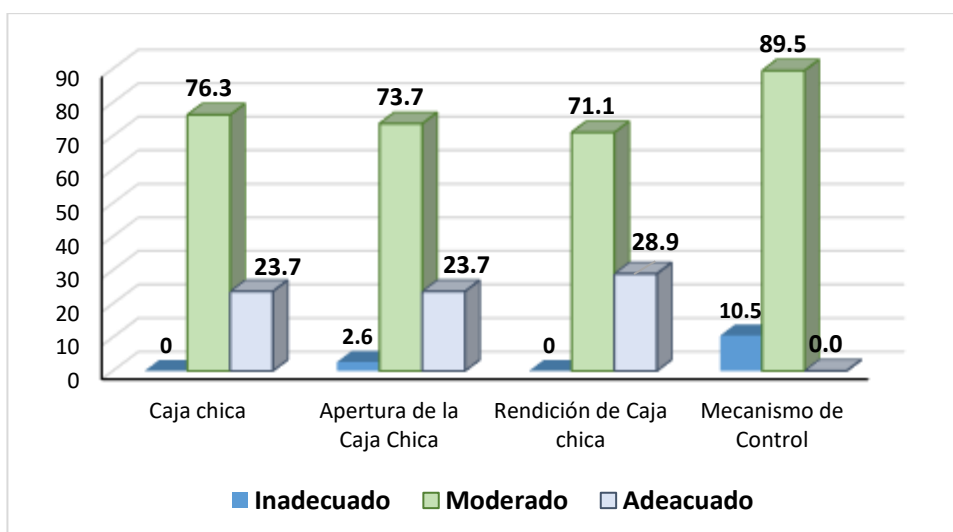
**Interpretación:** Los resultados por niveles del control interno sobre el manejo de Caja Chica de la Clínica Good Hope que se muestran en la tabla, se tiene al 50% de los encuestados perciben que el nivel se distribuye entre alto y moderado, sin embargo, ninguno de los encuestados percibe que el nivel del control interno es bajo. Con respecto a los niveles de las dimensiones, se tiene a las actividades de supervisión que muestra mayor impacto puesto que el 86.8% de los encuestados

perciben alto nivel y sólo el 13.2% moderado a las actividades de supervisión, en cuanto a la dimensión actividades de control el 71.1% perciben que se presentan en moderado nivel y el 28.9% perciben alto nivel. Finalmente, en cuanto a la dimensión entorno de control el 47.4% de los encuestados perciben alto nivel y el 52.6% perciben que las actividades de control interno son moderadas en de la Clínica Good Hope Año 2020.

**Tabla 2.**

*Niveles del manejo de Caja Chica y sus dimensiones de la Clínica Good Hope Año 2020*

Niveles	Caja chica	Apertura de la Caja Chica	Rendición de Caja chica	Mecanismo de Control
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Inadecuado	0	2.6	0	10.5
Moderado	76.3	73.7	71.1	89.5
Adecuado	23.7	23.7	28.9	0.0
Total	100.0	100.0	100.0	100.0



**Figura 2.** Niveles frecuenciales del manejo de Caja Chica y sus dimensiones de la Clínica Good Hope Año 2020

**Interpretación:** Asimismo, los resultados por niveles de las acciones del manejo de Caja Chica de la Clínica Good Hope, el 76.3% de los encuestados perciben un moderado nivel, mientras que el 23.7% perciben que las acciones del manejo de caja chica son adecuadas. Con respecto a las dimensiones, el 89.5% perciben que

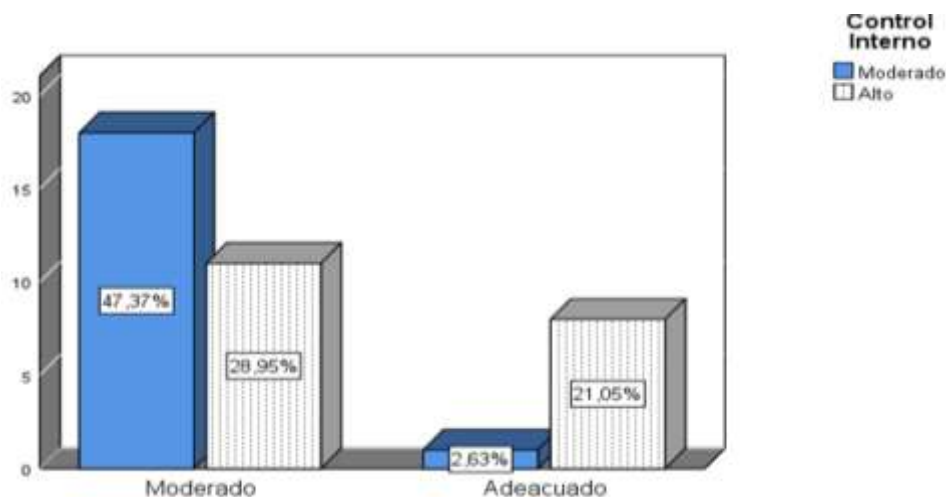


el manejo del mecanismo de control es moderado y el 10.5% perciben de manera inadecuado a estas acciones, sin embargo, en la dimensión apertura de la caja chica, el 73.3% perciben que el manejo es moderado y el 23.7% es adecuado. Finalmente, el 71.1% de los encuestados en referencia a la rendición de caja chica perciben que se maneja de manera moderada y el 28.9% de los encuestado lo hacen de manera adecuado.

**Tabla 3.**

*Resultados comparativos entre el Control Interno del Efectivo y el manejo de Caja Chica de la Clínica Good Hope*

		Tabla cruzada Caja chica*Control Interno			
		Control Interno			
Caja chica	Moderado	Recuento	Moderado	Alto	Total
				18	11
		% del total	47,4%	28,9%	76,3%
Caja chica	Adecuado	Recuento	1	8	9
		% del total	2,6%	21,1%	23,7%
Total		Recuento	19	19	38
		% del total	50,0%	50,0%	100,0%



**Figura 3.** Resultados comparativos entre el Control Interno del Efectivo y el manejo de Caja Chica de la Clínica Good Hope

**Interpretación:** Los resultados de la tabla, muestran los porcentajes comparativos entre el control interno del efectivo y el manejo de caja chica, de los cuales, el 47.4% de los encuestados perciben que las acciones del control interno presenta nivel moderado por lo que las acciones de la caja chica es moderado, sin embargo el 21.1% de los encuestados perciben que las acciones del control interno es alto por

que los hechos conllevados de la caja chica es adecuada, y solo el 2.6% de los encuestados perciben que los hechos del control interno es moderado por lo que las acciones de la caja chica es adecuado en la chica de la Clínica Good Hope.

**Tabla 4.**

*Prueba de independencia condicional de las variables de estudio*

<b>Pruebas de independencia condicional</b>			
	Chi cuadrado	df	Significación asintótica (bilateral)
Cochran	7,134	1	,008
Mantel-Haenszel	5,103	1	,024

**Interpretación:** La prueba de del estadístico de Mantel-Haenszel permite identificar la supuesta causalidad entre las variables de estudio, ya que permite su especificación por los resultados obtenidos. Al respecto, existe un  $X^2$  de 7.134 y un valor de significación  $p\_valor < 0.05$  y la prueba de Mantel Haenszel de 5.103, permitiéndonos afirmar la existe una dependencia entre el control interno efectivo y el manejo de caja chica.

#### **4.2. Resultados inferenciales.**

Luego del análisis descriptivo, donde se muestran los niveles de las variables de estudio y los supuestos de dependencia entre las variables de estudio, a continuación, se procede al análisis inferencial. Para el efecto se asumió a los estadísticos de la regresión logística para identificar las dimensiones e indicadores más significativos y latentes de la variable de estudio.

## Planteamiento de hipótesis

### Hipótesis general

HG. El control interno del efectivo incide significativamente sobre el manejo de caja chica de la Clínica Good Hope Año 2020

### Hipótesis específico 1

HE 1. El entorno de control interno incide significativamente sobre el manejo de caja chica en la Clínica Good Hope Año 2020

HE 2. Las actividades de control interno inciden significativamente sobre el manejo de Caja Chica de la Clínica Good Hope Año 2020

HE 3. Las actividades de supervisión de control interno inciden significativamente sobre el manejo de caja chica de la Clínica Good Hope Año 20

**Estadístico de prueba:** Regresión logística

**Coefficiente de prueba:** Nagelkerke

**Nivel de significación estadística:**  $\alpha = 0.05$

**Decisión:**  $p\_valor < \alpha$ ; rechazo de la hipótesis nula.

### Tabla 5.

*Coefficientes de Control Interno del Efectivo en el manejo de Caja Chica de la Clínica Good Hope Año 2020*

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
[caja =mode]	0.318	0.465	0.470	1	0.493	-0.592	1.229
[control=mode]	-2.572	1.128	5.202	1	0.023	-4.782	-0.362
<b>Cox y Snell</b>	<b>0.188</b>	<b>Nagelkerke</b>	<b>0.282</b>		<b>McFadden</b>	<b>0.190</b>	
[caja =mode]	0.452	0.483	0.874	1	0.350	-0.496	1.400
[Entorno=mode]	-1.745	0.888	3.859	1	0.049	-3.487	-0.004
<b>Cox y Snell</b>	<b>0.103</b>	<b>Nagelkerke</b>	<b>0.169</b>		<b>McFadden</b>	<b>0.109</b>	
[caja =mode]	0.182	0.606	0.091	1	0.763	-1.004	1.369
[Actividad contr=mode]	-1.567	0.812	3.719	1	0.054	-3.159	0.026
<b>Cox y Snell</b>	<b>0.095</b>	<b>Nagelkerke</b>	<b>0.143</b>		<b>McFadden</b>	<b>0.091</b>	
[caja =mode]	0.981	0.391	6.297	1	0.012	0.215	1.747
[Actividad Super=mode]	-19.628	0.000	5.015	1	0.002	-19.628	-9.620
<b>Cox y Snell</b>	<b>0.074</b>	<b>Nagelkerke</b>	<b>0.112</b>		<b>McFadden</b>	<b>0.070</b>	

Función de enlace: Logit. a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Los resultados que se muestran en la tabla, representan la incidencia del Control Interno del efectivo en el manejo de caja chica de la Clínica Good Hope, quien fue identificada por el estadístico de la regresión logística ordinal por las características de las escalas de las variables, que a continuación se detallan. Al respecto, los encuestados que perciben que el nivel del control interno es moderado, tienen la certeza que el manejo de la caja chica es moderado en la clínica Good Hope, además esta afirmación es oportuna, ya que el valor del coeficiente de Wald supera a 5.00 y es significativo  $p\_valor < 0.05$  comprendido un intervalo de confianza de -4.782 a -0.362. Finalmente, el comportamiento o la variación del nivel del manejo de la caja chica en la clínica Good Hope se debe al 28.8% del nivel del control interno del efectivo.

Con respecto a la incidencia del nivel de control interno en el manejo de caja chica en la Clínica Good Hope, los encuestados que perciben nivel moderado al entorno del control interno presentan la certeza de percibir moderado nivel al manejo de la caja chica, esta afirmación es consistente por el valor de Wald, además  $p\_valor < 0.05$  determinado por el intervalo de confianza comprendido entre -3.487 a -0.004, además de acuerdo al coeficiente de Nagelkerke, se tiene a la variabilidad o comportamiento de la caja chica se debe al 16.9% al nivel del efectivo en el manejo de la caja chica. En la clínica Good.

Asimismo, con respecto a los niveles de la incidencia de las actividades de control interno en el manejo de caja chica, en la tabla se tienen los resultados referente a los encuestados que perciben moderado nivel en las actividades de control interno presentan la certeza de percibir moderado nivel al manejo de la caja chica, de acuerdo a los datos detectados el intervalo de confianza se encuentra muy estrecho al 95% de confianza, asimismo el  $p\_valor$  de 0.054 y el coeficiente de Wald de 3.719; lo que permite que esta dimensión genera escaso nivel de resonancia, al respecto de acuerdo al coeficiente de Nagelkerke, el comportamiento del nivel del manejo de la caja chica se debe solo al 14.2% de las actividades de control interno y el 85.8% se debe a otras acciones.

Finalmente, en cuanto a los encuestados que perciben moderado nivel de las actividades de supervisión de control interno presentan muestran la certeza de presentar moderado nivel del manejo de caja chica de la Clínica, de acuerdo a los

valores, esta dimensión es significativo por el  $p\_valor < 0.05$ . además, el valor del coeficiente de Wald supera a 5.000 y el intervalo de confianza está definida entre -19.628 al -9.620, sin embargo, el comportamiento del nivel de manejo de la caja chica solo se debe al 11.2% de las actividades de supervisión de control interno

**Tabla 6.**  
*Pruebas de independencia condicional*

	<b>Chi cuadrado</b>	<b>Df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Cochran	7,134	1	,008
Mantel-Haenszel	5,103	1	,024

Bajo el supuesto de independencia condicional, el estadístico de Cochran se distribuye de forma asintótica como 1 distribución de chi-cuadrado de gl, sólo se arregla el número de estratos, mientras que el estadístico de Mantel-Haenszel siempre se distribuye de forma asintótica como 1 distribución de chi-cuadrado de gl. Tenga en cuenta que la corrección de continuidad se elimina del estadístico de Mantel-Haenszel cuando la suma de las diferencias entre lo observado y lo esperado es 0.

**Tabla 7.**  
*Nivel de confianza de las variables determinado por el coeficiente del Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
<b>Variables</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
Control interno	,719	21
Caja chica	,740	16

Los resultados obtenidos mediante la prueba del coeficiente de Alfa de Cronbach para determinar el nivel de confianza de los instrumentos, estos valores superan a 0.700 por lo que podemos afirmar que el instrumento presenta buen nivel de confiabilidad para poder aplicar los instrumentos y recoger los datos para el respectivo análisis.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto a la incidencia del nivel de Control Interno en el manejo de Caja Chica en la Clínica Good Hope, los encuestados que perciben nivel moderado al entorno del control interno presentan la certeza de percibir moderado nivel al manejo de la caja chica, esta afirmación es consistente por el valor de Wald, además  $p\_valor < 0.05$  determinado por el intervalo de confianza comprendido entre -3.487 a -0.004, además de acuerdo al coeficiente de Nagelkerke, se tiene a la variabilidad o comportamiento de la caja chica se debe al 16.9% al nivel del efectivo en el manejo de la caja chica. En la clínica Good.

Asimismo, con respecto a los niveles de la incidencia de las Actividades de Control Interno en el manejo de Caja Chica, en la tabla se tienen los resultados referente a los encuestados que perciben moderado nivel en las actividades de control interno presentan la certeza de percibir moderado nivel al manejo de la caja chica, de acuerdo a los datos detectados el intervalo de confianza se encuentra muy estrecho al 95% de confianza, asimismo el  $p\_valor$  de 0.054 y el coeficiente de Wald de 3.719; lo que permite que esta dimensión genera escaso nivel de resonancia, al respecto de acuerdo al coeficiente de Nagelkerke, el comportamiento del nivel del manejo de la caja chica se debe solo al 14.2% de las actividades de control interno y el 85.8% se debe a otras acciones.

Finalmente, en cuanto a los encuestados que perciben moderado nivel de las actividades de Supervisión de Control interno presentan muestran la certeza de presentar moderado nivel del manejo de Caja Chica de la Clínica, de acuerdo a los valores, esta dimensión es significativo por el  $p\_valor < 0.05$ . además, el valor del coeficiente de Wald supera a 5.000 y el intervalo de confianza está definida entre -19.628 al -9.620, sin embargo, el comportamiento del nivel de manejo de la caja chica solo se debe al 11.2% de las actividades de supervisión de control interno.

El propósito principal de esta investigación se centró en conocer en qué medida el control Interno del efectivo incide en el manejo de la caja chica en la Clínica Good Hope, periodo 2020, encontrándose una influencia significativa.

En relación con el objetivo general, el Control Interno del Efectivo los

resultados muestran en la tabla, que un 50% de los encuestados perciben que el nivel de control interno se distribuye entre alto y moderado, sin embargo, ninguno de los encuestados percibe que el nivel del control interno sea bajo en la Clínica Good Hope, periodo 2020. Gutiérrez (2017) en su investigación realizada al Centro de Salud Talavera periodo 2016, encontró que en las dimensiones referentes al control interno se encontraron resultados bastante relevantes, en la dimensión ambiente de control un (60.00%) de los trabajadores opinaron que no es importante el control interno dentro de la administración del fondo de caja chica, tampoco su administración es adecuada; en la dimensión evaluación de riesgo un (63.33%) de los trabajadores indicaron que no se realiza la identificación de riesgo en la administración de fondos de caja chica. A su vez Carranza, Céspedes & Yactayo (2016) en su estudio encontró que de acuerdo con el desarrollado en el caso práctico la implementación del control interno en el área de tesorería permite proteger, salvaguardar los recursos y activos de la organización con la finalidad de evitar futuras pérdidas, fraudes y robos que afecten económicamente a la empresa; para ello es necesario que las operaciones que se realizan en tesorería se lleven adecuadamente garantizando confiabilidad en la información, orden administrativo en cuanto a la documentación y procesos del área lo cual va a permitir cumplir con los objetivos del control interno. Rivera (2019) en su investigación realizada a la empresa Constructora SEJA Generales periodo 2019, se encontró que la organización del área de Tesorería, cuenta con un promedio de 2.26, lo cual se ubica en un nivel aceptable, en la zona medio, pero no es suficiente. Este resultado se obtuvo después de que los trabajadores encuestados respondieran que, si es cierto que hay un encargado del área de tesorería y de caja chica, además que se trabaja en un buen ambiente laboral, pero no es el más adecuado, ya que encontramos errores.

Para el primer objetivo específico, respecto al Entorno de Control Interno el 47.4% de los encuestados perciben un alto nivel en la Clínica Good Hope Año 2020. Gutiérrez (2017) en su investigación realizada a la empresa de Transporte Cristo Morado, periodo 2016, describe gráficamente que un 3.33% cree que es adecuado el control en el Centro de Salud Talavera, un 66.67 % niega dicha opinión, frente a un 30.00 % que se abstiene en dar su opinión acerca del tema.

Para el segundo objetivo específico, en referencia a las Actividades de Control Interno el 71.1% perciben que se presentan en moderado nivel para la Clínica Good Hope Año 2020. Macochoa (2017) en su investigación realizada a la Unidad de Investigación tutelar del Ministerio de la Mujer y poblaciones vulnerables de Madre de Dios periodo 2017, muestra que el 72.7% de los encuestados señalan que las actividades de control de la Unidad de Investigación Tutelar, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de Madre de Dios son inadecuadas y el 27.3% refieren que es muy inadecuada

Para el tercer objetivo específico, de Actividades de supervisión de Control interno muestra la certeza de presentar moderado nivel del manejo de Caja Chica de la Clínica, de acuerdo a los valores, esta dimensión es significativo por el  $p\_valor < 0.05$  para la Clínica Good Hope. Ochoa, Vasquez & Orellana (2017) describe referente al componente de supervisión que los trabajadores de la empresa de transportes Cristo Morado EIRL únicamente el 33.33% realiza el seguimiento de la correcta aplicación de las políticas de Rendiciones de Entregas por Rendir, expresando este ratio que no se está logrando el objetivo de control, más aún si se aprecia que una gran mayoría no las cumple (66.67%), siendo necesario identificar los puntos donde se identifica el control débil y se pueda superarlo.

Macochoa (2017) El presente estudio nos permite inferir que tanto el control interno como el manejo de fondos fijos que desarrolla la institución no es la esperada, por lo que si no se toma medidas necesarias para solucionar dichas deficiencias podría traer consecuencias para la gestión de recursos económicos y financieros de la entidad. Se ha determinado la existencia de problemas en el control interno y el manejo de fondos fijos; pero la relación entre ambas variables es positiva y baja; mostrando al control interno como inadecuado, pero esto no limita necesariamente el manejo de fondos de caja chica en la entidad.



## VI. CONCLUSIONES:

- Primera:** El comportamiento o la variación del nivel del manejo de la caja chica en la clínica Goold Hope se debe al 28.8% del nivel del control interno del efectivo, además los encuestado que perciben que el nivel del control interno es moderado, tienen la certeza que el manejo de la caja chica sea moderado puesto que  $p\_valor < 0.05$
- Segunda:** La variabilidad o comportamiento del nivel de manejo de la caja chica se debe al 16.9% al nivel del efectivo en la clínica Good, sin embargo, los encuestados que perciben nivel moderado al entorno del control interno presentan la certeza de percibir moderado nivel al manejo de la caja chica, puesto que  $p\_valor < 0.05$
- Tercera:** El comportamiento del nivel del manejo de la caja chica se debe solo al 14.2% de las actividades de control interno y el 85.8% se debe a otras acciones, sin embargo, los encuestados que perciben moderado nivel en las actividades de control interno presentan la certeza de percibir moderado nivel al manejo de la caja chica.
- Cuarta:** Finalmente, el comportamiento del nivel de manejo de la caja chica solo se debe al 11.2% de las actividades de supervisión de control interno, además, los encuestados que perciben moderado nivel de las actividades de Supervisión de Control interno presentan muestran la certeza de presentar moderado nivel del manejo de Caja Chica de la Clínica,

## VII. RECOMENDACIONES

Luego de haber hecho realizado las conclusiones y terminado el estudio, se presentarán recomendaciones, referente al caso a los futuros investigadores, que podrán considerar para la elaboración de su investigación y proponer un método que se ajuste a las necesidades de una empresa similar.

**Primera:** Se recomienda a la empresa Asesoría y brindar capacitaciones al personal de la Clínica Good Hope, como también establecer y difundir las políticas internas al personal de Caja, realizar reportes diarios e informar al área de contabilidad para su respectiva comprobación, y también realizar arqueos sorpresivos para disminuir los problemas como diferencias de saldos y por ultimo supervisar que el área de caja chica y que lleven un adecuado manejo del Control Interno.

**Segunda:** Se recomienda a la Clínica Good Hope, elaborar un documento que acredite la entrada y salida del personal destina al área de caja chica para tener un adecuado control interno de las operaciones que se realicen dentro del área y de esa manera tener un buen control del efectivo y no errar en la mala gestión con pérdidas de dinero.

**Tercera:** Se recomienda a la Clínica Good Hope para llevar a cabo la propuesta de un sistema de control interno en el área de caja para mejorar las operaciones de ingresos y egresos de efectivo de caja, y que el personal del área cumpla correctamente sus funciones correspondientes y de esa manera obtener resultados económicos y financieros favorables que ayuden a la empresa a conseguir Liquidez.

**Cuarta:** Se recomienda analizar de manera constante los estados financieros para evaluar que los resultados sean positivos y favorables para la liquidez y también, se deben realizar supervisiones de control interno del área de caja chica y que los saldos contables no sean diferentes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, E. F. (2017). incidencia del control interno del flujo de caja en el desarrollo de la política financiera de la empresa fertilizantes antonio E.I.R.L. guadalupe año 2016. *universidad nacional de trujillo*. [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/10661/abantoalvarez\\_erlita.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/unitru/10661/abantoalvarez_erlita.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Arceda, S. (2015). *efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa agrícola "jacinto lópez" s.a. del municipio de jinotega durante el año 2014*. tesis [universidad nacional autonoma de nicaragua, managua]. <http://www.ti.com/lit/ds/symlink/cc2538.html>
- Bernal, G. L. (2017). los mecanismos de control interno en el area de caja de las empresas comerciales en el peru [universidad catolia los angeles chimbote]. in *mayra yanira gomez moran*. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/control\\_interno\\_administrativo\\_sanchez\\_adanaque\\_enid\\_yaqueline.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/control_interno_administrativo_sanchez_adanaque_enid_yaqueline.pdf?sequence=1)
- Campos, S. A. (2015). *propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del area de tesoreria en la empresa constructora concisa en la ciudad de chiclayo 2014*.
- Carranza, Y., Cespedes, S. E., & Yactayo A, L. E. (2016). *implementación del control interno en las operaciones de tesorería en la empresa de servicios suyelu s.a.c. del distrito cercado de lima en el año 2013* [universidad de ciencias y humanidades]. <http://repositorio.uch.edu.pe/handle/uch/72>
- Condezo, E. W., & Cristobal, A. N. E. (2018). *"el control interno como instrumento de gestión y su contribución para combatir la corrupción en los gobiernos locales de la provincia de pasco periodo 2018"*. universidsd nacional daniel alcides carrion.
- Coz P. R., & Perez, J. L. (2017). *" control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector electrico de la region central del pais"* [Universidad Nacional Del Centro Del Peru]. [www.google.com](http://www.google.com)
- Cusme, M., Romero, L. P., & Valenzuela, D. J. (2015). *"diseño de un plan estratégico para implementar un sistema de control interno y establecer procedimientos y funciones para el departamento de tesorería de la empresa ópticas gmo ecuador s.a., localizada en la ciudad de Guayaquil, en el año*

- 2015.” Universidad de Guayaquil - Ecuador.
- Guashpa, G. E. (2015). *implementación del fondo de caja chica para el control interno en la toma de decisiones en la empresa trabajo*. Universidad Técnica De Machala Unidad.
- Gutiérrez, F. (2017). *el control interno y la administración del fondo para caja chica en el centro de salud talavera año 2016* [José Carlos Maríategui]. [http://notas.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/245/florisa\\_tesis\\_titulo\\_2017.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://notas.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/245/florisa_tesis_titulo_2017.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Hernández, R. (2017). *metodología de la investigación* (6ta edición). [http://www.ghbook.ir/index.php?option=com\\_dbook&task=readonline&book\\_id=13629&page=108&chckhashk=03c706812f&itemid=218&lang=fa&tmpl=component](http://www.ghbook.ir/index.php?option=com_dbook&task=readonline&book_id=13629&page=108&chckhashk=03c706812f&itemid=218&lang=fa&tmpl=component)
- Macochoa, M. (2017). “*control interno y manejo de fondos de caja chica de la unidad de investigación tutelar, ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables madre de dios, 2017*” [universidad andina del cusco]. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- Marcelle, C. (2015). *lineamientos para el fortalecimiento de los elementos ambiente, valoración de riesgos y actividades de control para las áreas de efectivo, cuentas por cobrar e inventario de la empresa industrias kro – mo, c.a.* universidad de carabobo facultad de ciencias económicas y sociales.
- Marin, L. (2019). *implementación de control interno en la corporación empresarial barrera y gutiérrez sac.* universidad continental.
- Melendez, J. (2016). control interno. in *journal of chemical information and modeling* (1° edición, vol. 53, issue 9). <https://doi.org/10.1017/cbo9781107415324.004>
- Miranda, J. C. (2018). *propuesta de control interno del efectivo de caja chica en la cmac huancayo, agencia ate, 2018.* universidad peruana union.
- Ochoa, R; Vasquez, M; Orellana, K. (2017). “*implementación de control interno para minimizar los riesgos en el área de tesorería de la empresa de transportes cristo morado eirl. periodo 2016.*” universidad tecnologica del peru.
- Quintana, J. E. (2017). *efectivo y equivalente al efectivo en las operaciones contables de susan shopping cía. ltda., periodo 2014* (vol. 14, issue 1). pontificia universidad catolica del ecuador sede esmeraldas.
- Rivera, D. N. (2019). *propuesta de mejora del control interno y su incidencia en el*

*área de tesorería de la empresa constructora seja contratistas generales eirl. piura, 2019* [universidad católica los ángeles chimbote]. <https://doi.org/1>

Rodriguez, R. G., & Vega, L. I. (2016). *diseño de un sistema de control interno en la empresa a & b representaciones srl, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015. tesis* [universidad catolica santo toribio de mogrovejo].

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/753/1/tl\\_rodriguezdelacruzrussell\\_vegadavilalucia.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/753/1/tl_rodriguezdelacruzrussell_vegadavilalucia.pdf)

Rosales, S. M. (2015). *caracterización del control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú: caso empresa mueblehogar eirl. trujillo, 2016* [universidad catòlica los angeles chimbote]. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9301/financiamiento\\_rentabilidad\\_gonzales\\_torres\\_arturo\\_manuel.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9301/financiamiento_rentabilidad_gonzales_torres_arturo_manuel.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Sánchez, G. (2015). *lineamientos de control interno del efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario para hogar y oficinas ubicada en valencia.*, universidad de carabobo.

Suca, E., Mamani, R., Ochoa S, Y., Mamani Q, J. R., Ala, Y, & Farfan, R. (2016). *libros caja y bancos – caja chica.*

Urbina, M. O. (2016). *el sistema de control interno contable y su incidencia en la gestion administrativa y financiera de la municipalidad distrital de guadalupe - 2015* [universidad nacional de trujillo].

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/unitru/5393>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: EL CONTROL INTERNO DEL EFECTIVO Y SU INCIDENCIA EN EL MANEJO DE CAJA CHICA EN LA CLINICA GOOD HOPE AÑO 2020				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General</b> ¿En qué medida el Control Interno del Efectivo incide sobre el manejo de Caja Chica de la Clínica Good Hope Año 2020?</p> <p><b>Problemas General</b> ¿En qué medida el Entorno de Control Interno incide sobre en el manejo de Caja Chica de la Clínica Good Hope Año 2020?</p> <p>¿En qué medida las Actividades de Control Interno incide sobre en el manejo de Caja Chica de la Clínica Good Hope Año 2020?</p> <p>¿En qué medida Las Actividades de Supervision de Control interno incide sobre en el manejo de Caja Chica de la Clínica Good Hope Año 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar en qué medida el Control Interno del Efectivo incide sobre el manejo de Caja Chica de la Clínica Good Hope Año 2020.</p> <p>Objetivos específicos Determinar en qué medida el Entorno de Control Interno incide sobre el manejo de Caja Chica en la Clínica Good Hope Año 2020.</p> <p>Evaluar en qué medida las Actividades de Control Interno incide sobre el manejo de Caja Chica de la Clínica Good Hope Año 2020.</p> <p>Examinar en qué medida Las Actividades de Supervisión de Control interno incide sobre el manejo de Caja Chica de la Clínica Good Hope Año 2020.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> El Control Interno del Efectivo incide significativamente sobre el manejo de Caja Chica de la Clínica Good Hope Año 2020.</p> <p>Hipótesis Específicas El Entorno de Control Interno incide significativamente sobre el manejo de Caja Chica en la Clínica Good Hope Año 2020. Las Actividades de Control Interno incide significativamente sobre el manejo de Caja Chica de la Clínica Good Hope Año 2020. Las Actividades de Supervisión de Control interno incide significativamente sobre el manejo de Caja Chica de la Clínica Good Hope Año 2020.</p>	<p><b>Variable 1</b> <b>Control Interno</b> <b>Dimensiones</b> Entorno de Control Actividades de Control Actividades de Supervisión</p> <p><b>Variable 2</b> <b>Caja Chica</b> <b>Dimensiones</b> Apertura de la Caja Chica Rendición de Cuentas Mecanismo de control</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Descriptiva</p> <p><b>Nivel de Investigación</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> Descriptivo-Correlacional Transversal Técnicas e Instrumento Técnica: Encuesta Instrumento Cuestionario</p>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

TITULO: EL CONTROL INTERNO DEL EFECTIVO Y SU INCIDENCIA EN EL MANEJO DE CAJA CHICA EN LA CLINICA GOOD HOPE AÑO 2020			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p>Variable 1</p> <p>Control Interno. - El control interno es un proceso que “comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera, proveer la eficiencia operativa y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración”. (Apaza, 2015, p. 418).</p> <p>Así menciona el ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión. (Contraloría General de la República, 2006)</p>	Entorno de Control	Valores éticos Estructura organizacional Evaluación de desempeño	1,2,3,4,5,6,7,8
	Actividades de Control	Manual de procedimientos Normas de control interno Directivas de control de Caja	10,11,12,13,14,15,16,17
	Actividades de Supervisión	Acciones correctivas Supervisión Evaluaciones	18,19,20,21
<p>Variable 2</p> <p>CAJA CHICA.- Es un fondo destinado para cubrir los pagos menores para los cuales resultaría oneroso en tiempo, procesos y economía, según Rincón, Lasso, &amp; Parrado, (2012, P. 78)</p>	<b>Apertura de la Caja Chica</b>	Aprobación de la Directiva Responsable de administrar la caja Monto total de asignación	22,23,24,25,26
	<b>Rendición de Caja chica</b>	Rendición del fondo Sustentación Comprobantes de pagos	27,28,29,30,31,32,33,34
	<b>Mecanismo de Control</b>	Arqueo de caja Responsabilidades Finalidad de arqueo sorpresivo	35,36,37,38



## Anexo 3: Instrumentos

### INSTRUMENTO PARA LA RECOPIACIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO CONTROL INTERNO

La presente encuesta a realizarse es parte de un Proyecto de Investigación que busca obtener información de cómo se desarrolla el control interno del efectivo de caja chica en la CLINICA GOOD HOPE

Por favor responder con veracidad. Su contribución es importante lea detenidamente y marque con x el recuadro que considere adecuado conforme a siguiente escala.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ITEM	ESCALAS				
		N	CN	AV	CS	S
<b>DIMENSION ENTORNO DE CONTROL</b>						
1	¿En la clínica Good Hope, la estructura Organizacional desarrolla el control interno correctamente?					
2	¿En la clínica Good Hope, los cajeros aplican principios y valores éticos en sus funciones?					
3	¿Sabe usted cuales son las Directivas de Rendición de entregas a rendir en el área de caja contable?					
4	De existir las directivas ¿usted las aplica para rendición de entrega del arqueo diario?					
5	¿Sabe usted si dentro de estas directivas, hay algunas donde se aplican sanciones al personal de caja que no cumple?					
6	¿Se cuenta con las medidas de control sobre la correcta aplicación de las entregas de arqueo en el área de caja contable?					
7	¿En la clínica Good Hope, considera que el cajero tiene suficiente competencia profesional?					
8	¿En la clínica Good Hope, se evalúa el desempeño profesional de los cajeros?					
<b>DIMENSION ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
9	¿Tiene conocimiento de que se evalúa de acuerdo a las Directivas respecto a la rendición de Arqueo?					
10	¿Conoce lo procedimientos de evaluación de las Directivas de Rendición de Arqueo de caja en el área de caja contable?					

11	¿Sabe los objetivos en la Evaluación de las Directivas de rendición de Arqueo en el área de caja contable?					
12	¿En la clínica Good Hope, se aplican procedimientos adecuados para las acciones del control interno?					
13	¿Se realizan controles de la correcta aplicación de la rendición de Arqueo en el área de caja contable?					
14	¿Existe canal de comunicación de las nuevas Directivas de la Clínica en la Rendición de Arqueo por parte del área de caja contable?					
15	¿En la clínica Good Hope, se realizan reuniones de trabajo para evaluar las acciones del control interno?					
16	¿En la clínica Good Hope, se establece funciones específicas para el desarrollo de las actividades de control?					
17	¿En la clínica Good Hope, las decisiones y acciones realizadas por el control interno cree que son las correctas?					
<b>DIMENSION ACTIVIDADES DE SUPERVISION</b>						
18	El área de caja Contable, ¿Con que frecuencia es el grado de participación en el correcto uso de las Directivas de Rendición de Arqueo?					
19	El área de Caja Contable, ¿Realiza seguimiento constante de la correcta aplicación de la Directivas de Rendición de Arqueo?					
20	¿En la clínica Good Hope, se corrige las deficiencias encontradas?					
21	¿En la clínica Good Hope, se cuenta con un personal capacitado para el control interno?					

## INSTRUMENTO PARA LA RECOPIACIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO PARA EL MANEJO DE CAJA CHICA

La presente encuesta a realizarse es parte de un Proyecto de Investigación que busca obtener información de cómo se desarrolla el manejo de caja chica en la CLINICA GOOD HOPE

Por favor responder con veracidad. Su contribución es importante lea detenidamente y marque con x el recuadro que considere adecuado conforme a siguiente escala.

<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	ITEM	ESCALAS				
		N	CN	AV	CS	S
	<b>DIMENSION APERTURA DE CAJA CHICA</b>					
22	La caja Recaudadora ¿Necesita autorización para emitir pagos de facturas a proveedores?					
23	El área de caja contable, ¿Elaboro(a) por escrito los procedimientos de control de las operaciones del fondo de caja chica?					
24	El área de Caja Contable, ¿Tiene personal autorizado, que entrega las cajas chicas a tiempo?					
25	¿En la clínica Good Hope, los requerimientos de caja chica sirven para atender gastos frecuentes?					
26	¿En la clínica Good Hope, los requerimientos de caja chica se utilizan para atender gastos considerados en sus Directivas de tesorería?					
	<b>DIMENSION RENDICION DE CUENTAS</b>					
27	¿Existe un tiempo máximo establecido para realizar el cuadro de ventas a rendir en el área de caja contable?					
28	El área de caja contable ¿Tiene otro personal autorizado para el cuadro de ventas que no rindió el arqueo a tiempo?					
29	¿Sabe de la existencia de una caja –pagadora del área de caja contable que está autorizado para emitir pagos menores a proveedores?					
30	¿En la clínica Good Hope, se cuenta con un formato para rendir cuentas de los gastos realizados?					
31	¿En la clínica Good Hope, la rendición de cuentas se realiza con documentos sustentatorios?					

32	¿En la clínica Good Hope, se considera que el documento que sustenta el gasto tienen información confiable?					
33	¿En la clínica Good Hope, los comprobantes de pago tienen concordancia con el requerimiento solicitado inicialmente?					
34	¿En la clínica Good Hope, la rendición de cuentas se realiza con documentos firmados correctamente?					
<b>DIMENSION MECANISMO DE CONTROL</b>						
35	¿Sabe, usted de la existencia de un lugar en donde se resguarda el efectivo, facturas y otros documentos que integran el saldo del fondo total de caja chica?					
36	¿Tiene conocimiento que documentos respaldan su caja chica?					
37	¿Se realiza conciliaciones de manera periódica?					
38	¿Existen cuentas bancarias donde se depositan los ingresos?					

## Anexo 4: Validación de expertos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION ENTORNO DE CONTROL</b>								
1	¿En la clínica Good Hope, la estructura Organizacional desarrolla el control interno correctamente?	✓		✓		✓		
2	¿En la clínica Good Hope, los cajeros aplican principios y valores éticos en sus funciones?	✓		✓		✓		
3	¿Sabe usted cuales son las Directivas de Rendición de entregas a rendir en el área de caja contable?	✓		✓		✓		
4	De existir las directivas ¿usted las aplica para rendición de entrega del arqueo diario?	✓		✓		✓		
5	¿Sabe usted si dentro de estas directivas, hay algunas donde se aplican sanciones al personal de caja que no cumple?	✓		✓		✓		
6	¿Se cuenta con las medidas de control sobre la correcta aplicación de las entregas de arqueo en el área de caja contable?	✓		✓		✓		
7	¿En la clínica Good Hope, considera que el cajero tiene suficiente competencia profesional?	✓		✓		✓		
8	¿En la clínica Good Hope, se evalúa el desempeño profesional de los cajeros?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION ACTIVIDADES DE CONTROL</b>								
9	¿Tiene conocimiento de que se evalúa de acuerdo a las Directivas respecto a la rendición de Arqueo?	✓		✓		✓		
10	¿Conoce lo procedimientos de evaluación de las Directivas de Rendición de Arqueo de caja en el área de caja contable?	✓		✓		✓		
11	¿Sabe los objetivos en la Evaluación de las Directivas de rendición de Arqueo en el área de caja contable?	✓		✓		✓		
12	¿En la clínica Good Hope, se aplican procedimientos adecuados para las acciones del control interno?	✓		✓		✓		
13	¿Se realizan controles de la correcta aplicación de la rendición de Arqueo en el área de caja contable?	✓		✓		✓		
14	¿Existe canal de comunicación de las nuevas Directivas de la Clínica en la Rendición de Arqueo por parte del área de caja contable?	✓		✓		✓		
15	¿En la clínica Good Hope, se realizan reuniones de trabajo para evaluar las acciones del control interno?	✓		✓		✓		
16	¿En la clínica Good Hope, se establece funciones específicas para el desarrollo de las actividades de control?	✓		✓		✓		
17	¿En la clínica Good Hope, las decisiones y acciones realizadas por el control interno cree que son las correctas?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION ACTIVIDADES DE SUPERVISION</b>								
18	El área de caja Contable, ¿Con que frecuencia es el grado de participación en el correcto uso de las Directivas de Rendición de Arqueo?	✓		✓		✓		
19	El área de Caja Contable, ¿Realiza seguimiento constante de la correcta aplicación de la Directivas de Rendición de Arqueo?	✓		✓		✓		
20	¿En la clínica Good Hope, se corrige las deficiencias encontradas?	✓		✓		✓		
21	¿En la clínica Good Hope, se cuenta con un personal	✓		✓		✓		

	capacitado para el control interno?						
	<b>DIMENSION APERTURA DE CAJA CHICA</b>						
22	La caja Recaudadora ¿Necesita autorización para emitir pagos de facturas a proveedores?	✓	✓	✓			
23	El área de caja contable. ¿Elaboro(a) por escrito los procedimientos de control de las operaciones del fondo de caja chica?	✓	✓	✓			
24	El área de Caja Contable, ¿Tiene personal autorizado, que entrega las cajas chicas a tiempo?	✓	✓	✓			
25	¿En la clínica Good Hope, los requerimientos de caja chica sirven para atender gastos frecuentes?	✓	✓	✓			
26	¿En la clínica Good Hope, los requerimientos de caja chica se utilizan para atender gastos considerados en sus Directivas de tesorería?	✓	✓	✓			
	<b>DIMENSION RENDICION DE CUENTAS</b>						
27	¿Existe un tiempo máximo establecido para realizar el cuadro de ventas a rendir en el área de caja contable?	✓	✓	✓			
28	El área de caja contable ¿Tiene otro personal autorizado para el cuadro de ventas que no rindió el arqueo a tiempo?	✓	✓	✓			
29	¿Sabe de la existencia de una caja –pagadora del área de caja contable que está autorizado para emitir pagos menores a proveedores?	✓	✓	✓			
30	¿En la clínica Good Hope, se cuenta con un formato para rendir cuentas de los gastos realizados?	✓	✓	✓			
31	¿En la clínica Good Hope, la rendición de cuentas se realiza con documentos sustentatorios?	✓	✓	✓			
32	¿En la clínica Good Hope, se considera que el documento que sustenta el gasto tienen información confiable?	✓	✓	✓			
33	¿En la clínica Good Hope, los comprobantes de pago tienen concordancia con el requerimiento solicitado inicialmente?	✓	✓	✓			
34	¿En la clínica Good Hope, la rendición de cuentas se realiza con documentos firmados correctamente?	✓	✓	✓			
	<b>DIMENSION MECANISMO DE CONTROL</b>						
35	¿Sabe, usted de la existencia de un lugar en donde se resguarda el efectivo, facturas y otros documentos que integran el saldo del fondo total de caja chica?	✓	✓	✓			
36	¿Tiene conocimiento que documentos respaldan su caja chica?	✓	✓	✓			
37	¿Se realiza conciliaciones de manera periódica?	✓	✓	✓			
38	¿Existen cuantas bancarias donde se depositan los ingresos?	✓	✓	✓			

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

..... CHIRINOS CASTELU, Teresa Giovanna .....

DNI: ..... 07921242 .....

Especialidad del evaluador:

..... Meteorólogo .....

.....  .....

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

.....  
CRAZ JACQUES MIRIAM LILIANO

DNI: .....

09747396

Especialidad del evaluador:

.....  
MG. GESTION EMPRESARIAL

.....  


Firma del Experto Informante.

Especialidad



## **Anexo 5: Propuesta de valor**

### **El Control Interno del efectivo y su incidencia en el manejo de caja Chica en la Clínica Good Hope, Lima 2020.**

Hoy en día todas las empresas buscan el desarrollo de actividades administrativas que aseguren el cumplimiento de las diferentes actividades y decisiones; por lo que el control interno se ha convertido en una herramienta útil que ayuda al adecuado desarrollo organizacional. Diversas investigaciones nos hablan del control como uno de los principios fundamentales de la administración, sirviendo como soporte para asegurar el funcionamiento y desarrollo organizacional de la Clínica Good Hope. Del mismo modo la caja chica es una herramienta que facilita la atención para las necesidades más urgentes no presupuestadas; que permita cancelar un servicio o producto que no se encuentra programado y que es necesario para la consecución de los objetivos de la organización. El manejo de fondos de caja chica se aplica a nivel de instituciones públicas y empresas, dada la naturaleza y su finalidad, requiriendo para ello designar a un responsable que administre dichos fondos y tener mayor control del efectivo que se gasta.

El objetivo principal fue Determinar en qué medida el control interno del efectivo incide sobre el manejo de caja chica de la Clínica Good Hope, Lima 2020. Con la respuesta a este objetivo se buscó encontrar la medida el control interno y su incidencia el manejo de la caja chica y con la ayuda de los objetivos específicos se pudo determinar que el control interno si influye en el manejo de la caja chica y que es importante que la clínica tenga un buen manejo por parte de los responsables. Es por ello que con este aporte se busca dar solución a los problemas que se suscitan en la clínica debido al control interno y el manejo de la caja chica, teniendo que tener en cuenta y dar prioridades a los problemas que tiene dicha clínica.

Por esta razón la presente investigación está enfocada en dos variables principales como el control interno y el manejo de la caja chica, donde con la variable control interno comprende las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la

entidad con respecto a las normas de control interno establecidas, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento. Con la variable caja chica que es el fondo en efectivo se quiere lograr que la clínica realice pagos por sumas pequeñas y que además se cataloguen como “urgentes”. De esta manera se pueda apreciar que la implementación de una caja chica en la clínica y en cualquier organización y es importante para satisfacer los gastos que por su naturaleza y premura se justifica el desembolso inmediato del dinero.

La presente propuesta investigativa, es importante porque permitirá dar un aporte científico para todas las empresas que realicen el control interno y manejen caja chica con los resultados obtenidos, permitirán que la Clínica Good Hope, solucione sus problemas y que además, sirvan como aporte para otros investigadores y otras empresas, para que puedan mejorar en cuanto al control interno y de tener un mejor control en la caja chica.

Esta investigación fue desarrollada bajo los lineamientos de la Universidad Privada TELESUP y con asesoría de un docente, teniendo como contexto investigativo a la Clínica Good, Hope Lima, cuya investigación va dirigido a empresas y organizaciones que tenga que ver con las variables en estudio, para que del aporte dado les sirva como parte de solución a sus problemas que se tenga en las diferentes empresas y organizaciones.

Esta propuesta investigativa con la debida aprobación de los jurados, se pondrán en el repositorio de la universidad y además el repositorio de Renati SUNEDU, para quienes les interese el tema en estudio puedan apreciar el aporte investigativo propuesta en esta investigación y con ello se ha querido contribuir con la sociedad y con nuestro país.