

# CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE TESORERÍA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA ALEXANDRA S.A.C.

*por Mariella Alvarado Contreras*

---

**Fecha de entrega:** 10-jul-2023 12:31p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2129213301

**Nombre del archivo:** TESIS\_ALVARADO\_Y\_RODRIGUEZ.docx (6.1M)

**Total de palabras:** 16102

**Total de caracteres:** 86365

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación su objetivo principal fue diagnosticar qué relación existe entre Control Interno y la Gestión de Tesorería de la empresa de transporte de carga Alexandra S.A.C., la investigación fue de tipo básica, correlacional, no experimental y transversal, contó con un tamaño muestral de 6 trabajadores de la empresa; la técnica empleada para ambas variables fue la encuesta; para la variable 1 el instrumento fue el “Cuestionario sobre Control Interno”, conformado por 12 ítems y 5 dimensiones para la segunda variable, se tuvo el “Cuestionario sobre Gestión de Tesorería”, compuesto de 12 ítems y con 4 dimensiones. Al aplicar la prueba estadística de Pearson se logró concluir que el Control Interno se relaciona de manera significativa con la Gestión de Tesorería de Transporte de Carga Alexandra S.A.C. con una correlación muy alta ( $p = 0.000$  y  $0.913$ ).

Se logró determinar también que las 5 dimensiones o componentes se relacionan significativamente con la Gestión de Tesorería, teniendo correlación muy alta las dimensiones Actividades de control ( $p = 0.001$  y  $0.908$ ), Información y comunicación ( $p = 0.003$  y  $0.917$ ) y Actividades de supervisión ( $p = 0.000$  y  $0.909$ ), tuvieron correlación alta en las dimensiones o componentes Ambiente de control ( $p = 0.000$  y  $0.826$ ) y Evaluación de riesgo ( $p = 0.002$  y  $0.850$ )

## <sup>1</sup> **ABSTRACT**

In this research work, its main objective was to diagnose the relationship between Internal Control and Treasury Management of the freight transport company Alexandra S.A.C., the research was basic, correlational, non-experimental and transversal, it had a size sample of 6 company workers; the technique used for both variables was the survey; For variable 1, the instrument was the "Internal Control Questionnaire", made up of 12 items and 5 dimensions. For the second variable, the "Treasury Management Questionnaire" was made up of 12 items and 4 dimensions. By applying the Pearson statistical test, it was possible to conclude that Internal Control is significantly related to the Treasury Management of Freight Transport Alexandra S.A.C. with a very high correlation ( $p = 0.000$  and  $0.913$ ).

It was also possible to determine that the 5 dimensions or components are significantly related to Treasury Management, with the dimensions Control activities ( $p = 0.001$  and  $0.908$ ), Information and communication ( $p = 0.003$  and  $0.917$ ) and Supervision activities having a very high correlation. ( $p = 0.000$  and  $0.909$ ), had a high correlation in the dimensions or components Control environment ( $p = 0.000$  and  $0.826$ ) and Risk assessment ( $p = 0.002$  and  $0$ ).

**1.1 Planteamiento del problema**

Como resultado de los muchos problemas de fraude y corrupción observados en las empresas multinacionales, surge la necesidad de mejorar la gestión y el control en todas las operaciones que hacen las empresas, sobre todo en el área de tesorería, en el mundo corporativo existen instituciones que han logrado alcanzar el liderazgo económico en su sector, al realizar un control ineficiente de sus operaciones no solamente arrastran a sus directivos a prisión, sino que también golpean a sus consumidores y clientes, además de ello afectan la cadena de pagos y suministros.

Enron es una de las Cinco empresas multinacionales involucradas en casos de corrupción que llevaron a la quiebra de la empresa, y la empresa ha estado en lo más alto de la lista de empresas más importantes de la industria durante años. Sin embargo, la empresa cometió fraude contable al crear más de ochocientas empresas, obtener préstamos y engañar a los inversionistas que creían que los fondos no habían dejado de fluir, y los reguladores no pudieron detectar a estas actividades ilegales porque se basaron en información pública y oficial que brindaba información de la empresa. (Diario El Comercio, 2017, p.10). Hoy en día existen muchas modalidades de fraude dentro y fuera de las empresas puesto que a través de ellas se pueden manipular ciertas operaciones de manera que estas puedan ser legales para poder justificar los movimientos que se puedan hacer en ellas y así salir beneficiados los interesados, se pueden maquillar operaciones de compras, ventas y movimientos de efectivo, incluso movimientos bancarios con operaciones y comprobantes reales.

Generalmente las instituciones no disponen de un definido sistema de control, ocasionalmente los planes y objetivos no se hallan en algún manual, trabajándose de empíricamente, se busca solucionar problemas según cómo se presentan, invirtiendo sin

que haya planificación, se crean departamentos conforme surgen las necesidades. (Servin, 2019, p. 40).

Los fallos en el control pueden estar reflejados mediante ciertos riesgos de ejecución de las decisiones, los cuales causan dificultad en los objetivos, así como también riesgos de operación, relacionados a fraudes externos o internos. De igual modo, podría deberse a riesgos que corresponden al área de gestión del personal, en donde las personas podrían decidir dejar la compañía; costumbres comerciales que afectan a los negocios; falencias en sistemas tecnológicos (aplicaciones, hardware, medidas de seguridad); riesgos operativos al ejecutar los procesos, protocolos; riesgos técnicos producidos por desconocimiento de los trabajadores; riesgos legales por incumplir las leyes comerciales. Además, reducir el papel del sistema de control interno es significativamente más costoso a largo plazo que integrar el sistema en la gestión de las empresas. En América Latina existen empresas con la noción equivocada de que el control implica un costo, debido a que no se hacen las gestiones de manera correcta, en otros ámbitos se ha podido determinar que la implementación de sistemas de control eficiente trae muchos los beneficios (Esquivel, 2020, p. 15). Contar con un sistema de control dentro de una compañía ayudara a la toma de decisiones y mejorara los procesos para cumplir con los objetivos trazados

En Perú, las empresas ocupan un lugar primordial en nuestra economía, siendo un problemas que nace en el área de tesorería el hecho de no tomar en cuenta la administración de efectivo como un campo fundamental, por eso es muy importante la gestión y el control de cada una de sus actividades, pero en muchos casos las empresas presentan omisiones e inexactitudes en cuanto a la información y un uso no adecuado de sus recursos, un problema muy relevante en nuestro país es que las empresas trabajan de manera informal. La informalidad en el Perú existe por falta de concomimiento y temor de los empresarios a que las entidades reguladoras los estén molestando, ven el pago de

impuestos como un pago injusto para sus beneficios económicos y tienen la preferencia de no formalizar sus negocios y vender sin comprobantes de pago, en el Perú es muy común que un negocio no quiera emitir una boleta o factura y si lo hace tiene el temor de que no le conviene al negocio, sin embargo la formalidad de las empresas hoy en día es muy beneficiosa tanto para el empresario como para los trabajadores que forman parte de ellas, así como para los consumidores finales,

En el Perú el catorce por ciento de empresas de transporte y almacenamiento son informales, lo cual lleva a la evasión de impuestos, tienen personal sin ningún tipo de contrato de trabajo por lo cual no pagan seguros y demás beneficios sociales que les corresponden a los trabajadores. (Diario Perú 21, 2019). <sup>48</sup> La falta de un sistema de control interno impide que se puedan solucionar de manera adecuada las situaciones problemáticas que se van presentando día a día en todas las áreas que formen parte de la empresa, al no seguir un plan de trabajo organizado pueden presentarse soluciones de manera rápida pero no siempre serán las correctas, por ello es muy importante considerar los competentes del control interno dentro de una entidad para su adecuado funcionamiento y mejores resultados.

Según el Banco Internacional de Desarrollo (BID), un ochenta por ciento de empresas peruanas son familiares, este tipo de empresas afrontan distintos problemas que afectan notablemente el desempeño en el mercado, en la medida de que no presentan una definición de su control interno, en ocasiones no hay un plan estratégico de lo que realmente debería seguir la empresa, qué dirección tomar para alcanzar sus objetivos, por lo general la empresa asigna puestos según el vínculo familiar y no contrata a personal realmente preparado para asumir las responsabilidades. (Diario Gestión, 2020, p. 16). El Perú es un país que tiene muchos negocios informales a la vez la mayoría de las empresas no cuentan con una estructura definida para su adecuado funcionamiento, muchas veces el

personal que constituyen estas empresas son las mismas familias y no existen las jerarquías para asumir las responsabilidades, no tienen personal capacitado para que puedan administrar sus ingresos, controlar los gastos y de esta manera no son orientados para poder asumir responsablemente la declaración de sus impuestos, existe miedo a las entidades responsables como Surat y por desconocimiento pueden perder accesos a créditos financieros entre otros beneficios a favor de las empresas.

Muchas empresas no realizan una adecuada gestión de tesorería y con esto se pierde efectividad, lo cual tiene una incidencia directa en aspectos financieros de la empresa, existen errores comunes como una ineficiente previsión, que muchas veces generan deudas, impagos, despidos, los cuales provocan un abandono de la actividad empresarial, la actividad económica está conectada con todos los responsables de la empresa es por ello que si falla un aspecto financiero, es necesario actuar de manera inmediata antes de que se genere una crisis interna. Hoy en día resulta cada vez más difícil acceder a un crédito bancario y hacer frente a los problemas que implican imposibilidad del cumplimiento con los deberes empresariales.

En la empresa, transporte de carga Alexandra S.A.C. podemos verificar que existe falta de organización, no existen lineamientos y/o políticas de administración establecida y las jerarquías no están claramente definidas, puesto que es una empresa pequeña y como la mayoría de empresas en el Perú es controlada por los familiares de los dueños, así mismo no se tienen programadas las actividades de control para los procedimientos y operaciones diarias que se realizan, no han establecido un fondo fijo del día a día o un manual de procedimientos que deben seguir las persona encargada y/o responsables del área a tratar, se evidencia la falta de control sobre informes diarios, semanales y/o mensuales, los cuales tendrían que ser remitidos a la gerencia para la toma de decisiones; uno de los problemas

principales que se presentan en las operaciones diarias son faltantes o sobrantes de dinero, ante una escasez o exceso de fondos origina que no se realice el pago oportuno de sus proveedores y/o trabajadores, por lo tanto no existen informes que ayuden a la gerencia para la toma de decisiones de mejora.

15

## 1.2 Formulación del problema

### 1.2.1 Problema general

¿Cómo es la relación del Control Interno con la Gestión de Tesorería de la empresa transporte de carga Alexandra S.A.C.?

27

### 1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo es la relación del Ambiente de Control con la Gestión de Tesorería de la empresa de transporte de carga Alexandra S.A.C.?
- ¿Cómo se relaciona la Evaluación de Riesgo con la Gestión de Tesorería de la empresa de transporte de carga Alexandra S.A.C.?
- ¿Cómo es la relación de las Actividades de Control con la Gestión de Tesorería de la empresa de transporte de carga Alexandra S.A.C.?
- ¿Cómo es la relación de la Información y Comunicación con la Gestión de Tesorería de la empresa de transporte de carga Alexandra S.A.C.?
- ¿Cómo es la relación de las Actividades de Supervisión con la Gestión de Tesorería de la empresa transporte de carga Alexandra S.A.C.?

20

## 1.3 Formulación de objetivos

### 1.3.1 Objetivo general

Diagnosticar qué relación entre Control Interno y la Gestión de Tesorería de la



empresa de transporte de carga Alexandra S.A.C.

### <sup>13</sup> 1.3.2 **Objetivos específicos**

- Determinar la relación que hay entre el Ambiente de Control con la Gestión de Tesorería de la empresa de transporte de carga Alexandra S.A.C.
- <sup>3</sup> Determinar la relación que hay entre la Evaluación de Riesgo con la Gestión de Tesorería de la empresa de transporte de carga Alexandra S.A.C. <sup>1</sup>
- Determinar la relación existente entre las Actividades de Control con la Gestión de Tesorería de la empresa de transporte de carga Alexandra S.A.C.
- <sup>2</sup> Determinar la relación existente entre la Información y Comunicación con la Gestión de Tesorería de la empresa de transporte de carga Alexandra S.A.C.
- <sup>3</sup> Determinar la relación que hay entre las Actividades de Supervisión con la Gestión de Tesorería de la empresa de transporte de carga Alexandra S.A.C.

## <sup>5</sup> 1.4 **Justificación de investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que es “necesario justificar el estudio mediante la exposición de sus razones debido a que la mayoría de las investigaciones se ejecutan con un propósito definido, ese propósito debe ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización” (p.40).

### <sup>22</sup> 1.4.1 **Justificación teórica**

La presente investigación es justificada teóricamente mediante el uso y adaptación de <sup>1</sup> teorías y <sup>1</sup> conceptos de las variables que se utilizaron, control

interno y gestión de tesorería, además conocer la incidencia que tienen dentro empresa de transporte Alexandra S.A.C.

#### **1.4.2 Justificación práctica**

Mediante la investigación se dio a conocer la importancia y la contribución de los controles internos en lo pertinente a la gestión de tesorería de la empresa transportes de carga Alexandra S.A.C, a través de los resultados se obtienen recomendaciones que generan mejoras internas para lograr una mayor eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos trazados.

#### **1.4.3 Justificación metodológica**

La presente investigación es valiosa, dado que se aplicaron ciertos métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos propios de la investigación, utilizados para lograr identificar la existencia de controles financieros y controles internos. Las técnicas, métodos, diseñados y empleados durante el estudio tienen un buen nivel de validez, y pueden emplearse con frecuencia para investigaciones futuras.

#### **1.4.4 Justificación social**

Socialmente queda justificada, puesto que la implementación del Control Interno permitirá un funcionamiento adecuado, garantizando así la correcta conducción de las operaciones, lo que permitirá una buena aplicación de los procedimientos y/o lineamientos de controles establecidos, proporcionando información confiable generada por la organización.

### 2.1 Antecedentes de la investigación

El trabajo de investigación fue realizado a base a búsquedas bibliográficas y de estudios relacionados con el tema a tratar, para ser utilizados como referencias donde se analizó la información hallada, a continuación, mostramos los antecedentes del estudio.

#### NIVEL INTERNACIONAL

<sup>1</sup> Cárdenas y Melo (2017). Metodología para implementar un sistema de control interno en tesorería de Inversiones Shirley y Juan y S.A., cuyo objetivo fue esbozar una metodología que implemente el adecuado sistema que corresponde al control interno en la empresa, enfocado al área de tesorería, Siendo una investigación descriptiva, no experimental. Concluyéndose en que no se observa un adecuado control de la tesorería y que la alta gerencia no conocía las deficiencias o riesgos, siendo necesario implementar la metodología. Asimismo cabe precisar que como en las diferentes áreas de la empresa estos juegan un papel muy importante porque ayudara a controlar todas las operaciones que se realicen, se podrán realizar proyecciones tanto de gastos como de ingresos para un mejor manejo de la empresa.

Guzmán y Vera (2017), plantearon el objetivo de evaluar la presencia del control interno que corresponde a la gestión administrativa como financiera, por medio de reglas, procedimientos y principios que verifiquen la gestión para avalar que los procesos se lleven a cabo según la misión establecida por el centro de atención, metodología causal explicativa. Concluyéndose que para tomar decisiones se pudo establecer un manual con los procesos de actividades por área cuya descripción consta en el organigrama nuevo, con lo cual se espera bajar los índices

de reclamos y accidentes, una de las recomendaciones para mejorar las deficiencias que se vienen presentando es aumentar personal en las áreas de cuidados y pedagogía y de la misma manera la gestión financiera no cuenta con estrategias establecidas para mejorar.

Por su parte, Cusme et al. (2015), creó un programa estratégico <sup>11</sup> para la implementación de un sistema de control interno para la tesorería de Ópticas GMO, con muestra de 36 colaboradores del <sup>12</sup> departamento de Tesorería de Ópticas GMO. Se concluyó que un plan estratégico detallado permitirá la implementación de manera eficiente y efectiva del proceso del control interno, así como garantizar con certeza los procedimientos, garantizar con seguridad la supervisión de las distintas funciones del personal de las unidades estructurales y proteger los intereses de la empresa, utilizando herramientas de investigación con el fin de encontrar errores. De acuerdo con la documentación de información de ingresos y gastos de la organización y la contabilidad de los procesos de gestión, se determina que el departamento de finanzas no cuenta con un organigrama funcional, así como también no existe un trabajo formal claro de las funciones y/o acciones a desempeñar por los cargos gerenciales, lo que llevara a una escasez de recursos financieros durante un tiempo.

### **NIVEL NACIONAL**

Rivera (2018), planteó el objetivo de realizar un análisis de cómo el control <sup>12</sup> interno mejora los procedimientos de tesorería de una empresa de Ate. Se concluye <sup>12</sup> que es fundamental la evaluación de riesgos del control interno de la institución, puesto que permite reducir los peligros que se presenta en la tesorería, así como también ejecutar actividades de supervisión, las cuales son fundamentales para los <sup>12</sup>

procedimientos implantados, debido a que se necesita mantenerse el sistema y corregir falencias al instante con el fin de una mejora. Por la aplicación de control interno se obtendrá un grado óptimo de eficiencia al cumplir los objetivos. Contar con un manual de actividades será muy beneficioso para las empresas ya que a través de esto se podrán seguir lineamientos y tener un orden adecuado que permitan a las empresas cumplir sus objetivos de la misma manera se mejoren las decisiones a beneficio de la entidad.

Coronel y Vidaurre (2018), tienen como objetivo crear un medio de control interno que mejore el área de tesorería de una universidad de Jaén. Como conclusión indica que los procesos de los controles internos actuales no están definidos adecuadamente, por lo tanto, se propuso un marco que permitirá gestionar a través de estrategias adecuadas e importantes el proceso de recolectar, procesar y aplicar información que serán utilizadas por la gerencia a fin de tomar decisiones futuras. A demás también, ayudara a la mejora de la eficiencia de la tesorería y de los empleados, asumiendo políticas y organización de aspectos financieros. Así mismo nos permitirá que se implementen manuales de procedimientos que debe seguir la persona encargada de esta área, de esta manera se pueda informar con exactitud los movimientos y problemas que se puedan presentar.

Alayo (2019), El Sistema de control interno y operatividad en el proceso de tesorería de la Municipalidad Distrital de Comas, periodo 2010-2014. Planteó el objetivo de Determinar cómo el Sistema de Control Interno influye en la operatividad de los procesos de Tesorería y que causas originan que el proceso del control interno sea ineficiente; es un estudio de tipo aplicada, no experimental, descriptiva y cuantitativa. La población estaba conformada por diez y nueve trabajadores que cumplen cargos y funciones en la tesorería, la muestra comprende

la totalidad de la población. Concluyendo, que la mayor debilidad que se ha registrado está vinculado a la gestión de RR.HH., evidenciado con la incorporación y localización de los trabajadores que no cuenten con las calificaciones necesarias, además se evidencia el desinterés por su mejora por medio de capacitaciones y de más facilidades que se pueda brindar, con el fin de que estos aportes se vean reflejados en las actividades cotidianas; estos hechos producen riesgo y complican la identificación de la institución y la forma de generar una cultura controladora. En relación con la identificación de riesgos, hay contradicción entre los funcionarios y los subordinados, originado por la falta de comunicación y supervisión laboral.

Cahuana (2019), planteó el su objetivo es determinar <sup>3</sup> el control interno en la gestión de administración en la Sanidad de la PNP. Fue del tipo aplicada, no experimental y cuantitativa; teniendo una población y muestra de 09 empleados. Concluyendo que el control interno en dicha institución funciona regularmente, porque los empleados que allí laboran son personal de salud, y no existen responsabilidades o funciones administrativas, lo cual provoca que hayan factores en contra <sup>1</sup> de los componentes del control interno por la falta de actividades, conducta, políticas, lineamientos y métodos, los cuales se direccionan al logro de objetivos trazados dentro de la institución; por otro lado las actividades de gestión administrativas son aplicadas regularmente según los resultados obtenidos de los encuestados, pero determinadas actividades tales como: planificación, organización o dirección, no se realizan eficientemente, pues el organigrama no se toma en cuenta por los empleados.

## NIVEL LOCAL

Amaya (2018), planteó el objetivo del establecimiento de un proceso correcto de facturas con mayor precisión y rapidez para los usuarios. Fue del tipo aplicada. Su población está conformada por las Empresas Constructoras de Pacasmayo, y su muestra está conformada por la empresa Constructora LML Contratistas Generales SRL. Concluyendo, que las áreas de contabilidad, tesorería y almacén, muestran resultados satisfactorios, con cuarenta y cinco por ciento de mejorías en almacén, veinte y cinco por ciento de efectivo en caja chica y treinta por ciento en tesorería, lográndose un ahorro importante respecto al tiempo, el control y dinero de la institución, de la institución, haciendo hincapié a los empleados sobre las responsabilidades y funciones correspondientes, a la vez se determinó que la gestión financiera influye positivamente y luego de plantear un control interno, mediante el que se observó mejoría de la gestión financiera del cincuenta por ciento en la utilización de recursos financieros en relación a la inicial de treinta y cinco por ciento.

Rodríguez (2017), su objetivo fue determinar cuál es la incidencia propia del control interno para la mejora de la gestión de finanzas de una empresa. La investigación fue de tipo descriptiva, no experimental, con población formada por empresas metalmecánicas del distrito Víctor Larco, y su muestra conformada por la empresa dedicada a la fabricación de estructuras metálicas Roberto Rodríguez. Se concluyó que el uso del control interno basado en caja juega un papel importante en la gestión financiera y es crucial para la mejora en la situación o condiciones financiera, se ha señalado que el área de finanzas de las empresas metalmecánicas al aplicar el control interno de efectivo, presentaban deficiencias en el ámbito financiero; sin embargo, luego del desarrollo de la investigación, los colaboradores

han conocido y entendido los procedimientos y las políticas que se usan por medio de capacitaciones brindadas de mensualmente en la empresa.

Rubio y Villanueva (2018), su objetivo era determinar en qué forma los controles internos contribuirá a mejorar de la gestión empresarial en la Empresa de Transportes Vía S.A.C., Trujillo, 2018. Mediante el análisis de los documentos, población se encuentra formado por procesos de las áreas de compras, ventas, contabilidad y recursos humanos, siendo la muestra conformada por los procesos en las áreas antes mencionadas. teniendo como conclusión que la evaluación hecha a las diferentes áreas de las actividades de la empresa, por medio del análisis de documentos y cuestionario, se determinó que la empresa no ha implementado procedimientos de control interno que promuevan la contribución de la mejora empresarial, por lo tanto, se identifican deficiencias en las diferentes áreas; y con el fin de poder mejorar el funcionamiento se desarrolló e implemento estrategias que en efecto, la gestión de la empresa mejore al igual que sus objetivos trazados. Por lo tanto es importante que las empresas implementen un adecuado sistema de control que contenga procedimientos, los cuales ayudaran a mejorar cada área de la empresa y se podrá encaminar a lograr mejores resultados.

## **2.2 Bases teórico-científicas o marco conceptual**

### **Teoría de control interno**

Stevens (2017), refiere que es un procedimiento implementado y realizado por la dirección y/o gerencia, el personal y la administración departamental de cada empresa o entidad, a fin de poder lograr un alto nivel de seguridad de acuerdo con los objetivos o metas de la organización:



- Se orienta al cumplimiento de objetivos en diferentes áreas de operaciones.
- Procedimiento conformado por actividades y tareas continuas, es un medio para alcanzar un fin y no a un fin en sí mismo.
- Realizado por las personas, son formularios, políticas, manuales, sistemas y acciones que se utilizan para implementar y aplicar controles internos.
- Capaz de proporcionar seguridad lógica a los miembros de la dirección de la organización.
- Se adapta al esquema organizacional, es de naturaleza flexible de acuerdo con las unidades operativas.

“El control interno, se alcanza a través de la conformación de cinco componentes que se interrelacionan, que se derivan de la forma cómo orienta la organización, de tal manera que se integran en el procedimiento direccional. En este sentido, los aspectos que los componen serán los mismos para las diferentes organizaciones” (Mantilla, 2018, p. 241). Los componentes del control interno siempre caminan de la mano ya que están relacionados entre sí para la mejora de las empresas y serán adecuados según las necesidades que estas carezcan, los beneficios que se obtengan después de su adecuada implantación serán reflejados en el cumplimiento de sus objetivos.

**El sistema consta de cinco componentes funcionales:**

**1) Ambiente de Control**

Apaza (2015) manifiesta que, es el grupo de particularidades pertenecientes a una entidad, deberá estar orientado por el personal que se en

encuentra en la dirección, de tal manera, que se emplee la disciplina, la mejoría de condiciones de trabajo y mecanismos que posibiliten un mejor control interno: “La competencia, la estructura organizacional, la integridad personal y profesional, así como las prácticas de RR.HH.” (p.428); por lo tanto área debe contar con el personal capacitado para poder dirigir y asignar responsabilidades para cada área de la empresa y poder comparar el desempeño con los resultados obtenidos.

## **2) Evaluación de Riesgo**

Cruz (2013) señala que “El riesgo es una condición del mundo real en el cual hay una exposición a la adversidad conformada por una combinación de circunstancias del entorno donde hay posibilidad de pérdidas” (p. 26). Los resultados que nos da una adecuada evaluación nos llevan a obtener las evidencias apropiadas para así de esta manera poder evitar riesgos que perjudiquen los intereses de las empresas.

Es importante que la organización realice acciones preventivas las que deben ser enmarcadas en un proceso documentado, sistemático, lógico, y que sean difundidos internamente con la finalidad de avalar la gestión adecuada de las actividades. (Solarte et al., 2015, p. 73). Por ello decimos que es fundamental en las empresas y juega un rol importante para poder neutralizar los riesgos y mejorar las políticas y metas de cumplimiento para el mejor rendimiento en los objetivos de las empresas.

### 3) Actividades de Control

“Son normas y procedimientos que conforman actividades requeridas para una implementación de las políticas que buscan asegurar que se cumplan las acciones para prevenir riesgos”. (Castañeda, 2014, p. 51).

Estas actividades se realizan en los diferentes niveles propios de la empresa, donde toma en cuenta procesos de autorización, aprobación, conciliaciones y actividades. Por lo que deben ser ejecutadas en todas las áreas de la entidad, pues dichas actividades de control conforman una parte fundamental del control interno y pueden ser preventivas o de detección para prevenir riesgos innecesarios.

Siendo necesario que toda empresa cuente con un adecuado control interno para que de esta manera se puedan corregir las fallas que existan y se eviten riesgos que se presenten y puedan perjudicar los intereses de las empresas, se deben fijar actividades de control que caminen de la mano y en conjunto para el buen funcionamiento y cumplimiento de objetivos.

### 4) Información y Comunicación

De acuerdo a estos aspectos, son importantes para la mejora del control interno, lo que incluye el hecho de obtener y hacer uso adecuado de la información, la cual debe ser de calidad. La Contraloría Perú (2014) define que “dentro de la empresa, se debe contemplar un buen flujo de información y comunicación, tanto de manera interna, como de forma externa”. (p. 40). Es importante en todas las empresas, así como la información y la comunicación, para poder tener una clara la identificación de objetivos,

establecer planes y programas para poder llevar a cabo las operaciones y lograr las metas hacia las cuales está enfocada la entidad.

#### 5) Actividades de Supervisión

<sup>12</sup> Blanco (2013) sostiene que “el monitoreo se enfoca en la supervisión que se debe realizar a los procesos de control interno que se ejecutan en una organización con la finalidad de verificar el concreto funcionamiento del sistema a través del tiempo” (p. 205). Con la supervisión se busca definir qué acciones se deben establecer para poder minimizar los riesgos y se puedan implementar procesos y recursos necesarios para poder eliminarlos.

En conclusiones se determina que los cuatro primeros componentes hacen referencia a la operación y al diseño del control interno, un quinto componente se elaboró con el fin de confirmar el funcionamiento efectivo del control interno.

#### **Importancia**

Es importante en la totalidad de los ámbitos, dado a que su correcta implementación y su adecuado funcionamiento aseguran la buena operación y desarrollo de la institución a todos los involucrados, garantizando la buena aplicación de los procedimientos al momento de auditar, brindando seguridad a la información obtenida y a las operaciones efectuadas por las organizaciones. (Ruíz, 2020, p. 38)

## Teoría de Gestión

Robbins y Coulter (2005) afirma que “la gestión se refiere a las coronaciones que se realizan respecto al trabajo, con la finalidad de que se eficaz con otros individuos por intermedio de ellas, que es el objetivo principal de toda la gestión” (p. 44). Tener una buena gestión dentro de la empresa es muy importante esto permitirá que las operaciones se manejen de manera responsable y transparente y así garantizar un buen funcionamiento que ayudara al crecimiento de la empresa.

También existen otras teorías que indican que “la gestión es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente” (Frederick, 1994, p. 68). Al tener un conjunto de actividades organizadas se podrá controlar y trabajar junto con todo el equipo de personas que formen parte de la empresa con el fin de conseguir alcanzar los objetivos trazados ya sea a corto o largo plazo.

De igual modo según Fayol (1971), explica que “se refiere a un procedimiento que está determinado por ciertos elementos tales como: la organización, coordinación, planificación y control, las cuales deben funcionar en conjunto para ofrecer un adecuado desempeño de la organización” (p. 79). Realizar una buena gestión es garantizar que la empresa sea encaminada correctamente, así convertir los problemas más complicados en cosas sencillas, aprovechando al máximo los recursos de la empresa.

En base a los conceptos observados definimos a la gestión como el proceso conformado por una diversidad de recursos básicos que tienen la finalidad de lograr de manera eficiente y eficaz los objetivos trazados de la organización, resaltado que dentro de los recursos esenciales de las empresas uno de ellos es quienes laboran para ella, la gestión es importante porque se utilizaran instrumentos que apoyen a las funciones que se realizan para el mejoramiento de las empresas, el principal propósito es alcanzar el máximo beneficio a favor de la organización.

### **Niveles de la gestión**

Nivel superior: Conformado por la Alta dirección (director general, gerente, ejecutivos)

Nivel medio: Constituidos por los mandos intermedios (directores departamentales o funcionales)

Primer nivel: integrados por los mandos operativos (supervisores)

### **Funciones de la gestión**

#### **1) Planificar**

Fijar objetivos que une las acciones de cada uno de los trabajadores, se establecen, también, los objetivos para elaborar programas y calendarios que aporten a la realización de los mismos. Establecer estrategias que ayuden a alcanzar los objetivos trazados por la empresa, la planificación es una herramienta fundamental para elegir los medios adecuados y necesarios que lograr el cumplimiento de objetivos.

## **2) Organizar**

Busca dar solución al problema de quién debe hacer que, es deber de los directivos asignar las labores y obligaciones que deben hacerse para lograr los objetivos organizacionales y para ello se deben formular metas y planes de apoyo para alcanzar lograrlos, seleccionar e identificar las actividades para que puedan ser delegadas.

## **3) Dirigir**

Establecidos los planes, se procede a crear la estructura de la organización, se cubren los lugares de trabajo, la institución queda adecuada para poner en marcha todas sus actividades, siendo fundamental la dirección dentro de todos sus procesos.

## **4) Controlar**

Una vez puesto en movimiento la organización, se debe esperar que cada uno de sus miembros haga su trabajo, que los planes se realicen y que se alcancen las metas trazadas.

Fayol (1971), propone principios que son fundamentales para la adecuada gestión, los cuales deben ser tomados por los directivos para la correcta toma de decisiones. Estos principios son:

### **1) División del trabajo**

Se refiere a la habilidad del personal las que se relacionan con las características personales, creación específica de desarrollo y profesional con el fin de tener mayor productividad, rendimiento y eficiencia. (Fayol, 1971, p. 170). La división de trabajo debe estar bien establecida en las diferentes áreas de una empresa, cada tarea debe ser asignada a un responsable comprometido

a asumir lo que esta conlleva, esto permitirá a la empresa obtener mejores resultados gracias a su personal.

## **2) Autoridad y responsabilidad**

Se relaciona al derecho a ordenar e imponer obediencia. Ser un sujeto responsable requiere tener conciencia de cómo se tiene que actuar como consecuencia indirecta o directa de un acontecimiento. (Fayol, 1971, p. 171).

Se debe tener competencias necesarias para poder imponer órdenes y ser obedecido, con esto nos referimos al liderazgo de una persona para poder dirigir, escuchar y ser escuchado con un grupo de personas.

## **3) Disciplina**

Se refiere a la capacidad de ser constantes, de actuar de acuerdo a las normas sociales establecidas e importantes para el buen funcionamiento de una organización. (Fayol, 1971, p. 172), una persona disciplinada es aquella que mostrara hábitos a través de su compromiso y comportamiento que tenga ante cada situación, actuando siempre con la intención de lograr un buen fin.

## **4) La unidad de mando**

Se refiere a que, dentro de toda organización, existe una unidad que brinda las órdenes, que supervisa y dirige la organización (Fayol, 1971, p. 173)., es importante que las empresas cuenten con una unidad de mando para que quienes pertenecen a ella puedan informar de las actividades realizadas para poder medir su cumplimiento.

Todas las actividades que se organización siguen un plan de acción, una autoridad centralizada, así como un plan de acción. (Fayol, 1971, p. 175). Las personas encargadas de controlar las actividades asumen la responsabilidad



de que estas se cumplan de manera adecuada a beneficio y mejora de la empresa.

**5) La subordinación del interés personal al interés institucional**

Aquellos intereses de los empleados no pueden prevalecer sobre la organización, deben subordinarse a los objetivos e intereses de ella. (Fayol, 1971, p. 175)

**6) Remuneración de Personal**

Se refiere al valor que se le brinda a las funciones que los trabajadores prestan, debe haber justicia y satisfacción tanto del lado del empleado como del empleador. La tasa remunerativa dependerá del valor de la prestación del servicio según lo que se ha determinado en el mercado laboral. (Fayol, 1971, p. 176), es muy importante tener una buena administración salarial dentro de las empresas, porque a raíz de esto se verá reflejado el rendimiento de los colaboradores y su compromiso que muestren ante cada una de las actividades que se les puedan encomendar.

**7) Centralización**

El mejor grado de centralización cambia según la dinámica establecida en la entidad, su objetivo es el óptimo uso del personal. La centralización dentro de una empresa es el proceso mediante el cual se podrán realizar planificaciones y mejorará la toma de decisiones a beneficio de la entidad y siempre tendrá un lugar, líder o departamento específico.

**8) Escalar la cadena**

Este principio, considera una cadena de mando, mediante la debe notarse una clara línea que le corresponde a la autoridad y estableciéndose un flujo desde arriba hacia abajo, se trata pues, de un concepto llamado “banda tablón”

mediante el que un subordinado, en caso de emergencia, tiene la posibilidad de contactar a un superior, desafiando de esta forma a dicha jerarquía establecida.

**9) Orden**

La organización del personal y los materiales es primordial, ya que es garantía para la seguridad y la eficiencia en el centro laboral.

**10) Equidad**

Se refiere a características tales como amabilidad, imparcialidad y justicia que es determinante en el trato a los trabajadores. La equidad es el significado de justicia, aquello que reconoce la diversidad y elimina cualquier actitud discriminatoria.

**11) Estabilidad de la tenencia de Personal**

Hace referencia a la temporalidad en el servicio que brindan los colaboradores, de tal manera que no debe ser corto ni ellos deben ser cambiados con frecuencia.

**12) Iniciativa**

Implica accionar o generar propuestas antes que los demás lo hagan, de tal manera que se muestre un interés que favorezca el funcionamiento pertinente y la generación de nuevas ideas para la empresa. En una organización tener iniciativa a través de personas con capacidad profesional aportara a crear nuevas ideas para desarrollar proyectos innovadores que permitan el crecimiento de una empresa o la expansión a nuevos mercados.

### **13) Esprit de Corps**

Traducido al francés como “espíritu de grupo”, el trabajo en equipo es primordial para una organización, debiéndose crear equipos de trabajo y establecer una buena comunicación.

### **Gestión de tesorería**

Fernández (2019) afirma que “la gestión de tesorería en una empresa radica en lograr optimizar la liquidez con el propósito de avalar la disposición de los fondos que se necesitan para realizar pagos comprometidos por la organización en la fecha y momento oportuno” (p.42).

La persona responsable de la tesorería debe encargarse de manera muy cuidadosa de llevar un adecuado control de todas las operaciones, ya sean los ingresos así como los gastos que se dan día a día según las necesidades de la empresa, de la misma manera debe conocer cada una de las carencias que se tengan dentro de la entidad para poder manejar adecuados presupuestos los cuales ayudaran a determinar si lo que se percibe por actividades diarias es suficiente para asumir todos los compromisos de la entidad.

Para garantizar disponibilidad dentro de las empresas se deberían realizar acciones fundamentales con entidades financieras para conseguir financiamiento y se puedan llevar a cabo todas sus operaciones, así como tener presente la fecha de las obligaciones. Con el fin de optimizar la gestión de tesorería, es conveniente contar con un software adecuado que dé facilidad a la gestión, control y automatización de las labores, como, por ejemplo, la descarga de los movimientos de banca en forma directa al programa de gestión contable.

La gestión de tesorería abarca muchas funciones en el ámbito financiero, desde los ingresos por las ventas realizadas, los pagos hacia los proveedores hasta los convenios con servicios financieros y Bancos. Según el tamaño de la empresa el área de tesorería puede comprender mayores o menores responsabilidades, ya que se trata de un departamento que ha sufrido muchos cambios en el mundo empresarial, por eso es importante que se tenga en consideración una evaluación y la realización de presupuestos.

### **Objetivo de la gestión de tesorería**

Esta gestión se contempla como inmediata de liquidez, es decir, de apoyo en caja y en los aspectos financieros de compras, pagos, etc., lo cual ayuda en para optimizar toda la gestión de la tesorería. Por tanto, gestionar las fuentes es importante para lograr un óptimo flujo de ingresos y egresos (Santamandreu, 2017, p. 3).

La cual ayudara a la empresa a optimizar los recursos financieros para que esta siempre pueda disponer de los fondos necesarios para desarrollar y obtener buenos resultados en el desarrollo de sus actividades comerciales.

### **Diferencia entre contabilidad y gestión de tesorería**

“Las operaciones que efectúa la entidad, son anotadas conforme a las exigencias y normativas que inician a la contabilidad. Por el contrario, para una gestión idónea de la tesorería, aquellos movimientos se deberán considerar como la disponibilidad verdadera de fondos” (Santamandreu, 2017, p.4). La gestión de tesorería esta enfocada en la liquidez que tiene cada empresa o negocio por su parte la contabilidad estará encargada de detallar la información financiera con

los movimientos que correspondan así como todos los ingresos y gastos que se realicen.

### **15** **Departamento de tesorería como banco de la empresa**

El área de gestión, que se desempeña como centro de transacciones monetarias, puede considerarse que esta función es parecida a la que hace una entidad bancaria, la de facilitar los recursos necesarios para otros aspectos de la empresa. Santamandreu (2017) menciona que “La gestión idónea del dinero, radica que el total de interés recepcionado sea igual o superior a los intereses asumidos, convirtiéndose de esta forma en un lugar de beneficios” (p. 10). El área de tesorería será considerada como el banco de una empresa porque está enmarcada en cubrir las necesidades que se presenten día a día dentro de ella, la persona encargada de esta área debe ser muy minuciosa y cuidadosa al realizar el control de los ingresos y egresos de efectivo.

“La gestión de la tesorería, es “importante para las empresas, especialmente en un momento crítico cuando el crédito es caro y limitado, donde la gestión adecuada del dinero es un factor de supervivencia, que ha dado importancia con los cambios estructurales provocados por el mundo financiero” (López y Soriano, 2014, p. 50).

Hoy en día el financiamiento tiende a ser una herramienta de interés para las empresas ya que se puede utilizar para el desarrollo de diferentes operaciones, las empresas pueden invertir en nuevos proyectos o realizar mayores producciones de mercadería y así de esta manera expandirse en un mercado más grande.

- Transformación frecuente del mercado de dinero: la integración de las comisiones de negocios y servicios <sup>17</sup> se ha convertido en un factor cada vez más relevante en la rentabilidad bancaria y los costos financieros, volatilidad de varias tasas de interés, aparición frecuente de nuevos instrumentos de inversión y financiación, la ampliación <sup>44</sup> de los diferenciales de tipos de interés y la creciente prevalencia de las crisis financieras. Lo complejo de los mercados que corresponden a divisas, con un alto nivel de transformaciones, los cuales son paralelos al impacto de las estrategias que cubren el riesgo probable.
- La digitalización completa de la operativa bancaria, debido al impacto de internet. Vivimos inmersos manejando la información de forma electrónica, así como las transacciones, llegaremos en un corto plazo a los procesos robotizados.
- El cambio constante, por la globalización, de los hábitos del mercado y financieros sobre las fronteras políticas. Cada vez más, los sistemas de facturación, cobro, pago, las relaciones bancarias, se homogeneizan mundialmente, resultando fuera de lugar los términos “nacional” o “extranjero” en cuanto a gestión financiera. Más aun en la Unión Europea, cuya tendencia es consolidarse como un espacio único en asuntos de transacciones de banca.
- Lo que respecta a la globalización de la banca, en la medida de que cada vez son más globales y existen en menor número.

La gestión de tesorería es un conjunto de determinadas acciones que abarcan muchas funciones en el ámbito financiero que está conformado por los ingresos por las ventas realizadas, los pagos a proveedores y la

negociación con servicios financieros y bancos. Lo cual se contempla en el control de egresos e ingresos.

- **Control de ingresos**

Un sistema de control de ingresos va ayudar a la empresa a llevar un registro en un periodo de tiempo determinado, ya sea mensual, bimestral, semestral, anual o durante un periodo de tiempo específico. Los ingresos son la entrada de dinero que se da principalmente por las ventas de productos o por el hecho de prestar servicios. (López y Soriano, 2014).

La importancia de un adecuado control de ingresos radica en que gracias a la información que se obtiene de será posible saber cuál es el estado financiero de una empresa según su volumen de ventas .

- **Control de gastos**

“El control de gastos de una empresa es un aspecto crucial, ya que es una estrategia financiera para evitar gastos innecesarios y conseguir mayores beneficios. Muchas veces controlar los gastos viene de la mano con la reducción de costes” (López y Soriano, 2014, p.21).

Saber identificar cuáles son los gastos que una empresa realiza para poder minimizarlos es de vital consideración dentro de las empresas, para ello se debe realizar un determinado proceso el cual nos permita obtener proyecciones de distribución los cuales en el tiempo ayuden a mejorar la rentabilidad.

## **Definición de términos básicos**

### **Control**

Método correctivo y preventivo adoptado por la administración de una institución que posibilita detectar y corregir inconsistencias o deficiencias en la ejecución con el fin de cumplir con las regulaciones que vigentes. (Apaza, 2015)

### **Normas de control interno**

En ellas se basa si es confiable o no un sistema de contabilidad (grado de solidez), determinarán si hay una razonable seguridad de operaciones que son reflejadas en los estados financieros. Stevens (2017) refiere que “un sistema de control no confiable o débil, representan un aspecto perjudicial en el ámbito del sistema contable” (p. 15). Estas están constituidas por diferentes lineamientos <sup>1</sup> para la aplicación y regulación del control interno <sup>31</sup> en cada una de las áreas de la empresa con la finalidad de mejorar el crecimiento de la entidad.

### **Procesos organizacionales**

Son pasos que deben realizar los miembros de una organización para lograr metas y objetivos que la empresa establece, dichos pasos serán fáciles si se construye una cadena de mando y se le brinda a cada gerente cierta autoridad. (Ruíz, 2012). Los procesos organizacionales mejoraran la comunicación, el liderazgo y toma de decisiones los cuales deben ser reflejados en los resultados obtenidos en el cumplimiento de metas. <sup>1</sup>

### **Recursos de la empresa**

Son los medios que se requieren para ejecutar cada una de las actividades de la organización, pueden ser: tecnología, maquinaria, dinero, etc. (Fernández, 2019). El mejor recurso con lo que cuentan las empresas es su capital humano, sin importar cual sea el puesto que estos ocupen, son ellos quienes se encargaran de



realizar y controlar las actividades que se realicen para el cumplimiento de objetivos.

### **Administración**

Frederick (1994) menciona que “la administración es la dirección, el control, la planificación y la dirección de los diversos recursos disponibles para un individuo, negocio, empresa u organización para lograr un conjunto de objetivos o metas” (p. 15).

La administración es el proceso de constante movimiento que siempre tendrá como objetivo <sup>17</sup> que se manejen de manera eficiente los recursos de la empresa para lograr una máxima productividad, al ser un proceso de organización está enfocado en el desarrollo y el contexto de las actividades de la empresa.

### **Dirección**

La dirección de una empresa es un trabajo continuo a través del tiempo, consta en realizar gestiones de <sup>5</sup> los recursos productivos de la organización para lograr las metas trazadas más eficientemente. (Frederick, 1994). La dirección de una empresa es el proceso que se debe seguir para gestionar de manera adecuada los recursos para así poder alcanzar sus objetivos planteados por los dueños beneficiarios de la empresa.

### **Normas**

Son reglas establecidas con el fin de regular conductas para mantener un determinado orden, son hechas para fijar las bases de un comportamiento adecuado dentro de una entidad u organización. (Santamandreu, 2016). Las normas son un conjunto de disposiciones que deben seguir todas aquellas personas que conformen parte de una empresa ya sean normas de seguridad, de convivencia, entre otras, gracias a esto se podrán practicar buenos comportamientos, valores y principios.

## **Gestión**

Se entiende como un procedimiento necesario para resolver un problema o lograr algo, generalmente de carácter administrativo o que requiere documentación. (Robbins & Coulter, 2005, p. 44). Un adecuado sistema de gestión contara con una estructura eficaz y eficiente la cual estará en busca de mejorar el funcionamiento de la empresa incluyendo planeación e implementación de control, que contengan pautas y estrategias para optimizar los procesos y recursos de la entidad.

## **Tesorería**

Fernández (2019) indica que es “responsable de respaldar que exista disponibilidad de dinero para pagar los salarios según lo programado y para realizar las órdenes de pago. La contabilidad luego registra los movimientos realizados por el tesoro (p.10). El área de tesorería será encargada de poner en marcha las políticas, normas y procedimientos de control necesarios para cuidar y tener a buen recaudo los recursos financieros de la empresa, la persona a cargo de esta área permitirá conocer cuál es la disposición de dinero de la empresa ya sea para realizar inversiones, cumplir obligaciones y poder asumir responsablemente las actividades del día a día,

## **Liquidez**

“La liquidez es la capacidad de un activo de poder transformarse en dinero en corto tiempo sin necesidad de bajar el precio” (Ruíz, 2012, p.2. La liquidez en una empresa está reflejada en los fondos disponibles para realizar los pagos inmediatos, mide la rapidez con la que un activo financiero puede llegar a convertirse en un medio pago sin que pierda en un solo momento su valor.

### **Fuentes de financiamiento**

Son aquellas instituciones tanto públicas como privadas, a las que se puede acudir en búsqueda de fondos para un determinado fin. (López y Soriano, 2014). Las fuentes de financiamiento para una empresa son el capital, sus deudas, las obligaciones y los préstamos a corto o largo plazo, estas fuentes son de gran beneficio para la empresa porque serán utilizadas en diferentes situaciones que se presenten.

### **Efectivo y equivalente de efectivo**

Instrumentos financieros perfectamente líquidos, fáciles de convertir en cantidades de efectivo conocidas, no sujetos a riesgos significativos de variaciones en su valor. Fernández (2019) indica que “son aquellas inversiones a corto plazo de gran liquidez, estos son fácilmente convertibles en efectivo, pero siempre están sujetos a un riesgo poco significativo en cambios a su valor” (p. 34).

### **Caja chica o fondo fijo**

Es un efectivo que se establece en una cantidad determinada o fija, es reembolsable con el fin de sostener el saldo permitido, en tanto que los saldos en efectivo varían. (López y Soriano, 2014). El fondo fijo es aquel monto determinado invariable que será utilizado para asistir las necesidades y gastos menores de una empresa, este fondo debe ser repuesto por la misma cantidad fijada cada vez que se ha gastado.

### **Arqueo de caja**

Representa un procedimiento obligatorio del control que debe ser aplicado en tesorería para verificar que el dinero existente en las diversas áreas tenga concordancia con el saldo de las cuentas representativas de efectivo. (López y Soriano, 2014). El arqueo de caja es un documento en el cual se registra los

ingresos y gastos de una empresa, al momento de realizar este registro se debe comparar entre el dinero en efectivo y las cifras que se encuentran registradas, como resultado de esta comparación se debe obtener la igualdad.

## 2.3 Identificación de dimensiones

### Control interno

- Ambiente de Control.
- Evaluación de riesgo.
- Actividad de control.
- Información y comunicación.
- Actividades de Supervisión.

### Gestión de tesorería

- Control de ingresos.
- Control de gastos.

## 2.4 Formulación de hipótesis

### 2.4.1 Hipótesis general

**H<sub>1</sub>:** El Control interno tiene relación significativa con la gestión de tesorería de la empresa Transporte de Carga Alexandra S.A.C.

**H<sub>0</sub>:** El Control interno no tiene relación significativa con la gestión de tesorería de la empresa Transporte de Carga Alexandra S.A.C.

### 2.4.2 Hipótesis específicas

- El ambiente de control tiene relación significativa con la gestión de tesorería de la empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C.
- La evaluación de riesgo tiene relación significativa con la gestión de tesorería de la empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C.

- Las actividades de control tiene relación significativa con la gestión de tesorería de la empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C.
- La información y comunicación tiene relación significativa con la gestión de tesorería de la empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C.
- Las actividades de supervisión tiene relación significativa con la gestión de tesorería de la empresa Transporte de Carga Alexandra S.A.C.

## 2.5 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>V1: Control Interno</b>	Stevens (2017) Se refiere a “los procesos llevados a cabo por la dirección, liderazgo y personal que integran la organización para asegurar un alto nivel de seguridad de que los objetivos de la organización se alcanzan y alcanzan”. (p.15).	“Se logra a través de cinco componentes interrelacionados que se derivan de acuerdo a la dirección de la empresa y estos componentes se integran al proceso de gestión, los cuales se encuentran en todo tipo de organizaciones, públicas o privadas” (Mantilla, 2018, p.241)	1 Ambiente de control	Integridad y valores éticos	1 y 2	Ordinal
				Administración estratégica	3 y 4	
				Estructura organizacional	5 y 6	
			2 Evaluación de riesgo	Identificación de riesgos	7 y 8	
				Respuesta al riesgo	9 y 10	
			3 Actividades de control	Procedimiento de autorización y aprobación	11 y 12	
				Controles sobre el acceso a los archivos	13 y 14	
				Rendición de cuentas	15 y 16	
			4 Información y comunicación	Calidad y suficiencia de la información	17 y 18	
				Comunicación interna	19 y 20	
				Comunicación externa	21 y 22	
				Canals de comunicación	23 y 24	
			5 Actividades de Supervisión	Actividades de prevención y monitoreo	25 y 26	
Seguimiento de resultados	27 y 28					
Compromiso de mejoramiento	29 y 30					

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<p>V2: <b>GESTIÓN DE TESORERÍA</b></p>	<p>Fernández (2019) afirma que “la gestión de tesorería en una empresa radica en lograr optimizar la liquidez con el propósito de avalar la disposición de los fondos que se necesitan para realizar pagos comprometidos por la organización en la fecha y momento oportuno” (p.42).</p>	<p>La gestión de tesorería Consiste en una serie de actividades que cubren muchas funciones en las finanzas, desde cobrar ventas, pagar a proveedores hasta negociar con bancos e instituciones financieras. Se tiene en cuenta el control de ingresos y gastos.</p>	<p>Control de ingresos</p>	<p>Organización de tesorería</p> <p>Control de Caja</p> <p>Gestión de la información Bancaria</p> <p>Cuentas por cobrar</p>	<p>1,2,3 y 4</p> <p>5,6,7,8,9 y 10</p> <p>11 y 12</p> <p>13,14,15, 16</p> <p>17,18,19 y 20</p> <p>21,22,23, 24,25, 26,27,28,29 y 30</p>	<p>Ordinal</p>

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3.1 Tipo de investigación

a) De acuerdo con el fin que se persigue

Hernández, Fernández y Baptista (2010) indica que la “investigación básica, considera los datos en una unidad de tiempo, donde se recolectan datos para aprobar la hipótesis basándose en la medición numérica y el análisis estadístico” (p.15).

- La presente investigación es básica, ya que se han considerado los datos en una unidad de tiempo, el enfoque usado fue el cuantitativo no experimental; donde se recolectan datos para aprobar la hipótesis.

b) De acuerdo al nivel de investigación

“La investigación correlacional, tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más variables, particularmente en un contexto. Los estudios cuantitativos correlacionales se encargan de medir el grado de relación entre dichas variable, es decir cuantifican relaciones” (Hernández et. al., 2003, p. 121)

- El tipo de investigación empleado es correlacional, debido a que se evaluó el grado de correlación entre ambas variables.

c) De acuerdo a la recolección de datos

Hernández et. al., (2001) define a “la investigación no experimental, como aquella en la que no hay manipulación deliberada de las variables, no se cambian



de forma intencional las variables independientes, solo se observaron los fenómenos de la naturaleza, para que más adelante sean analizados” (p. 14)

Asimismo hace mención que “La investigación cuantitativa emplea una recolección de datos para poder comprobar alguna de las dos hipótesis basándose en la información numérica y la Estadística con el fin de establecer patrones conductuales” (Hernández et. al., 2013 p. 6)

- Por lo tanto nuestra investigación es de tipo no experimental y cuantitativa debido a que las variables no serán manipuladas y para la comprobación de hipótesis se utilizaron datos estadísticos.

d) De acuerdo al periodo recojo de información

Hernández et. al. (2013) indica que “la investigación transversal recolecta datos en un tiempo único, con la finalidad de describir las variables, analizando su interrelación e incidencia en cierto momento” (p. 270)

18

### **3.2 Métodos de investigación**

a) Método Analítico – Sintético

Durante el tiempo de investigación se realizaron un conjunto de observaciones, que nos permitieron desagregar al máximo y detallar el objeto de estudio con la finalidad de obtener un trabajo útil que sirva de guía para futuras investigaciones.

b) Método estadístico

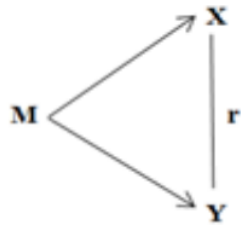
Este método permitió sistematizar la información obtenida, basándose en lo investigado, descrito y explicado, para contrastar la hipótesis

formulada y poder concluir de forma adecuada sobre las situaciones planteadas. A la vez nos permitió procesar los datos.

### <sup>2</sup> 3.3 Diseño de investigación

El presente estudio es no experimental, en la medida de que no se manipulan variables para ejercer un efecto sobre otra.

Tuvo como gráfico:



**Donde:**

M = Muestra.

X = Control interno.

<sup>5</sup> Y = Gestión de Tesorería.

r = Relación de variables.

### 3.4 Población, muestra y muestreo

#### 3.4.1 Población

Arias (2006) indica que la “población hace referencia a un conjunto de elementos finitos o infinitos, los cuales presentan las características que se requiere para un estudio” (p. 81).

- La población del estudio es finita y está compuesta por un total 10 trabajadores de la empresa de transporte de carga Alexandra S.A.C.

Nº	Puesto	Cantidad
1	Gerente general	01
2	Contador externo	01
3	Encargado de tesorería	01
4	Vigilante	01
5	Choferes	03
6	Ayudantes	03
Total		10

### 3.4.2 Muestra

<sup>40</sup> Tamayo y Tamayo (2006) define como “el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población partiendo de la observación de una fracción de la población considerada” (p.28).

- Para la muestra de la investigación se ha considerado a un total de 6 colaboradores.

### 3.4.3 Muestreo

Cuesta (2009) define que el “muestreo no probabilístico es una técnica de muestro donde los elementos no tienen la misma oportunidad de ser seleccionados” (p.71).

- Después de calcular el tamaño muestral, se usó el muestreo Aleatorio Simple (muestreo no probabilístico), es decir, el investigador no usó el azar sino decidió cual será <sup>5</sup> la muestra.

### 3.5 Técnicas e instrumentos de recojo de datos

#### 3.5.1 Técnica

López (2015) refiere que “la encuesta se considera como una técnica para el recojo de datos por medio preguntas a los individuos, cuyo fin es obtener sistemáticamente medidas respecto a los conceptos que provienen de un problema de investigación” (p. 34).

- Para ambas variables se utilizó la Encuesta.

#### 3.5.2 Instrumento

- Para la variable 1 se utilizó el “Cuestionario sobre Control Interno”, el cual consta de 12 ítems y con 5 dimensiones.
  - Para la variable 2 se utilizó el “Cuestionario sobre Gestión de Tesorería”, el cual consta de 12 ítems y con 4 dimensiones
- Matalón (2015) indica que “el cuestionario es un formulario con una lista de preguntas estructuradas y estandarizadas que se formularon de manera idéntica a cada uno de los encuestados” (p. 65)

#### 3.5.3 Validez

“Se refiere a cuan efectivo es un instrumento que describa el rendimiento de un grupo de personas” (Hernández et. al, 2014).

- En la presente investigación fueron validados por 3 profesionales conocedores del tema relacionado con el estudio, y se aplicó una prueba piloto con la intención de determinar la confiabilidad de dichos instrumentos.

### 3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para este estudio, que corresponde a encuestas, se utilizó para el procesamiento de los datos el programa SPSS-25, el cual nos

permitió realizar los análisis estadísticos, para crear tablas y gráficas de nuestra data completa.

- Aplicó la encuesta a 10 trabajadores de la empresa de transporte de carga Alexandra S.A.C.
- Procesó los datos en el software Excel y SPSS v.25, para luego informar sobre los resultados obtenidos.
- Se elaboraron cuadros estadísticos los cuales serán presentados en tablas y figuras.
- Se realizó análisis de discusión de resultados.
- Se finalizó con la exposición de conclusiones y recomendaciones.

### **3.7 Ética investigativa**

Durante la elaboración de esta investigación se han respetado los <sup>17</sup> derechos de las personas que forman parte de nuestro proyecto, así como todos los colaboradores de la empresa TRANSPORTE DE CARGA ALEXANDRA S.A.C. de Trujillo y nuestro asesor con quien hemos ido de la mano mejorando y aplicando los conocimientos compartidos en este proyecto.

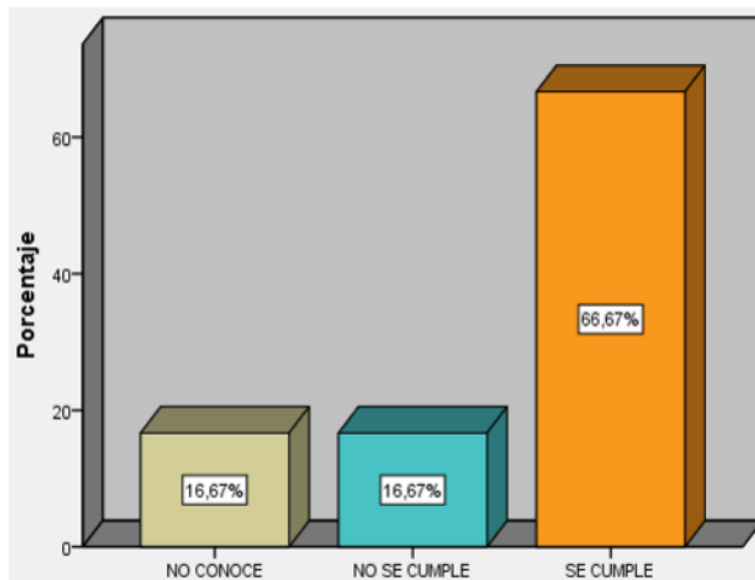
## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

**Tabla 1:**

*Las acciones disciplinarias sobre violaciones éticas con comunicaciones dentro de la empresa*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	1	16,7
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	4	66,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 1.** Distribución porcentual de Se comunican debidamente dentro de la entidad las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas

Nota: Datos obtenidos de la tabla 1.

### Interpretación:

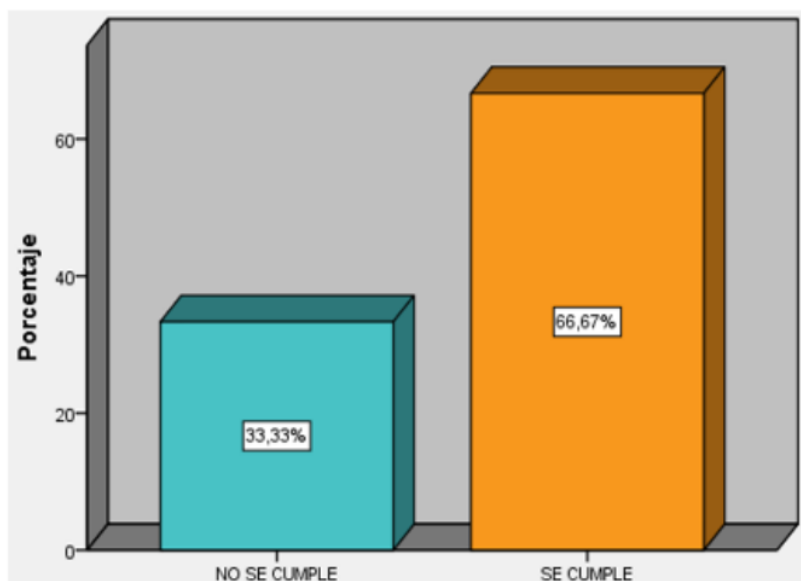
En la Tabla 1: Se puede observar el resultado ante la pregunta, el 66.7% de los trabajadores respondió que en la empresa se comunica oportunamente las acciones disciplinarias sobre violaciones éticas, por otro lado, tenemos un 16.7% de trabajadores que respondió que no conoce y el mismo porcentaje respondió que no se cumple.

7  
15  
**Tabla 2:**

*Se sancionan a los responsables de actos ilegales de acuerdo con la política definida por la organización*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	2	33,3
SE CUMPLE	4	66,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 2.** Distribución porcentual de Se sancionan a los responsables de actos ilegales de acuerdo con la política definida por la organización

Nota: Datos obtenidos de la tabla 2.

**Interpretación:**

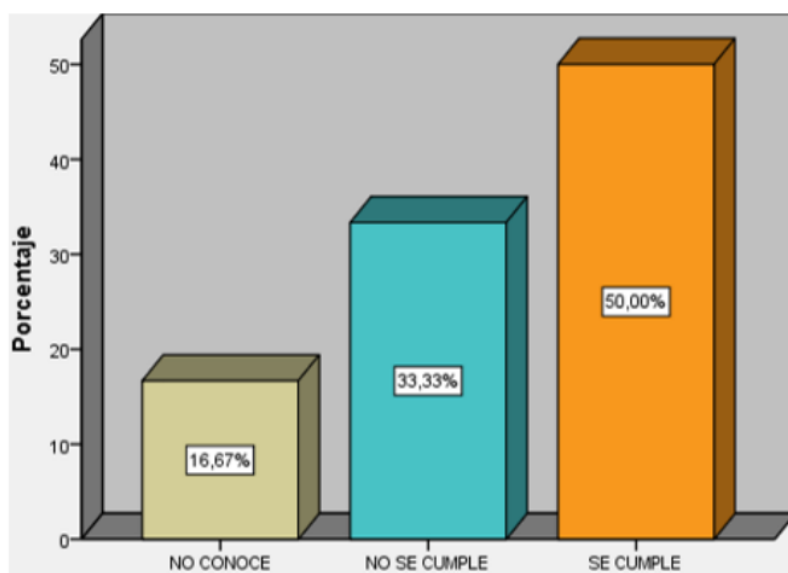
En la Tabla 2: Observamos ante la pregunta, que el 66.67% de los trabajadores respondió que se cumple en cuanto a sancionar a los responsables de actos ilegales de acuerdo con la política definida por la organización, en tanto el 33.33% de colaboradores respondió que no se cumple.

**Tabla 3:**

8  
La visión, misión, metas y objetivos estratégicos como conocimiento general de la entidad

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	1	16,7
NO SE CUMPLE	2	33,3
SE CUMPLE	3	50,0
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 3.** Distribución porcentual de la Dirección ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad

Nota: Datos obtenidos de la tabla 3.

**Interpretación:**

En la Tabla 3: El resultado de los colaboradores ante la pregunta referente a si la Dirección ha hecho de conocimiento la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la empresa, el 50% de trabajadores indica que se cumple, por otro lado el 33.33% respondió que no se cumple mientras que el 16.67% respondió que no conoce.

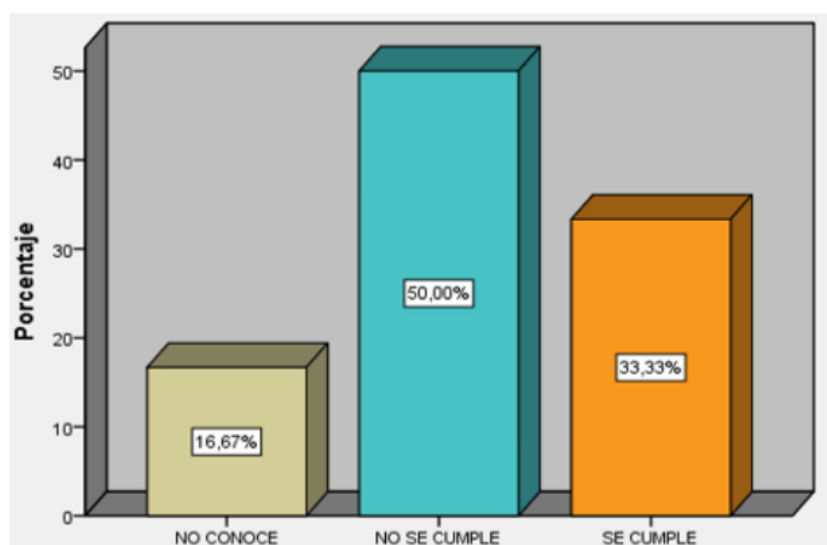


**Tabla 4:**

*Plan operativo institucional establecido en todas las áreas de la entidad*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	1	16,7
NO SE CUMPLE	3	50,0
SE CUMPLE	2	33,3
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 4.** Distribución porcentual de la dirección asegura que todas las áreas, formulen, implementen y evalúen actividades concordantes con su plan operativo institucional

Nota: Datos obtenidos de la tabla 4.

**Interpretación:**

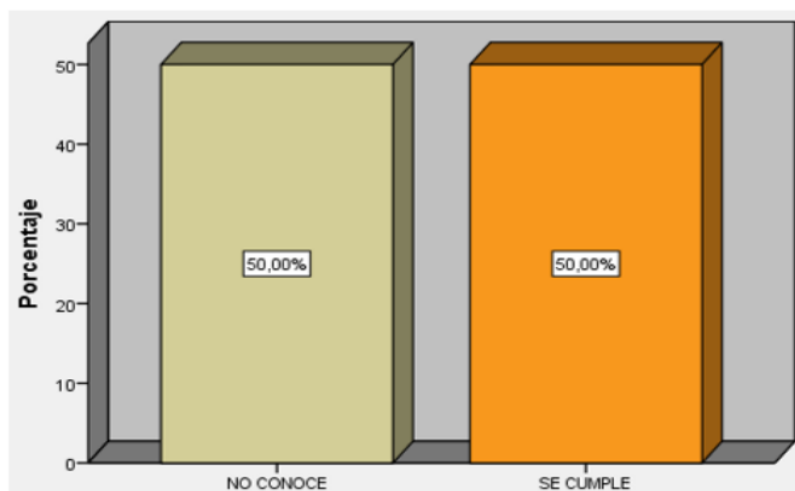
En la Tabla 4: El resultado ante la pregunta, indica que el 50% de los trabajadores respondió que no se cumple con lo establecido por la dirección de asegurar que todas las áreas, implementen, formulen y evalúen actividades concordantes con su plan operativo, el 33.33% respondió que se cumple, mientras que el 16.67% respondió que no conoce.

**Tabla 5:**

<sup>16</sup>  
*Estructura organizacional desarrollada sobre la base de la misión, objetivos y actividades de la entidad y ajustada a la realidad y necesidades de entidad*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	3	50,0
SE CUMPLE	3	50,0
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 5.** Distribución porcentual de la estructura organizacional se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades de la entidad y se ajusta a la realidad y necesidades de entidad

Nota: Datos obtenidos de la tabla 5.

**Interpretación:**

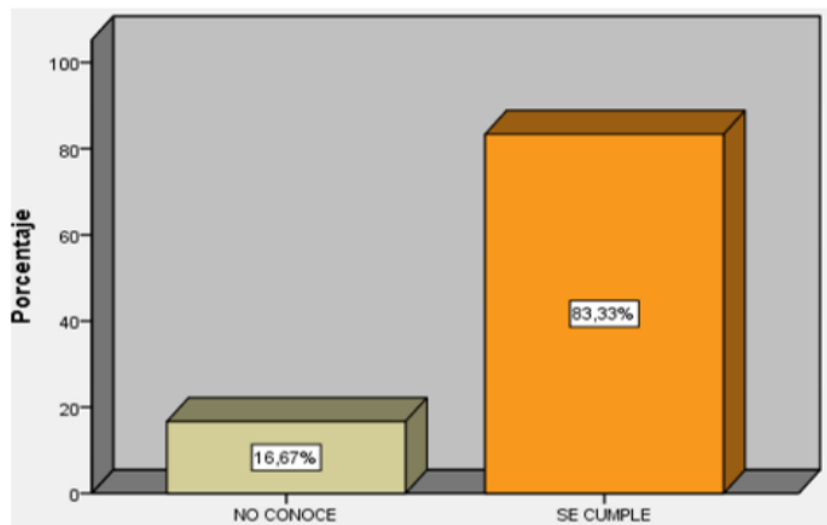
En la <sup>1</sup>Tabla 5: El resultado ante la pregunta, es que el 50% de trabajadores <sup>2</sup>respondió que la estructura organizacional que se ha desarrollado en base de la misión, objetivos y actividades de la empresa asemejándose a la necesidad, y el 50% de trabajadores respondió que no conoce.

**Tabla 6:**

4  
Elaboración de manuales de procesos con sus respectivos flujos de información y de procesos

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	1	16,7
SE CUMPLE	5	83,3
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 6.** Distribución porcentual de se han elaborado manuales de procesos con sus respectivos flujos de información y de procesos

Nota: Datos obtenidos de la tabla 6.

### Interpretación

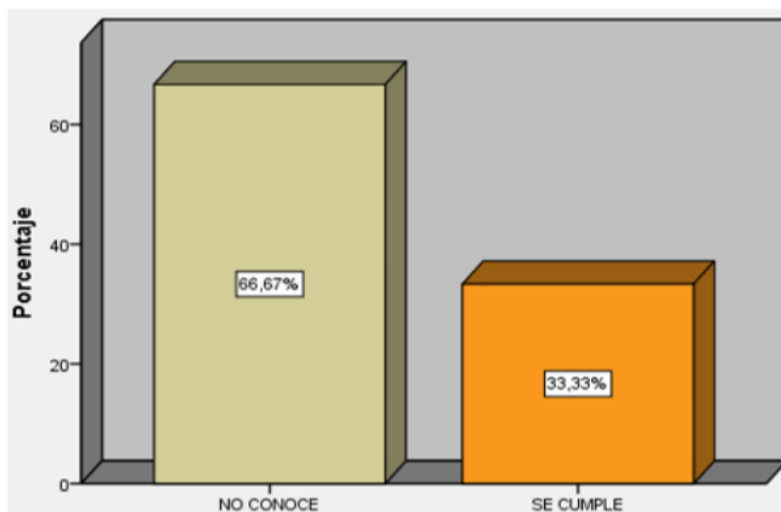
10  
En la Tabla 6: Ante la pregunta podemos observar que el 83.33% de los trabajadores indica que se han elaborado manuales de procesos con los respectivos flujos de información y el 16.67% respondió que no conoce.

**Tabla 7:**

*Identificación de los riesgos significativos de acuerdo a cada objetivo y proceso crítico*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	4	66,7
SE CUMPLE	2	33,3
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 7.** Distribución porcentual de están identificados los riesgos significativos por cada objetivo y proceso crítico

Nota: Datos obtenidos de la tabla 7.

### Interpretación

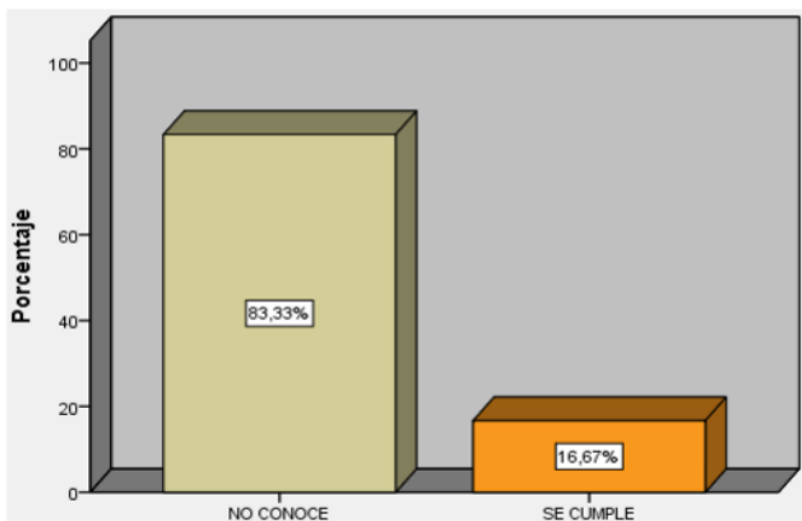
En la Tabla 7: El 66.67% de los trabajadores respondió ante la pregunta que no conoce que estén identificados los riesgos por cada objetivo y proceso crítico y el 33.33% indicó que se cumple.

**Tabla 8:**

*Desarrollado de plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	5	83,3
SE CUMPLE	1	16,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 8.** Distribución porcentual de se ha desarrollado un plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgo

Nota: Datos obtenidos de la tabla 8.

### Interpretación

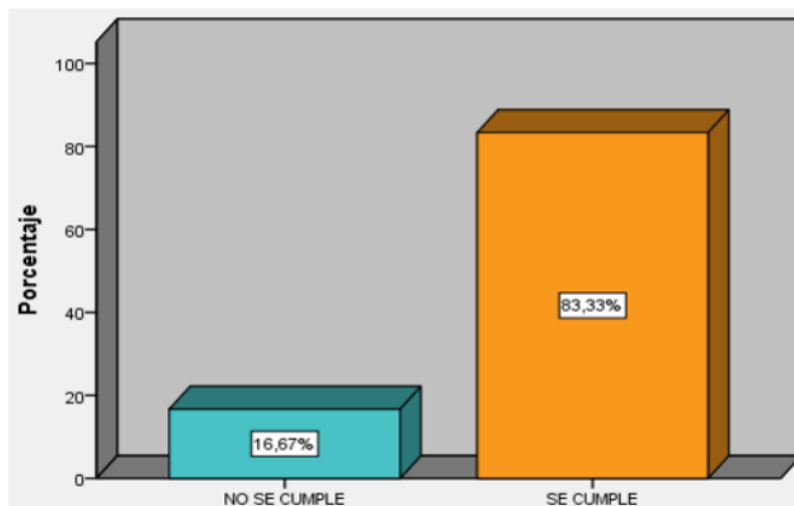
En la Tabla 8: Ante la pregunta podemos observar, que el 83.33% de los trabajadores respondió que desconoce que se ha desarrollado un plan de actividades de identificación, análisis, manejo y monitoreo de los riesgos, en cambio un 16.67% de trabajadores respondió que se cumple.

**Tabla 9:**

*Establecimiento de controles y estrategias para afrontar los riesgos evaluados*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	5	83,3
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 9.** Distribución porcentual de se han establecido las acciones necesarias (controles) y estrategias para afrontar los riesgos evaluados

Nota: Datos obtenidos de la tabla 9.

### Interpretación

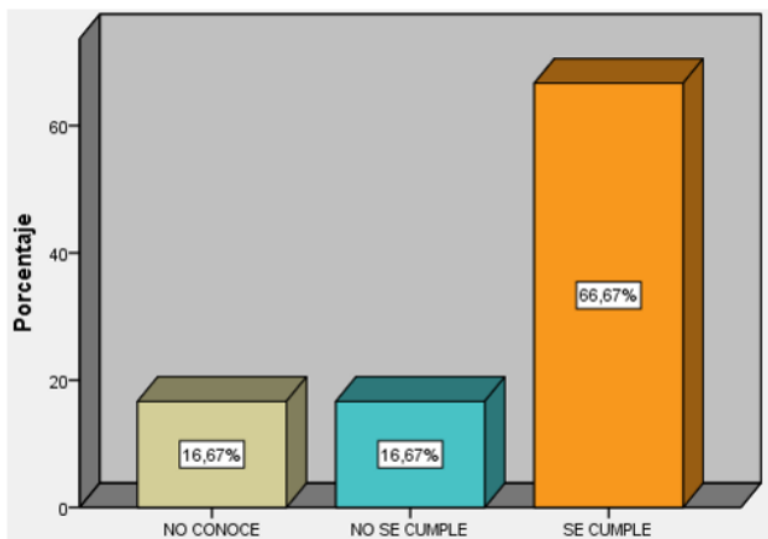
En la Tabla 9: Los resultados obtenidos ante la pregunta, son que el 83,33% de los trabajadores indican que se han establecido acciones necesarias y estrategias para hacer frente a los riesgos, por otro lado tenemos un 16,67% de trabajadores que respondió que no se cumple.

**Tabla 10:**

*Lineamientos establecidos para un seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	1	16,7
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	4	66,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 10.** Distribución porcentual de se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos

Nota: Datos obtenidos de la tabla 10.

### Interpretación

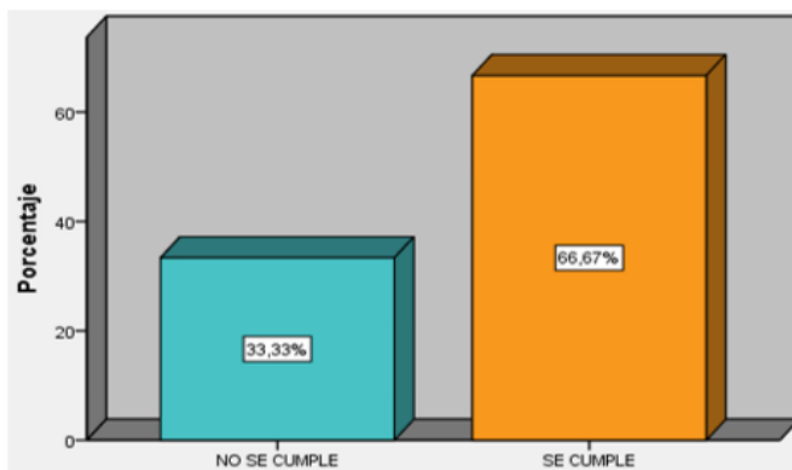
En la **Tabla 10:** Los resultados ante la pregunta, son que el 66.67% de los trabajadores respondió que se definen lineamientos para ejecutar un seguimiento periódicamente a los controles desarrollados (riesgos), en cambio el 16.67% de trabajadores indicó que no conoce, el mismo porcentaje de trabajadores respondió que no se cumple.

**Tabla 11:**

*Procedimientos de autorización y aprobación de los procesos, actividades y tareas están definidos en manuales o directivas y son realizadas*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	2	33,3
SE CUMPLE	4	66,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 11.** Distribución porcentual de los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en manuales o directivas y claramente definidos en manuales o directivas y son realizados para todos los procesos, actividades y tareas

Nota: Datos obtenidos de la tabla 11.

### Interpretación

En la Tabla 11: Ante la pregunta podemos observar los resultados, el 66.67 de los trabajadores respondió que los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos están claramente definidos en manuales o directivas, el 33.33% de trabajadores indico que no se cumple.

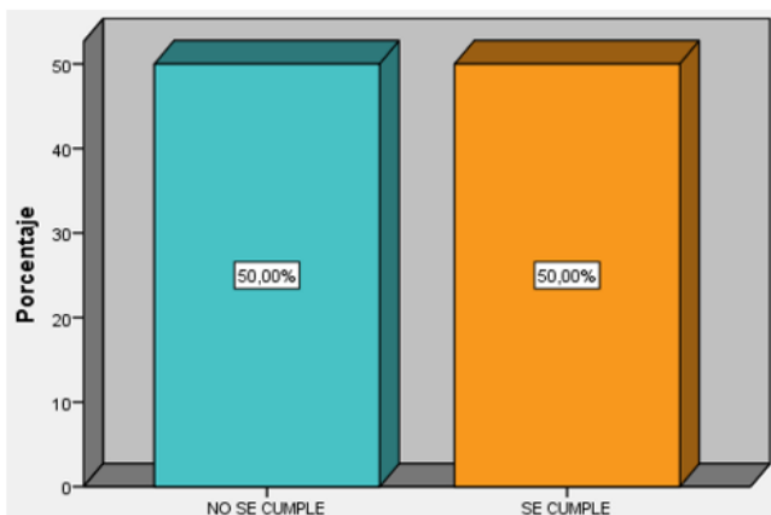


**Tabla 12:**

*Procedimientos de autorización y aprobación de los procesos, actividades y tareas, se comunican adecuadamente*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	3	50,0
SE CUMPLE	3	50,0
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 12.** Distribución porcentual de los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados (escrito) a los responsables

Nota: Datos obtenidos de la tabla 12.

### Interpretación

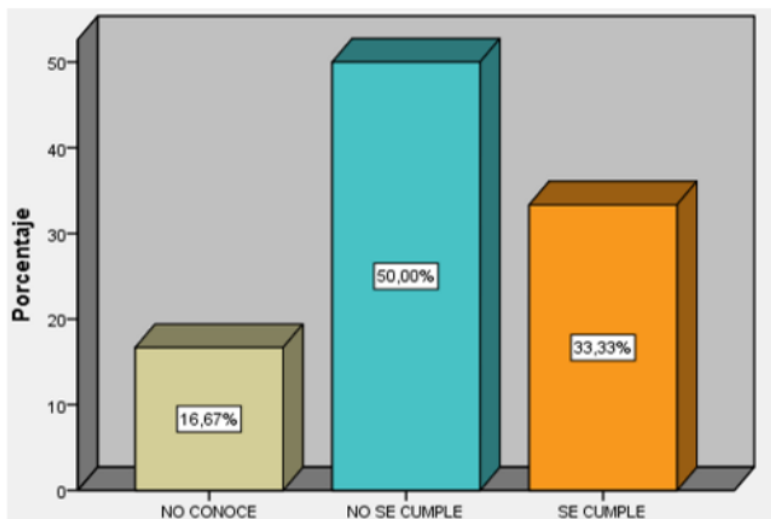
En la Tabla 12: Los resultados obtenidos ante la pregunta nos indica que el 50% de los trabajadores respondió que se cumple con los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido comunicados a los responsables y el 50% de trabajadores respondió que no se cumple.

**Tabla 13:**

*Políticas y procedimientos establecidos para la utilización y protección de los recursos o archivos*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	1	16,7
NO SE CUMPLE	3	50,0
SE CUMPLE	2	33,3
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 13.** Distribución porcentual de se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos o archivos

Nota: Datos obtenidos de la tabla 13.

### Interpretación

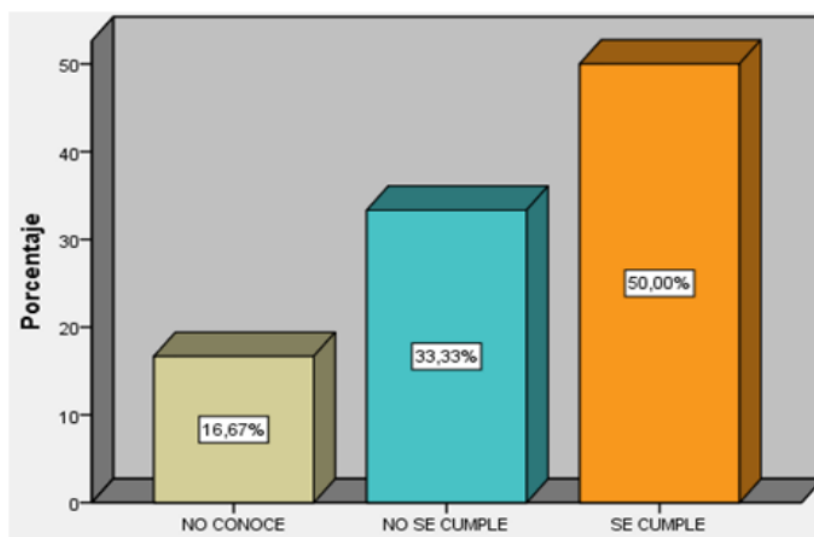
En la Tabla 13: Ante la pregunta observamos que el 50% de los trabajadores respondió que no se cumple con lo establecido políticas y procedimientos documentados para la utilización y protección de los recursos o archivos, por otro lado el 33.33% respondió que se cumple, mientras que el 16.67% respondió que no conoce.

**Tabla 14:**

*Evidencia de acceso a los archivos*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	1	16,7
NO SE CUMPLE	2	33,3
SE CUMPLE	3	50,0
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 14.** Distribución porcentual de El acceso a los archivos queda evidenciada en documentos tales como recibos, actas entre otros

Nota: Datos obtenidos de la tabla 14.

**Interpretación**

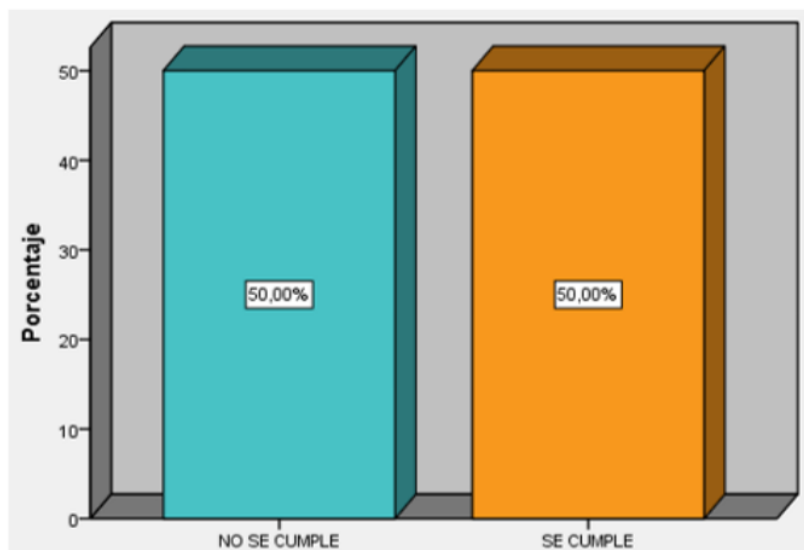
En la Tabla 14: Los resultados ante la pregunta nos indican que el 50% de los trabajadores respondió que si existen documentos que evidencia el acceso a los archivos, el 33.33% respondió que no se cumple, mientras que el 16.67% de trabajadores respondió que no conoce.

**Tabla 15:**

*Lineamiento y procedimientos internos para la rendición de cuentas*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	3	50,0
SE CUMPLE	3	50,0
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 15.** Distribución porcentual de la entidad cuenta con procedimientos y lineamientos internos documentados que se siguen para la rendición de cuentas

Nota: Datos obtenidos de la tabla 15.

### **Interpretación**

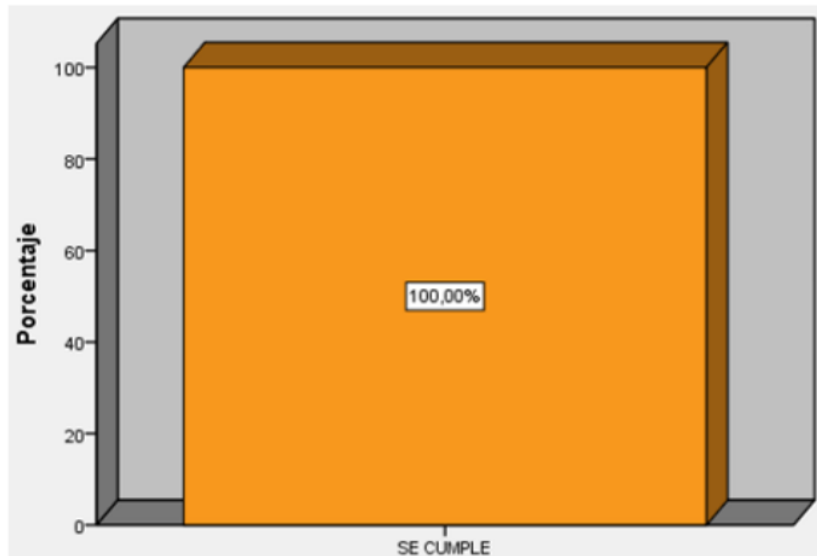
En la Tabla 15: A Ante la pregunta podemos observar los resultados, el 50% de los trabajadores respondió que la entidad cuenta con procedimientos y lineamientos internos para la rendición de cuentas, mientras que el 50% de trabajadores respondió que no se cumple.

**Tabla 16:**

*La administración exige la presentación de declaraciones juradas periódicamente a su personal*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
SE CUMPLE	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 16.** Distribución porcentual de la administración exige periódicamente la presentación de declaraciones juradas a su personal

Nota: Datos obtenidos de la tabla 16.

### **Interpretación**

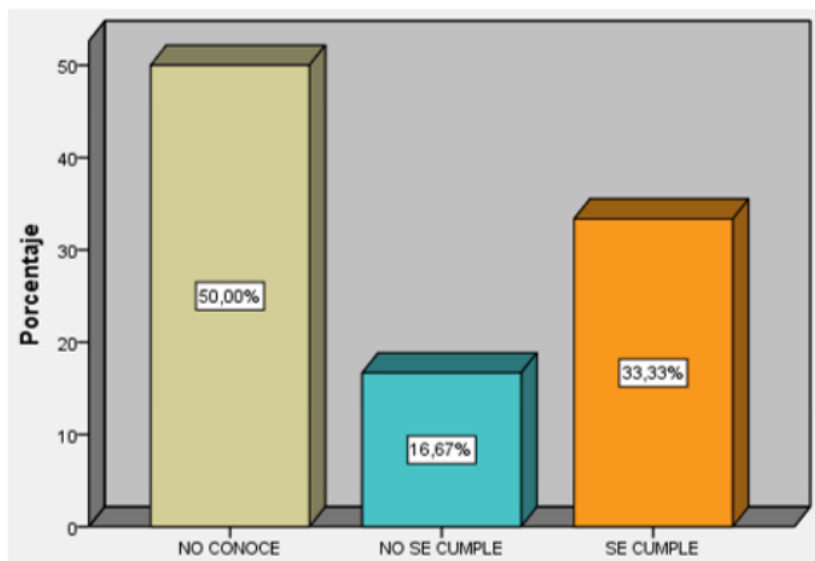
En la Tabla 16: Observamos que ante la pregunta, la totalidad de los trabajadores respondió que la administración si cumple con exigir periódicamente la presentación de declaraciones juradas al personal.

**Tabla 17:**

La información interna y externa para el desarrollo de sus actividades

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	3	50,0
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	2	33,3
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 17.** Distribución porcentual de la información interna y externa que maneja la entidad es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades

Nota: Datos obtenidos de la tabla 17.

### Interpretación

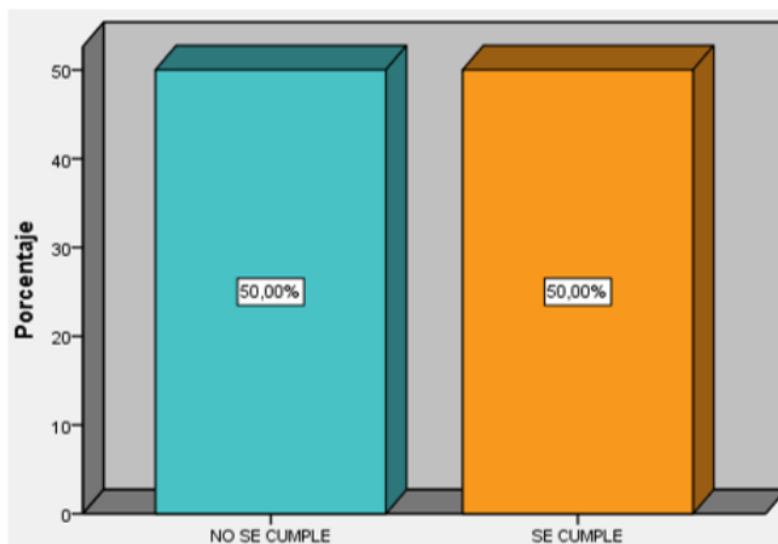
En la Tabla 17: Los resultados obtenidos ante la pregunta nos indican que el 50% de los trabajadores respondió que no conoce si la información interna y externa que maneja la entidad es útil para el desarrollo de sus actividades, mientras el 33.33% respondió que la información si es útil y el 16.67% respondió que no se cumple.

**Tabla 18:**

Para asegurar la <sup>8</sup> calidad y suficiencia de la información se ha evaluado, diseñado e implementado mecanismo

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	3	50,0
SE CUMPLE	3	50,0
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 18.** Distribución porcentual de se han diseñado, evaluado e implementado mecanismos documentados para asegurar la calidad y suficiencia de la información

Nota: Datos obtenidos de la tabla 18.

### Interpretación

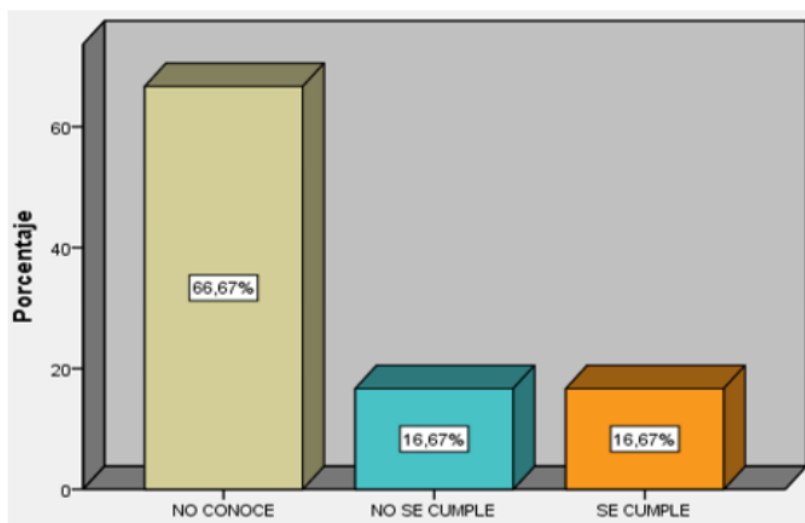
En la <sup>4</sup> Tabla 18: Frente a la pregunta realizada el 50% de los trabajadores respondió que sí han diseñado, evaluado e implementado mecanismos para asegurar la calidad y suficiencia, y el otro 50% de trabajadores respondió que no se cumple.

**Tabla 19:**

*La entidad ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	4	66,7
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	1	16,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 19.** Distribución porcentual de la entidad ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna

Nota: Datos obtenidos de la tabla 19.

### Interpretación

En la Tabla 19: Ante la pregunta podemos observar que los resultados nos indican que el 66,67% de los trabajadores respondió que no conoce si la entidad ha elaborado y así mismo difundido documentos que orientan la comunicación interna, mientras el 16,67% respondió que no se cumple, de igual manera la misma cantidad de trabajadores respondió que se cumple.

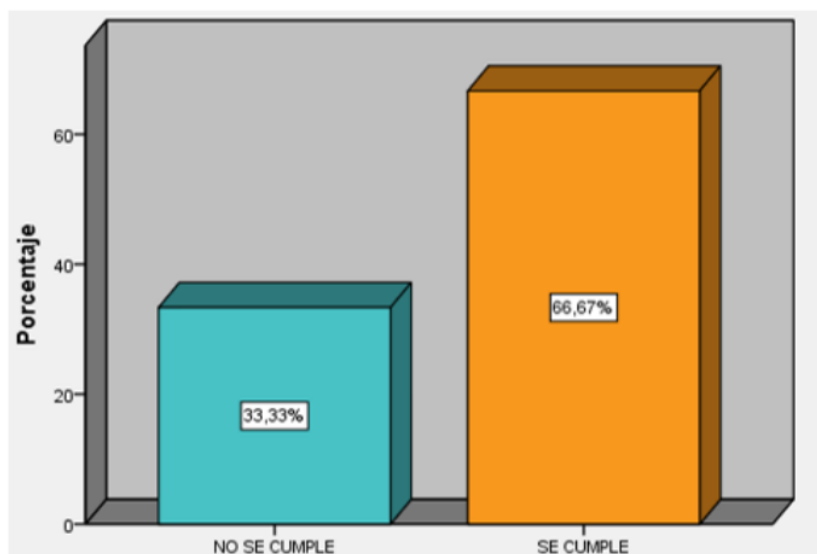


**Tabla 20:**

Actualización del desempeño, riesgos, desarrollo, <sup>1</sup> **iniciativas y cualquier otro evento resultante en la empresa**

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	2	33,3
SE CUMPLE	4	66,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 20.** Distribución porcentual de la administración mantiene actualizado a la dirección respecto al desempeño, desarrollo, riesgos, principales iniciativas y cualquier otro evento resultante

Nota: Datos obtenidos de la tabla 20.

### Interpretación

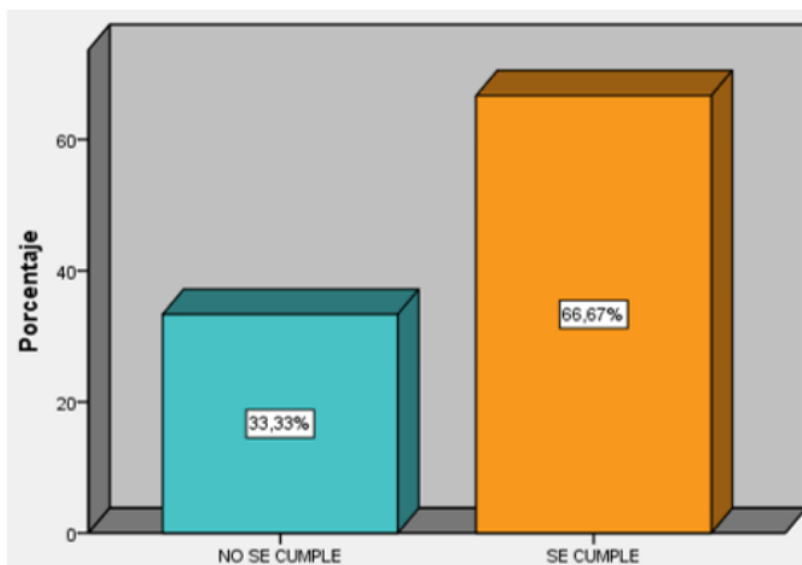
En la Tabla 20: Frente a la pregunta observamos los resultados donde el 66.67% <sup>1</sup> de los trabajadores respondió que la administración si mantiene actualizado a la dirección respecto al desempeño, desarrollo, riesgos, mientras el 33.33% de trabajadores respondió que no se cumple.

**Tabla 21:**

*Mecanismos y procedimientos adecuados para informar sobre su gestión institucional*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	2	33,3
SE CUMPLE	4	66,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 21.** Distribución porcentual de la entidad cuenta con mecanismos y procedimientos adecuados para informar hacia lo exterior sobre su gestión institucional

Nota: Datos obtenidos de la tabla 21.

### **Interpretación**

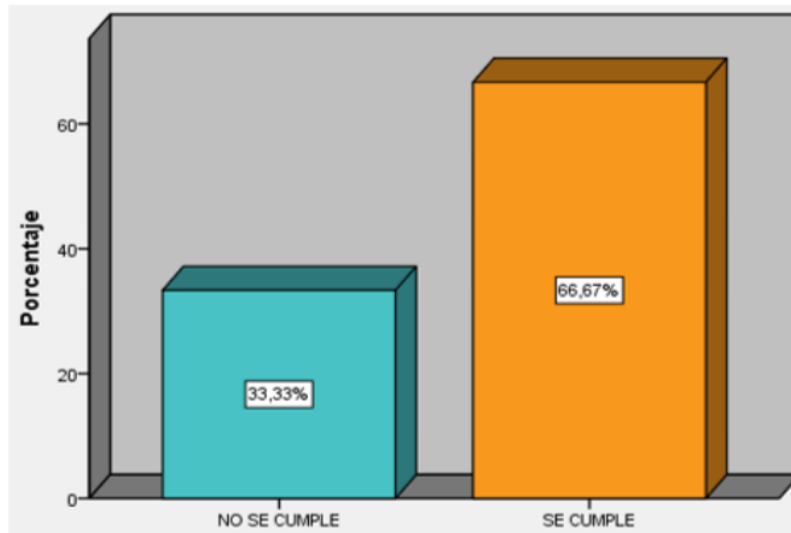
En la Tabla 21: Frente a la pregunta realizada podemos observar que el 66,67% de los trabajadores respondió que la entidad cuenta con mecanismos y procedimientos para informar hacia lo exterior sobre su gestión y el 33,33% respondió que no se cumple.

**Tabla 22:**

*Actualización del portal de transparencia en la empresa*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	2	33,3
SE CUMPLE	4	66,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 22.** Distribución porcentual del portal de transparencia de la entidad se encuentra adecuadamente actualizada

Nota: Datos obtenidos de la tabla 22.

### **Interpretación**

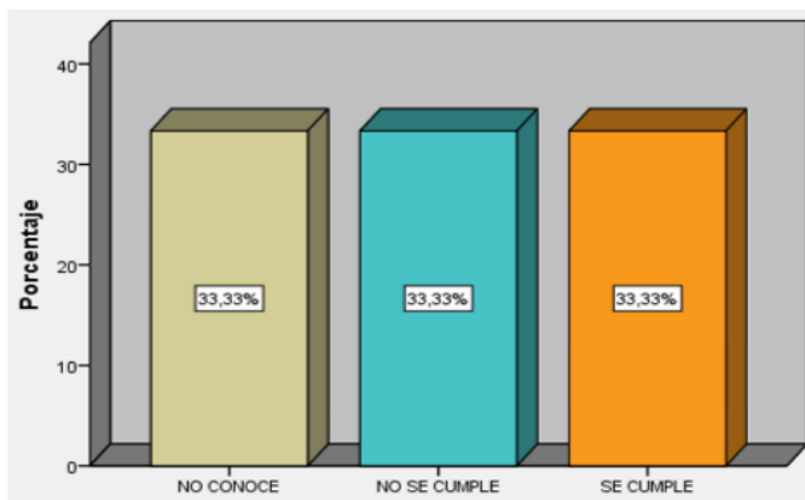
En la Tabla 22: Los resultados ante la pregunta es que el 66.67% de los trabajadores respondió que en la empresa el portal de transparencia se encuentra debidamente actualizado, por otro lado el 33.33% respondió que no se cumple.

**Tabla 23:**

16  
Implementado de política que establece una comunicación interna y externa, considerándose diversos tipos de comunicación

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	2	33,3
NO SE CUMPLE	2	33,3
SE CUMPLE	2	33,3
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 23.** Distribución porcentual de se ha implementado alguna política que estandarice una comunicación interna y externa, considerándose diversos tipos de comunicación: memorando, paneles informativos, boletines, revistas

Nota: Datos obtenidos de la tabla 23.

### Interpretación

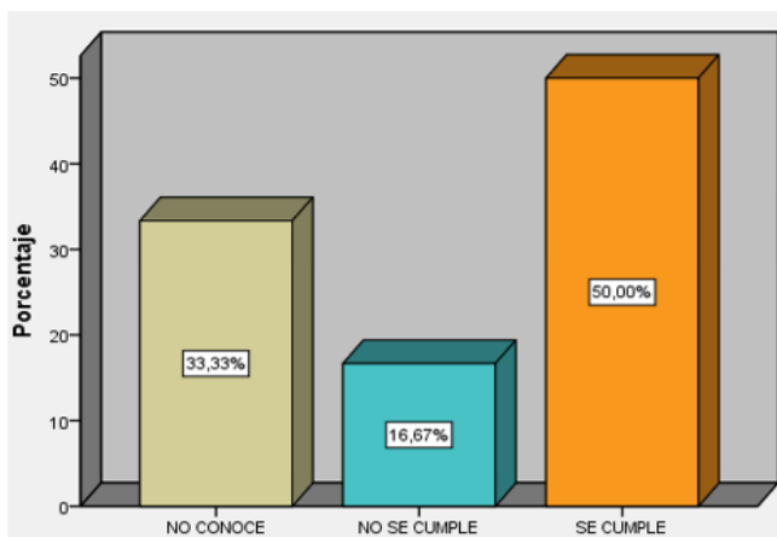
En la Tabla 23: Los resultados ante la pregunta nos indican que el 33.33% de los trabajadores respondió que se ha implementado alguna política que establece una comunicación interna y externa, considerando tipos de comunicación como: memorando, paneles informativos, revistas y boletines, el 33.33% respondió que no se cumple, mientras que el 33.33% respondió que no conoce.

**Tabla 24:**

*Estos canales de comunicación permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	2	33,3
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	3	50,0
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 24.** Distribución porcentual de estos canales de comunicación permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna

Nota: Datos obtenidos de la tabla 24.

### Interpretación

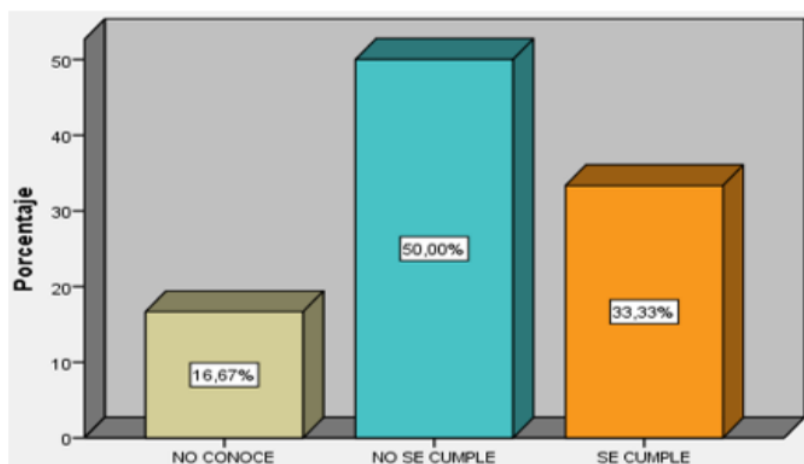
En la Tabla 24: Observamos que ante la pregunta realizada, el 50% de los trabajadores indicaron que los canales de comunicación permite que la información fluya de manera oportuna, clara y ordenada, por otro lado el 33.33% respondió que no conoce, y el 16.67% que no se cumple.

**Tabla 25:**

*Acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	1	16,7
NO SE CUMPLE	3	50,0
SE CUMPLE	2	33,3
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 25.** Distribución porcentual de En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello

Nota: Datos obtenidos de la tabla 25.

### Interpretación

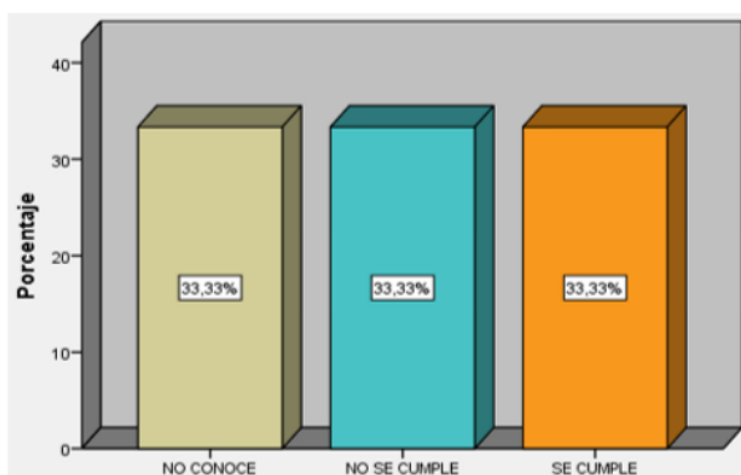
En la Tabla 25: frente a la pregunta podemos observar que el 50% de los trabajadores respondió que no se cumple con las acciones de supervisión para conocer oportunamente si se efectúan de acuerdo con lo establecido, el 33.33% de trabajadores respondió que se cumple, mientras que el 16.67% respondió que no conoce.

**Tabla 26:**

Acciones que realizan las unidades orgánicas a modo de monitoreo para conocer si los procesos intervienen en los procedimientos establecidos

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	2	33,3
NO SE CUMPLE	2	33,3
SE CUMPLE	2	33,3
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 26.** Distribución porcentual de las unidades orgánicas realizan acciones para conocer oportunamente si los procesos en los que intervienen se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos (monitoreo)

Nota: Datos obtenidos de la tabla 26.

### Interpretación

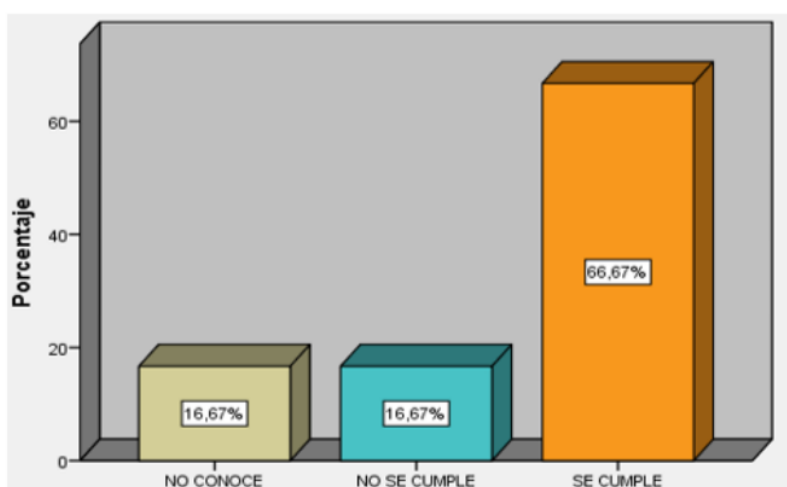
En la Tabla 26: Ante la pregunta planteada, el 33.33% de los trabajadores respondió que no conoce que las acciones que se realizan para conocer si los procesos en los que intervienen se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos, mientras el 33.33% respondió que no se cumple y 33.33% de trabajadores respondió que se cumple.

**Tabla 27:**

9  
Las deficiencias y los problemas detectados se registran a los responsables a fin de que tomen las acciones para su corrección

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	1	16,7
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	4	66,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 27.** Distribución porcentual de las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección

Nota: Datos obtenidos de la tabla 27.

### Interpretación

En la Tabla 27: Los resultados ante la pregunta realizada nos indican que el 66.67% de los trabajadores respondió que se cumple el monitoreo y comunican los problemas con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su corrección, por otro lado el 16.67% respondió que no conoce, mientras que el 16.67% respondió que no se cumple.



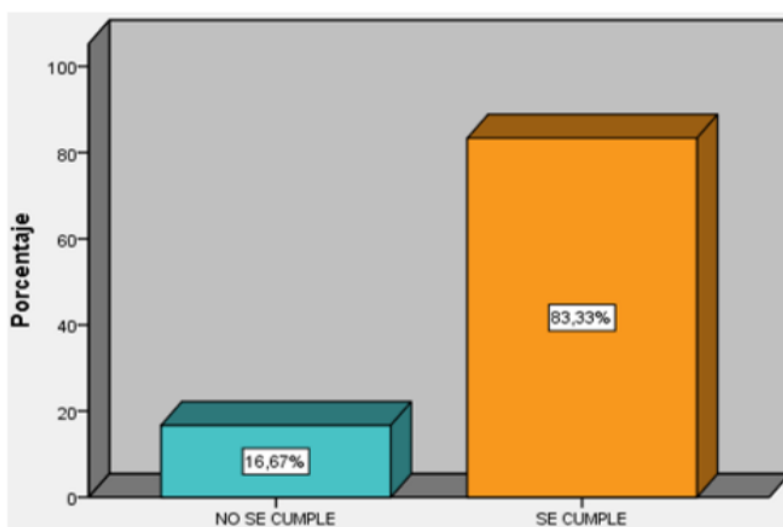
**Tabla 28:**

4

Cuando se descubre oportunidades de mejora, se dispone medidas para desarrollarlas

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	5	83,3
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 28.** Distribución porcentual de Cuando se descubre oportunidades de mejora, se dispone medidas para desarrollarlas

Nota: Datos obtenidos de la tabla 28.

### Interpretación

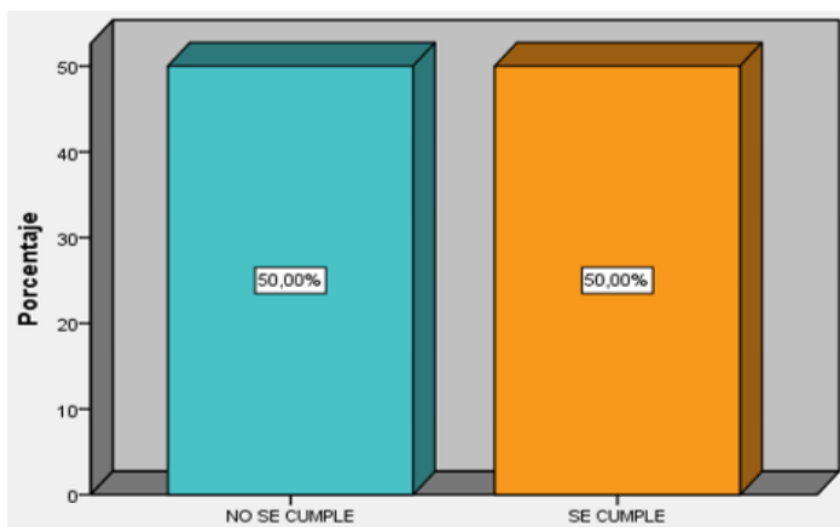
En la **Tabla 28**: Los resultados obtenidos ante la pregunta nos indican que el 83.33% de los trabajadores respondió que se cumple que cuando se descubre oportunidades de mejora, se dispone medidas para desarrollarlas y el 16.67% de trabajadores respondió que no se cumple.

**Tabla 29:**

*Efectúan autoevaluaciones que permiten proponer planes de mejora periódicamente*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	3	50,0
SE CUMPLE	3	50,0
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 29.** Distribución porcentual de la entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permiten proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente

Nota: Datos obtenidos de la tabla 29.

### Interpretación

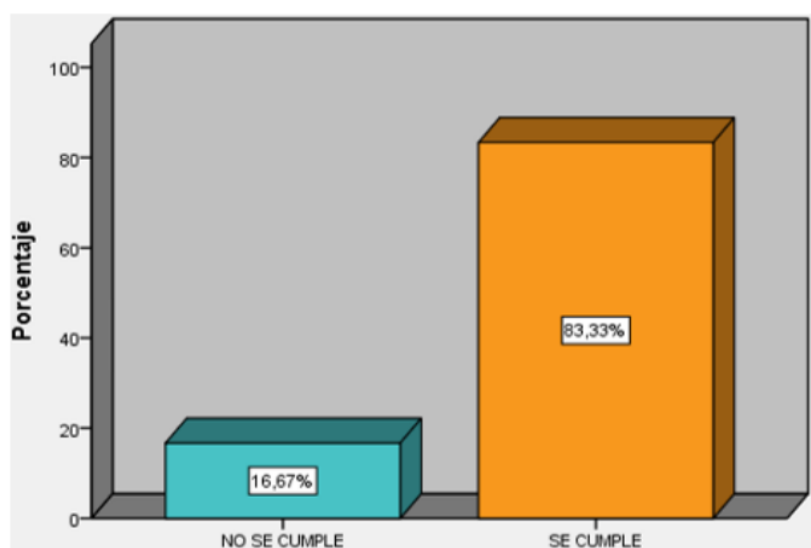
En la Tabla 29: Ante la pregunta realizada podemos observar que el 50% de los trabajadores respondió que se cumple con las programaciones periódicas de autoevaluaciones que le permiten proponer planes de mejora que los cuales serán posteriormente, mientras el 50% de trabajadores restantes respondió que no se cumple.

**Tabla 30:**

*Implementación de recomendaciones producto de las autoevaluaciones realizadas*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	5	83,3
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 30.** Distribución porcentual de se implementa las recomendaciones producto de las autoevaluaciones realizadas

Nota: Datos obtenidos de la tabla 30.

### Interpretación

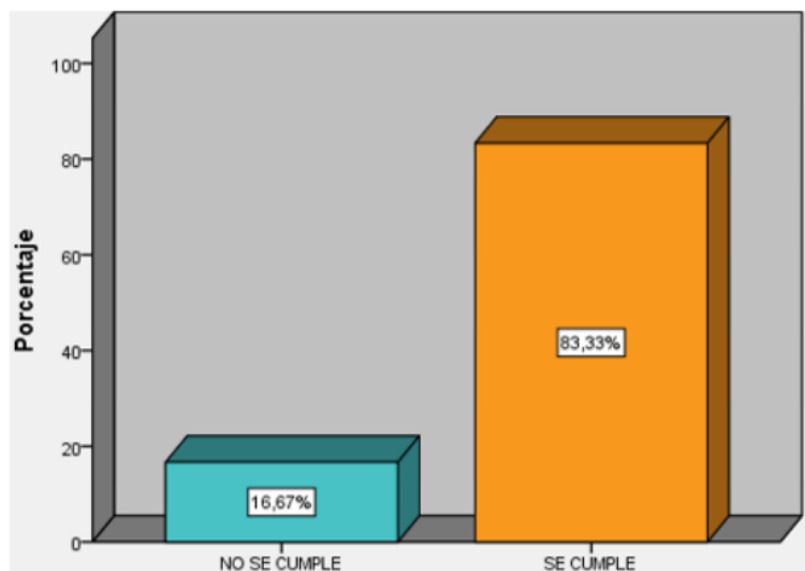
En la Tabla 30: Los resultados obtenidos ante la pregunta nos indican que el 83.33% de los trabajadores respondió que se cumple con implementar recomendaciones resultado de las autoevaluaciones realizadas y el 16.67% de trabajadores respondió que no se cumple.

**Tabla 31:**

*Funciones y procedimientos de cobranza*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	5	83,3
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 31.** Distribución porcentual de existe un manual de funciones y procedimientos de cobranza

Nota: Datos obtenidos de la tabla 31.

**Interpretación**

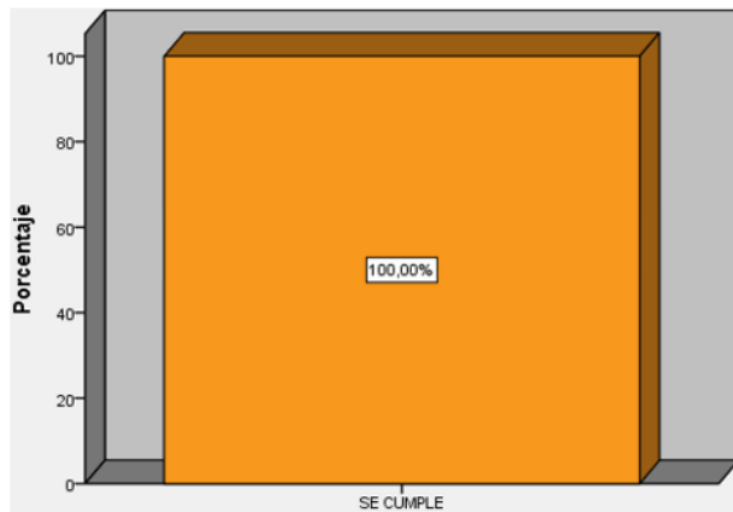
En la Tabla 31: Frente a la pregunta el 83.33% de los trabajadores respondió que se cumple que existe un manual de funciones y procedimientos de cobranza, mientras el 16.67% respondió que no se cumple.

**Tabla 32:**

Se encuentran claramente separadas las funciones de cobranza

Válido	Frecuencia	Porcentaje
SE CUMPLE	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 32.** Distribución porcentual de se encuentran claramente separadas las funciones de cobranza

Nota: Datos obtenidos de la tabla 32.

### Interpretación

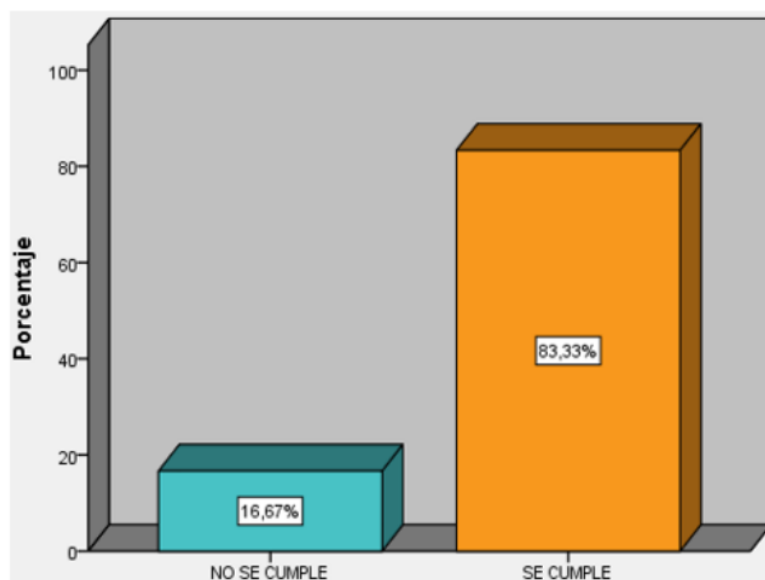
En la Tabla 32: Los resultados obtenidos ante la pregunta indican que el 100% de los trabajadores respondió que se cumple que se encuentran claramente separadas las funciones de cobranza.

**Tabla 33:**

2 *Funciones del cajero están limitadas a las específicas de la caja*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	5	83,3
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 33.** Distribución porcentual de las funciones del cajero están limitadas a las específicas de la caja

Nota: Datos obtenidos de la tabla 33.

### **Interpretación**

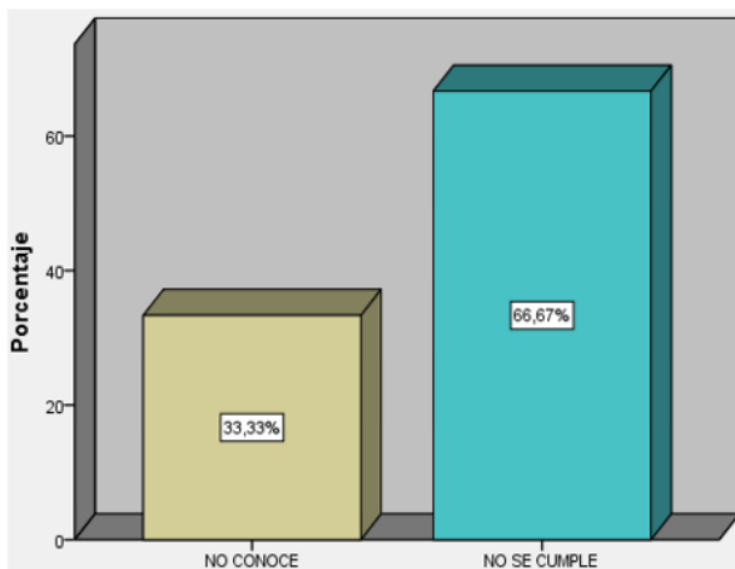
En la Tabla 33: Frente a la pregunta realizada observamos que el 83.33% de los trabajadores respondió que el cajero cumple con las funciones limitadas a las específicas de la caja, mientras el 16.67% de trabajadores respondió que no se cumple.

**Tabla 34:**

*Controles o revisiones internas de las operaciones*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	2	33,3
NO SE CUMPLE	4	66,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 34.** Distribución porcentual de Se efectúan controles o revisiones internas de las operaciones

Nota: Datos obtenidos de la tabla 34.

### Interpretación

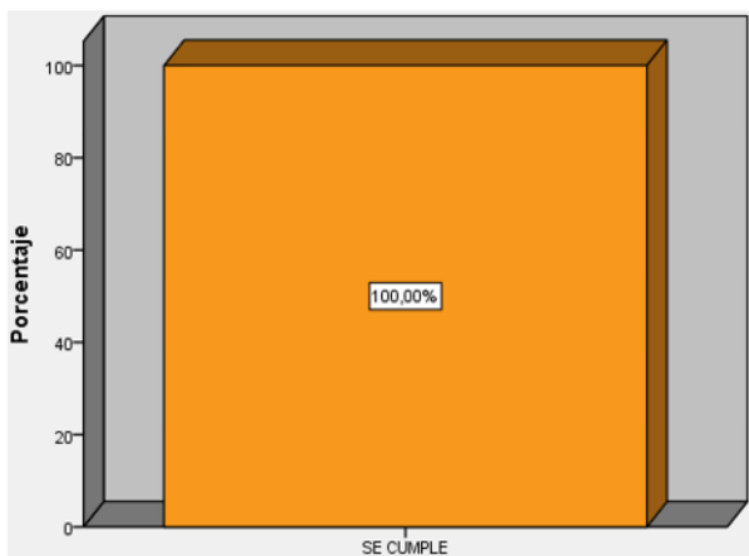
En la Tabla 34: Los resultados obtenidos ante la pregunta indican que el 66.67% de los trabajadores respondió que no se cumple con que se efectúan controles y revisiones internas de las operaciones, por otro lado el 33.33% respondió que no conoce.

**Tabla 35:**

2  
*Tienen acceso a los ingresos de caja personas ajenas al sector*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
SE CUMPLE	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 35.** Distribución porcentual de Tienen acceso a los ingresos de caja personas ajenas al sector

Nota: Datos obtenidos de la tabla 35.

### **Interpretación**

En la Tabla 35: Observamos ante la pregunta que el 100% de los trabajadores respondió que se cumple con el control del acceso a los ingresos de caja.

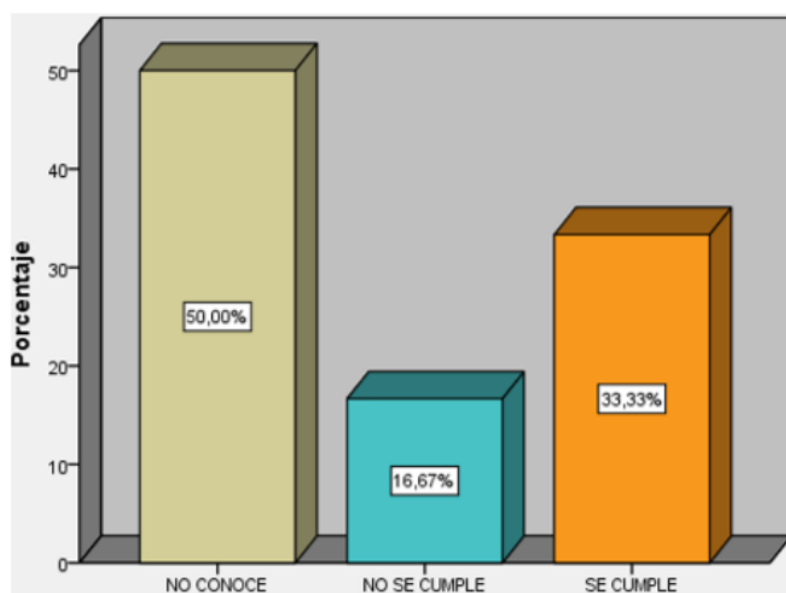


**Tabla 36:**

*Caja fuerte en el área de tesorería*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	3	50,0
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	2	33,3
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 36.** Distribución porcentual del área de tesorería cuenta con una caja fuerte

Nota: Datos obtenidos de la tabla 36.

**Interpretación**

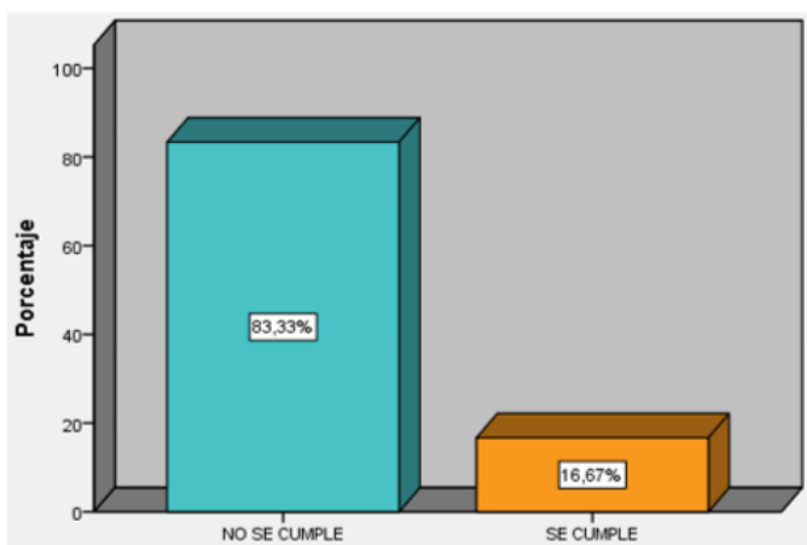
En la Tabla 36: Frente a la pregunta observamos los resultados que nos indican que el 50% de los trabajadores respondió que no conoce si se cuenta con una caja fuerte en el área de tesorería, mientras el 33.33% respondió que se cumple y el 16.67% respondió que no se cumple.

**Tabla 37:**

*Existe control sobre otro tipo de ingresos percibidos por los choferes durante las travesías*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	5	83,3
SE CUMPLE	1	16,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 37.** Distribución porcentual de Existe control sobre otro tipo de ingresos percibidos por los choferes durante las travesías

Nota: Datos obtenidos de la tabla 37.

### **Interpretación**

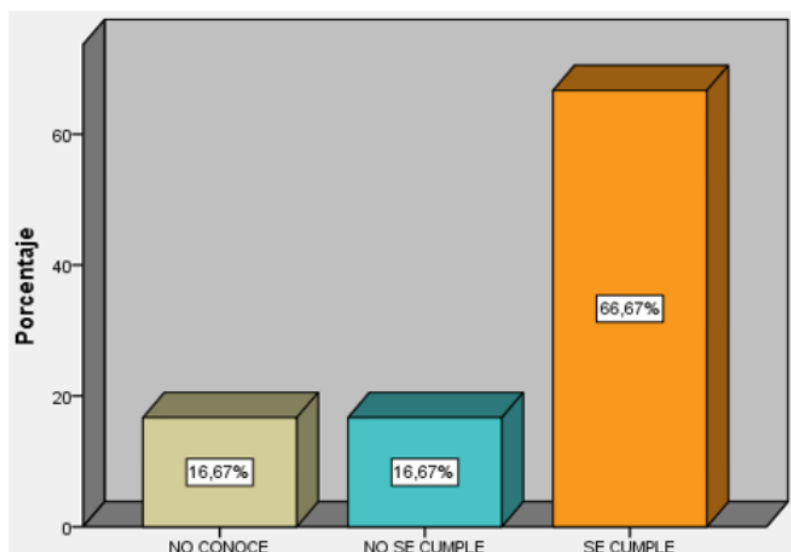
En la Tabla 37: Ante la pregunta observamos los resultados, el 83.33% de los trabajadores respondió que no se cumple que existe control sobre otro tipo de ingresos percibidos por los choferes durante las travesías y mientras un 16.67% de trabajadores respondió que se cumple.

**Tabla 38:**

*Todas las operaciones referentes al área de tesorería son registradas en el día*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	1	16,7
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	4	66,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 38.** Distribución porcentual de Todas las operaciones referentes al área de tesorería son registradas en el día

Nota: Datos obtenidos de la tabla 38.

### **Interpretación**

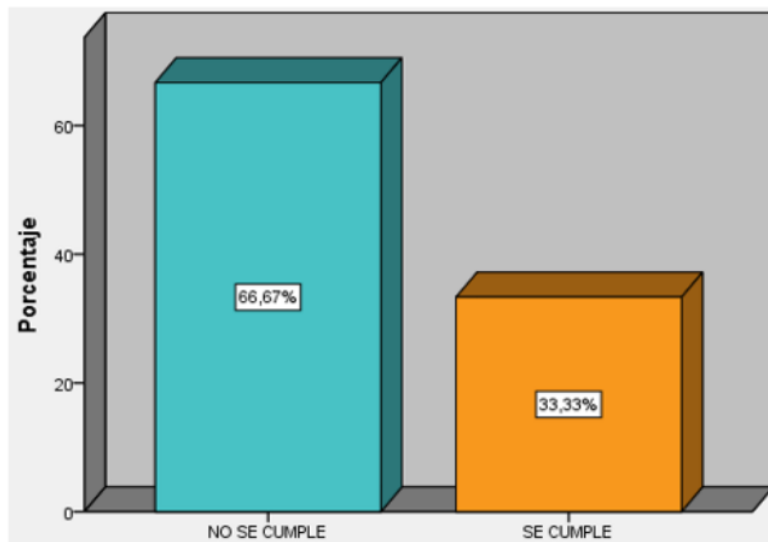
En la Tabla 38: Observamos ante la pregunta que el 66.67% de los trabajadores respondió que se cumple que todas las operaciones referentes al área de tesorería son registradas en el día, el 16.67% respondió que no conoce y el 16.67% respondió que no se cumple.

**Tabla 39:**

8  
*Se ha establecido un monto para la asignación de caja chica*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	4	66,7
SE CUMPLE	2	33,3
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 39.** Distribución porcentual de Se ha establecido un monto para la asignación de caja chica

Nota: Datos obtenidos de la tabla 39.

### **Interpretación**

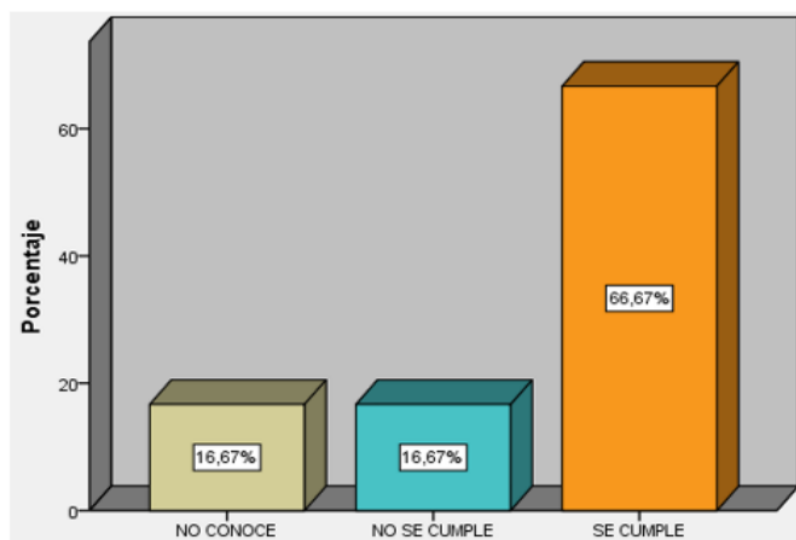
En la Tabla 39: Ante la pregunta podemos observar que el 66.67% de los trabajadores respondió que no se cumple con un monto establecido para la asignación de caja chica y el 33.33% respondió que se cumple.

**Tabla 40:**

*Se emiten recibos por cada ingreso recaudado*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	1	16,7
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	4	66,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 40.** Distribución porcentual de se emiten recibos por cada ingreso recaudado

Nota: Datos obtenidos de la tabla 40.

### **Interpretación**

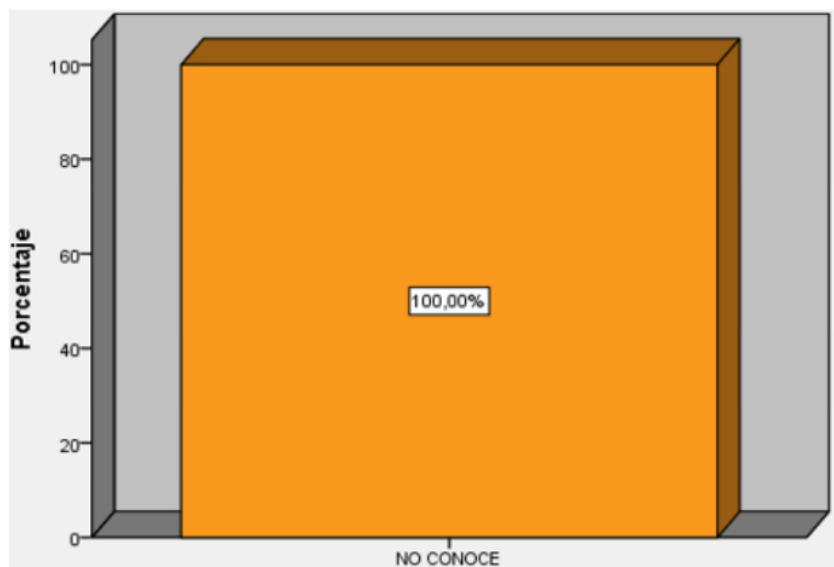
En la Tabla 40: Observamos frente a la pregunta planteada que el 66.67% de los trabajadores respondió que se cumple que se emiten recibos por cada ingreso recaudado, mientras el 16.67% respondió que no conoce y el 16.67% respondió que no se cumple.

**Tabla 41:**

*Se realizan conciliaciones bancarias mensualmente*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 41.** Distribución porcentual de se realizan conciliaciones bancarias mensualmente

Nota: Datos obtenidos de la tabla 41.

### **Interpretación**

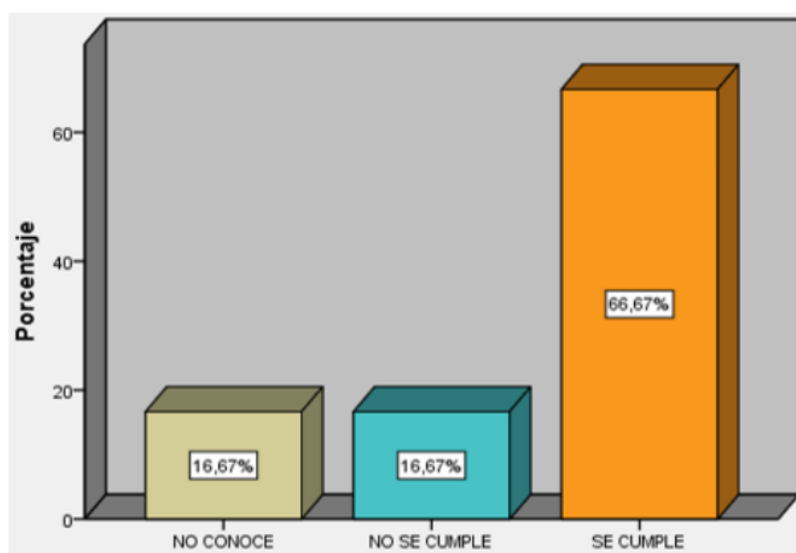
En la Tabla 41: Ante la pregunta podemos observar que el 100% de los trabajadores respondió que no conoce que se realizan conciliaciones bancarias mensualmente.

**Tabla 42:**

*Las partidas de conciliación son analizadas y regularizadas en forma oportuna*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	1	16,7
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	4	66,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 42.** Distribución porcentual de las partidas de conciliación son analizadas y regularizadas en forma oportuna

Nota: Datos obtenidos de la tabla 42.

### **Interpretación**

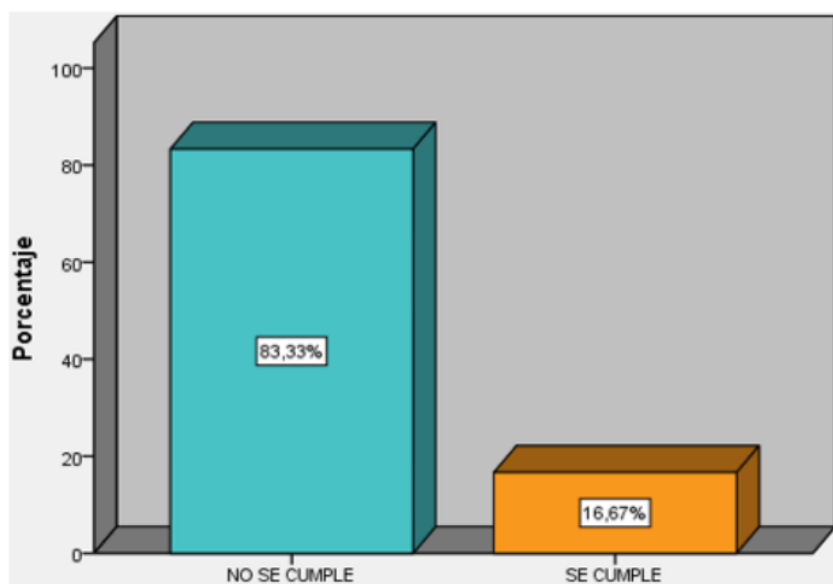
En la Tabla 42: Observamos ante la pregunta que el 66.67% de los trabajadores respondió que se cumple que las partidas de conciliación son analizadas y regularizadas en forma oportuna, mientras el 16.67% respondió que no conoce y el 16.67% respondió que no se cumple.

**Tabla 43:**

*Procedimiento de cobranzas y las normas establecidas*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	5	83,3
SE CUMPLE	1	16,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 43.** Distribución porcentual de Existen normas o instrucciones sobre el procedimiento de cobranzas

Nota: Datos obtenidos de la tabla 43.

### Interpretación

En la Tabla 43: Los resultados obtenidos ante la pregunta nos indican que el 83,33% de los trabajadores respondió que no se cumplen con que existen normas o instrucciones sobre el procedimiento de cobranzas, el 16.67% respondió que se cumple..

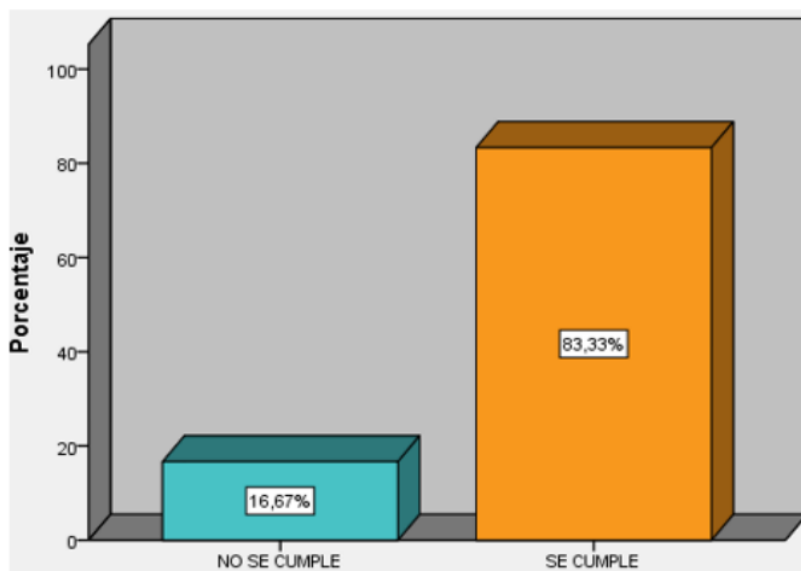


**Tabla 44:**

*Pagos y cobranzas con dinero en efectivo*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	5	83,3
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 44.** Distribución porcentual de se realizan pagos con dinero en efectivo proveniente de las cobranzas

Nota: Datos obtenidos de la tabla 44.

**Interpretación**

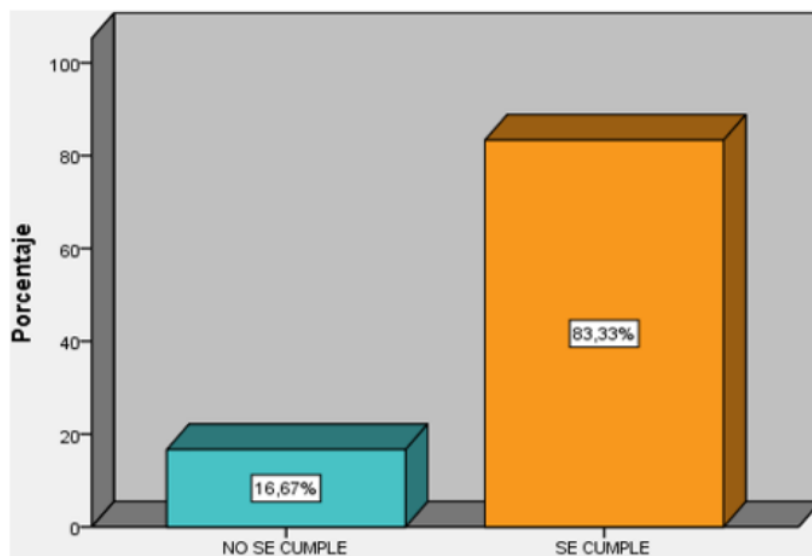
En la Tabla 44: Ante la pregunta podemos observar que el 83.33% de los trabajadores respondió que se cumple que se realizan pagos con dinero en efectivo proveniente de las cobranzas y el 16.67% respondió que no se cumple.

**Tabla 45:**

*Se depositan las cobranzas diariamente*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	5	83,3
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 45.** Distribución porcentual de se depositan las cobranzas diariamente

Nota: Datos obtenidos de la tabla 45.

### **Interpretación**

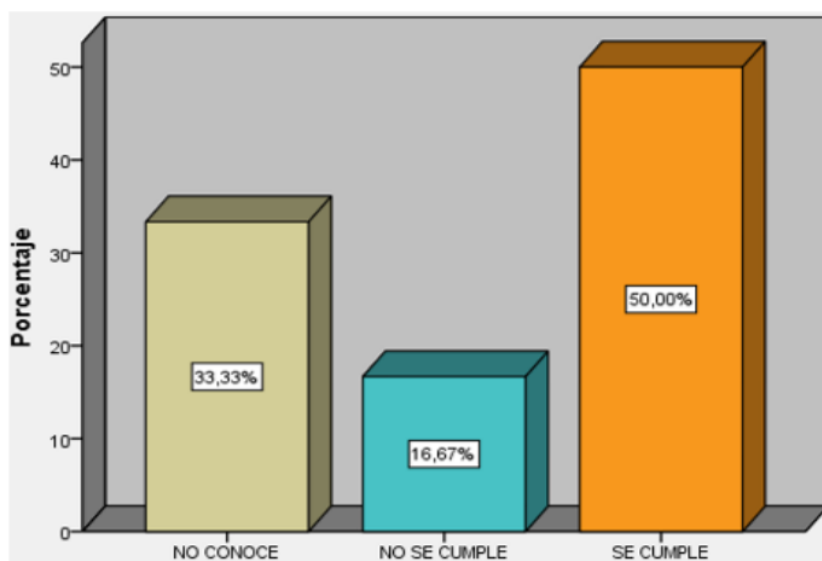
En la Tabla 45: Podemos observar que ante la pregunta, el 83.33% de los trabajadores respondió que se cumple que Se depositan las cobranzas diariamente, mientras el 16.67% respondió que no se cumple.

**Tabla 46:**

*Emiten informes mensuales de los ingresos recaudados mediante*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	2	33,3
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	3	50,0
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 46.** Distribución porcentual de se emiten informes mensuales de los ingresos recaudados mediante

Nota: Datos obtenidos de la tabla 46.

### Interpretación

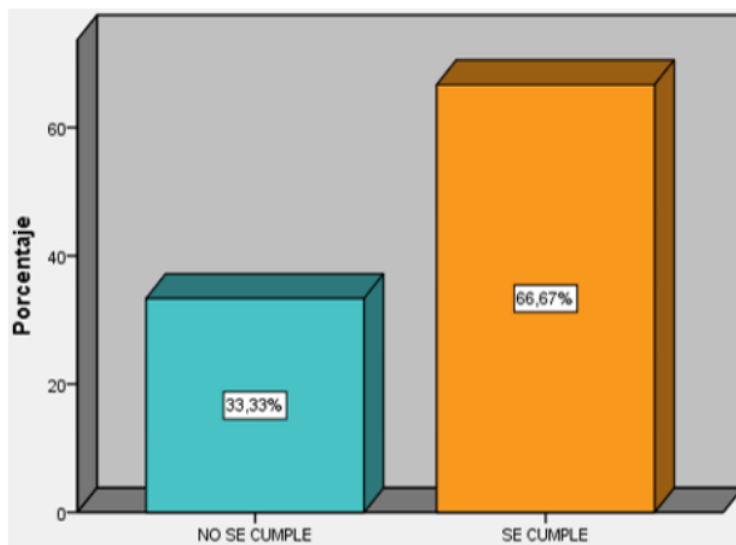
En la Tabla 46: Observamos los resultados obtenidos ante la pregunta, el 50% de los trabajadores respondió que se cumple que se emiten informes mensuales de los ingresos recaudados no conoce, el 33.33% respondió que no conoce y el 16.67% respondió que no se cumple.

**Tabla 47:**

*Se mantiene actualizado los cronogramas de pago de las obligaciones que tienen que asumir la empresa*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	2	33,3
SE CUMPLE	4	66,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 47.** Distribución porcentual de se mantiene actualizado los cronogramas de pago de las obligaciones que tienen que asumir la empresa

Nota: Datos obtenidos de la tabla 47.

### **Interpretación**

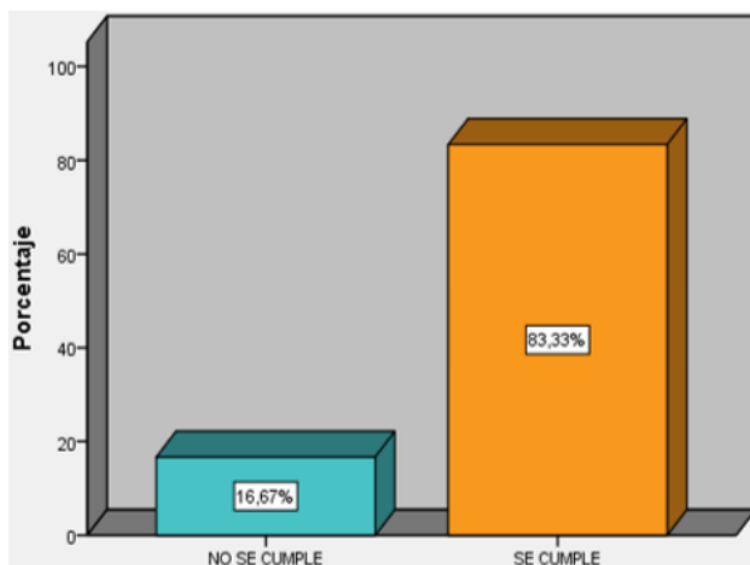
En la Tabla 47: Ante la pregunta observamos los resultados obtenidos, el 66.67% de los trabajadores respondió que se cumple que se mantiene actualizado los cronogramas de pago de las obligaciones que tienen que asumir la empresa, mientras el 33.33% respondió que no se cumple.

**Tabla 48:**

*Se realiza la verificación correspondiente de todos los comprobantes, antes de efectuar pagos*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	5	83,3
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 48.** Distribución porcentual de se realiza la verificación correspondiente de todos los comprobantes, antes de efectuar pagos

Nota: Datos obtenidos de la tabla 48.

### **Interpretación**

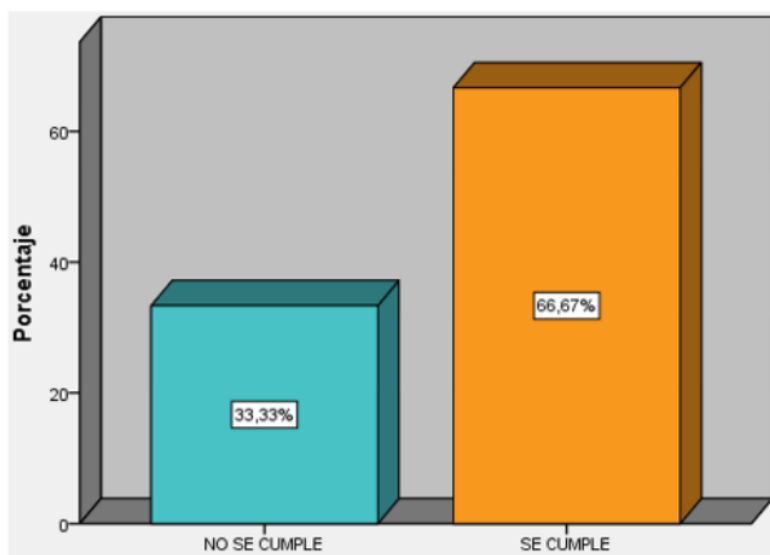
En la Tabla 48: Los resultados obtenidos ante la pregunta nos indica que el 83.33% de los trabajadores respondió que se cumple, se realiza la verificación correspondiente de todos los comprobantes, antes de efectuar pagos y el 16.67% de trabajadores respondió que no se cumple.

**Tabla 49:**

*Funciones y procedimientos de pago*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	2	33,3
SE CUMPLE	4	66,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 49.** Distribución porcentual de Existe un manual de funciones y procedimientos de pago

Nota: Datos obtenidos de la tabla 49.

**Interpretación**

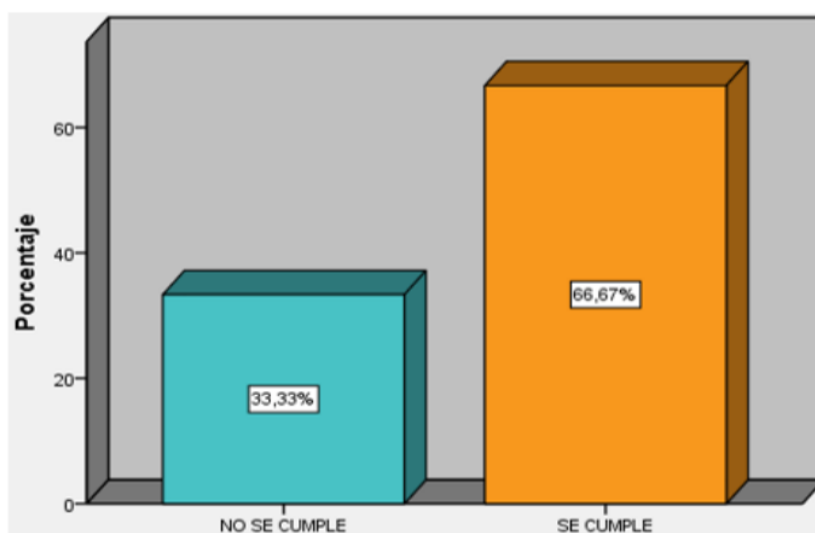
En la Tabla 49: Observamos los resultados ante la pregunta donde el 66.67 de los trabajadores respondió que se cumple con funciones y procedimientos de pago y el 33.33% respondió que no se cumple.

**Tabla 50:**

*Por política los pagos diferentes a los de caja chica se realizan mediante transferencia*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	2	33,3
SE CUMPLE	4	66,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 50.** Distribución porcentual de Por política los pagos diferentes a los de caja chica se realizan mediante transferencia

Nota: Datos obtenidos de la tabla 50.

### **Interpretación**

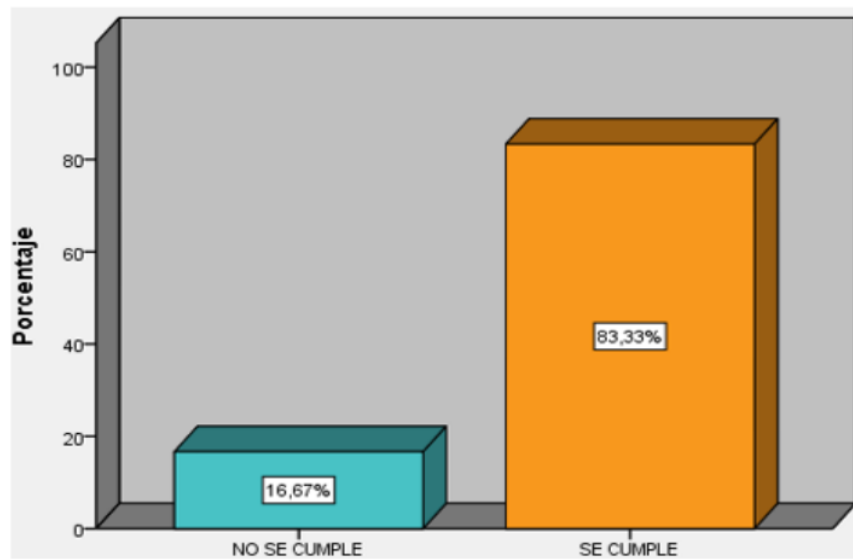
En la Tabla 50: Observamos ante la pregunta que el 66.67% de los trabajadores respondió que se cumple que con política los pagos diferentes a los de caja chica se realizan mediante transferencia, el 33.33% de trabajadores respondió que no se cumple.

**Tabla 51:**

*Se realizan pagos a través de depósitos o transferencia*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	5	83,3
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 51.** Distribución porcentual de se realizan pagos a través de depósitos o transferencia

Nota: Datos obtenidos de la tabla 51.

### **Interpretación**

En la Tabla 51: Observamos los resultados ante la pregunta, el 83.33% de los trabajadores respondió que se cumple que se realizan pagos a través de depósitos o transferencia, mientras el 16.67% de trabajadores respondió que no se cumple.

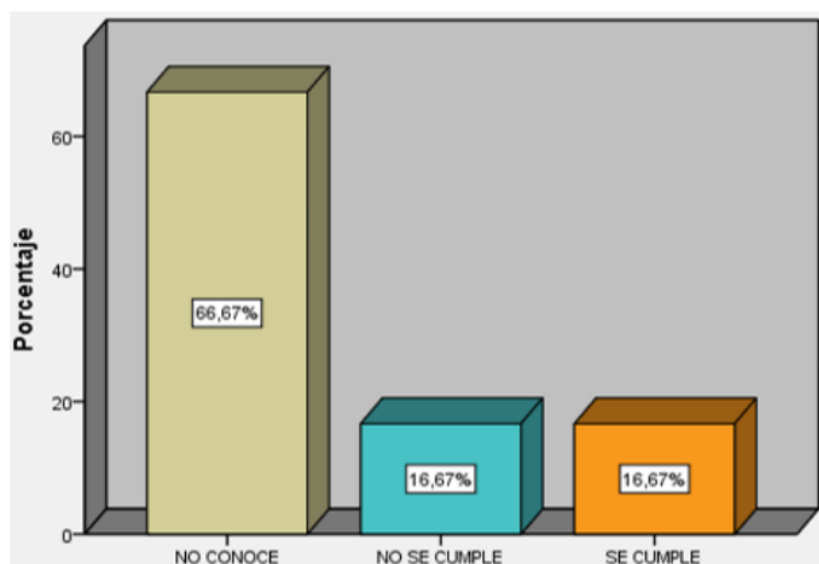


**Tabla 52:**

17  
*Registro y control de cuentas por pagar a proveedores de bienes y servicios*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	4	66,7
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	1	16,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 52.** Distribución porcentual de se lleva un adecuado registro y control de cuentas por pagar a proveedores de bienes y servicios

Nota: Datos obtenidos de la tabla 52.

### Interpretación

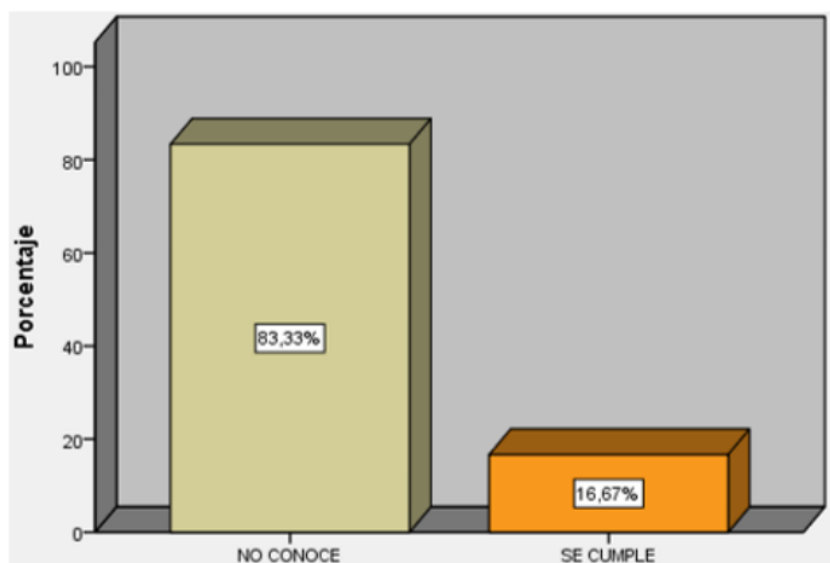
En la Tabla 52: Observamos ante la pregunta que el 66.67% de los trabajadores respondió que no conoce que se lleva un adecuado registro y control de cuentas por pagar a proveedores de bienes y servicios, mientras el 16.67% respondió que no se cumple y el 16.67% respondió que se cumple.

**Tabla 53:**

*Pago de proveedores a través de transferencias bancarias*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	5	83,3
SE CUMPLE	1	16,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 53.** Distribución porcentual del pago de proveedores de bienes o servicios se realiza a través de transferencias bancarias

Nota: Datos obtenidos de la tabla 53.

### **Interpretación**

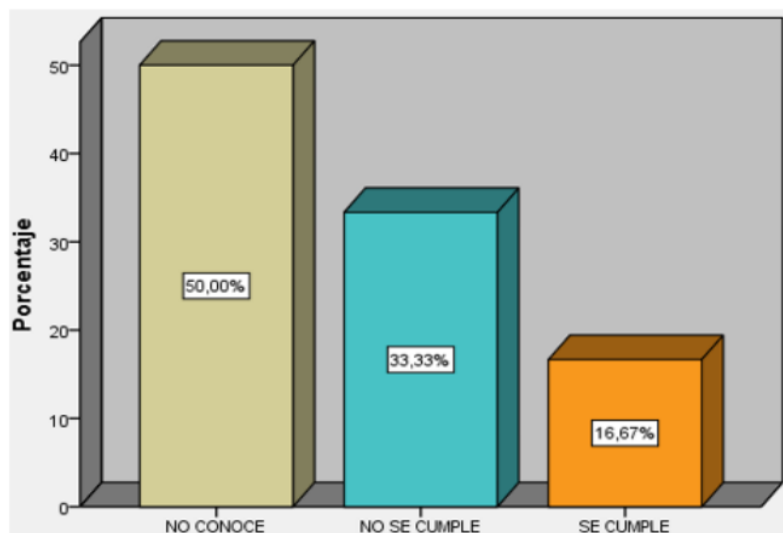
En la Tabla 53: Ante la pregunta el 83.33% de los trabajadores nos indican que no conocen si los pagos a proveedores se realiza a través de transferencias bancarias, por otro lado el 16.67% de trabajadores respondió que se cumple.

**Tabla 54:**

*Los pagos realizados en efectivo, están debidamente autorizados*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	3	50,0
NO SE CUMPLE	2	33,3
SE CUMPLE	1	16,7
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,0</b>

Nota: Base de datos



**Figura 54.** Distribución porcentual de los pagos realizados en efectivo, están debidamente autorizados

Nota: Datos obtenidos de la tabla 54.

### **Interpretación**

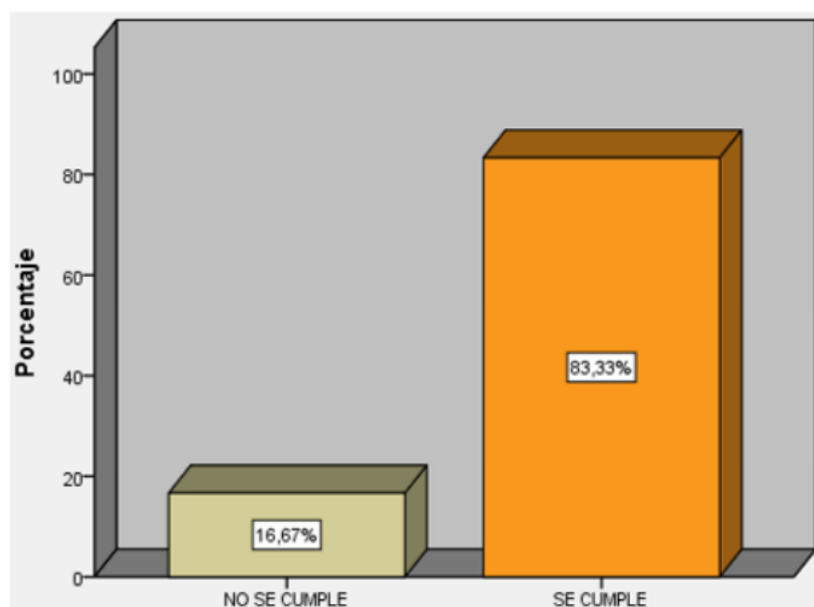
En la Tabla 54: Observamos los resultados frente a la pregunta, el 50% de los trabajadores respondió que no conoce que los pagos realizados en efectivo, están debidamente autorizados, mientras el 33.33 respondió que no se cumple y el 16.67% de trabajadores respondieron que se cumple.

**Tabla 55:**

*Se emiten recibos por cada gasto realizado*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	5	83,3
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 55.** Distribución porcentual de se emiten recibos por cada gasto realizado

Nota: Datos obtenidos de la tabla 55.

### **Interpretación**

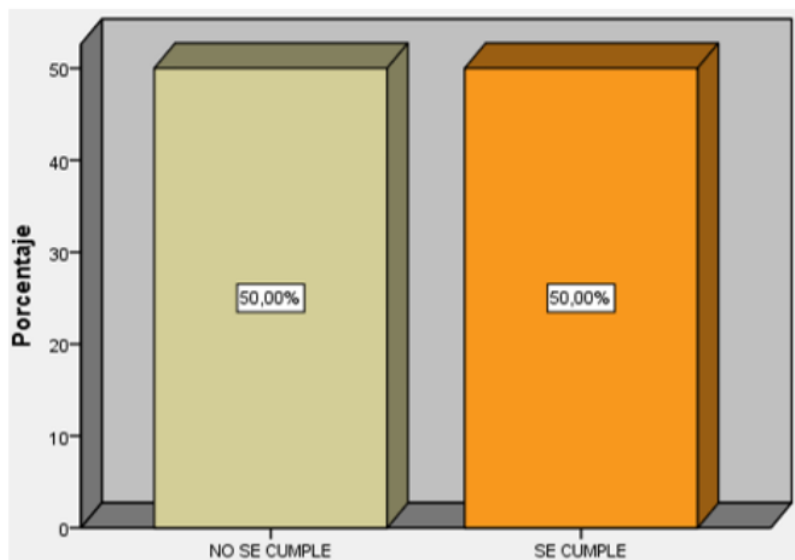
En la Tabla 55: Observamos ante la pregunta que el 83.33% de los trabajadores respondió que se cumple que se emiten recibos por cada gasto realizado, por otro lado el 16.67% respondió que no se cumple.

**Tabla 56:**

*Fecha límite para la rendición de cuentas del dinero entregado al personal*

	Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE		3	50,0
SE CUMPLE		3	50,0
Total		6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 56.** Distribución porcentual de se ha establecido una fecha límite para la rendición de cuentas del dinero entregado al personal

Nota: Datos obtenidos de la tabla 56.

### **Interpretación**

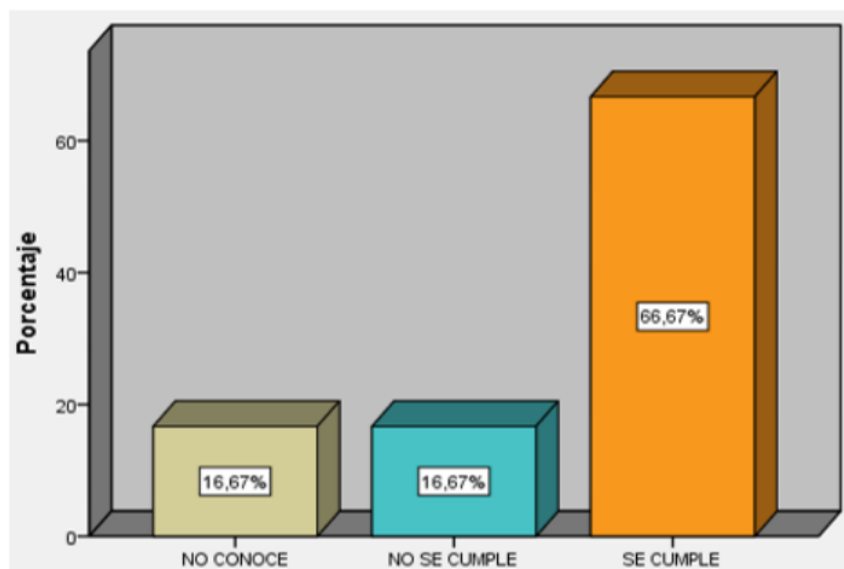
En la Tabla 56: Observamos los resultados ante la pregunta, el 50% de los trabajadores respondió que para las rendiciones de cuentas del dinero entregado al personal, existe una fecha límite y el otro 50% de trabajadores respondió que no se cumple.

**Tabla 57:**

*El encargado de realizar los pagos, coordina y realiza las transferencias bancarias*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	1	16,7
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	4	66,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 57.** Distribución porcentual del encargo de realizar los pagos, coordina y realiza las transferencias bancarias

Nota: Datos obtenidos de la tabla 57.

### Interpretación

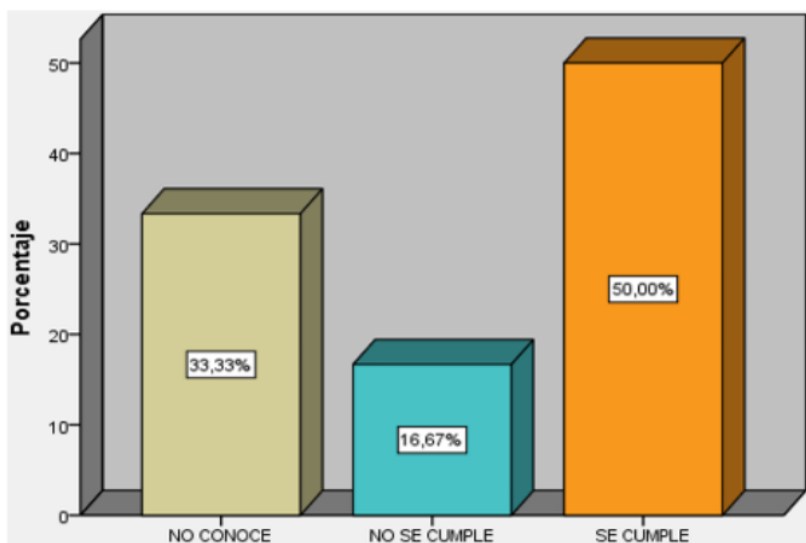
En la Tabla 57: Los resultados obtenidos ante la pregunta indican que el 66.67% de los trabajadores respondió que se cumple con que el encargado de realizar los pagos, coordina y realiza las transferencias bancarias, mientras el 16.67% respondió que no conoce y el 16.67% respondió que no se cumple.

**Tabla 58:**

*Existen cronogramas de pagos que serán realizados por transferencias*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	2	33,3
NO SE CUMPLE	1	16,7
SE CUMPLE	3	50,0
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 58.** Distribución porcentual de Existen cronogramas de pagos que serán realizados por transferencia

Nota: Datos obtenidos de la tabla 58.

### **Interpretación**

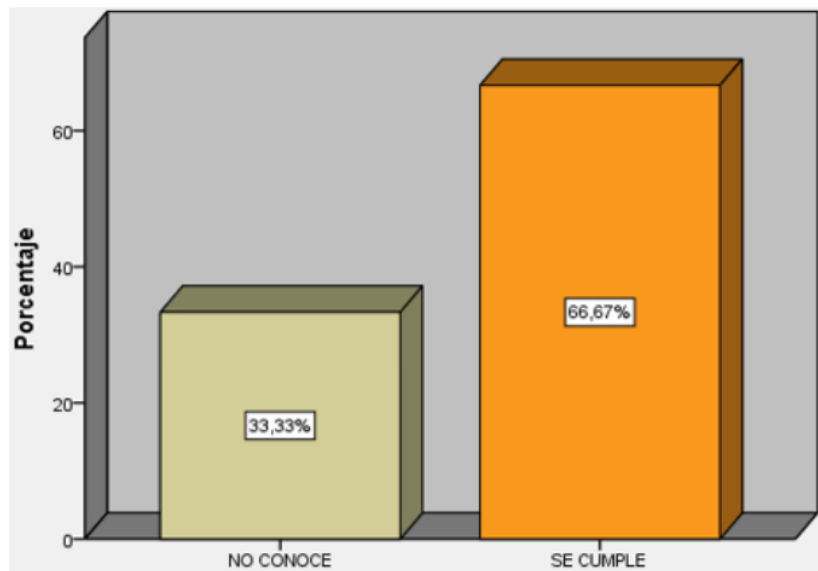
En la Tabla 58: Observamos ante la pregunta que el 50% de los trabajadores respondió que se cumple con que existen cronogramas de pagos que serán realizados por transferencias, mientras el 33.33% respondió que no conoce y el 16.67% respondió que no se cumple.

**Tabla 59:**

*Se realizan informes de los pagos realizados*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO CONOCE	2	33,3
SE CUMPLE	4	66,7
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 59.** Distribución porcentual de se realizan informes de los pagos realizados

Nota: Datos obtenidos de la tabla 59.

### Interpretación

En la Tabla 59: Los resultados obtenidos ante la pregunta nos indican que el 66.67% de los trabajadores respondió que se cumple que se realizan informes de los pagos realizados, mientras el 33.33% respondió que no conoce.

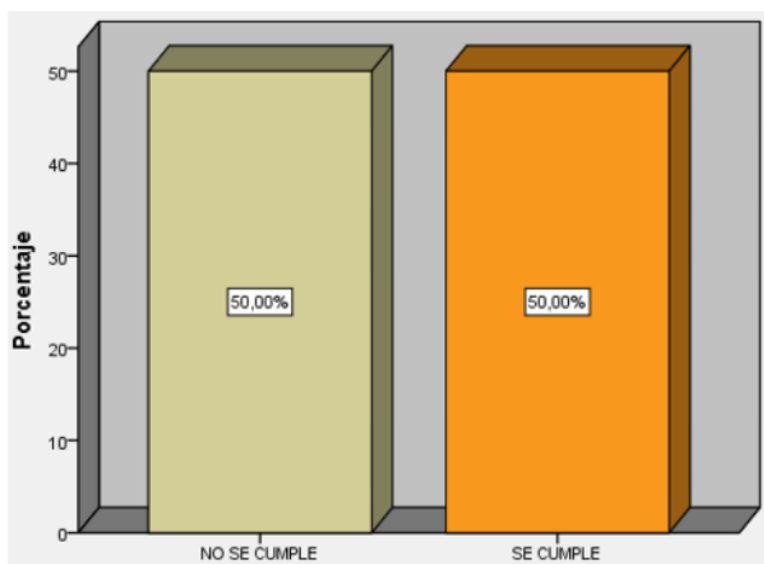


**Tabla 60:**

*Se verifica la disponibilidad de dinero para los respectivos pagos*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
NO SE CUMPLE	3	50,0
SE CUMPLE	3	50,0
Total	6	100,0

Nota: Base de datos



**Figura 60.** Distribución porcentual de se verifica la disponibilidad de dinero para los respectivos pagos

Nota: Datos obtenidos de la tabla 60.

### **Interpretación**

En la Tabla 60: Observamos ante la pregunta que el 50% de los trabajadores respondió que se cumple que se verifica la disponibilidad de dinero para los respectivos pagos y el otro 50% de trabajadores respondió que no se cumple.

## PRUEBAS DE NORMALIDAD

Tabla 61

		Control Interno	Gestión Tesorería
N		6	6
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	79,5000	41,1667
	Desviación estándar	4,96991	2,78687
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,285	,216
	Positivo	,285	,216
	Negativo	-,151	-,143
Estad. de prueba		,285	,216
Sig. asintótica (bilat.)		,138 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Los cálculos a partir de datos.

c. Corrección de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

3 De los resultados obtenidos en la Tabla 61; se observa el uso de pruebas paramétricas, al presentar valores  $p > 0,05$  en la prueba de ajuste a distribución normal de Kolmogorov-Smirnov, con un nivel de significación del 5%. Entonces, se usará la prueba paramétrica de coeficiente de correlación Pearson.

## 6 Contrastación de hipótesis

### Hipótesis General

Diagnosticar la relación entre Control Interno y la Gestión de Tesorería de la empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C.

Tabla 62

3 El Control Interno se relaciona positivamente en la Gestión de Tesorería de la empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C.

		Control Interno	Gestión de Tesorería
Control Interno	Correlación de Pearson	1	0,913
	Sign. (bilateral)		0,000
	N	6	6
Gestión de Tesorería	Correlación de Pearson	0,913	1
	Sign. (bilateral)	0,000	
	N	6	6

Nota: Instrumentos aplicados a los trabajadores que laboran en la Empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C.

5 Según los resultados de la Tabla 62, se determina que el Control Interno guarda relación con la Gestión de Tesorería en la Empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C. (0.913); lo cual refiere que entre las dos variables existe una muy alta relación directa (significativa) con p-valor < 0.05. Rechazando el Ho, es decir, al mejorar en el Control Interno, se reflejarán mejoras en la Gestión de Tesorería.

## 2 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

13 Determinar la relación que existe entre el ambiente de control con la gestión de tesorería de la empresa de Transporte de Carga Alexandra SAC.

**Tabla 63**

2 La dimensión Ambiente de control se relaciona positivamente en la Gestión de tesorería de la empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C.

		Gestión de Tesorería	Ambiente de control
Gestión de Tesorería	Correlación de Pearson	1	0,826
	Sign. (bilateral)		0,000
	N	6	6
Ambiente de control	Correlación de Pearson	0,826	1
	Sign. (bilateral)	0,000	
	N	6	6

**Nota:** Instrumentos aplicados a los trabajadores que laboran en la Empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C.

8 De acuerdo a los resultados de la Tabla 63, se determina que la dimensión Ambiente de Control de la variable Control Interno tiene relación con la Gestión de Tesorería en la Empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C., (0.826); esto indica que existe una alta relación directa (significativa) con p-valor < 0.05. Se rechaza el Ho, es decir, la mejora en la dimensión Ambiente de Control del Control Interno, implica mejora en la Gestión de Tesorería. 19

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Determinar la relación que existe entre la evaluación de riesgo con la gestión de tesorería de la empresa de Transporte de Carga Alexandra SAC.

**Tabla 64**

*La dimensión Evaluación de riesgo se relaciona positivamente en la Gestión de tesorería de la empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C.*

		Gestión de Tesorería	Evaluación de riesgo
Gestión de Tesorería	Correlación de Pearson	1	0,850
	Sign. (bilateral)		0,002
	N	6	6
Evaluación de riesgo	Correlación de Pearson	0,850	1
	Sign. (bilateral)	0,002	
	N	6	6

**Nota:** Instrumentos aplicados a los trabajadores que laboran en la Empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C.

Según lo obtenido en la Tabla 64, se determina que la dimensión Evaluación de riesgo de la variable Control Interno tiene relación con la Gestión de Tesorería en la Empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C., (0.850); lo cual indica que existe una alta relación directa (significativa) con  $p\text{-valor} < 0.05$ . Rechazando  $H_0$ , es decir, la mejora en la dimensión Evaluación de riesgo del Control Interno, implica mejora en la Gestión de Tesorería.

### PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Determinar la relación que existe entre las actividades de control con la gestión de tesorería de la empresa de Transporte de Carga Alexandra SAC.

**Tabla 65**

*La dimensión Actividades de control se relaciona positivamente en la Gestión de tesorería de la empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C.*

		Gestión de Tesorería	Actividades de control
Gestión de Tesorería	Correlación de Pearson	1	0,908
	Sign. (bilateral)		0,001
	N	6	6
Actividades de control	Correlación de Pearson	0,908	1
	Sign. (bilateral)	0,001	
	N	6	6

**Nota:** Instrumentos aplicados a los trabajadores que laboran en la Empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C.

Según los resultados de la Tabla 65, se determina que la dimensión Actividades de control de la variable Control Interno tiene relación con la Gestión de Tesorería en la Empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C., (0.908); esto indica que existe una alta relación directa (significativa) con  $p\text{-valor} < 0.05$ . Rechazando así  $H_0$ , es decir, la mejora en la dimensión Actividades de control del Control Interno, implica mejora en la Gestión de Tesorería.

#### PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

Determinar la relación que existe entre la información y comunicación con la gestión de tesorería de la empresa de Transporte de Carga Alexandra SAC.

**Tabla 66**

*La dimensión Información y comunicación se relaciona positivamente en la Gestión de tesorería de la empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C.*

		Gestión de Tesorería	Información y comunicación
Gestión de Tesorería	Correlación de Pearson	1	0,917
	Sign. (bilateral)		0,003
	N	6	6
Información y comunicación	Correlación de Pearson	0,917	1
	Sign. (bilateral)	0,003	
	N	6	6

**Nota:** Instrumentos aplicados a los trabajadores que laboran en la Empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C.

Según los resultados de la Tabla 66, se determina que la dimensión Información y comunicación de la variable Control Interno tiene relación con la Gestión de Tesorería en la Empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C. (0.917); esto indica que existe una muy alta relación directa (significativa) con  $p\text{-valor} < 0.05$ . Rechazando de esta manera  $H_0$ , es decir, la mejora en la dimensión Información y comunicación del Control Interno, implica mejora en la Gestión de Tesorería.

### PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5

Determinar la relación que existe entre las actividades de supervisión con la gestión de tesorería de la empresa Transporte de Carga Alexandra SAC.

**Tabla 67**

<sup>2</sup> La dimensión Actividades de supervisión se relaciona positivamente en la Gestión de tesorería de la empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C.

		Gestión de Tesorería	Actividades de supervisión
Gestión de Tesorería	Correlación de Pearson	1	0,909
	Sign. (bilateral)		0,000
	N	6	6
Actividades de supervisión	Correlación de Pearson	0,909	1
	Sign. (bilateral)	0,000	
	N	6	6

**Nota:** Instrumentos aplicados a los trabajadores que laboran en la Empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C.

Según los resultados de la Tabla 67, se determina que la Actividades dimensión de supervisión <sup>2</sup> de la variable Control Interno guarda relación con la Gestión de Tesorería en la Empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C. (0.909); esto indica que <sup>19</sup> existe una alta relación directa (significativa) con  $p\text{-valor} < 0.05$ . Rechazando  $H_0$ , es decir, la mejora en la dimensión <sup>2</sup> Actividades de supervisión del Control Interno, implica mejora en la Gestión de Tesorería.



## CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

El presente estudio tiene por finalidad <sup>20</sup> determinar si el Control Interno se relaciona de manera significativa con la gestión de tesorería de la empresa Transporte de Carga Alexandra S.A.C. En la Tabla N° 62, se pudo demostrar estadísticamente <sup>8</sup> la existencia de la relación entre las variables de interés como son: Control Interno y Gestión de Tesorería de la empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C., según el valor de correlación de Pearson (0,913) la correlación fue muy alta entre dichas variables.

Esta empresa se ajusta a lo que se refiere Servin (2019) quien manifiesta que, “las empresas que carecen de un sistema de control realmente definido, no cuentan con los objetivos y planes por escrito, suelen trabajar de manera empírica, hallando soluciones conforme se presentan los problemas”, actualmente es necesario que las empresas dispongan de una gestión y el control en todas las operaciones, más aun en el área de tesorería, con ello se evitaría directivos corruptos, fraudes, encarcelamientos, incumplimiento con clientes y consumidores, deficiencias en la cadena de pagos y suministros, etc.

En la Tabla N° 63, se puede apreciar <sup>3</sup> que el Ambiente de Control se relaciona significativamente con la gestión de tesorería de la empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C. con una correlación de Pearson alta (0,826). Del análisis de las respuestas a las preguntas del 1 al 6 referidas <sup>1</sup> al Ambiente de Control del cuestionario de Control Interno, se puede determinar que la comunicación es regular en la entidad respecto a las acciones disciplinarias que se toman ya que a veces se sancionan a los responsables y otras no, hay poca difusión por parte de la Dirección sobre las metas, la visión, la misión y objetivos estratégicos de la empresa, hay deficiencias por parte de la

dirección en cuanto a que cada una de las áreas, evalúen, formulen e implementen acciones acordes con su plan operativo; mejorando su manual que corresponde a los procesos y flujo de información.

Al respecto Apaza (2015), sostiene que el Ambiente de Control es el conjunto de particularidades como la competencia, la estructura organizacional, la integridad personal y profesional, el tono de superiores y las políticas y prácticas de RR.HH pertenecientes a una empresa, que debe tener como líder al personal gerencial y directivo, estableciendo normas disciplinarias, en busca de lograr las condiciones idóneas en el entorno laboral.

En la Tabla N° 64, se puede apreciar que se logró demostrar que la Evaluación de Riesgo tiene relación significativa con la gestión de tesorería de la empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C. al obtener un valor de correlación de Pearson alta (0,850). Del análisis de las respuestas a las preguntas del 7 al 10 referidas a la Evaluación de Riesgo del cuestionario de Control Interno, se puede determinar que un alto porcentaje de trabajadores (66.67%) no están bien identificados con los riesgos significativos conforme a los procesos y objetivos crítico; preocupante también conocer que la mayoría de trabajadores (83.33%) no conoce respecto a la existencia de un plan de identificación, acciones, manejo y respuesta de los riesgos, se requieren mejoras en la definición de los lineamientos para realizar un seguimiento continuo a los controles desarrollados respecto a los riesgos.

Al respecto, Cruz (2013) refiere que la Evaluación de Riesgo es la condición del exterior que presenta una exposición a la adversidad constituida por diversas situaciones

ambientales <sup>24</sup> donde hay posibilidad de pérdidas, siendo necesario que la empresa realice programas o acciones preventivas para garantizar la gestión correcta de la actividad.

En la Tabla N° 65, se demostró <sup>2</sup> que las Actividades de Control se relacionan de forma significativa con la gestión de tesorería de la empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C. según el valor de correlación de Pearson muy alta (0,908). Del análisis de las respuestas a las preguntas del 11 al 1, se puede determinar que se necesitan mejoras, por parte de los trabajadores, en el cumplimiento de <sup>30</sup> los procedimientos de autorización y <sup>41</sup> aprobación para los procesos, acciones y tareas, en la adecuada comunicación de los procedimientos de autorización y aprobación para las tareas, actividades o procesos a los responsables; <sup>37</sup> establecimientos de procesos y políticas para el adecuado uso de los recursos, el acceso a los archivos y la evidencia de recibirlos.

Esta dimensión es de vital importancia, tal como lo manifiesta Castañeda (2014), al considerar <sup>1</sup> que las Actividades de Control son la agrupación de los procedimientos y normas que se conforman en los actos requeridos <sup>26</sup> en la implementación de políticas que buscan asegurar que se cumplan las actividades para evitar riesgos, se hacen en todas las funciones y niveles de la institución.

En la Tabla N° 66, se puede apreciar que estadísticamente se demostró <sup>9</sup> que la Información y Comunicación se relaciona de manera significativa con la gestión de tesorería de la empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C., obteniéndose un valor correlacional de Pearson muy alta (0,917). Del análisis de las respuestas a las preguntas del 17 al 24 referidas <sup>1</sup> a la Información y Comunicación del cuestionario de Control Interno, se puede determinar que urgen mejoras, ya que <sup>1</sup> la mitad de los

trabajadores no conocen que la información tanto interna como externa, de la que dispone la entidad, es útil, confiable y oportuna al desarrollar sus actividades; falta interés por parte de la administración en cuanto a la evaluación, diseño e implementación de mecanismos documentados que aseguren la suficiencia y calidad de información, se requiere una mejora por parte de la administración para mantener a la dirección actualizada en torno al desarrollo, desempeño, iniciativas, riesgos y otro evento que resulte; reforzar los procedimientos y mecanismos necesarios para informar hacia lo exterior respecto a la gestión institucional; fortalecer las políticas que estandaricen una comunicación interna y externa, para ello se deben considerar diferentes tipos de comunicación: boletines, paneles informativos, memorando, revistas para que dichos canales permitan que la fluidez de la información de forma oportuna, ordenada y también clara.

De acuerdo a la Contraloría del Perú (2014), se explica que toda información y comunicación, se refiere a la obtención de la misma, la cual debe ser de calidad para favorecer el óptimo funcionamiento de una organización, del control interno y externo. En la Tabla N° 67, se puede que estadísticamente se demostró que las Actividades de Supervisión se relacionan significativamente con la gestión de tesorería de la empresa Transporte de Carga Alexandra S.A.C., se obtuvo un valor de correlación de Pearson muy alta (0,909). Del análisis de las respuestas a las preguntas del 25 al 30 referidas a la Actividades de Supervisión del cuestionario de Control Interno, se puede determinar que la mitad de trabajadores manifestó que no se cumplen acciones supervisoras para informarse oportunamente, si éstas se realizan según lo establecido, las unidades orgánicas deben mejorar actividades para determinar si dichos procesos intervenidos se están desarrollando conforme con lo establecido; debe haber un registro adecuado de los problemas y las deficiencias que han sido ubicados en las supervisiones, efectuar más

continuamente las autoevaluaciones para así proponer planes a ejecutar; reforzar el hecho de que los trabajadores cumplan con implementar las recomendaciones producto de las autoevaluaciones.

Al respecto, Blanco (2013) menciona que las Actividades de Supervisión se deben hacer a los procesos de control interno que se realizan en una institución con el fin de corroborar el concreto funcionamiento del sistema a través del tiempo.

## CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

<sup>2</sup> El Control Interno se relaciona de manera significativa con la Gestión de Tesorería de la empresa transporte de carga Alexandra S.A.C., correlación muy alta (0,913).

<sup>13</sup> La dimensión Ambiente de Control se relaciona de forma significativa con la Gestión de Tesorería de la empresa de transporte de Carga Alexandra S.A.C., correlación alta (0,826).

<sup>2</sup> La dimensión Evaluación de Riesgo tiene relación significativa con la Gestión de Tesorería de la empresa de transporte de carga Alexandra S.A.C. correlación alta (0,850).

<sup>3</sup> La dimensión Actividades de Control se relaciona significativamente con la Gestión de Tesorería de la empresa de transporte de carga Alexandra S.A.C. correlación muy alta (0,908).

<sup>2</sup> La dimensión Información y Comunicación se relaciona significativamente con la Gestión de Tesorería de la empresa de transporte de carga Alexandra S.A.C., correlación muy alta (0,917).

<sup>3</sup> La dimensión Actividades de Supervisión se relaciona significativamente con la Gestión de Tesorería de la empresa de transporte de carga Alexandra S.A.C., correlación muy alta (0,909).

## 6.2. Recomendaciones

- Se sugiere a la administración de empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C. implementar el Control Interno, puesto que su implementación y funcionamiento adecuado son garantía de un desarrollo y operación adecuados, garantizando a la vez una buena aplicación de los procedimientos auditores, brindando información confiable generada por la misma organización, igualmente por las operaciones efectuadas por las entidades.
- Se sugiere a la administración de empresa de Transporte de Carga Alexandra S.A.C. robustecer y poner énfasis al trabajo de integración <sup>49</sup> cada uno de los componentes del Control Interno, ya que de ello dependerá el éxito de su implementación.
- Se sugiere que se sancionen a todos los responsables de actos no legales según la política definida por la organización, sin excepción; la totalidad de los trabajadores debe tener en cuenta la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la institución, pues solo la mitad lo tiene presente; se debe fortalecer cada una de las áreas para que se evalúen, implementen, formulen, acciones que correspondan a la planificación institucional y no el 50% como es el caso; fomentar a que <sup>29</sup> la estructura de la organización se desarrolle en base a los objetivos, misión y actividades de la entidad, ajustándose a la realidad y sus requerimientos; toda área debe conocer el manual <sup>1</sup> de procesos y sus correspondientes flujos de información y procesos.
- Se sugiere que, todos los empleados tengan identificados los riesgos relevantes según el objetivo y proceso crítico, así como estar al tanto del <sup>6</sup> plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o

respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos; todos deben conocer que se hace un seguimiento continuo a los controles desarrollados respecto a los riesgos.

- Se sugiere que la totalidad de trabajadores debería saber que la institución cuenta con lineamientos y procedimientos internos documentados que se siguen para rendir cuentas.
- Se sugiere a cada uno de los colaboradores que conozcan la información útil, oportuna y fiable que corresponda a sus actividades, así como también los documentos de comunicación, la administración de dirección, el desempeño, desarrollo y principales procedimientos de la gestión institucional, de igual modo, fortalecer la comunicación interna y externa, mediante boletines, revistas, memorando, paneles informativos realizar un mejor flujo de los canales de comunicación para obtener una información más fluida, clara, ordenada y oportuna.
- Se sugiere ser más exhaustivo al desarrollar las labores, realizando acciones de supervisión oportunas; mejorar el hecho de que las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registren y comuniquen con prontitud a los responsables con la finalidad de que tomen las acciones oportunas para su corrección; mejorar las autoevaluaciones periódicas con mayor frecuencia.



# CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE TESORERÍA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA ALEXANDRA S.A.C.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	<a href="https://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.uct.edu.pe">repositorio.uct.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Boston University Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
9	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	

1 %

10

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

1 %

11

repositorio.uncp.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

12

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

13

repositorio.uch.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

14

repositorioacademico.upc.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

15

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

<1 %

16

Submitted to Universidad Catolica de Trujillo

Trabajo del estudiante

<1 %

17

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1 %

18

1library.co

Fuente de Internet

<1 %

19

repositorio.upica.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

20

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

21	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
22	repositorio.uaustral.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	pdfcoffee.com Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %
30	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %
31	issuu.com Fuente de Internet	<1 %

32	<a href="http://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
33	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %
34	<a href="http://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
36	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
37	<a href="http://prezi.com">prezi.com</a> Fuente de Internet	<1 %
38	<a href="http://repositorio.undac.edu.pe">repositorio.undac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
39	<a href="http://repositorio.upp.edu.pe">repositorio.upp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
40	Submitted to Universidad Católica de Santo Domingo Trabajo del estudiante	<1 %
41	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	<1 %
42	<a href="http://repositorio.upsjb.edu.pe">repositorio.upsjb.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

43	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
44	<a href="http://centros5.pntic.mec.es">centros5.pntic.mec.es</a> Fuente de Internet	<1 %
45	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
46	<a href="http://mriuc.bc.uc.edu.ve">mriuc.bc.uc.edu.ve</a> Fuente de Internet	<1 %
47	<a href="http://repositorio.utn.edu.ec">repositorio.utn.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
48	<a href="http://repository.uniminuto.edu">repository.uniminuto.edu</a> Fuente de Internet	<1 %
49	<a href="http://www.ccee.edu.uy">www.ccee.edu.uy</a> Fuente de Internet	<1 %
50	<a href="http://www.monografias.com">www.monografias.com</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

# CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE TESORERÍA DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA ALEXANDRA S.A.C.

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

**/0**

COMENTARIOS GENERALES

**Instructor**

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

PÁGINA 20

---

PÁGINA 21

---

PÁGINA 22

---

PÁGINA 23

---

PÁGINA 24

---

PÁGINA 25

---

PÁGINA 26

---

PÁGINA 27

---

PÁGINA 28

---

PÁGINA 29

---

PÁGINA 30

---

PÁGINA 31

---

PÁGINA 32

---

PÁGINA 33

---

PÁGINA 34

---

PÁGINA 35

---

PÁGINA 36

---

PÁGINA 37

---

PÁGINA 38

---

PÁGINA 39

---

PÁGINA 40

---

PÁGINA 41

---

PÁGINA 42

---

PÁGINA 43

---

PÁGINA 44

---

PÁGINA 45

---

PÁGINA 46

---

PÁGINA 47

---

PÁGINA 48

---

PÁGINA 49

---

PÁGINA 50

---

PÁGINA 51

---

PÁGINA 52

---

PÁGINA 53

---

PÁGINA 54

---

PÁGINA 55

---

PÁGINA 56

---

PÁGINA 57

---

PÁGINA 58

---

PÁGINA 59

---

PÁGINA 60

---

PÁGINA 61

---

PÁGINA 62

---

PÁGINA 63

---

PÁGINA 64

---

PÁGINA 65

---

PÁGINA 66

---

PÁGINA 67

---

PÁGINA 68

---

PÁGINA 69

---

PÁGINA 70

---

PÁGINA 71

---



PÁGINA 72

---

PÁGINA 73

---

PÁGINA 74

---

PÁGINA 75

---

PÁGINA 76

---

PÁGINA 77

---

PÁGINA 78

---

PÁGINA 79

---

PÁGINA 80

---

PÁGINA 81

---

PÁGINA 82

---

PÁGINA 83

---

PÁGINA 84

---

PÁGINA 85

---

PÁGINA 86

---

PÁGINA 87

---

PÁGINA 88

---

PÁGINA 89

---

PÁGINA 90

---

PÁGINA 91

---

PÁGINA 92

---

PÁGINA 93

---

PÁGINA 94

---

PÁGINA 95

---

PÁGINA 96

---

PÁGINA 97

---

PÁGINA 98

---

PÁGINA 99

---

PÁGINA 100

---

PÁGINA 101

---

PÁGINA 102

---

PÁGINA 103

---

PÁGINA 104

---

PÁGINA 105

---

PÁGINA 106

---

PÁGINA 107

---

PÁGINA 108

---

PÁGINA 109

---

PÁGINA 110

---

PÁGINA 111

---

PÁGINA 112

---

PÁGINA 113

---

PÁGINA 114

---

PÁGINA 115

---

PÁGINA 116

---

PÁGINA 117

---

PÁGINA 118

---

PÁGINA 119

---