



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL CIENCIAS CONTABLES Y  
FINANCIERAS**

“Factores del control interno, la gestión financiera en la  
Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede  
Aguaytia, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE CONTADOR  
PÚBLICO**

**AUTORES**

Bach. Clemente Tineo Carmen Elizabeth

**ASESOR:**

Dr. Cachay Reyes Lincoln Fritz

**AGUAYTÍA – PERÚ**

**2019**

## Hoja de firma del Jurado

---

**Presidente**

---

**Secretario**

---

**Miembro**

---

**Asesor**

## DEDICATORIA

### **Dios,**

Quien es nuestra guía, en todo este caminar, en toda esta lucha diaria para poder conseguir una carrera profesional.

### **A mis padres**

Gracias a su apoyo constante y permanente, por ellos es que nos esforzamos, todos nuestros logros es para ellos y a todos nuestros familiares y amigos.

## AGRADECIMIENTO

A nuestro Dios, por sus bendiciones y su infinito amor, y por permitirnos cada día ser más humano.

Al Mg. Rusvelth Paima Paredes por la orientación, paciencia y confianza brindada para que la presente se cristalice.

A todas las personas que participaron e hicieron posible la culminación de mi tesis de investigación, a mis familiares por su apoyo, dándome ánimo, alentándome a seguir adelante para conseguir mis metas.

## Índice del Contenido

	<b>Pág.</b>
<b>1. Hoja de firma del jurado y asesor</b> .....	ii
<b>2. Dedicatoria</b> .....	iii
<b>3. Agradecimiento</b> .....	iv
<b>4. Índice del Contenido</b> .....	v
<b>5. Índice de Cuadros</b> .....	viii
<b>6. Índice de Tablas</b> .....	ix
<b>7. Índice de figuras</b> .....	xi
<b>8. Resumen</b> .....	xiii
<b>9. Abstrat</b> .....	xiv
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	15

### **CAPÍTULO I**

#### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1 Planteamiento del problema de la investigación.....	17
1.2 Formulación del problema.....	20
1.2.1 Problema general.....	20
1.2.2 Problemas específicos.....	21
1.3 Antecedentes del problema.....	21
1.3.1 Internacional.....	21
1.3.2 Latinoamérica.....	22
1.3.3 Nacional.....	30
1.3.4 Regional.....	36
1.4 Objetivos de la investigación.....	37
1.4.1 Objetivo general.....	37
1.4.2 Objetivos específicos.....	37
1.5 Justificación e importancia.....	37
1.6 Hipótesis.....	39
1.7 Variables.....	39
1.7.1 Variable control interno.....	39
1.7.2 Variable gestión financiera.....	40

1.8 Operacionalización de las variables.....	41
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Teoría del control interno.....	44
2.2 Teoría de la gestión financiera.....	46
2.4 Definición de términos básicos.....	48
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA</b>	
3.1 Método de investigación.....	50
3.1.1 Tipo de investigación.....	50
3.1.2 Nivel de la investigación.....	50
3.2 Diseño de la investigación.....	51
3.3 Población y muestra.....	52
3.3.1 Población.....	52
3.3.2 Muestra.....	52
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	52
3.4.1 Técnicas.....	52
3.4.2 Instrumentos.....	52
3.5 Procedimiento de recolección de datos.....	53
3.6 Tratamientos de los datos.....	54
<b>CAPÍTULO IV</b>	
4.1 Resultados.....	55
4.2 Discusión.....	84
<b>CAPÍTULO V</b>	
5.1 Conclusiones.....	88
5.2 Recomendaciones.....	90
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	91
<b>ANEXOS</b> .....	97
Anexo 1: Cuestionario.....	98
Anexo 2: Declaración jurada de autenticidad.....	101
Anexo 3: Tabla de fiabilidad.....	102

Anexo 4: Base de datos.....	106
Anexo 5: Matriz de consistencia.....	106

## Índice de Cuadros

	<b>Pág.</b>
Cuadro 01 Operacionalización de la variable: Control interno.....	42
Cuadro 02 Operacionalización de la variable: Gestión financiera.....	43

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Alfa de cronbach.....	53
Tabla 2 Edad del colaborador.....	55
Tabla 3 Sexo del colaborador.....	56
Tabla 4 Grado de instrucción.....	57
Tabla 5 Estado civil.....	58
Tabla 6 Profesión.....	59
Tabla 7 Ocupación.....	60
Tabla 8 Cree Usted que la empresa se encuentra en una zona estratégicamente competitiva.....	61
Tabla 9 Tiene la empresa un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno.....	62
Tabla 10 Se cumple en la empresa con los objetivos del control interno....	63
Tabla 11 Se controla eficazmente los activos de la empresa.....	64
Tabla 12 Qué medio de pago utilizan sus clientes en el momento de las transacciones financieras.....	65
Tabla 13 Qué herramientas utilizan para el registro de sus ingresos.....	66
Tabla 14 El dinero de los ingresos del día es depositado y custodiado.....	67
Tabla 15 Existe restricciones de ingresos de personal a la tienda.....	68
Tabla 16 Se identifican a los clientes potenciales y reales, y se desarrolla marketing para influir en ellos para que de esa manera obtén por la empresa.....	69
Tabla 17 Cuentan con un plan de contingencia para enfrentar los riesgos internos y externos que se puedan presentar en la empresa.....	70
Tabla 18 Se evalúa la calidad del servicio que brinda su personal a sus clientes.....	71
Tabla 19 Existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y sus jefes inmediatos.....	72
Tabla 20 Considera Usted que el planeamiento financiero ayuda como una	

estrategia de financiamiento para el crecimiento de la empresa...	73
Tabla 21 Considera Usted que desarrollar una buena gestión financiera determinará finalmente si hay ganancia o pérdida en la empresa.....	74
Tabla 22 Considera Usted que las oportunas acciones de supervisión influye en la gestión financiera de la empresa.....	75
Tabla 23 Considera Usted que una buena planificación es muy importante dentro de la gestión financiera en la empresa.....	76
Tabla 24 La empresa cuenta con liquidez para realizar pagos a corto plazo.....	77
Tabla 25 Cree Usted que la parte de cobranzas y pagos es la parte más vulnerable de manejar para seguir una buena gestión financiera	78
Tabla 26 Cree Usted que deben tomarse medidas necesarias ante la falta de liquidez de la empresa.....	79
Tabla 27 Considera Usted que la presentación de un estado financiero que muestre el movimiento efectivo y equivalente es necesaria para la toma de decisiones.....	80
Tabla 28 Considera Usted que se necesita de un personal capacitado en gestión financiera para la empresa.....	81
Tabla 29 Cree Usted que brindando un buen servicio al cliente, su empresa cumpla con el objetivo de optimizar la gestión financiera.....	82
Tabla 20 Para el cumplimiento de las metas de la empresa, dispone de los medios necesarios.....	83

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Edad del colaborador.....	55
Figura 2 Sexo del colaborador.....	56
Figura 3 Grado de instrucción.....	57
Figura 4 Estado civil.....	58
Figura 5 Profesión.....	59
Figura 6 Ocupación.....	60
Figura 7 Cree Usted que la empresa se encuentra en una zona estratégicamente competitiva.....	61
Figura 8 Tiene la empresa un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno.....	62
Figura 9 Se cumple en la empresa con los objetivos del control interno....	63
Figura 10 Se controla eficazmente los activos de la empresa.....	64
Figura 11 Qué medio de pago utilizan sus clientes en el momento de las transacciones financieras.....	65
Figura 12 Qué herramientas utilizan para el registro de sus ingresos.....	66
Figura 13 El dinero de los ingresos del día es depositado y custodiado....	67
Figura 14 Existe restricciones de ingresos de personal a la tienda.....	68
Figura 15 Se identifican a los clientes potenciales y reales, y se desarrolla marketing para influir en ellos para que de esa manera obtén por la empresa.....	69
Figura 16 Cuentan con un plan de contingencia para enfrentar los riesgos internos y externos que se puedan presentar en la empresa.....	70
Figura 17 Se evalúa la calidad del servicio que brinda su personal a sus clientes.....	71
Figura 18 Existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y sus jefes inmediatos.....	72
Figura 19 Considera Usted que el planeamiento financiero ayuda como una estrategia de financiamiento para el crecimiento de la empresa...	73

Figura 20	Considera Usted que desarrollar una buena gestión financiera determinará finalmente si hay ganancia o pérdida en la empresa	74
Figura 21	Considera Usted que las oportunas acciones de supervisión influye en la gestión financiera de la empresa.....	75
Figura 22	Considera Usted que una buena planificación es muy importante dentro de la gestión financiera en la empresa.....	76
Figura 23	La empresa cuenta con liquidez para realizar pagos a corto plazo.....	77
Figura 24	Cree Usted que la parte de cobranzas y pagos es la parte más vulnerable de manejar para seguir una buena gestión financiera	78
Figura 25	Cree Usted que deben tomarse medidas necesarias ante la falta de liquidez de la empresa.....	79
Figura 26	Considera Usted que la presentación de un estado financiero que muestre el movimiento efectivo y equivalente es necesaria para la toma de decisiones.....	80
Figura 27	Considera Usted que se necesita de un personal capacitado en gestión financiera para la empresa.....	81
Figura 28	Cree Usted que brindando un buen servicio al cliente, su empresa cumpla con el objetivo de optimizar la gestión financiera.....	82
Figura 29	Para el cumplimiento de las metas de la empresa, dispone de los medios necesarios.....	83

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Describir los factores del control interno, la gestión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018. La metodología aplicada fue cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal-retrospectiva, se aplicó un cuestionario a una población-muestra intencionada a 14 colaboradores, los resultados fueron: Los colaboradores son personas jóvenes de edades entre los 20 a 30 años de edad, son del sexo masculino, cuenta con estudios universitarios, son convivientes, de profesión contador, se ocupan en cargos de analista de crédito y consideran que las oficinas de la Caja no se encuentra en una zona estratégica y competitiva. No cuenta con manual adecuado de políticas y procedimientos; cumplen con los objetivos del control interno, controlan sus activos, tienen software para registrar sus operaciones, los fondos son depositados y custodiados, no tienen restricciones de ingreso a las oficinas, cuentan con planes de contingencias, nunca evalúan la calidad del servicio otorgado y existe buena comunicación entre colaboradores y jefes inmediatos. Consideran que el planeamiento financiero ayuda como una estrategia de financiamiento, no consideran que la gestión financiera determina ganancia o pérdida, la supervisión oportuna y planificación influyen en la gestión financiera. Finalmente, no consideran vulnerable al área de cobranza y pagos, indican que la presentación de estados financieros es necesario para la toma de decisiones y disponen de medios necesarios para el cumplimiento de metas.

**Palabras claves:** Control interno, gestión financiera y Caja Municipal.

## **Abstrac**

The main objective of the research was to: Describe the factors of internal control, financial management in the Municipal Savings and Credit Bank of Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018. The methodology applied was quantitative-descriptive, not experimental-cross-retrospective, a questionnaire was applied to a deliberate population-sample of 14 collaborators, the results were: The collaborators are young people between the ages of 20 and 30 They are male, have university studies, are cohabitants, have a career as an accountant, work in positions of credit analyst and consider that the Caja's offices are not located in a strategic and competitive area. It does not have an adequate manual of policies and procedures; they comply with the objectives of internal control, they control their assets, they have software to register their operations, the funds are deposited and guarded, they do not have entry restrictions to the offices, they have contingency plans, they never evaluate the quality of the service granted and there is good communication between collaborators and immediate managers. They consider that financial planning helps as a financing strategy, do not consider that financial management determines profit or loss, timely supervision and planning influence financial management. Finally, they do not consider the collection and payment area vulnerable, they indicate that the presentation of financial statements are necessary for decision-making and have the necessary means to fulfill goals.

**Keywords:** Internal control, financial management and Municipal Cash.

## INTRODUCCIÓN

La finalidad de la investigación fue: Describir los factores del control interno, la gestión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018, para contar con información al detalle sobre las variables control interno y gestión financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, lo que conllevó a recopilar información para saber el nivel de conocimiento, del control interno y gestión financiera.

La investigación se estructuró en cinco capítulos:

**Capítulo I;** menciona al Planteamiento del Problema el cual mencionada detalladamente la contextualización de las variables, antecedentes del problema que guardan relación con las variables en estudio, objetivos de la investigación, justificación e importancia, hipótesis, variables y Operacionalización de las variables.

**Capítulo II;** el Marco Teórico basados en teorías de las variables y la definición de términos básicos.

**Capítulo III;** la Metodología el cual menciona y se sustenta el método, tipo, nivel y el diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, el procedimiento de recolección de datos, tratamientos de datos y los principios éticos de la investigación.

**Capítulo IV;** Resultados y Discusiones el cual menciona hace referencia al análisis sobre los resultados, los antecedentes y la teoría.

**Capítulo V;** Conclusiones y recomendaciones del informe de tesis, las referencias bibliográficas y los respectivos anexos que incluye el cuestionario, tablas y figuras, declaración jurada de autenticidad, tabla de fiabilidad, la base

de datos, data de las Mypes encuestadas y la matriz de consistencia.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Planteamiento del problema de la investigación

El Perú es uno de los líderes en microfinanzas en América Latina. La industria microfinanciera es más que simples oficinas de coordinación y no sólo es préstamos al sector de la Pyme y Mype. Tiene que ver con los diversos tipos de tecnología crediticia, facilidad en el acceso al crédito, rapidez en el servicio al cliente, financiamiento de capital de trabajo, relación financiera a largo plazo, garantías, redes empresariales, Asociatividad empresarial, adecuados controles internos y administración de riesgos empresariales.

También es evaluación, capacidad, seguimiento y control de créditos. Pero todo ello carecería de importancia, si los microcréditos no están contribuyendo con la erradicación de la pobreza y la generación de empleo. La experiencia de las cajas municipales de ahorro y crédito es vital para entender a ciencia cabal qué es la industria microfinanciera y cómo articularla con el desarrollo del país.

Si sólo tomamos como ejemplo, la experiencia de las cajas municipales, observaremos la importancia que tiene en el desarrollo de miles de empresas. No debemos olvidar que las CMAC inician formalmente el microcrédito en nuestro país y son las pioneras de las microfinanzas. Microfinanzas es generar un mejor nivel de vida para miles de peruanos.

Además, Barragán (2007), manifiesta que el control interno tiene

como finalidades procurar la información adecuada para el uso de los directivos en la toma de decisiones y proteger a las entidades en contra de los errores y fraudes, la base fundamental para el funcionamiento de los métodos de control interno radica en la organización, que viene siendo uno de los principales elementos del control interno.

Agrega Barragán, que una organización estructuralmente adecuada, varía de acuerdo con el tipo de las empresas, con su tamaño, con el grado en el cual quedan divididas sus operaciones, el establecimiento de líneas de autoridad y responsabilidad en una entidad hacen que la organización sea más eficaz. De acuerdo al tamaño o complejidad de una entidad, la división por departamentos es imprescindible ya que esto facilita la conducción de las operaciones, con el establecimiento de la responsabilidad, debe ir ligada la delegación de autoridad. La responsabilidad y la delegación de autoridad deben quedar claramente definidas y, hasta donde sea posible, dejarlas aclaradas ya sea en un organigrama o en una nota escrita, los cuales sean accesibles a los interesados.

Concluye Barragán, que la responsabilidad no termina con los jefes de departamento, dentro de un departamento determinado la responsabilidad debe ir hacia abajo, pero siempre dentro de una línea continua, la base para la separación de funciones descansa en la premisa de que ningún departamento deberá controlar los registros contables relativos a sus propias operaciones. Para una entidad no es conveniente que sea una sola persona quien realice todas las fases de una transacción

ya que los registros contables pueden ser manipulados en tal forma que la localización de errores y fraudes no sea difícil, sino que es imposible.

Más aún, Navarrete y Moratalla (s.f.), en “Gestión Financiera en las Mypes”. La gestión financiera de la empresa se preocupa de la eficaz captación de los recursos para la realización de las inversiones necesarias, tanto a largo como a corto plazo. Hablamos de largo plazo cuando nos referimos a recursos necesarios en períodos superiores a un año para ser asignados a inversiones cuya vida supere el ciclo de explotación de la empresa. La gestión financiera a largo plazo se ocupa, por consiguiente, de la realización de una planificación futura de la empresa buscando el modo de efectuar las inversiones adecuadas en activo fijo, de forma que se evite la infrautilización de éstas, controlando la rentabilidad generada por las mismas e intentando optimizarlas. Además, analiza la capacidad de la empresa para asumir deudas. (p.12)

Por su parte, Méndez (2014), indica que la gestión financiera otorga aportaciones para elevar al máximo el valor neto actual de la inversión de los inversionistas empresariales. Nos hace comprender las responsabilidades de las finanzas, la palabra finanzas se entiende como el hecho de proveer los medios para permitir realizar pagos. Es decir, las finanzas cubren la planificación financiera, dicho de otro modo, la estimación de los ingresos y egresos de tesorería, la producción de fondos y el control y distribución de esos fondos.

Concluye Méndez, en este proceso financieros de la empresa, existen entradas y salidas que no son vertientes regulares y las regulares

o continuas, que se producen en la empresa y el mantenimiento de una liquidez óptima para pagar las deudas u otros compromisos, reduce el riesgo de los inversionistas y alarga la vida de la empresa. Por otro lado, debe buscar la obtención de utilidades invirtiendo los fondos en operaciones que generen ganancias atractivas. El incremento al máximo del valor neto real de la inversión de los inversionistas exige un balance óptimo entre esas dos metas de liquidez. Es decir, el doble objetivo de la administración financiera, es maximizar el valor real de la riqueza.

Por otro lado, pasando al ámbito local, en el distrito de Padre Abad, existe una gran variedad de Cajas de ahorros y créditos que brindan sus servicios financieros a muchas empresas del distrito, lugar elegido para realizar el presente estudio.

Líneas arriba se ha demostrado la importancia que tiene el control interno, la gestión financiera para el desarrollo y crecimiento de las empresas, en cuanto a su crecimiento, orden y desarrollo. Sin embargo, a nivel del ámbito de estudio se desconocen los principales factores del control interno, la gestión financiera. Por ejemplo, se desconoce cómo es el control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, implementa y cumplen los componentes del control interno, cómo es su gestión financiera, etc. Por todas estas razones, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuáles son los factores del control interno, la gestión

financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuáles son las principales características de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018?
- ¿Cuáles son los factores del control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018?
- ¿Cuáles son los factores de la gestión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018?

## **1.3 Antecedentes del problema**

### **1.3.1 Internacional**

En materia de investigación tenemos a, Martínez (2016), en “Modelo de gestión financiera basado en la optimización de las necesidades operativas de fondos: el caso de las empresas farmacéuticas en España”, sostiene que la gestión de las necesidades operativas de fondos, genera la rentabilidad dentro del proceso operativo y respalda la solvencia, para tener liquidez necesaria y con ello sincerar las obligaciones de pago en el plazo estipulado, y conseguir la liquidez necesaria para la empresa. Asimismo se necesita saber el impacto de los partes de los componentes y sus necesidades operativas de fondos en la

rentabilidad económica y financiera de las organizaciones empresariales y en el costo del negocio para los inversionistas. El fin de la gestión financiera fundamentado en la optimización de las NOF es la liquidez. Este fin, demanda que la inversión a largo plazo sea la más mínima posible y que indague crear precio gestionando un balance entre la rentabilidad, riesgo y los recursos de la liquidez. (p. 321)

Concluye Martínez, un prototipo de gestión financiera debe considerar las fuentes de recursos que logre la financiación de la inversión en las carencias operativas de fondos, y demanda la planeación y la construcción de capitales que complace a los inversionistas y permita sostenibilidad de la empresa. Esta configuración de capital estará formada por fondos aportados por los accionistas y por recursos aportados por terceros. El costo de capital será la tasa de descuento con la que se maximizara los proyectos de inversión. (pp. 322-324)

### **1.3.2 Latinoamericano**

Igualmente, Mejía y Padilla (2010), en su tesis “Formulación e Implementación de un control interno al sistema de Compra, Recepción, Almacenaje, Despacho y Ventas de Mercaderías en Ferretería Espinoza S. A. según el modelo coso”. Señala que el objetivo primordial de proporcionarle a la empresa un instrumento importante para la sana administración y manejo del mismo. Mediante la aplicación de una serie de procedimientos de

levantamiento y análisis de datos, se obtuvo valiosa información acerca de las actividades, tareas y responsabilidades, controles empíricos, análisis de riesgos superficiales y en fin una serie de actividades con carencia total de conocimiento profundo acerca de la administración y establecimiento de controles capaces de coadyuvar al óptimo desempeño administrativo. (p. 253)

Agrega Mejía y otros, del análisis y diagnóstico se determinó, a pesar de la existencia de controles básicos y el deseo de la gerencia en trabajar en un ambiente controlado, la presencia de debilidades relacionadas con: Deficiencia de una estructura organizacional que no definía niveles de autoridad y jerarquía, Falta de segregación y asignación de funciones y responsabilidades, Carencia de un código de ética que contenga los principios básicos para un sano ambiente de control, Falta de estructuración de políticas de recursos humanos en los procesos de reclutamiento y selección, inducción, capacitación y evaluación, Ausencia de una metodología idónea para valorar riesgos, Escasez de políticas, procedimientos (flujogramas) que regulen y normen los procesos, Insuficiencia de parámetros de medición, instrumentos indispensables para valorar el desempeño o rendimiento. (p. 254)

Continua Mejía y otros ,en lo que respecta al componente de información y comunicación entre las principales debilidades encontradas tuvimos: sistema de proceso de información no brinda la confiabilidad mínima requerida para el normal funcionamiento, el

sistema de información carecía de seguridades para la manipulación de la base de datos; mientras que la comunicación en la empresa no era la más apropiada ya que los canales de comunicación no estaban definidos, dentro del componente de supervisión se encontraron dos debilidades puntuales, que la función de auditoría no estaba dentro de los controles establecidos por la empresa es decir no existía esta función relevante en lo respecta al control y por otro lado la resistencia a la función de auditoría por parte de los diferentes niveles organizacionales, ya que a esta función se la consideraba, nociva por lo que infundía temor por las posibles represalias de parte de los propietarios.

Finaliza Mejía y otros, en consecuencia, puede aumentar el riesgo de que se cometan irregularidades, usos inadecuados, fraudes o pérdidas de ciertos activos, así como desestimular la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las políticas establecidas por el nivel estratégico de la empresa. Lo expuesto, lleva a concluir que las funciones y los procedimientos involucrados en la administración y manejo del inventario de mercancía deben estar altamente formalizados. Esta formalización, debe contemplar las actividades y las responsabilidades asignadas para cumplir dichas funciones, las normas que las regulan, los procedimientos donde se identifique quien, y donde se hacen las actividades, así como deben realizarse las mismas. Por otra parte, los puntos señalados sirvieron de argumentos para desarrollar el modelo

propuesto en la presente investigación, el cual aportará elementos importantes que ayudarán al logro de los objetivos de la empresa. (p. 255)

Por otra parte, Sánchez (2015), en su tesis “Control interno y gestión de inventarios en la ferretería Ferrer en la parroquia luz de américa”, expresa, para un mejor desempeño de las actividades y ayude al control interno, que a su vez redundará en la gestión de los inventarios, que una vez planteado los objetivos se los va desarrollando a cabalidad. se desarrolló procesos una estructura organizacional en la que se establece las funciones de cada departamento de la empresa, los perfiles de funcionarios y empleados que estén aptos a las características y desempeño que debe cumplir la persona encargada de las áreas asignadas, los procesos deben responder a lo establecido en las políticas empresariales. (p.108)

Concluye Sánchez, la empresa FERRHER, no cuenta con un manual de funciones acorde a los requerimientos del negocio, sino únicamente un documento que norme el proceso de ingresos y salidas de los inventarios. Los propietarios, empleados concuerdan que un manual de funciones, que permitirá mejorar la gestión de inventarios. Existe deficiencia en los procesos de registros de los inventarios, falta de seguimientos, documentos de respaldo, falta de políticas. También se evidenció existe un problema en que existe sustracción de mercancías, por la falta de seguimiento, no se ha

utilizado métodos técnicos para el registro y control la misma que nos permitió estructurar el diseño de un manual técnico de registro y control interno de inventarios. (p. 109)

También, Pérez (2010), En su tesis “Diseño de un sistema de control interno en el área de inventarios de una empresa que se dedica a la venta de maquinaria, repuestos y materia prima para la industria alimenticia” nos dice que, se confirma, la hipótesis planteada sobre la unidad de análisis sujeto de estudio, en la cual se necesita de un Contador Público y Auditor como asesor, para diseñar el sistema de control interno en el área de inventarios de maquinaria, repuestos y materia prima, con la participación de un Contador Público y Auditor como asesor especialista para el diseño de un sistema de control interno eficiente, que puede evaluar, detectar y prevenir las causas administrativas que provocan debilidades en el control interno, para el manejo de maquinaria, repuestos y materia prima de una empresa comercial.

Concluye Pérez, que las causas contables que pueden provocar deficiencias en el control interno tales como, desconocimiento en aspectos fiscales, deficiencias en la revisión y falta de ubicación adecuada de los inventarios, pueden ser detectadas y corregidas por un Contador Público y Auditor, porque es la persona idónea en asuntos contables, fiscales y de control y quien puede diseñar, un sistema de control interno aplicado al rubro de inventarios, eficiente y eficaz. El diseño de un sistema de control

interno de inventarios, para establecer el método que pueda ser aplicado en el registro, ubicación, valuación, rotación y distribución de productos de una empresa que se dedica a la venta de maquinaria, repuestos y materia prima, es una de las bases adecuadas, que fundamentan las ventajas para una empresa. (p. 181)

Junto a esto, Posso (2014), en su tesis “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera.” Menciona, el Control Interno no debe ser entendido como el remedio único para las anomalías y/o inconsistencias que surgen en el crecimiento normal de las inversiones y de los negocios, pero si otorga la facilidad de disminuir los traumas que se puedan dar en las empresas. El concepto de Control Interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio.

Agrega Posso, el control interno, se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude. Si bien es cierto, que ningún sistema de Control Interno, por más detallado y estructurado que sea, puede por sí solo garantizar el cumplimiento de sus objetivos. (p.84)

Asu vez, González (2014), en su tesis “La gestión financiera y el acceso a financiamiento de las pymes del sector comercio en la ciudad de Bogotá”, nos dice, respecto al primero se logró identificar la definición y clasificación de las empresas por tamaño en Colombia, el número de establecimientos, distribución geográfica, empleos generados, distribución empresarial por actividad económica y la evolución que han experimentado las Pymes en el periodo 2008 a 2013 tanto en Colombia como en Bogotá. De este modo se observó que en Colombia el parque empresarial está conformado principalmente por microempresas en un 96,35%, Pymes en un 3.5% y grandes empresas tan solo un 0.13%, se evidencia que las Pymes generan una tercera parte del empleo del país (30.5%) y se encuentran ubicadas principalmente en Bogotá, Antioquia, Valle y Cundinamarca con una participación del 22.8%, 13.5% 9.6% y 6.30% respectivamente.

Agrega González, en cuanto a la caracterización del sector comercio se identificaron los principales indicadores económicos y financieros, así como la distribución y evolución de las pymes en el sector. En este orden de ideas se encontró que el sector comercio es uno de los sectores más importantes de la economía, con una alta aportación al PIB y a la generación de empleo, en los últimos 4 años dicho sector ha presentado una tasa de crecimiento constante superior al 4% y ha experimentado un incremento permanente en las ventas.

Concluye González, se observó que el número de establecimientos empresariales se encuentra desarrollando principalmente actividades en el sector comercio tanto a nivel nacional como en Bogotá, 50% y 36.26% respectivamente, además dicho sector genera aproximadamente una tercera parte del empleo de la capital. En este orden de ideas se consideró la gestión financiera como reporte de los estados financieros publicados, identificando en primer lugar elementos de la gestión financiera y las principales fuentes de financiamiento y en segundo lugar se procedió a articular dichas variables para determinar la relación existente.

Y lo que es más, Gómez y Mosquera (2009), en su tesis “Análisis de gestión financiera para pequeños negocios en Bogotá. Caso: barrio Prado Veraniego”. Comenta, la falta de discernimiento de la gestión administrativa y financiera es persistente dentro de las estructuras organizacionales. Esto se estudia en que en muchos tipos de empresas no hay una estable administración, en donde no son claras las teorías de organización, planeación, dirección y control. Es decir, los departamentos administrativos como las financieras, la de estudio de mercados, leyes, recursos humanos y la economía, no son utilizadas de una forma adecuada, lo cual trae consigo que no se encuentre una determinación relevante en estas áreas. (p.82)

Continúa Gómez y otros, indica que, el gobierno ha promovido proyectos para brindar apoyo a las Mipymes, así como capacitación

de emprendedores con la finalidad de mejorar su competitividad; falta una afinar la gestión, de tal manera que pueda copar a todo el conjunto empresarial. Los temas de educación hacia el micro empresario permite, otorgar conocimientos únicos sobre el gerenciamiento de un negocio, ello permitirá crear valor dentro de las organizaciones empresariales, así como incentivar su desarrollo. Por el contrario, estos programas académicos son otorgadas con facilidades de acceso para la mayoría de empresarios, no han sido debidamente publicitadas, ya que un gran número de estas personas no saben de gestión, es por ello, que el gobierno colombiano debe dar fortalecimiento adecuado para las Mipymes. (p.83)

Concluye Gómez y otros, el círculo donde realizan sus actividades estos micro negocios se estructuran de muchas variables, las cuales en la mayoría de veces no se controlan, dado que el movimiento de estas es mayor, lo cual imposibilita la toma de decisiones. Mas aún, no se tiene los conocimientos óptimos ni las herramientas conceptuales idóneas, bajo este contexto la toma de decisiones se convierte en un gerenciamiento empírica, la cual no toma en consideración el medio en el cual se lleva a cabo. Es decir, no hay una administración estratégica, en donde los micro negocios tienen un crecimiento orgánico muy pausado sin competencia, y sin una programa óptimo. (p.83)

### **1.3.3 Nacional**

Igualmente, León (2016), en su Tesis "Incidencia de la Gestión

financiera en la estabilidad de la mypes santa lucia rubro comercial Chorrillos 2015”, concluye que, se logró describir la necesidad de las pequeñas y medianas empresas respecto a la necesidad de contar con el financiamiento como medio para seguir creciendo, que las fuentes de financiamiento han influenciado de manera positiva en el desarrollo de las Mype. Así mismo, se logró demostrar lo importante de analizar bien nuestra situación o informarse sobre las distintas instituciones financieras que puedan otorgar financiamientos. Las decisiones financieras se buscan normalmente con la finalidad de iniciar o expandir un negocio. (p. 90)

También, Sosa (2015), en su tesis “El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group SAC.”, cuyo objetivo general fue: Analizar la influencia del ambiente de control en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.”, obtuvo un diagnostico situacional actual sobre los planes trabajos en la organización que dieron como resultado un déficit en cuanto a entorno laboral como los planes organizacionales. Sus resultados se basan en cuanto a la confiabilidad de información y los cargos del personal mostrando un nivel bajo cuanto a este componente y al desempeño financiero.

Continua Sosa, en relación al tercer objetivo específico, el cual se solicitó “Indagar la influencia de las actividades de control en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.”, cuyo resultado es un proceso regular en cuanto a los manejos contables

como conciliaciones, aprobaciones y las normas y políticas contables que desarrollan en la empresa. En cuanto al cuarto objetivo específico, se requirió “Examinar la influencia de la información y comunicación en la gestión Contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.”, por lo que se manifiesta que la confiabilidad de la información financiera es de suma importancia ya que si existe este objetivo específico no hubiera consecuencias desfavorables.

Concluye Sosa, en cuanto al quinto y último objetivo específico, donde se buscó “Investigar la influencia de la supervisión en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.”, cuyos resultados se brinda al área contable un control y monitoreo de los ingresos contables y delegación de funciones llegando a la conclusión que existes una supervisión regular. (p .87)

Más aún, Samaniego (2013), en su tesis “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo” encontró que, el ambiente de control si influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas Mypes no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas, pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo. La Evaluación de Riesgos si influye en los Resultados de la empresa, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos

innecesarios. Las Actividades de Control repercuten en la Eficiencia y Eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados. (p.153)

Concluye Samaniego, que la Información y Comunicación si influyen en la determinación de Estrategias, toda micro empresa debe tener una buena comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo modelo a seguir lo positivo, y de no cometer los mismos errores consecutivamente. La Supervisión o Monitoreo no inciden en el mejoramiento de procesos, esto es lo que arrojo nuestro resultado de la encuesta, siendo para mi parecer lo contrario, la Supervisión y monitoreo súper importante para la mejora constante, si te controlan y supervisan, realizaras un mejor trabajo, cuidando no incidir en errores. El Seguimiento SI repercute en la obtención de productos de Calidad, además de corregir errores, es necesario hacer un seguimiento para verificar que se cumplan las medidas implantadas, de esta manera dar por concluido que el sistema funciona en forma efectiva. (p.153)

Asimismo, Baca (2007), en su tesis “Implementación del control interno y su efecto en la gestión financiera de las agencias de viajes en el distrito de Miraflores Lima” que, ha determinado que la implementación de un Sistema de Control Interno tiene un efecto favorable en la gestión financiera de las Agencias de viajes en el distrito de Miraflores de Lima. En efecto las empresas en las cuales

sí tienen implementado un Sistema de Control Interno presentan una eficiente gestión financiera, mientras que las no han implantado el Control Interno presentan dificultades en su gestión financiera, tales como falta de liquidez debido a una deficiente política de pagos, sus inversiones no obedecen a un planeamiento financiero, ni se analiza la solvencia de la empresa ni el grado de apalancamiento.

Agrega Baca, El ambiente de control que aplicaron las Agencias de viaje del Distrito de Miraflores tuvo un efecto favorable en la gestión financiera de estas empresas, ya que les permitió entre otras cosas, realizar un adecuado seguimiento del desempeño laboral de sus colaboradores.

Finaliza Baca, Las empresas que sí efectúan una evaluación de riesgos de sus operaciones con el propósito de lograr eficiencia y efectividad, han tenido una repercusión positiva en su gestión financiera; tales como, entre otros, el obtener información financiera suficiente y confiable sobre la cual respaldar sus decisiones. La supervisión y seguimiento efectuado por estas empresas les ha permitido tener un efecto favorable en la gestión financiera de las mismas. En cambio, las que no hicieron una adecuada Supervisión y seguimiento carecen de un planeamiento financiero, su política de pagos y de cobranzas no les permite obtener la suficiente liquidez, no se elabora un flujo de caja proyectado. (p.123)

Abundando en la opinión, Arteaga y Olgúin (2014), en su tesis "La mejora en el sistema de control interno de logística y su influencia

en la gestión financiera de la empresa comercial Cipsur EIRL” precisa, que, el sistema de control interno del área de logística en la empresa es deficiente, lo cual se refleja principalmente en la mala elaboración del manual de organización y funciones de la empresa, así como en la carencia de políticas y manual de procedimientos logísticos, trayendo como consecuencia que la información brindada por el área no sea correcta, oportuna y confiable y el cumplimiento de las políticas y manuales para las diferentes actividades del departamento de logística permitirán al área tener un mayor control sobre el inventario de la empresa, ya que estos se definían por la experiencia del personal del área y las decisiones tomadas por el Jefe de Logística y la Gerencia de la empresa.

Agrega Arteaga y otros, el uso de documentación interna para el manejo del inventario de la empresa, permite a la unidad económica tener una administración adecuada del stock de mercaderías, de esta manera la empresa no eleva sus costos por el excesivo almacenamiento de productos, pudiendo afectar directamente a la utilidad de la empresa.

Concluye Arteaga y otros, La situación económica de la empresa es aceptable, ya que la utilidad en el año 2014 aumento respecto al año anterior en un 5.33%; así como su situación financiera en ese mismo año es favorable debido a que la cuenta de mercaderías en el año 2014 disminuyó en un 17.64% con relación al año 2013, dando a conocer que la aplicación de un adecuado

sistema de control interno de logística ayuda a la empresa a optimizar su gestión, así como su rentabilidad. (p.130)

#### **1.3.4 Regional**

Más aún, Luna y Cabrera (2016), en su tesis “El control interno en la ejecución de gastos en el Gobierno Regional de Ucayali, Perú”. Nos menciona que, el Control Interno debe ser efectivo e imparcial en las cuentas del Gobierno Regional para el uso y destino eficiente de los recursos; pero ocurre lo contrario, pues la mayor parte del presupuesto es destinado a proyectos donde se utiliza y se llena de cemento a cualquier monumento que no tiene significado alguno, utilizando los recursos inadecuadamente, en lugar de resolver los problemas prioritarios y satisfacer las necesidades humanas básicas, así promover el desarrollo humano y la capacitación permanente, que si pueden generar mayor desarrollo regional y local.

Concluye Luna y otros, el Control Interno tiene que evaluar las actividades del Gobierno Regional, así promover la correcta y transparente ejecución de gastos, cautelando la legalidad y eficiencia de sus actos y operaciones, así como el logro de sus resultados, para contribuir con el cumplimiento de los fines y metas institucionales; la deficiencia en la ejecución de gastos, sólo se superará generando capacidades y habilidades del personal responsable, para optimizar la calidad de servicios, haciendo más ágiles y dinámicos sus funciones, para brindar servicio de calidad y

satisfacer las necesidades básicas de la población, ejecutando proyectos de inversión social de mayor urgencia que generen mayor desarrollo en su jurisdicción.

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Describir los factores del control interno, la gestión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Describir las principales características de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018.
- Describir los factores del control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018.
- Describir los factores de la gestión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018.

## **1.5 Justificación e importancia**

Esta investigación se justifica, según a lo manifestado por Vargas y Ramírez (2014), quien indica, que un sistema de control interno facilita diagnosticar constantemente las dificultades que suelen presentarse durante los procesos de ventas, administrativos y contables en las empresas, según sea su naturaleza y en el Perú existe un elevado número

de empresas que no cuentan con un adecuado sistema de control interno debido al alto grado de informalidad por el que atraviesa la economía peruana es por ello que la aplicación de sistemas de control es importante, pues para conseguir resultados eficientes y eficaces; así como en la gestión financiera se debe tener en cuenta la planeación y la aplicación de un sistema de control para el logro de metas y objetivos (pp. 2-3).

Es más, las empresas micro financieras cumplen un rol importante en nuestra economía, y en la economía de nuestra región y como país por ello el presente estudio se justifica porque dicho trabajo es de interés colectivo ya que nos permitirá conocer a nivel exploratorio y descriptivo de los principales factores del control interno y la gestión financiera en las cajas de ahorro y crédito, en este caso, que por consiguiente nos permitirá ir más a fondo de como una caja de ahorro y crédito pueda llevar una buena gestión financiera con un buen control interno ya que nos servirá de base para realizar otros estudios similares en diferentes sectores productivos, comercio y de servicios del distrito de Padre Abad y de otros ámbitos geográficos de la región y del país.

Asimismo, la investigación se verá reflejada en los resultados de la metodología propuesta, porque ella permitirá describir la variable control interno y gestión financiera cuya importancia es que los hallazgos científicos servirán a la Tesista para la solución de problemas prácticos en su vida laboral; a la Universidad Nacional de Ucayali le ayudara en enriquecer el acervo bibliográfico y servirá como fuente de información a los futuros investigadores de la especialidad.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis general**

La investigación fue planteada y se ejecutó como una investigación descriptiva, limitándose a describir al sujeto en estudio vía variables control interno y gestión financiera, por lo tanto, no fue necesario plantear hipótesis.

## **1.7 Variables**

### **1.7.1 Control interno:**

Según, Estupiñan (2006), en “control interno y fraudes” “Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: Efectividad y eficiencia de las operaciones, Suficiencia y confiabilidad de la información financiera, Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Agrega Estupiñan, que el control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes. De esta manera, el control interno

difiere por ente y tamaño y por sus culturas y filosofías de administración. Así, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de otra.

Igualmente, Bacallao (2009) "Génesis del Control Interno", menciona, el control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad.

### **1.6.3 Gestión financiera:**

Según, Fundación Romero (2012) en "Aprende y desarrolla tu empresa" que, La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el

gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.

Añade, GestioPolis.com Experto (2001), en “¿Qué es gerencia financiera? (administración financiera)” que una, la gerencia financiera es la encargada de la administración eficiente del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad, además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de gestión de la organización.

Agrega GestioPolis.com Experto, que la gerencia financiera efectiva es más que contabilidad y reportes, es crucial en todas las etapas del ciclo de negocios. Se encarga de la consecución de dinero para el negocio, de mantener las relaciones con los inversionistas, incluye la contabilidad, el reporte y la comunicación efectivos con un amplio rango de stakeholders, involucra los presupuestos y pronósticos, así como la administración de los costos y el flujo de efectivo, también evalúa proyectos y administra activos, además cubre la venta del negocio.

## **1.8 Operacionalización de las variable**

**Cuadro: 1**

**DEFINICION Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Preguntas	INSTRUMENTO	ITEM / INDICES
Control interno	Según Bacallao (2009) "Génesis del Control Interno", menciona, El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad.	Siendo una variable nominal se medirá por sus indicadores	I. Normativa	Ley del Control interno Ley N° 28716	1. ¿Tiene la empresa un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno?	Cuestionario Tipo Likert	ITEMS:  I = 1, II = 6, III = 4 Total = 11  INDICES: a) Sí b) No c) A veces d) Nunca  a) Efectivo b) Cheque c) Tarjeta d) Otros  a) Cuaderno b) Software c) Excel Escala de Medición:  Nominal
			II. Componentes	Ambiente de control	2. ¿Se cumple en la empresa con los objetivos del control interno?		
				Actividades de control	3. ¿Se controla eficazmente los activos de la empresa?		
				Evaluación de riesgo	4. ¿Se evalúa la calidad del servicio que brinda su personal a sus clientes?		
					5. ¿Cuentan con un plan de contingencia para enfrentar los riesgos internos y externos que se puedan presentar en la empresa?		
				Información y comunicación	6. ¿Existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y sus jefes inmediatos?		
			Supervisión y seguimiento	7. ¿Existe restricciones de ingreso de personal a la empresa?			
			III. Objetivos	Operacionales	8. ¿Qué medio de pago utilizan sus clientes en el momento de las transacciones financieras?		
					9. ¿Qué herramientas utilizan para el registro de sus ingresos?		
				Financieros	10. ¿El dinero de los ingresos del día es depositado y custodiado?		
			Cumplimiento de leyes y normas	11. ¿Se identifican a los clientes potenciales y reales, y se desarrolla marketing para influir en ellos para que de esa manera opten por la empresa?			

Fuente: Elaboración propia

**Cuadro: 2**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Preguntas	INSTRUMENTO	ITEM / INDICES
Gestión Financiera	Según Fundación Romero (2012) en "Aprende y desarrolla tu empresa" que, La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.	Siendo una variable nominal se medirá por sus indicadores	IV. Liquidez	Decisiones de inversión	1. ¿Considera Ud. Que necesita de un personal capacitado en gestión financiera para la empresa?	Cuestionario Tipo Likert	ITEMS:  IV =6, V = 2, VI = 3 Total = 11  INDICES:  a) Sí b) No  Escala de Medición: Nominal
				Evaluar el origen y características	2. ¿Considera Ud. Que una buena planificación es muy importante dentro de la gestión financiera en la empresa?		
					3. ¿Considera Ud. Que el planeamiento financiero ayuda como una estrategia de financiamiento para el crecimiento de la empresa?		
				Suministro de información	4. ¿Considera Ud. Que las oportunas acciones de supervisión influye en la gestión financiera de la empresa?		
				Evaluar la solvencia y liquidez	5. ¿La empresa cuenta con liquidez para realizar pagos a corto plazo?		
					6. ¿Cree Usted que deben tomarse medidas necesarias ante la falta de liquidez de la empresa?		
			V. Estados financieros	Utilidad	7. ¿Considera que la presentación de un estado financiero que muestre el movimiento efectivo y equivalente es necesaria para la toma de decisiones?		
				Confiability	8. ¿Cree Usted que brindando un buen servicio al cliente, su empresa cumpla con el objetivo de optimizar la gestión financiera?		
			VI. Cobranzas	Intereses	9. ¿Considera Usted que desarrollar una buena gestión financiera determina finalmente si hay ganancia o pérdida en la empresa?		
				Pagos	10. ¿Cree Usted que la parte cobranzas y pagos es la parte más vulnerable de manejar para seguir una buena gestión financiera?		
					11. ¿Para el cumplimiento de las metas de la empresa, dispone de los medios necesarios?		

**Fuente:** Elaboración propia

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Teoría del control interno

Revisando diferentes teorías del financiamiento, tenemos a: control interno tenemos a Gonzales y Almeida (2013), sostiene que, el Control Interno es un proceso integral, y no un conglomerados de mecanismos lento, realizados por advertencia de la administración, la dirección y el personal de una organización, elaborado con la finalidad de otorgar un aval razonable para cumplir los objetivos. La certeza a la que se direcciona, es la razonabilidad, en tanto siempre se encuentre, el limitante de los gastos en que se realiza para el control, que debe estar en armonía con la utilidad que aporta; es más, siempre se corre el peligro, que los colaboradores se unan para realizar fraudes. Es una forma de guía contable, pretende asegurar la eficiencia, efectividad de las actividades empresariales, así como, la razonabilidad del testimonio financiero, ejecutando las normas y leyes que sean de cumplimiento por la salvaguarda de los recursos de la empresa.

A través de la implantación de 5 componentes que son:

- **Ambiente de control** (Señala la conducta en una organización. Tiene dominio directo en el horizonte de concientización del colaborador respecto al control.)
- **Evaluación de riesgos** (Es una forma de saber y estudiar los riesgos para conseguir las metas de las tareas asignadas, incluyendo los riesgos propios unidos con el cambio.)

- **Actividades de control** (Son formas de articular, las leyes y técnicas que tiende en afianzar el cumplimiento de las normas y políticas de la gerencia, para enfrentar los riesgos encontrados.)
- **Información y comunicación** (Procedimiento que facilita al personal de la organización, que interprete y comparta la información solicitada para incrementar, gestionar y monitorizar sus operaciones.)
- **Supervisión** (Estudia la naturaleza del control interno en el lapso. Es necesario para conocer si éste está desarrollándose en la forma idónea y si es obligatorio hacer correcciones.)

Igualmente, Cuellar (2009), señala que todo sistema empresarial que se encuentre operando requiere que su funcionamiento sea regulado para de esta manera cumplir con los objetivos que el mismo se propone. La regulación consiste en medir el desempeño del sistema para efectuar las correcciones necesarias que permitan el logro de las metas y objetivos propuestos. El conjunto de acciones, procedimientos, normas o técnicas que aseguran la regulación de un sistema es lo que se denomina Control. Si consideramos un sistema como un conjunto de elementos estrechamente relacionados que persiguen un fin común, es posible establecer que todo aquello que tienda a asegurar el cumplimiento de la finalidad del sistema es Control.

Agrega Cuellar, Para que exista control es necesario que se establezcan primero unas normas o estándares que indiquen la ruta ideal a seguir por el sistema para cumplir con los objetivos, luego se debe

medir el desempeño del sistema y compararlo con los estándares anteriormente determinados y por último se deben ejecutar las acciones necesarias para corregir las desviaciones de la operación del sistema con relación a la ruta ideal para el cumplimiento de los fines.

Concluye Cuellar, El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

## **2.2 Teoría de la gestión financiera**

Según la literatura de, Nunes (2016), sostiene que la gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión y se encuentra en cualquier organización. Así, la función financiera junta todas las actividades relacionadas con el logro, para ello, usa el control de los fondos financieros, uniendo: La especificación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las obligaciones, de los recursos utilizables, así como el cálculo las necesidades de financiamiento ajeno). También une la consecución del financiamiento según su configuración más favorable, tomando en consideración los plazos, costos y otras condiciones fiscales, así como, la estructura

financiera de la organización). También, una vez el uso juicioso de los fondos financieros, incluso los sobrantes de tesorería. Además, una vez la evaluación financiera con la finalidad de obtener respuestas óptimas sobre el panorama financiero de la organización). Y por último una vez el estudio de la factibilidad económica y financiera de los empresarios y sus inversiones.

A diferencia, Álvarez (2013), indica que la teoría tradicional no tiene un basamento teórico riguroso, pero ha sido defendida por empresarios y financieros, sin olvidar que la estructura financiera óptima depende de varios factores, como son: el tamaño de la empresa, el sector de la actividad económica y la política financiera de la empresa; el grado de imperfección del mercado y la coyuntura económica en general”.

Además, Navarrete y Moratalla (2004), en “Gestión Financiera en las Mypes”, señala que la gestión financiera de la empresa se preocupa de la eficaz captación de los recursos para la realización de las inversiones necesarias, tanto a largo plazo como a corto plazo. Hablamos de largo plazo cuando nos referimos a recursos necesarios en períodos superiores a un año para ser asignados a inversiones cuya vida supere el ciclo de explotación de la empresa. La gestión financiera a largo plazo se ocupa, por consiguiente, de la realización de una planificación futura de la empresa buscando el modo de efectuar las inversiones adecuadas en activo fijo, de forma que se evite la infrautilización de éstas, controlando la rentabilidad generada por las

mismas e intentando optimizarlas. Además, analiza la capacidad de la empresa para asumir deudas.

Por otro lado, la gestión financiera a corto plazo se preocupa de la problemática relacionada con la financiación del activo circulante. Es decir, busca los fondos suficientes para hacer frente a las inversiones a corto plazo (existencias, deudores, tesorería), con el fin de que nunca se produzca ruptura en el ciclo de explotación, ya que el desfase posible entre cobros y pagos podría ocasionar flujos de caja negativos; de ahí la necesidad de disponer de recursos en tesorería

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

- **Coso 2013.** Mantiene la definición de Control Interno y los cinco componentes de control interno, pero al mismo tiempo incluye mejoras y aclaraciones con el objetivo de facilitar el uso y su aplicación en las Entidades. A través de esta actualización, COSO propone desarrollar el marco original, empleando "principios" y "puntos de interés" con el objetivo de ampliar y actualizar los conceptos de control interno previamente planteado sin dejar de reconocer los cambios en el entorno empresarial y operativo.

Los beneficios del control interno son: Define las normas de conducta y actuación, funcionando como conductor del establecimiento del Sistema de Control Interno, ayuda a reducir sorpresas aportando confianza en el cumplimiento de los objetivos, provee feedback del funcionamiento del negocio, establece las formas de actuación en

todos los niveles de la organización, través de la fijación de objetivos claros y medibles, y de actividades de control, otorga una seguridad razonable sobre la adecuada administración de los riesgos del negocio y el establecimiento de mecanismos de monitoreo formales para la resolución de desviaciones al funcionamiento del sistema de control interno. (Deloitte, s.f.).

- **Eficacia.** Consiste en alcanzar las metas establecidas en la empresa (Maass, 2018).
- **Eficiencia.** Se refiere a lograr las metas con la menor cantidad de recursos. Obsérvese que el punto clave en esta definición es ahorro o reducción de recursos al mínimo. (Maass, 2018).
- **Fraude.** Es una acción que resulta contraria a la verdad y a la rectitud. El fraude se comete en perjuicio contra otra persona o contra una organización, como el Estado o una empresa (Pérez y Merino, 2009).
- **Supervisión.** Es la acción y efecto de supervisar, un verbo que supone ejercer la inspección de un trabajo realizado por otra persona (Pérez y Gardey, 2008).

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Método de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue cuantitativo, porque para la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Sabino (1994), nos dice que “el análisis cuantitativo se define como: “Una operación que se efectúa, con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procesamiento que ya se le habrá hecho, se nos presentará como un conjunto de cuadros y medidas, con porcentajes ya calculados”. (p.151)

##### **3.1.2 Nivel de la investigación**

El nivel de investigación fue descriptivo, debido a que solo se limitó a describir las principales características de las variables en estudio. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostiene que los estudios descriptivos, buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis.

Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas. (p. 92)

### 3.2 Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó en la investigación fue del tipo cuantitativo-no experimental-transversal-retrospectivo-descriptivo.



Dónde:

M = Muestra conformada por las Mypes

O = Observación de las variables: Control interno y gestión financiera.

#### **No experimental**

La investigación ha sido no experimental por que se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto, para luego ser analizados. (Hernández et al., 2014, p. 152)

#### **Transversal**

Porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único, su propósito fue describir las variables y analizar su incidencia en interrelación en un momento dado. (Hernández et al., 2014, pp. 154-155)

#### **Retrospectivo**

Porque se indagó sobre hechos ocurridos en el pasado. “Las investigaciones no experimentales es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables; se basa en sucesos o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador”. (Hernández *et al.*, 2014 pp. 164-165)

### **3.3 Población y muestra**

#### **3.3.1 Población**

La población estuvo conformado por todos los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018. Las mismas que se encuentran ubicados en el sector y rubro de estudio.

#### **3.3.2 Muestra**

La muestra estuvo conformado en forma intencionada por 14 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018. El cual representa el 100% de la población. Al respecto Hernández *et al.* (2014), afirma que “Las muestras probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador cuyo procedimiento no es mecánicos ni se basa en fórmulas de la probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones del investigador”. (p. 176)

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnicas**

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, que se realizó a los gerentes y colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia.

#### **3.4.2 Instrumentos**

Para el recojo de la información, se aplicó un cuestionario estructurado de 28 preguntas cerradas en función con los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables, con

la finalidad de determinar las principales características del control interno y la gestión financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia.

Teniendo en cuenta los niveles de autenticidad de los instrumentos de valoración, se determinó utilizar la prueba de Alfa de Cronbach teniendo el propósito determinar el grado de afinidad que mantienen los ítems referentes a los instrumentos y escalas de utilización para la medición ordinal. Siendo la forma que estos instrumentos confeccionen los veredictos estables, razonables. Por ende, se puede afirmar en que su aplicación de forma frecuente a la misma persona dará resultados idénticos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, ya que este es determinante en el estudio del software SPSS, se recabo los siguientes resultados:

**Tabla 1**

**Estadísticas de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</b>	<b>N de elementos</b>
,712	,728	29

**3.5 Procedimiento de recolección de datos**

Para recolectar la información se tomó un cuestionario de acuerdo a los pasos siguientes: Se arregló con los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, se buscó un lugar apropiado para aplicar la encuesta, se registró la información, se codificó la información, y por último se procesó la información obtenida de los colaboradores.

### **3.6 Tratamiento de los datos**

En esta investigación, la información recolectada se analizaron utilizando la estadística descriptiva, y se tabuló la información mediante el uso del Software SPSS científico versión 24 (Programa de estadística para ciencias sociales), como lo sostiene, Tresierra (2010), quien dice que el análisis estadístico es necesario en toda investigación. Los datos pueden organizarse y resumirse en función de las unidades de medida y presentarse en Cuadros y Gráficos. Los análisis estadísticos se llevan a cabo mediante programas para computadoras utilizando paquetes estadísticos". (p. 107)

## CAPÍTULO IV

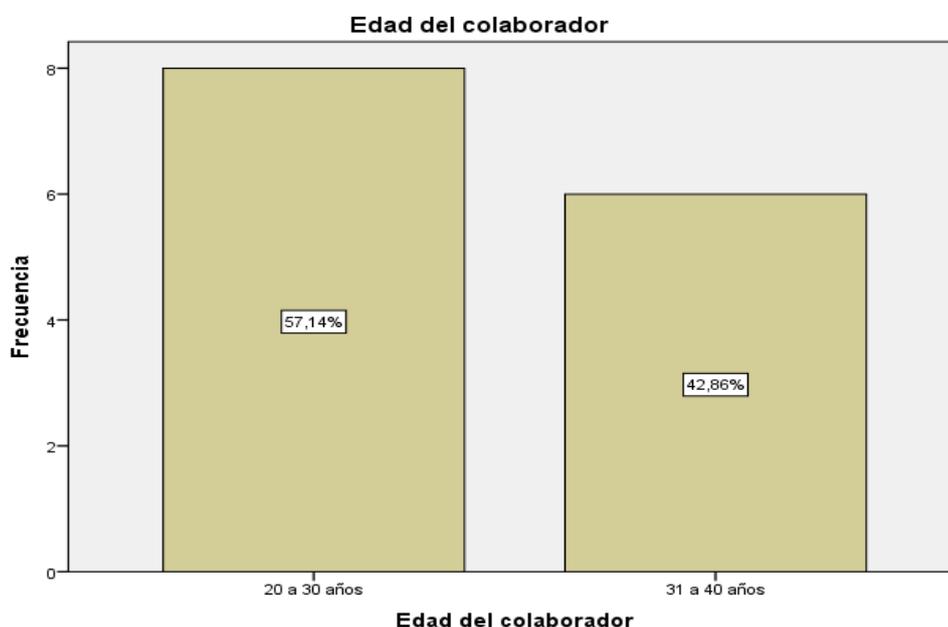
### 4.1 Resultados

- Respecto al objetivo específico 1: Describir las principales características de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018.

**Tabla 2**  
**Edad del colaborador**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	20 a 30 años	8	57,14
	31 a 40 años	6	42,86
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A.



Fuente: Tabla 2

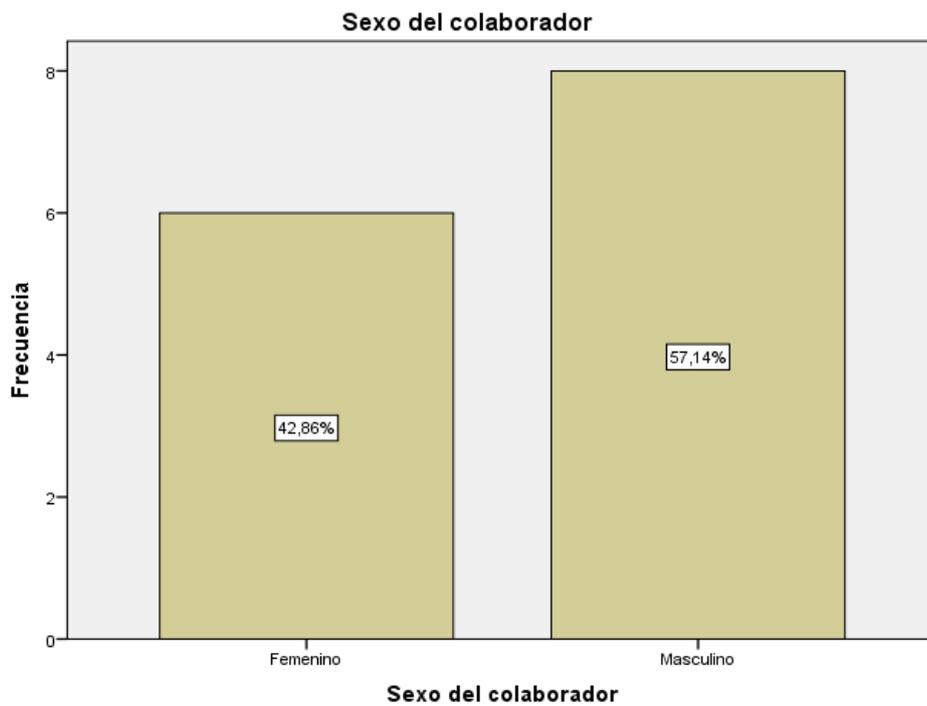
Figura 1

Se observa en la tabla 2 y figura 1, que, la edad de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 57.14% tienen entre los 20 a 30 años, mientras que el 42.86% tienen entre los 31 a 40 años de edad.

**Tabla 3**  
**Sexo del colaborador**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	6	42,86
	Masculino	8	57,14
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A.



Fuente: Tabla 3

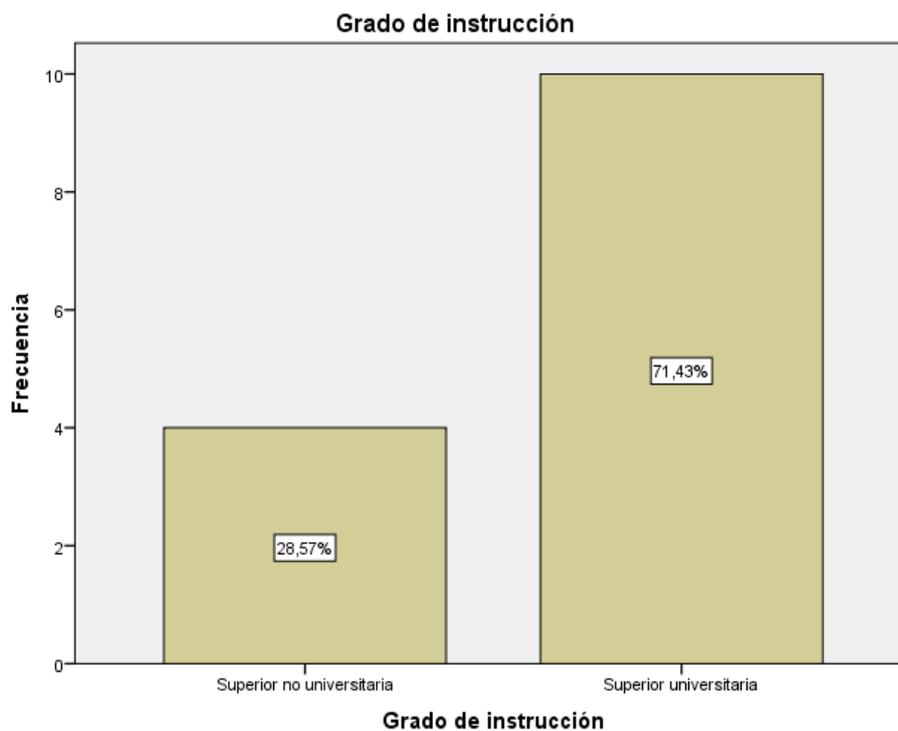
Figura 2

Se observa en la tabla 3 y figura 2, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 57.14% son del sexo masculino, mientras que el 42.86% son del sexo femenino.

**Tabla 4**  
**Grado de instrucción**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Superior no universitaria	4	28,57
	Superior universitaria	10	71,43
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A



Fuente: Tabla 4

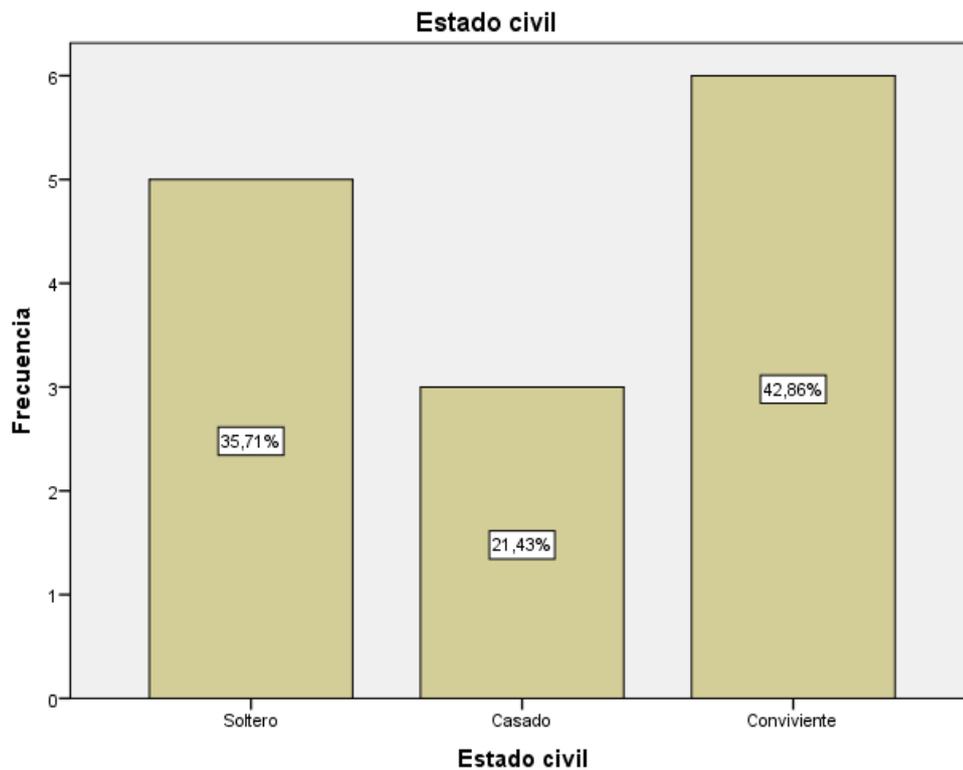
Figura 3

Se observa en la tabla 4 y figura 3, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 71.43% tienen estudios superiores universitarios, mientras que el 28.57% tienen superior no universitario.

**Tabla 5**  
**Estado civil**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Soltero	5	35,71
	Casado	3	21,43
	Conviviente	6	42,86
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A



Fuente: Tabla 5

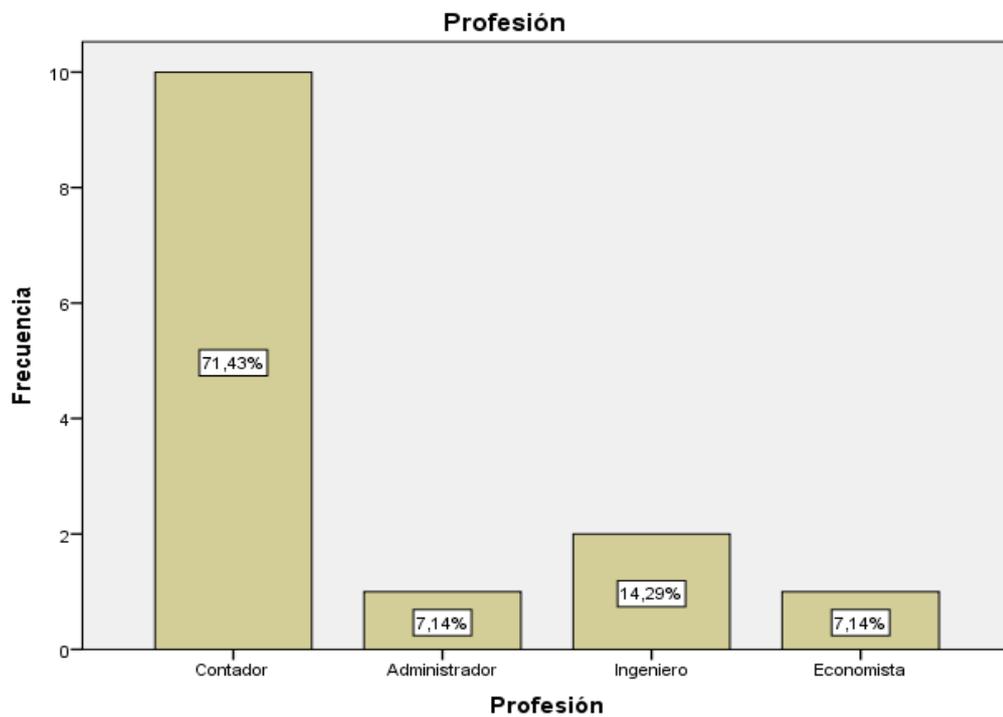
Figura 4

Se observa en la tabla 5 y figura 4, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 42.86% son convivientes, el 35.71% son solteros, mientras que el 35.71% son solteros.

**Tabla 6**  
**Profesión**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Contador	10	71,43
	Administrador	1	7,14
	Ingeniero	2	14,29
	Economista	1	7,14
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A



Fuente: Tabla 6

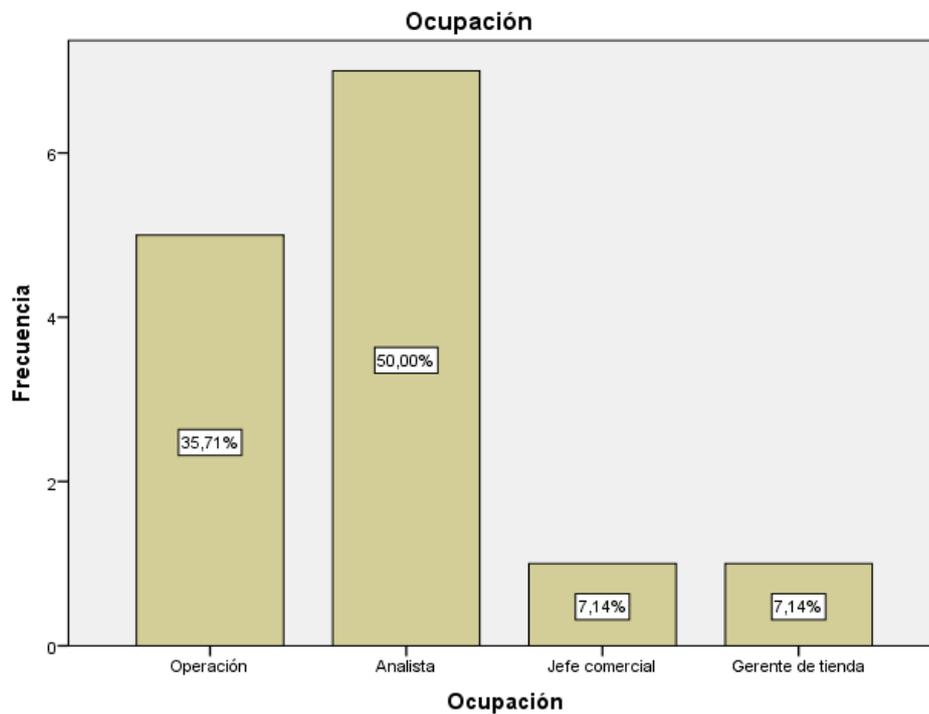
Figura 5

Se observa en la tabla 6 y figura 5, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 71.43% son de profesión contadores, el 14.29% son ingenieros, el 7.14% son licenciados en administración, mientras que el 7.14% son de profesión economistas.

**Tabla 7**  
**Ocupación**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Operación	5	35,71
	Analista	7	50,00
	Jefe comercial	1	7,14
	Gerente de tienda	1	7,14
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A



Fuente: Tabla 7

Figura 6

Se observa en la tabla 7 y figura 6, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 50% ocupan las funciones de analista, el 35.71% operaciones, el 7.14% es Jefe Comercial, mientras que el 7.14% es el Gerente de Tienda.

**Tabla 8**

***¿Cree Usted, que la empresa se encuentra en una zona estratégicamente competitiva?***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	6	42,86
	No	8	57,14
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A



Fuente: Tabla 8

Figura 7

Se observa en la tabla 8 y figura 7, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, manifiestan el 57.14% que la empresa no se encuentra en una zona estratégicamente competitiva, mientras que el 42.86% indica que sí.

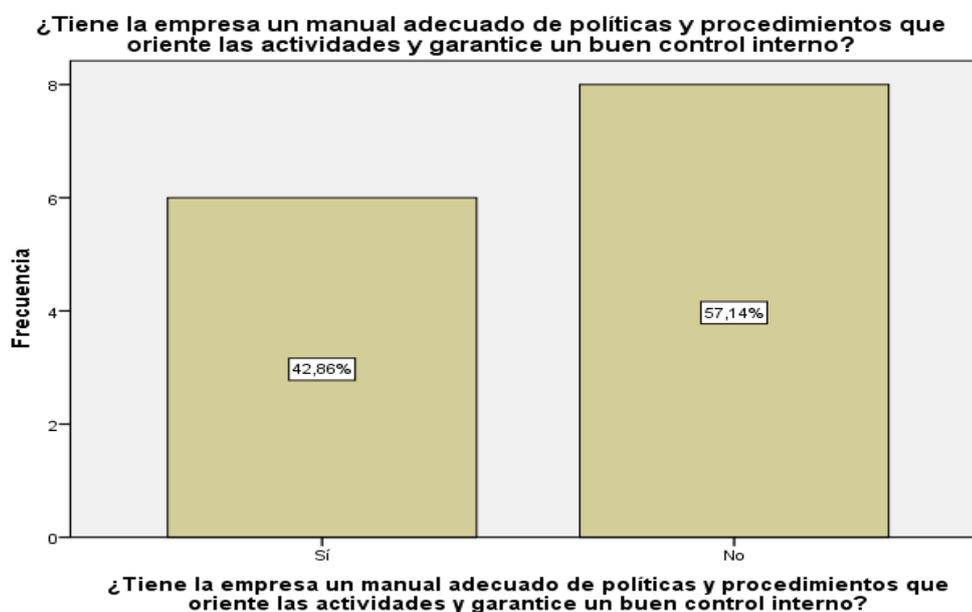
- Respecto al objetivo específico 2: Describir los factores del control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018.

**Tabla 9**

**¿Tiene la empresa un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	6	42,86
	No	8	57,14
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A



Fuente: Tabla 9

Figura 8

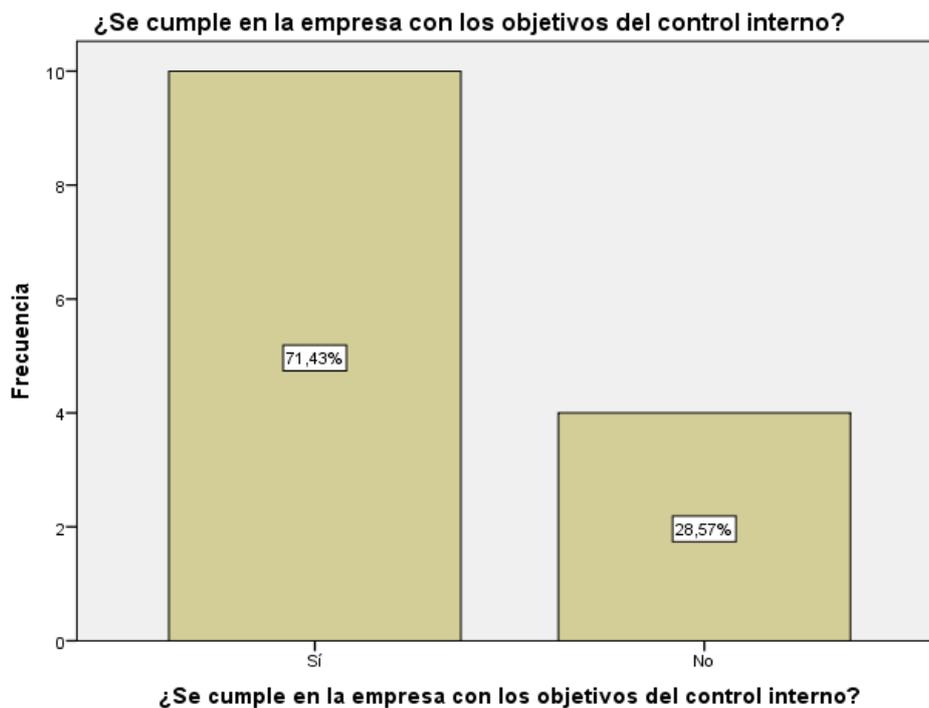
Se observa en la tabla 9 y figura 8, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 57.14% manifiestan que la empresa no tiene un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno, mientras que el 42.86% indicó que sí.

**Tabla 10**

**¿Se cumple en la empresa con los objetivos del control interno?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	10	71,43
	No	4	28,57
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A



Fuente: Tabla 10

Figura 9

Se observa en la tabla 10 y figura 9, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 71.43% manifiestan que sí se cumple en la empresa los objetivos del control interno, mientras que el 28.57% indicó que no.

**Tabla 11**  
**¿Se controla eficazmente los activos de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	11	78,57
	No	3	21,43
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A



Fuente: Tabla 11

Figura 10

Se observa en la tabla 11 y figura 10, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 78.57% manifiestan que sí se controla eficazmente los activos de la empresa, mientras que el 21.43% precisa que no.

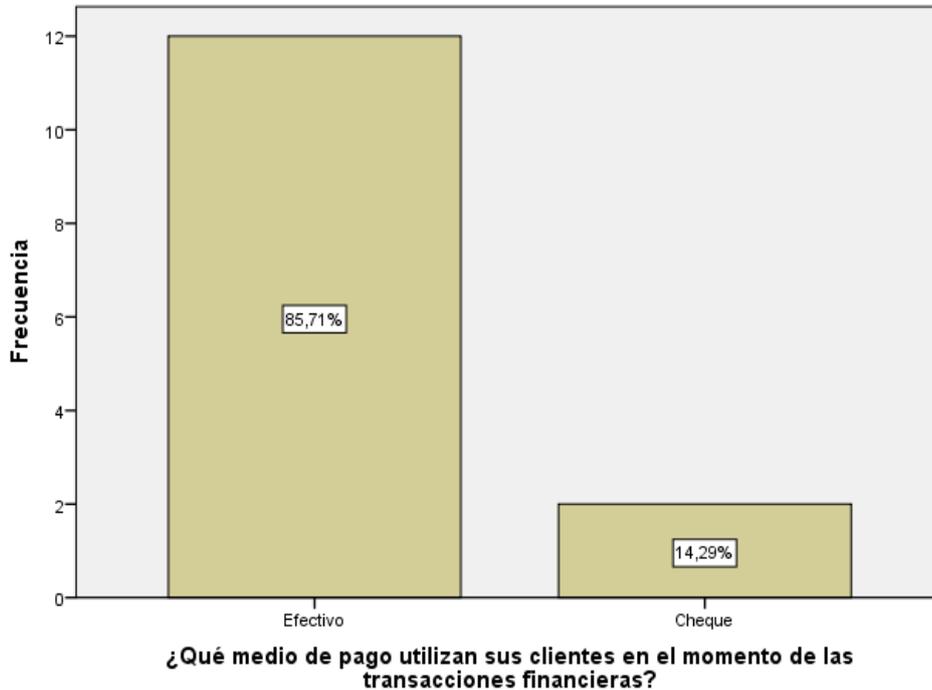
**Tabla 12**

***¿Qué medio de pago utilizan sus clientes en el momento de las transacciones financieras?***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Efectivo	12	85,71
	Cheque	2	14,29
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A

**¿Qué medio de pago utilizan sus clientes en el momento de las transacciones financieras?**



Fuente: Tabla 12

Figura 11

Se observa en la tabla 12 y figura 11, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 85.71% manifiestan que el medio de pago utilizado por sus clientes en el momento de sus transacciones financieras es el efectivo, mientras que el 14.29% indicó que es el cheque.

**Tabla 13**

**¿Qué herramientas utilizan para el registro de sus ingresos?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Cuaderno	1	7,14
	Software	13	92,86
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A



Fuente: Tabla 13

Figura 12

Se observa en la tabla 13 y figura 12, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 92.86% manifiestan que la herramienta utilizada para los registros de sus ingresos es un software, mientras que el 7.14% indica que es un cuaderno.

**Tabla 14**

**¿El dinero de los ingresos del día es depositado y custodiado?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	10	71,43
	No	4	28,57
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A



Fuente: Tabla 14

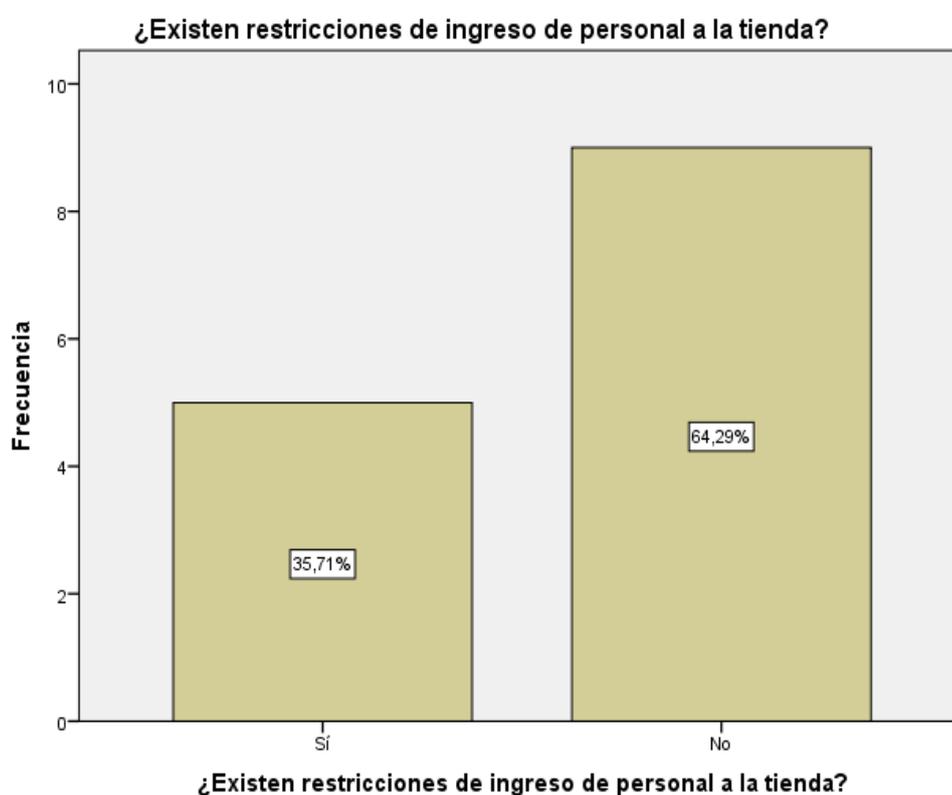
Figura 13

Se observa en la tabla 14 y figura 13, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 71.43% manifiestan que el dinero de los ingresos del día si es depositado y custodiado, mientras que el 28.57 indica que no.

**Tabla 15**  
**¿Existe restricciones de ingreso del personal a la tienda?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	5	35,71
	No	9	64,29
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A



Fuente: Tabla 15

Figura 14

Se observa en la tabla 15 y figura 14, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 64.29% manifiestan que no existe restricciones de ingreso del personal a la tienda, mientras que el 35.71% indica que sí.

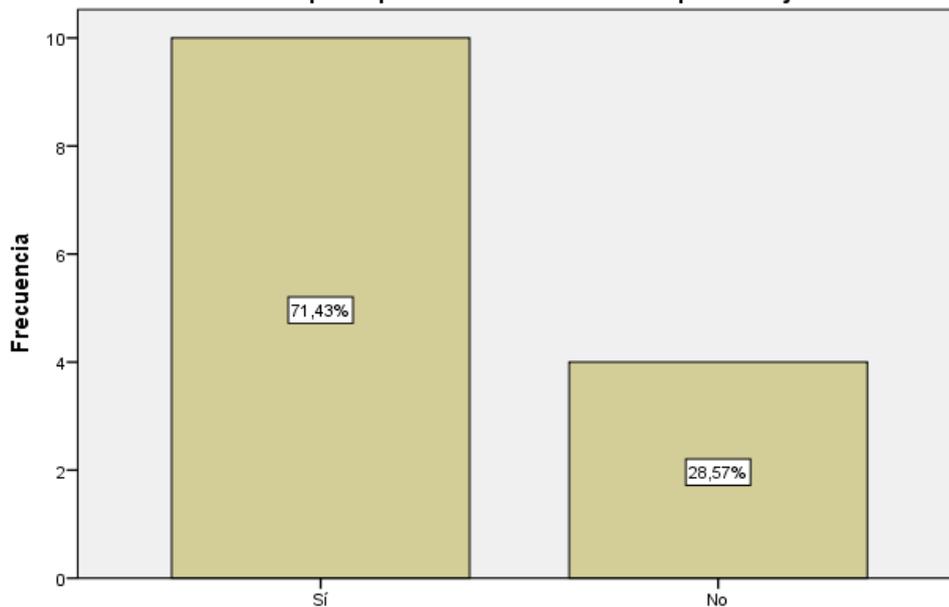
**Tabla 16**

***¿Se identifican a los clientes potenciales y reales, se desarrolla marketing para influir en ellos para que de esa manera obtén por la empresa***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	10	71,43
	No	4	28,57
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A

**¿Se identifica a los clientes potenciales y reales, y se desarrolla marketing para influir en ellos para que de esa manera obtén por la Caja?**



**¿Se identifica a los clientes potenciales y reales, y se desarrolla marketing para influir en ellos para que de esa manera obtén por la Caja?**

Fuente: Tabla 16

Figura 15

Se observa en la tabla 16 y figura 15, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 71.43% manifiestan si se identifican a los clientes potenciales y reales, se desarrolla marketing para influir en ellos, mientras que el 28.57% indica que no.

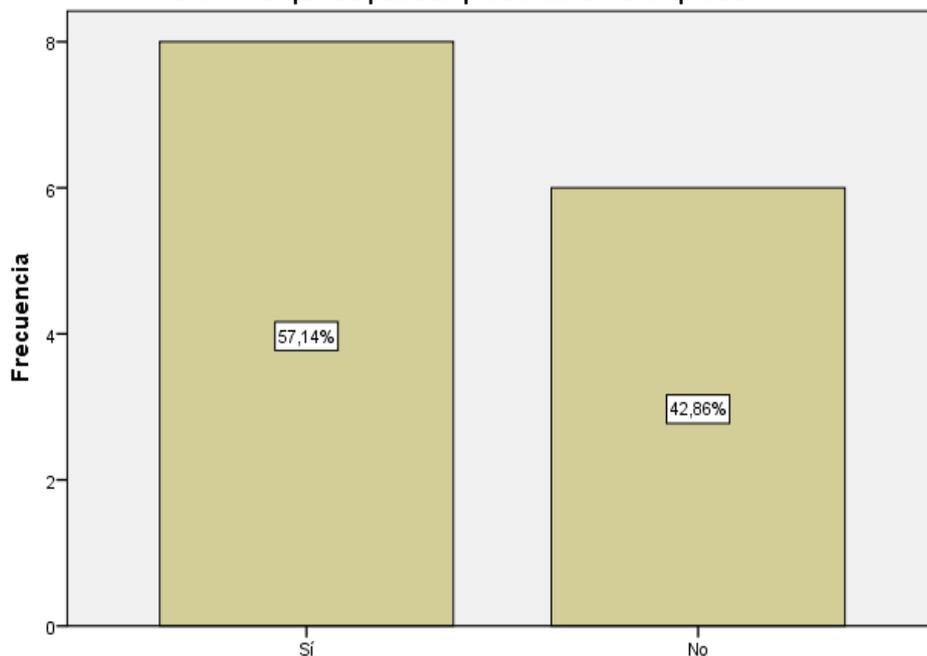
**Tabla 17**

***¿Cuentan con un plan de contingencia para enfrentar los riesgos internos y externos que se puedan presentar en la empresa?***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	8	57,14
	No	6	42,86
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A

**¿Cuentan con un plan de contingencia para enfrentar los riesgos internos y externos que se puedan presentar en la empresa?**



**¿Cuentan con un plan de contingencia para enfrentar los riesgos internos y externos que se puedan presentar en la empresa?**

Fuente: Tabla 17

Figura 16

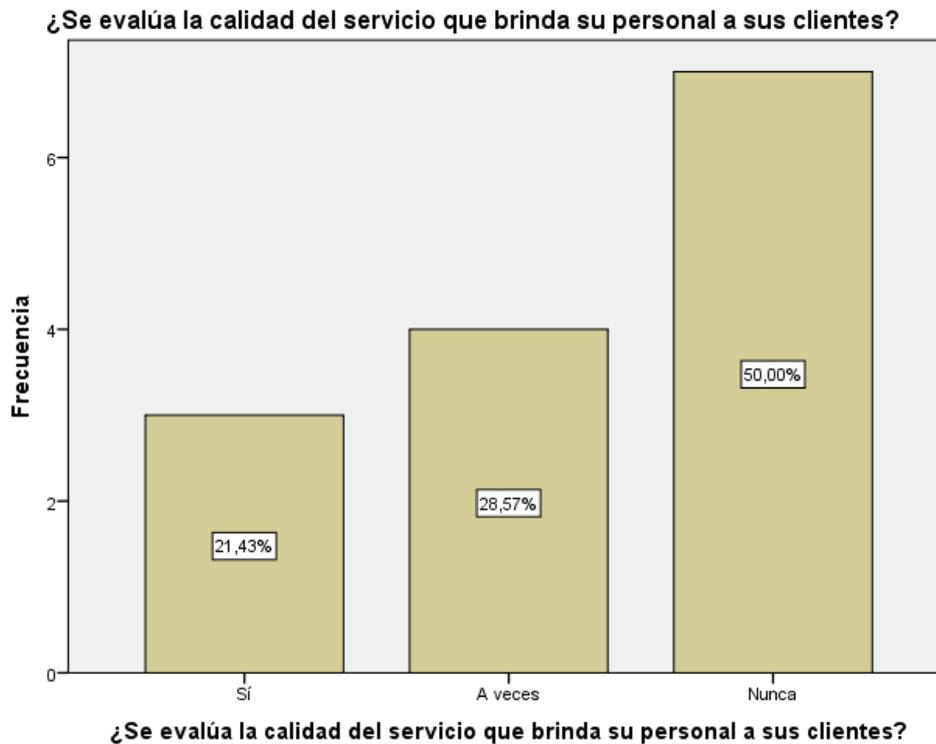
Se observa en la tabla 17 y figura 16, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 57.14% manifiestan que sí cuentan con un plan de contingencia para enfrentar los riesgos internos y externos que se pueden presentar en la empresa, mientras que el 42.86% indica que no.

**Tabla 18**

**¿Se evalúa la calidad del servicio que brinda su personal a sus clientes?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	3	21,43
	A veces	4	28,57
	Nunca	7	50,00
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A



Fuente: Tabla 18

Figura 17

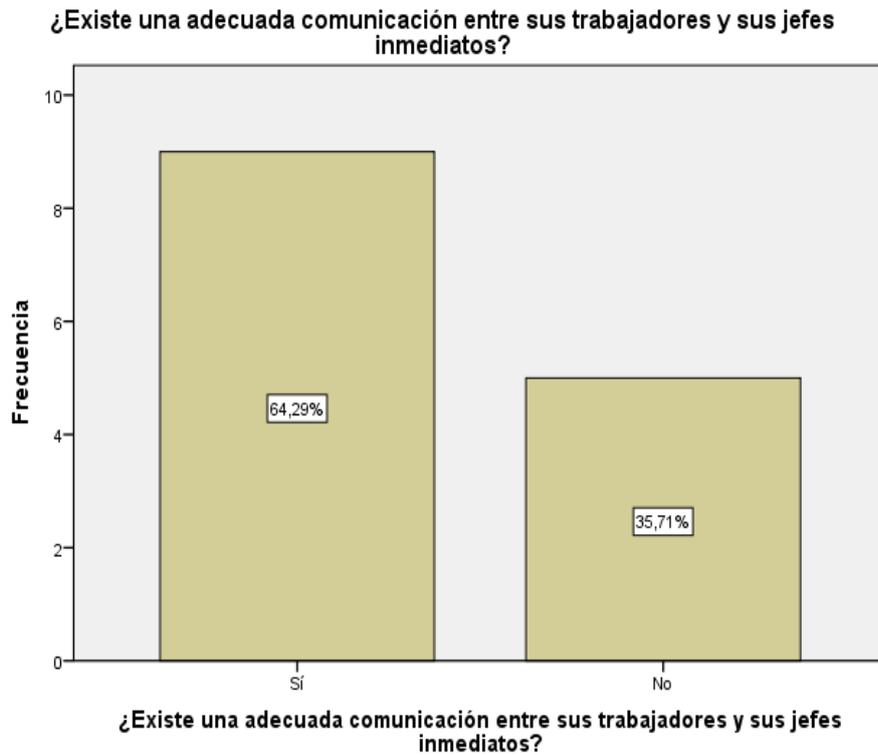
Se observa en la tabla 18 y figura 17, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 50% manifiestan que nunca se evalúa la calidad del servicio que brinda su personal a sus clientes, el 28.57% indica que se evalúa a veces, mientras que el 21.43% precisa que si se evalúa.

**Tabla 19**

***¿Existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y sus jefes inmediatos?***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	9	64,29
	No	5	35,71
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A



Fuente: Tabla 19

Figura 18

Se observa en la tabla 19 y figura 18, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 64.29% manifiestan que sí existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y sus jefes inmediatos, mientras que el 35.71% indica que no.

- Respecto al objetivo específico 3: Describir los factores de la gestión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018.

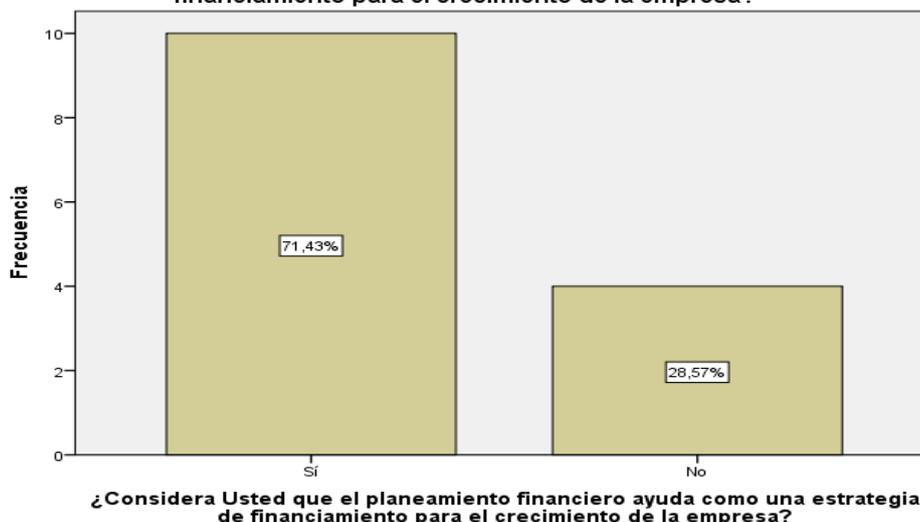
**Tabla 20**

***¿Considera Usted que el planeamiento financiero ayuda como una estrategia de financiamiento para el crecimiento de la empresa?***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	10	71,43
	No	4	28,57
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A

**¿Considera Usted que el planeamiento financiero ayuda como una estrategia de financiamiento para el crecimiento de la empresa?**



Fuente: Tabla 20

**Figura 19**

Se observa en la tabla 20 y figura 19, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 71.43% manifiestan que si se considera el planeamiento financiero como ayuda estratégica de financiamiento para el crecimiento de la empresa, mientras que el 28.57% indica que no.

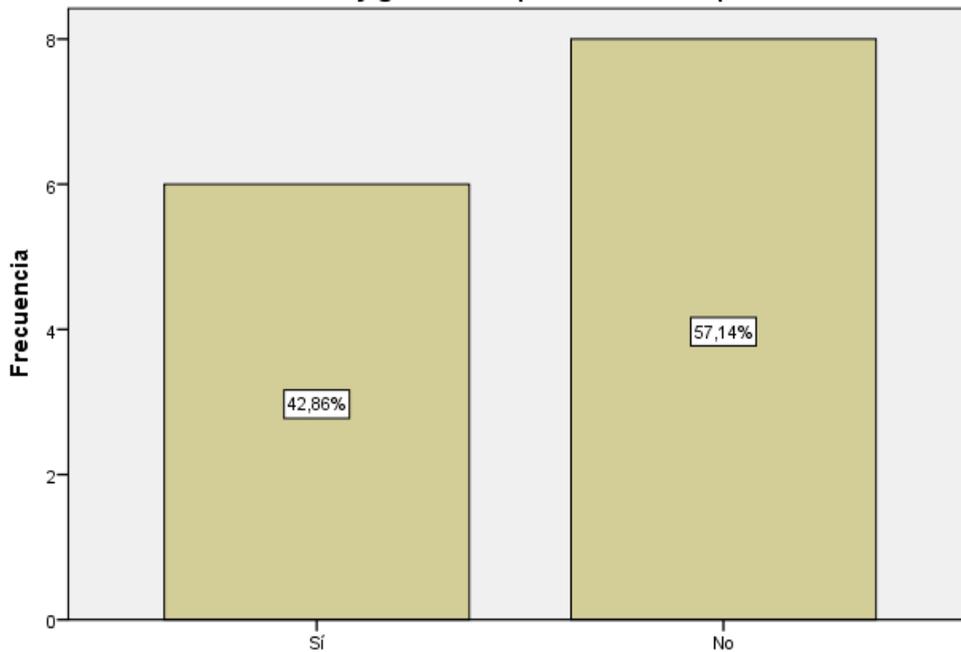
**Tabla 21**

**¿Considera Usted que desarrollar una buena gestión financiera determinará fácilmente si hay ganancia o pérdida en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	6	42,86
	No	8	57,14
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A

**¿Considera Usted que desarrollar una buena gestión financiera determinará finalmente si hay ganancia o pérdida en la empresa?**



**¿Considera Usted que desarrollar una buena gestión financiera determinará finalmente si hay ganancia o pérdida en la empresa?**

Fuente: Tabla 21

Figura 20

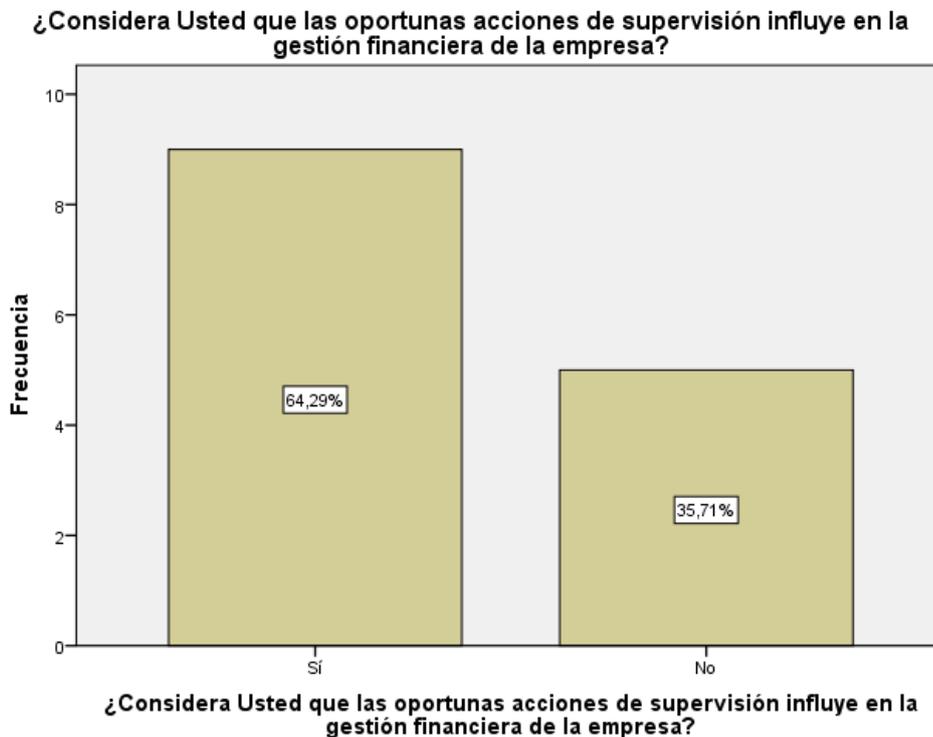
Se observa en la tabla 21 y figura 20, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 27.14% manifiestan que no se considera desarrollar una buena gestión financiera con el fin de determinar si hay ganancia o pérdida en la empresa, mientras que el 42.86% indica que sí.

**Tabla 22**

***¿Considera Usted que las oportunas acciones de supervisión influye en la gestión financiera de la empresa?***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	9	64,29
	No	5	35,71
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A



Fuente: Tabla 22

Figura 21

Se observa en la tabla 22 y figura 21, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 64.29% manifiestan que sí consideran que las oportunas acciones de supervisión influyen en la gestión financiera de la empresa, mientras que el 35.71% indica que no.

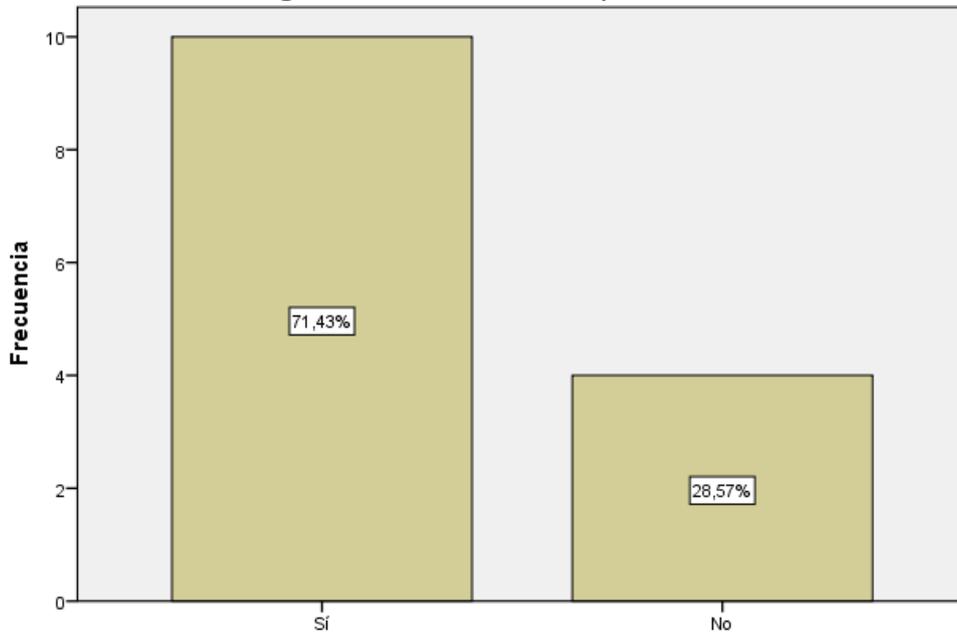
**Tabla 23**

**¿Considera Usted que una buena planificación es muy importante dentro de la gestión financiera en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	10	71,43
	No	4	28,57
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A

**¿Considera Usted que una buena planificación es muy importante dentro de la gestión financiera en la empresa?**



**¿Considera Usted que una buena planificación es muy importante dentro de la gestión financiera en la empresa?**

Fuente: Tabla 23

Figura 22

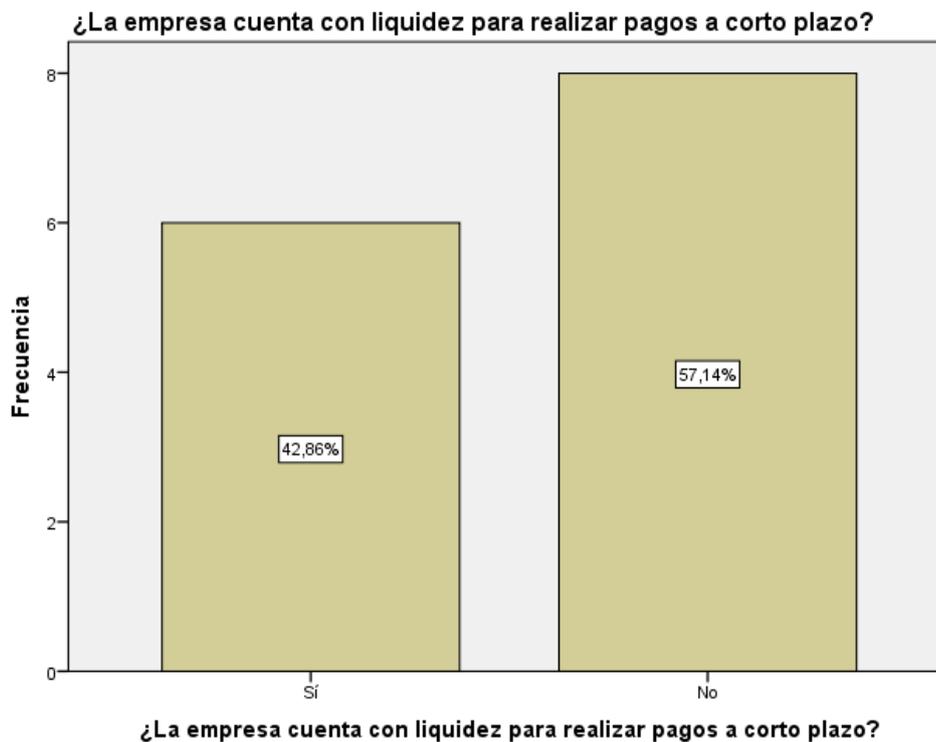
Se observa en la tabla 23 y figura 22, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 71.43% manifiestan que sí considera una buena planificación es muy importante dentro de la gestión financiera en la empresa, mientras que el 28.57% precisa que no.

**Tabla 24**

**¿La empresa cuenta con liquidez para realizar pagos a corto plazo?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	6	42,86
	No	8	57,14
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A



Fuente: Tabla 24

Figura 23

Se observa en la tabla 24 y figura 23, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 27.14% manifiestan que la empresa no cuenta con liquidez para realizar pagos a corto plazo, mientras que el 42.86% precisa que sí

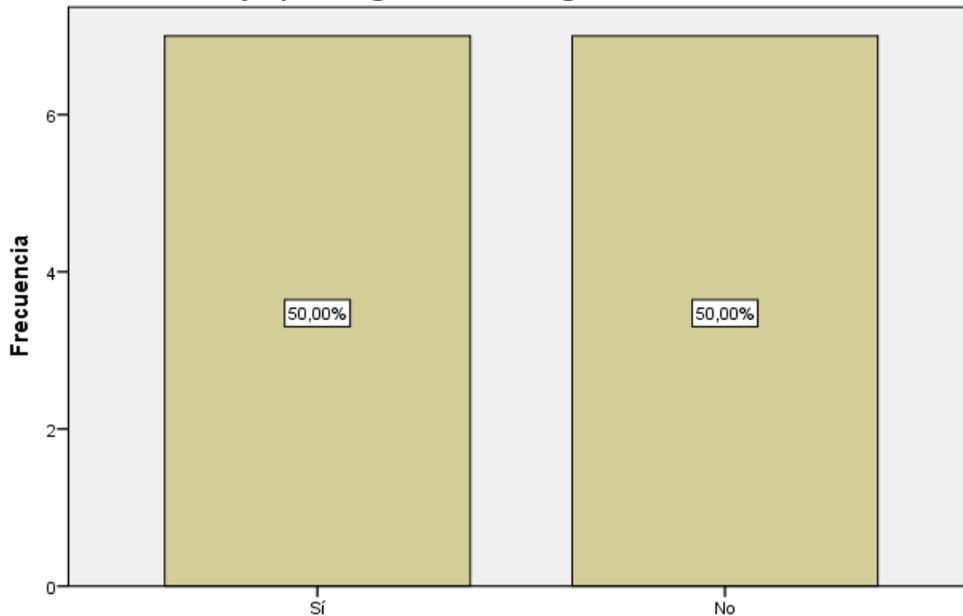
**Tabla 25**

**¿Cree Usted que la parte de cobranza y pagos es la parte más vulnerable de manejar para seguir una buena gestión financiera?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	7	50,00
	No	7	50,00
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A

**¿Cree Usted que la parte de cobranza y pagos es la parte más vulnerable de manejar para seguir una buena gestión financiera?**



**¿Cree Usted que la parte de cobranza y pagos es la parte más vulnerable de manejar para seguir una buena gestión financiera?**

Fuente: Tabla 25

Figura 24

Se observa en la tabla 25 y figura 24, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 50% manifiestan que si cree que la cobranza y pagos es la parte más vulnerable de manejar para seguir una buena gestión financiera, mientras que el 50% precisa que no.

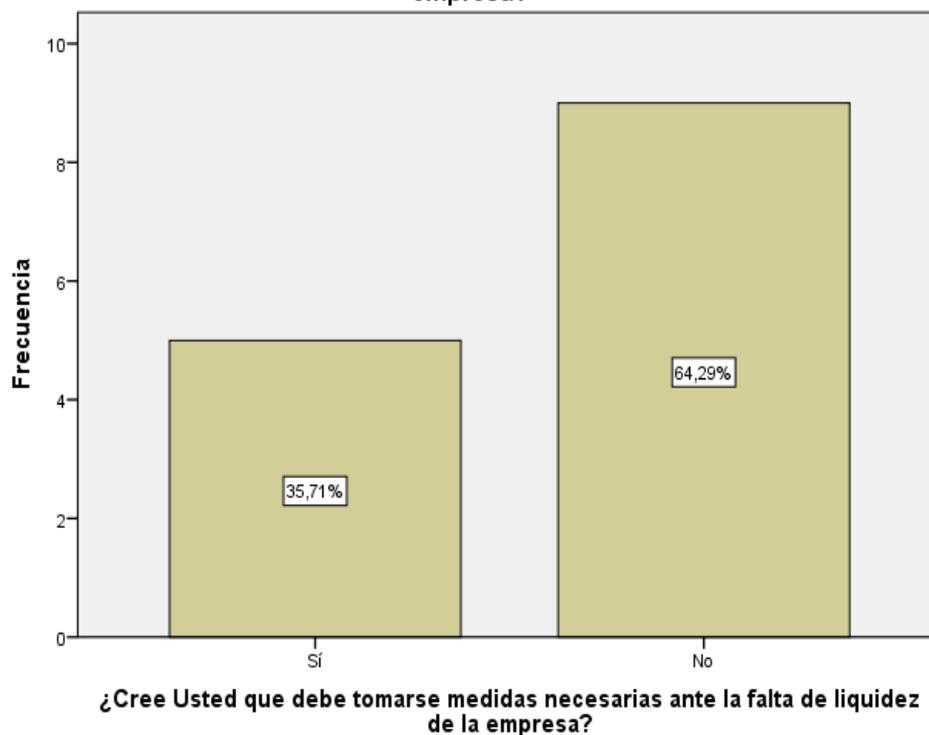
**Tabla 26**

***¿Cree Usted que deben tomarse medidas necesarias ante la falta de liquidez de la empresa?***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	5	35,71
	No	9	64,29
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A

**¿Cree Usted que debe tomarse medidas necesarias ante la falta de liquidez de la empresa?**



Fuente: Tabla 26

Figura 25

Se observa en la tabla 26 y figura 25, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 64.29% manifiestan que la empresa no debe tomarse medidas necesarias ante la falta de liquidez de la empresa, mientras que el 35.71% indica que sí.

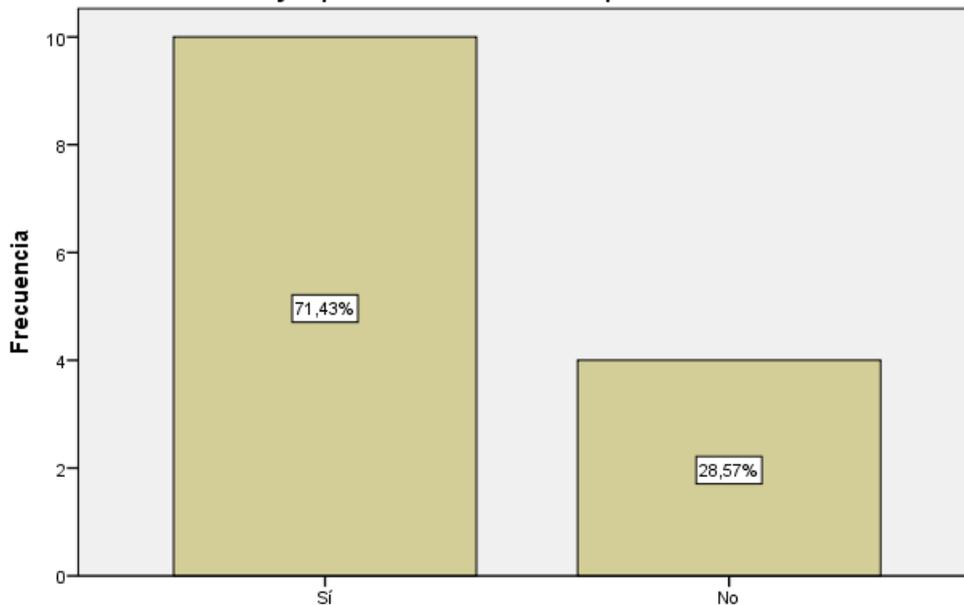
**Tabla 27**

**¿Considera Usted que la presentación de un estado financiero que muestre el movimiento efectivo y equivalente es necesario para la toma de decisiones?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	10	71,43
	No	4	28,57
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A

**¿Considera Usted que la presentación de un estado financiero que muestre el movimiento efectivo y equivalente es necesaria para la toma de decisiones?**



**¿Considera Usted que la presentación de un estado financiero que muestre el movimiento efectivo y equivalente es necesaria para la toma de decisiones?**

Fuente: Tabla 27

**Figura 26**

Se observa en la tabla 27 y figura 26, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 71.43% considera que la presentación de un estado financiero que muestre efectivo y equivalente es necesario para la toma de decisiones, mientras que el 28.57% indica que no.

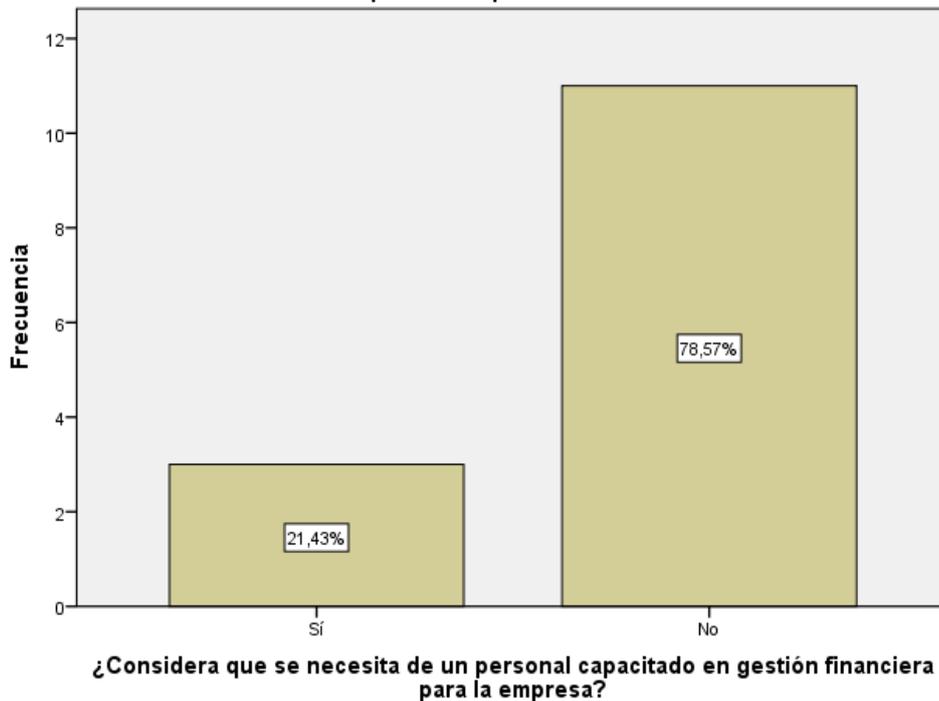
**Tabla 28**

***¿Considera Usted, que se necesita de un personal capacitado en gestión financiera para la empresa?***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	3	21,43
	No	11	78,57
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A

**¿Considera que se necesita de un personal capacitado en gestión financiera para la empresa?**



Fuente: Tabla 28

Figura 27

Se observa en la tabla 28 y figura 27, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 78.57% considera que no se necesita de un personal capacitado en gestión financiera para la empresa, mientras que el 21.43% precisa que sí.

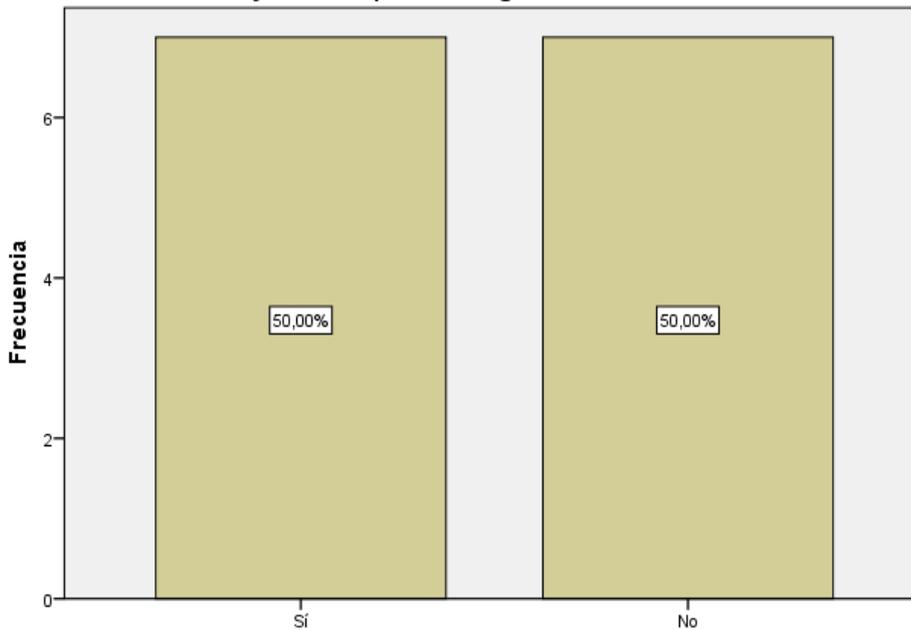
**Tabla 29**

***¿Cree Usted que brindando un buen servicio al cliente, la empresa cumple con el objetivo de optimizar la gestión financiera?***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	7	50,00
	No	7	50,00
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A

**¿Cree Usted que brindando un buen servicio al cliente, su empresa cumple con el objetivo de optimizar la gestión financiera?**



**¿Cree Usted que brindando un buen servicio al cliente, su empresa cumple con el objetivo de optimizar la gestión financiera?**

Fuente: Tabla 29

Figura 28

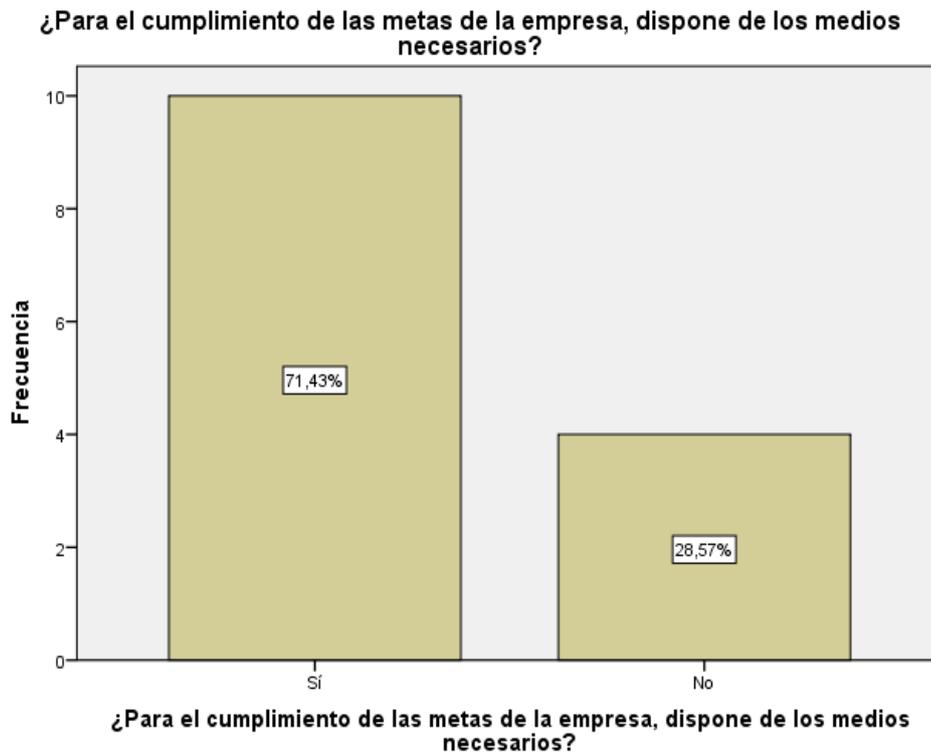
Se observa en la tabla 29 y figura 28, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 50% manifiestan que brindando un buen servicio al cliente, la empresa cumple con el objetivo de optimizar la gestión financiera, mientras que el 50% precisa que no.

**Tabla 30**

**¿Para el cumplimiento de las metas de la empresa, dispone de los medios necesarios?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	10	71,43
	No	4	28,57
	Total	14	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A



Fuente: Tabla 30

Figura 29

Se observa en la tabla 30 y figura 29, que, los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 71.43% manifiestan que la empresa si dispone de los medios necesarios para el cumplimiento de metas, mientras que el 28.57% precisa que no.

## 4.2 Discusión

- **Respecto al objetivo específico 1: Describir las principales características de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018.**

Según los resultados, el 57.14% de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia son personas jóvenes de 20 a 30 años de edad, son del sexo masculino, el 71.43% tienen estudios universitarios prevaleciendo la profesión de contador, la mitad son analistas y el 57.14% piensa que la empresa no se encuentra en una zona estratégica. Estos resultados nos indican que los colaboradores son caballeros sumamente jóvenes, con estudios universitarios y ejercen un cargo dentro de la empresa como analistas de créditos por ello consideran que la empresa no está bien ubicado desde un punto de vista estratégico.

- **Respecto al objetivo específico 2: Describir los factores del control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018.**

Según los resultados, el 57.14% de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, indica que la empresa no tiene un manual adecuado de políticas y procedimientos; cumplen con los objetivos del control interno, el 71.43% cumplen con los objetivos del control interno, el 78.57% controlan eficazmente los activos de la empresa, el 85.71% indicó que sus clientes utilizan efectivo para realizar sus transacciones

financieras, el 92.86% utilizan software para registrar sus ingresos, el 71.43% manifiesta que los fondos del día es depositado y custodiado, el 64.29% indica que el personal no tienen restricciones de ingreso a la empresa, el 74.43% identifican a clientes potenciales y reales, el 57.14% indica que la empresa cuenta con planes de contingencias para enfrentar riesgos internos, el 50% precisa que nunca evalúan la calidad del servicio otorgado y el 64.29% manifestó que existe buena comunicación entre colaboradores y jefes inmediatos. Estos resultados son contrarios a lo encontrado por **Mejía y Padilla (2010)**, quien en sus resultados indica que los trabajadores en la empresa cuentan con muchas debilidades tales como: El sistema de información carece de seguridad, la comunicación entre los colaboradores no es apropiada, no cuentan con planes de contingencias, existe riesgo para que comentan irregularidades, el personal no tiene asignado responsabilidades.

Sin embargo, estos resultados son similares con lo encontrado por **Sánchez (2015)**, quien indica que, la empresa cuenta con programas para el control y registro de sus operaciones, cuentan con una estructura organizacional y las respectivas funciones del personal, implementaron planes de contingencias que pueda perjudicar en el futuro a la empresa.

Por otra parte, la literatura de **Gonzales y Almeida (2013)**, indica sobre el control interno que las organizaciones tienen en esta herramienta una forma de guía contable, pretende asegurar la

eficiencia, efectividad de las actividades empresariales, así como, la razonabilidad del testimonio financiero, ejecutando las normas y leyes que sean de cumplimiento por la salvaguarda de los recursos de la empresa. Para ello, otorga 5 parámetros a implementar y cumplir: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y supervisión. Igualmente la literatura de **Cuellar (2009)**, sostiene que todo sistema empresarial que se encuentre operando requiere que su funcionamiento sea regulado (control interno) para de esta manera cumplir con los objetivos que el mismo se propone. La regulación consiste en medir el desempeño del sistema para efectuar las correcciones necesarias que permitan el logro de las metas y objetivos propuestos.

- **Respecto al objetivo específico 3: Describir los factores de la gestión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018.**

Según los resultados, el 71.43% de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia indica que el planeamiento financiero ayuda como una estrategia de financiamiento y crecimiento de la empresa, el 57.14% no consideran que la gestión financiera determina ganancia o pérdida, el 64.29% considera que la supervisión oportuna y planificación influyen en la gestión financiera, el 71.43% considera que una buena planificación es importante para la gestión financiera, el 57.14% indica que la empresa no cuentan con liquidez para realizar pagos a corto plazo, el

50% no consideran vulnerable al área de cobranza y pagos, el 64.29% no consideran necesario tomar medidas por falta de liquidez de la empresa, el 71.43% indican que la presentación de estados financieros que muestre el efectivo y equivalente de efectivo son necesarios para la toma de decisiones, el 78.57% no consideran necesario un personal capacitado en gestión financiera, el 50% precisan que no es necesario brindar un buen servicio al cliente para cumplir objetivos y el 71.43% indican que disponen de medios necesarios para el cumplimiento de metas. Estos resultados son, contrarios a lo encontrado por **Martínez (2016)**, quien indica de acuerdo a sus conclusiones que, la gestión de las necesidades operativas de fondos en las organizaciones, genera la rentabilidad dentro del proceso operativo y respalda la solvencia, para tener liquidez necesaria y con ello sincerar las obligaciones de pago en el plazo estipulado, y con ello, conseguir la liquidez necesaria para la empresa. Además, estos resultados son similares a lo encontrado por **Gómez y Mosquera (2009)**, quien indica en sus conclusiones que, un buen gerenciamiento en las organizaciones permitirá crear valor, así como incentivar su desarrollo.

## CAPÍTULO V

### 5.1 Conclusiones

- **Respecto al objetivo específico 1: Describir las principales características de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018.**

Los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, el 57.14% son personas jóvenes cuyas edades oscilan entre los 20 a 30 años de edad, del sexo masculino, la mayoría cuenta con estudios universitarios, son de condición civil convivientes, sus profesión que predomina es contador, se ocupan en cargos de analista de crédito y consideran que la oficina de la Caja no se encuentra en una zona estratégica y competitiva.

- **Respecto al objetivo específico 2: Describir los factores del control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018.**

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, no cuenta con manual adecuado de políticas y procedimientos; cumplen con los objetivos del control interno, controlan eficazmente los activos de la Caja, sus clientes más utilizan efectivo para realizar sus transacciones financieras, tienen software para registrar sus ingresos, los fondos del día es depositado y custodiado, no tienen restricciones de ingreso de los colaboradores a la tienda, identifican a clientes potenciales y reales, cuentan con planes de contingencias para enfrentar riesgos internos, nunca evalúan la calidad

del servicio otorgado y existe buena comunicación entre colaboradores y jefes inmediatos.

- **Respecto al objetivo específico 3: Describir los factores de la gestión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018.**

En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, consideran que el planeamiento financiero ayuda como una estrategia de financiamiento, no consideran que la gestión financiera determina ganancia o pérdida, precisan que la supervisión oportuna y planificación influyen en la gestión financiera, no cuentan con liquidez para realizar pagos a corto plazo, no consideran vulnerable al área de cobranza y pagos, no consideran necesario tomar medidas por falta de liquidez de la empresa, indican que la presentación de estados financieros que muestre el efectivo y equivalente de efectivo son necesarios para la toma de decisiones, no consideran necesario personal capacitado en gestión financiera, precisan que no es necesario brindar un buen servicio al cliente para cumplir objetivos y indican que disponen de medios necesarios para el cumplimiento de metas.

## **5.2 Recomendaciones**

- Recomendamos a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, mejorar sus niveles académicos, con capacitación en temas relacionados a la labor que desempeñan.
- Recomendamos, cumplir con las características de todas las dimensiones del control interno y que todo el personal se involucre con el cumplimiento del mismo.
- Recomendamos, mejorar sus indicadores de gestión sobre todo en aquellos que muestran debilidad, tales como la seguridad interna, la capacitación, así como la atención a sus clientes.

## **Bibliografía**

- Álvarez, M. (2013). *Cuadro de Mando Retail: Los indicadores clave de los comercios altamente efectivos*. Recuperado de: <https://mx.casadellibro.com/libro-cuadro-de-mando-retail-los-indicadores-clave-kpi-de-los-comercios-altamente-efectivos/9788415735533/2099989>
- Arteaga C. y Olguín V. (2014). *La mejora en el sistema de control interno de logística y su influencia en la gestión financiera de la empresa comercial Cipsur EIRL*. (p.130). Tesis pregrado de contador público. Universidad Privada Antenor Orrego. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Contabilidad. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/333/1/arteaga\\_carlos\\_control\\_interno\\_logistica.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/333/1/arteaga_carlos_control_interno_logistica.pdf)
- Bacallao M. (2009). *Génesis del Control Interno*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009a/mbh3.htm>
- Baca L. (2007). *Implementación del control interno y su efecto en la gestión financiera de las agencias de viajes en el distrito de Miraflores Lima*. (p.123). Tesis de pregrado de contador público. Universidad Autónoma del Perú. Facultad de ciencias de Gestión Escuela Profesional de Contabilidad. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/375/1/Baca%20Poma%2C%20Luis%20Eduardo.pdf>
- Barragán M. (2007). *El Control Interno como Herramienta en la Toma de Decisiones y Protección de las Empresas*. Recuperado de <http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/spaw2/uploads/images/file/Ctrol>

%20interno%20herram%20toma%20decis.pdf

Cuellar G. (2009). *Teoría general de la revisión fiscal*. (p.139). Recuperado de <https://preparatorioauditoria.wikispaces.com/file/view/Unidad+Siete.pdf>

Deloitte (s.f.). Coso. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Estupiñán R. (2006). *Control interno y fraudes* (9. 24). Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado de <http://www.pilgroupconsulting.com/wp-content/uploads/2016/09/Control-Interno-y-Fraudes-2da-edici%C3%B3n.pdf>

Fundación Romero (2012). *Aprende y desarrolla tu empresa*. Recuperado de <http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera>

GestioPolis.com Experto. (2001). *¿Qué es gerencia financiera?* Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/que-es-gerencia-financiera-administracion-financiera/>

González S. (2014). *La gestión financiera y el acceso a financiamiento de las pymes del sector comercio en la ciudad de Bogotá*. (pp.121-122). Tesis de Magíster en Contabilidad y Finanzas. Universidad Nacional de Colombia Recuperado de: <http://www.bdigital.unal.edu.co/49025/1/Tesis%20La%20Gesti%C3%B3n%20Financiera%20y%20el%20acceso%20a%20Financiamiento%20de%20las%20Pymes%20del%20Sector%20Comercio%20en%20la%20ciudad%20de%20Bogot%C3%A1.pdf>

Gonzales E. y Almeida M. (2013), *El informe coso I y II*. Recuperado de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>

- Gómez F. y Mosquera A. (2009). *Análisis de gestión financiera para pequeños negocios en Bogotá. Caso: barrio Prado Veraniego*. (pp. 81, 83). Tesis de proyecto de grado Pontificia Universidad Javeriana. Administración de Empresas. Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis78.pdf>
- Hernández S., Fernández C. y Baptista L. (2010). *Metodología de la investigación. En (Ed), ¿En qué consisten los estudios de alcance descriptivo? (p. 80). En toda tesis de plantean hipótesis (p. 104)* México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Koepsell D. R. y Ruíz M. H. (2015). *Ética de la Investigación. Integridad Científica. En (Ed), Autonomía, dignidad, beneficencia y justicia*. (pp. 15, 94, 98, 101-102). México: Edamsa Impresiones
- León J. (2016). *Incidencia de la Gestión financiera en la estabilidad de la mype Santa Lucía rubro Comercial Chorrillos 2015*. (p.90). Tesis de pregrado de contador público. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1102/gestion\\_finanzas\\_toma\\_de\\_decisiones\\_leon\\_cordova\\_jorge\\_octavio.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1102/gestion_finanzas_toma_de_decisiones_leon_cordova_jorge_octavio.pdf?sequence=1)
- Luna C. y Cabrera A. (2016). *El control interno en la ejecución de gastos en el Gobierno Regional de Ucayali, Perú*. Tesis pregrado de contador público. Universidad Privada de Pucallpa. Recuperado de <http://www.repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/79/1/01%20Proyecto%20Luna%20y%20Cabrera%20%28ejecutable%29.pdf>
- Martínez (2016). *Modelo de gestión financiera basado en la optimización de*

*las necesidades operativas de fondos: el caso de las empresas farmacéuticas en España.* (pp. 321-322, 324). Tesis de Grado de Doctor. Universidad Complutense de Madrid Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales departamento de economía financiera y contabilidad. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/40638/1/T38190.pdf>.

Mejía y Padilla (2010). *Formulación e Implementación de un control interno al sistema de Compra, Recepción, Almacenaje, Despacho y Ventas de Mercaderías en Ferretería Espinoza S. A. según el modelo coso.* (pp. 253-255). Tesis pregrado de contador público auditor. Universidad de Cuenca-Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3266/1/tesis.pdf>

Méndez A. (2014). *La Gestión financiera en las Pymes.* Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/la-gestion-financiera-en-las-pymes/>

Navarrete L. y Moratalla J. (2004). *Gestión Financiera en las Mypes. Cuaderno para emprendedores y empresarios. Federación andaluza y municipios* (pp.12, 13) Recuperado de <http://www.famp.es/famp/publicaciones/ficheros/2004cuad emprendedores3.pdf>

Nunes P. (2016). *Gestión financiera.* Recuperado de <http://know.net/es/cieeconcom/gestion/gestion-financiera/>

Maass A. (2018). *Eficiencia, eficacia y productividad en una empresa.* Recuperado de <https://mipropiojefe.com/eficiencia-eficacia-y-productividad-en-una-empresa/>

Pérez E. (2010). *Diseño de un sistema de control interno en el área de*

*inventarios de una empresa que se dedica a la venta de maquinaria, repuestos y materia prima para la industria alimenticia.* (p.181). Tesis de pregrado de contador público y auditor. Universidad de San Carlos de Guatemala recuperado de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3617.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3617.pdf)

Pérez J. y Gardey A. (2008). *Supervisión*. Recuperado de <https://definicion.de/supervision/>

Pérez J. y Merino M. (2009). *Fraude*. Recuperado de <https://definicion.de/fraude/>

Posso J. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera.* (p.81). Tesis de pregrado de contador público. Universidad de Cartagena. Facultad de Ciencias Económicas programa de contaduría pública Cartagena de Indias. Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/tesis%20control%20interno-presentacion%20final.pdf>

Sabino C. (1994). *El proceso de investigación*. Recuperado de <http://www.iutep.tec.ve/uftp/images/Descargas/materialwr/libros/CarlosSabino-EIProcesoDeInvestigacion.PDF>

Samaniego C. (2013). *Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo.* (p.153). Tesis de grado de maestro en auditoria. Universidad San Martín de Porres. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego\\_cm.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf)

- Sánchez K. (2015). *Control interno y gestión de inventarios en la ferretería ferrher en la Parroquia Luz de América*. (pp.108-109). Tesis de Grado de Ingeniería en contabilidad superior, auditoría y finanzas CPA. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Santo Domingo-Ecuador. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2274/1/TUSDCYA037-2015.pdf>
- Sosa L. (2015). *El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group SAC* (p. 87). Tesis de pregrado de contador público. Universidad Autónoma del Perú. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/152/1/sosa%20perez.pdf>
- Vargas D. N. y Ramírez R. C. (2014), *El sistema de Control interno y la Gestión comercial en la Ferretería comercial Estrella S.R.L.* Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/346>

# Anexos

## Anexo 01: Cuestionario



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**  
**FACULTAD DE CS. ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**



El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. sede Aguaytia, para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“Factores del control interno, la gestión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018”**

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestador (a):..... Fecha: ...../...../2018

Razón Social:.....RUC N°.....

### I. DATOS GENERALES:

1.1 **Edad del colaborador de la empresa:** .....

1.2 **Sexo:** Masculino..... Femenino.....

1.3 **Grado de instrucción:** Ninguno.....Primaria: Completa.....

Primaria .Incompleta..... Secundaria: Completa.....

Incompleta..... Superior no universitaria:

Completa.....Incompleta.....

1.4 **Estado Civil:**

Soltero.....Casado.....Conviviente.....Divorciado.....Otros.....

1.5 **Profesión:**.....**Ocupación:**.....

1.6 **¿Cree Usted, que la empresa se encuentra en una zona estratégicamente competitiva?** Si ( ) No ( )

### II. CONTROL INTERNO

2.1. **¿Tiene la empresa un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno?** Si ( ) No ( )

1.2. **¿Se cumple en la empresa con los objetivos del control interno?**  
Si ( ) No ( )

1.3. **¿Se controla eficazmente los activos de la empresa?**

Si ( ) No ( )

1.4. **¿Qué medio de pago utilizan sus clientes en el momento de las transacciones financieras?**

Efectivo ( ) Cheque ( ) Tarjeta ( )

Otros.....

1.5. **¿Qué herramientas utilizan para el registro de sus ingresos?**

Cuaderno ( ) software ( ) Excel ( )

1.6. **¿El dinero de los ingresos del día es depositado y custodiado?**

Si ( ) No ( )

1.7. **¿Existe restricciones de ingreso de personal a la tienda?**

Si ( ) No ( )

1.8. **¿Se identifican a los clientes potenciales y reales, y se desarrolla marketing para influir en ellos para que de esa manera obtén por la empresa?**

Si ( ) No ( )

1.9. **¿Cuentan con un plan de contingencia para enfrentar los riesgos internos y externos que se puedan presentar en la empresa?**

Si ( ) No ( )

1.10. **¿Se evalúa la calidad del servicio que brinda su personal a sus clientes?**

Si ( ) No ( )

A veces ( ) Nunca ( )

1.11. **¿Existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y sus jefes inmediatos?**

Si ( ) No ( )

### III. GESTIÓN FINANCIERA

3.1. **¿Considera Usted que el planeamiento financiero ayuda como una estrategia de financiamiento para el crecimiento de la empresa?**

Si ( ) No ( )

3.2 **¿Considera Usted que desarrollar una buena gestión financiera determinara finalmente si hay ganancia o pérdida en la empresa?**

Si ( ) No ( )

**3.3 ¿Considera Usted que las oportunas acciones de supervisión influye en la gestión financiera de la empresa?**

Si ( )

No ( )

**3.4 ¿Considera Usted que una buena planificación es muy importante dentro de la gestión financiera en la empresa?**

Si ( )

No ( )

**3.5 ¿La empresa cuenta con liquidez para realizar pagos a corto plazo?**

Si ( )

No ( )

**3.6 ¿Cree Usted que la parte de cobranzas y pagos es la parte más vulnerable de manejar para seguir una buena gestión financiera?**

Si ( )

No ( )

**3.7 ¿Cree Usted que deben tomarse medidas necesarias ante la falta de liquidez de la empresa?**

Si ( )

No ( )

**3.8 ¿Considera Usted que la presentación de un estado financiero que muestre el movimiento efectivo y equivalente es necesaria para la toma de decisiones?**

Si ( )

No ( )

**3.9 ¿Considera usted que se necesita de un personal capacitado en gestión financiera para la empresa?**

Si ( )

No ( )

**3.10 ¿Cree usted que brindando un buen servicio al cliente, su empresa cumpla con el objetivo de optimizar la gestión financiera?**

Si ( )

No ( )

**3.11 ¿Para el cumplimiento de las metas de la empresa, dispone de los medios necesarios?**

Si ( )

No ( )

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

Aguaytia, julio del 2019

## **Anexo 2: Declaración jurada de autenticidad**

### **DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y CESION DE DERECHOS DE PUBLICACION**

Yo, Carmen Elizabeth Clemente Tineo, identificado con DNI N°..... , estudiante de la Universidad Nacional de Ucayali, facultad de Ciencias Económicas, administrativas y Contables, Escuela profesional de Ciencias Administrativas, con la tesis titulado: “Factores del control interno, la gestión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018”

#### **Declaro bajo juramento:**

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) La tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada: es decir, no ha sido copiado de algún trabajo de investigación efectuada por mi persona.
- 4) La tesis es inédito, es decir, no ha sido presentado para su publicación en alguna revista científica ni medio de difusión físico o electrónico.
- 5) De identificarse la falta (fraude –datos falsos), plagio (información sin citar a los autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado) piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Ucayali.
- 6) Si el artículo fuese aprobado para su publicación cedo mis derechos patrimoniales y otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali, la publicación del documento en las condiciones procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Aguaytia, 14 de julio de 2019

.....  
**Carmen Elizabeth Clemente Tineo**  
**DNI N° .....**

## Anexo 3:

### 1. Tabla de fiabilidad

#### Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
Edad del colaborador	1,43	,514	14
Sexo del colaborador	1,57	,514	14
Grado de instrucción	3,71	,469	14
Estado civil	2,07	,917	14
Profesión	1,57	1,016	14
Ocupación	1,86	,864	14
¿Cree Usted que la empresa se encuentra en una zona estratégicamente competitiva?	1,57	,514	14
¿Tiene la empresa un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno?	1,57	,514	14
¿Se cumple en la empresa con los objetivos del control interno?	1,29	,469	14
¿Se controla eficazmente los activos de la empresa?	1,21	,426	14
¿Qué medio de pago utilizan sus clientes en el momento de las transacciones financieras?	1,14	,363	14
¿Qué herramientas utilizan para el registro de sus ingresos?	1,93	,267	14
¿El dinero de los ingresos del día es depositado y custodiado?	1,29	,469	14
¿Existen restricciones de ingreso de personal a la tienda?	1,64	,497	14
¿Se identifica a los clientes potenciales y reales, y se desarrolla marketing para influir en ellos para que de esa manera obtén por la Caja?	1,29	,469	14
¿Cuentan con un plan de contingencia para enfrentar los riesgos internos y externos que se puedan presentar en la empresa?	1,43	,514	14
¿Se evalúa la calidad del servicio que brinda su personal a sus clientes?	2,29	,825	14
¿Existe una adecuada comunicación entre sus trabajadores y sus jefes inmediatos?	1,36	,497	14
¿Considera Usted que el planeamiento financiero ayuda como una estrategia de financiamiento para el crecimiento de la empresa?	1,29	,469	14
¿Considera Usted que desarrollar una buena gestión financiera determinará finalmente si hay ganancia o pérdida en la empresa?	1,57	,514	14
¿Considera Usted que las oportunas acciones de supervisión influye en la gestión financiera de la empresa?	1,36	,497	14
¿Considera Usted que una buena planificación es muy importante dentro de la gestión financiera en la empresa?	1,29	,469	14
¿La empresa cuenta con liquidez para realizar pagos a corto plazo?	1,57	,514	14
¿Cree Usted que la parte de cobranza y pagos es la parte más vulnerable de manejar para seguir una buena gestión financiera?	1,50	,519	14
¿Cree Usted que debe tomarse medidas necesarias ante la falta de liquidez de la empresa?	1,64	,497	14
¿Considera Usted que la presentación de un estado financiero que muestre el movimiento efectivo y equivalente es necesaria para la toma de decisiones?	1,29	,469	14
¿Considera que se necesita de un personal capacitado en gestión financiera para la empresa?	1,79	,426	14
¿Cree Usted que brindando un buen servicio al cliente, su empresa cumple con el objetivo de optimizar la gestión financiera?	1,50	,519	14
¿Para el cumplimiento de las metas de la empresa, dispone de los medios necesarios?	1,29	,469	14

## Validez de los instrumentos

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	100,00
	Excluido <sup>a</sup>	0	,00
	Total	14	100,00

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,712	,728	29

# Matriz de covarianza

Matriz de correlaciones entre elementos																													
	Estado del colaborador	Salario del colaborador	Grado de instrucción	Estado civil	Profesión	Ocupación	¿Tiene la empresa un manual de procedimientos o que garantiza un buen control interno?	¿Cree Usted que la empresa se encuentra en una zona estratégicamente competitiva?	¿Se cumple con la política de contratación de personal?	¿Qué medio de pago utiliza para los depósitos y cobros?	¿Qué medio de pago utiliza para el pago de sus proveedores?	¿Qué medio de pago utiliza para el pago de sus clientes?	¿Qué medio de pago utiliza para el pago de sus proveedores?	¿Qué medio de pago utiliza para el pago de sus clientes?	¿Qué medio de pago utiliza para el pago de sus proveedores?	¿Qué medio de pago utiliza para el pago de sus clientes?	¿Qué medio de pago utiliza para el pago de sus proveedores?	¿Qué medio de pago utiliza para el pago de sus clientes?	¿Qué medio de pago utiliza para el pago de sus proveedores?	¿Qué medio de pago utiliza para el pago de sus clientes?	¿Qué medio de pago utiliza para el pago de sus proveedores?	¿Qué medio de pago utiliza para el pago de sus clientes?	¿Qué medio de pago utiliza para el pago de sus proveedores?	¿Qué medio de pago utiliza para el pago de sus clientes?	¿Qué medio de pago utiliza para el pago de sus proveedores?	¿Qué medio de pago utiliza para el pago de sus clientes?	¿Qué medio de pago utiliza para el pago de sus proveedores?		
Estado del colaborador	1.000	.458	.228	-.397	.379	.322	-.458	.458	.091	-.101	.059	.240	-.548	.344	-.228	-.167	-.311	-.344	-.228	-.708	.167	-.289	-.559	-.228	-.603	-.577	-.228	-.228	
Salario del colaborador	.458	1.000	.228	-.420	.211	.371	-.125	.125	.091	-.251	.471	.320	.228	.559	.411	-.125	-.233	.043	.238	-.167	.043	.228	.125	.677	.643	.228	-.452	.000	.228
Grado de instrucción	.228	-.228	1.000	.489	.848	-.108	.411	.411	-.300	.330	.258	-.175	-.658	-.471	.050	-.091	-.389	-.519	-.858	-.228	-.519	-.658	-.228	-.632	-.141	-.658	.055	-.316	-.658
Estado civil	-.397	-.420	.489	1.000	.035	-.083	-.093	-.093	.128	.848	-.284	.822	-.051	-.277	.128	.207	-.029	-.229	-.229	-.397	-.398	-.229	-.229	-.229	-.229	-.229	.436	.243	-.229
Profesión	.379	.211	.848	.035	1.000	.713	.063	.063	-.848	-.127	-.238	.162	-.369	.130	-.846	-.358	.157	.022	.115	.063	.022	.115	.211	.146	-.326	.115	-.051	-.146	.115
Ocupación	.322	.371	-.108	-.083	.713	1.000	-.322	-.322	-.271	-.119	-.175	-.846	-.081	.489	.108	-.169	.082	.486	.486	.020	.307	.489	.845	.243	-.129	.489	-.119	.000	.489
¿Tiene la empresa un manual de procedimientos o que garantiza un buen control interno?	.458	.125	.411	-.093	.063	-.322	1.000	1.000	.228	.101	-.059	.320	-.411	-.043	-.411	-.125	-.052	-.559	-.411	-.167	-.258	-.411	-.458	.000	-.043	-.411	-.452	.000	-.411
¿Cree Usted que la empresa se encuentra en una zona estratégicamente competitiva?	.091	-.091	-.300	.128	-.046	-.271	.228	.228	1.000	.055	-.258	.175	-.050	.471	-.050	-.228	.170	-.141	-.050	-.091	-.141	-.050	-.411	.316	.141	-.050	-.440	.000	-.050
¿Se cumple con la política de contratación de personal?	-.101	-.201	.330	.549	-.127	-.119	.101	.101	.055	1.000	-.213	.145	-.320	.020	-.320	.251	.031	-.389	-.330	.101	-.389	-.330	-.251	-.522	.026	-.330	.273	.174	-.330
¿Qué medio de pago utiliza para el pago de sus proveedores?	.059	-.471	.258	-.264	-.238	-.175	-.059	-.059	-.258	-.213	1.000	-.679	-.258	-.548	.194	.059	-.403	.122	-.258	-.471	.122	-.258	-.059	-.408	-.122	-.258	.213	-.408	-.258
¿Qué medio de pago utiliza para el pago de sus clientes?	.340	.320	-.175	.022	.162	-.048	.320	.320	.175	.145	-.679	1.000	.175	.372	-.439	.249	.448	-.372	.175	.320	.207	.175	.320	.277	-.207	.175	-.145	.277	.175
¿El dinero de los ingresos del día es depositado y cobrado?	-.548	.228	-.650	-.051	-.369	-.081	-.411	-.411	-.850	-.330	-.258	.175	1.000	.141	-.050	.411	.170	.519	.650	.548	.519	.650	.229	.316	.471	.050	.330	.632	.650
¿Existen restricciones de ingreso de personal a la tienda?	.344	.559	-.471	-.277	.130	.409	-.043	-.043	.471	.026	-.548	.372	.141	1.000	-.189	-.258	.268	.244	.471	-.043	.244	.471	.258	.745	.067	.471	-.389	.149	.471
¿Se identifica a los clientes potenciales y reales, y se desarrolla marketing para influir en ellos para que de esa manera obtén por la venta?	-.228	-.441	.050	.128	-.046	-.108	-.411	-.411	-.050	-.330	.184	-.439	-.050	-.189	1.000	-.228	-.020	.189	-.050	-.091	-.141	-.050	.228	.000	-.189	-.050	-.055	-.316	-.050
¿Cuentan con un plan de contingencia para enfrentar los riesgos internos y externos que se puedan presentar en la empresa?	-.167	-.125	-.091	.257	-.358	-.198	-.125	-.125	-.228	.251	.059	.240	.411	-.258	-.228	1.000	-.130	-.043	.091	.167	.258	.091	.167	-.289	.043	.091	.452	.289	.091
¿Se evalúa la calidad del servicio que brinda a sus clientes?	-.311	-.233	-.389	-.029	.157	.062	-.052	-.052	.170	.031	-.403	.448	.170	.268	-.028	-.130	1.000	.295	.568	.874	.482	.568	.311	.359	.288	.568	.188	.539	.568
¿Existe una adecuada comunicación entre sus colaboradores y sus jefes inmediatos?	-.344	.043	-.519	-.229	.022	.486	-.559	-.559	-.141	-.389	.122	-.372	.519	.244	.189	-.043	.265	.100	.849	.344	.689	.849	.344	.447	.556	.849	.389	.447	.849
¿Considera Usted que el plan de contingencia que elabore la empresa sea adecuada como una estrategia de financiamiento para el crecimiento de la empresa?	-.228	.228	.650	-.230	.115	.488	-.411	-.411	.050	-.330	-.258	.175	.650	.471	-.050	.091	.568	.849	1.000	.548	.849	1.000	.548	.632	.471	1.000	.330	.632	1.000
¿Considera Usted que la gestión financiera determinará finalmente si los que gana o se pierde en la empresa?	-.708	-.167	-.228	.397	.063	.025	-.167	-.167	.091	.101	-.471	.320	.548	-.043	-.091	.167	.874	.344	.548	1.000	.344	.548	.125	.000	.559	.548	.603	.866	.548
¿Considera Usted que las opiniones de los accionistas de la empresa influyen en la gestión financiera de la empresa?	-.043	.043	-.519	-.398	.022	.307	-.258	-.258	-.141	-.389	.122	.207	.519	.244	-.141	.258	.482	.689	.849	.344	1.000	.849	.645	.447	.244	.848	.389	.447	.848
¿Considera Usted que una buena planificación es muy importante dentro de la gestión financiera de la empresa?	-.228	.228	.650	-.230	.115	.488	-.411	-.411	.050	-.330	-.258	.175	.650	.471	-.050	.091	.568	.849	1.000	.548	.849	1.000	.548	.632	.471	1.000	.330	.632	1.000
¿Se abre una cuenta con liquidez para realizar pagos a corto plazo?	.167	.125	-.228	-.287	.211	.545	-.458	-.458	-.611	-.251	-.059	.320	.228	.258	.228	.167	.311	.344	.548	.125	.645	.548	1.000	.289	-.344	.548	.251	.000	.548
¿Cree Usted que la parte de cobranza y pagos es la parte más vulnerable del negocio para lograr una buena gestión financiera?	.289	.577	-.632	-.566	.148	.343	.000	.000	.316	-.522	-.408	.277	.316	.745	.000	-.289	.359	.447	.632	.000	.447	.632	.289	1.000	.149	.632	-.522	.143	.632
¿Cree Usted que debe tenerse medidas necesarias ante la falta de liquidez de la empresa?	-.559	-.043	-.141	.229	-.328	-.128	-.043	-.043	.141	.026	-.122	-.207	.471	.067	-.199	.043	.268	.556	.471	.559	.244	.471	-.344	.149	1.000	.471	.337	.745	.471
¿Considera Usted que la presentación de un estado financiero es muy importante dentro de la gestión financiera de la empresa?	-.228	.228	.650	-.230	.115	.488	-.411	-.411	.050	-.330	-.258	.175	.650	.471	-.050	.091	.568	.849	1.000	.548	.849	1.000	.548	.632	.471	1.000	.330	.632	1.000
¿Considera que se necesita de un personal capacitado en gestión financiera para la empresa?	-.803	-.452	.055	.436	-.051	.119	-.452	-.452	-.440	.273	.213	-.145	.330	-.389	-.055	.452	.188	.389	.330	.603	.389	.330	.251	-.522	.337	.330	1.000	.522	.330
¿Cree Usted que brindando un buen servicio al cliente, su empresa cuenta con el soporte de optimizar la gestión financiera?	-.577	.000	-.316	.243	-.146	.000	.000	.000	.800	.174	-.408	.277	.632	.149	-.316	.289	.539	.447	.632	.866	.447	.632	.000	.143	.745	.632	.522	1.000	.632
¿Para el cumplimiento de las metas de la empresa, dispone de los medios necesarios?	-.228	.228	.650	-.230	.115	.488	-.411	-.411	.050	-.330	-.258	.175	.650	.471	-.050	.091	.568	.849	1.000	.548	.849	1.000	.548	.632	.471	1.000	.330	.632	1.000



## Anexo 4: Base de datos

\*datos.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Edad	Sexo	Grado_inst	Estado_civil	Profesión	Ocupación	Zona_stra	Manua_l_p.	Cu_mpe_o	Co_ntra_l_a.	Me_dic_pa	He_ran_ient	In_gre_s_d	Re_stri_cci.	Iden_tificac	Pl_n_onti	Ev_luá_ca	Co_mu_nic.	Pl_nemie	Bu_en_ges	Op_ort_nas	Pl_nificac	Lic_uic_ez	Cc_bra_nza	Me_dic_as	Pre_ser_taci	Pe_sor_al	Bu_en_ser.	Me_as_dis.
1	1	2	4	3	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1
2	1	1	4	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1
3	1	1	4	3	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1
4	2	2	4	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
5	2	1	4	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1
6	1	1	4	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1
7	1	1	4	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
8	2	2	4	3	2	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
9	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	1	1	3	3	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	2	2	4	2	4	4	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
14	2	2	4	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1

## Anexo 5: Matriz de consistencia

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: "Factores del control interno, la gestión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018"

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	INDICADOR	MÉTODO
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	Control Interno	Según, Estupiñan (2006), en "control interno y fraudes" el Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: Efectividad y eficiencia de las operaciones, Suficiencia y confiabilidad de la información financiera, Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.	Normativa	Ley del control interno Ley N° 28716	<b>Tipo:</b> Cuantitativa-Descriptiva  <b>Diseño:</b> No experimental - Transversal - Retrospectivo  <b>Población:</b> Estuvo conformado por los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018.  <b>Muestra:</b> Fue intencionada tomándose 14 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018.  <b>Técnicas:</b> La encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario de 28 preguntas cerradas  <b>Métodos de Análisis de Investigación</b> Se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel científico y para el procesamiento de los datos el software SPSS Versión 24.
¿Cuáles son los factores del control interno, la gestión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018?	Describir los factores del control interno, la gestión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018.			Componentes	Ambiente de control Actividades de control Evaluación de riesgos Información y comunicación Supervisión y seguimiento	
<b>Problemas Específicas</b>	<b>Objetivos Específicos</b>			Objetivos	Operacionales Financieros Cumplimiento de leyes y Normas	
¿Cuáles son las principales características de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018?	Describir las principales características de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018.	Gestión Financiera	Afirma Fundación Romero (2012) en "Aprende y desarrolla tu empresa" que, La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.	Liquidez	Decisiones de inversión Evaluar el origen y características Suministro de información Evaluar la solvencia y liquidez	
¿Cuáles son los factores del control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018?	Describir los factores del control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018.			Estados financieros	Utilidad Confiabilidad	
¿Cuáles son los factores de la gestión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018?	Describir los factores de la gestión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018.			Cobranzas	Intereses Pagos	