



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

“Control interno y su relación con la gestión financiera de tarjeta Visa débito
en entidades bancarias, Lima, año 2017”

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

AUTORA:

Lizeth Eloyza Luna León

ASESOR:

Dr. Ricardo Gilberto García Céspedes

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Auditoría y Peritaje

LIMA- PERÚ

2017

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(a) Lizeth Eloyza Luna León, cuyo título es: "Control interno y su relación con la gestión financiera de tarjeta Visa débito en entidades bancarias, Lima, año 2017".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) Dieciséis (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho, 30 de Noviembre del 2017.



Dra. Esther Saenz Arenas

Presidente



Dr. Gilberto Ricardo García Céspedes

Secretario



Mg. Luz Maribel Vásquez Vásquez

Vocal




Elabora	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aproba	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------




Dedicatoria

Esta investigación esta ofrendada, ante todas las cosas a nuestro creador por siempre mantener las fuerzas en mí para seguir adelante, también a mis padres con todo mi amor y cariño, porque fueron ellos los que guiaron mi camino y hoy en día su sonrisa de orgullo es mi mayor satisfacción.

Agradecimiento

Agradezco a quienes me dieron la vida por ser un soporte siempre e inculcarme los principios que me han ayudado a concluir una etapa de mi vida y a tener una grata educación con el gran ejemplo que me han brindado.

Declaración de autenticidad

Yo, Lizeth Eloyza Luna León con DNI N° 75386461, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de Noviembre de 2017



Lizeth Eloyza Luna León
DNI: 75386461

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Control interno y su relación con la gestión financiera de tarjeta Visa débito en entidades financieras, Lima, año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

Tiene como finalidad demostrar e identificar que el control interno tiene relación con la gestión financiera de tarjeta Visa débito en las entidades bancarias de Lima así como informar el valor adicional que este título valor, ofrecerá al evaluar las diferentes alternativas de control interno y el uso adecuado de procesos financieros permitirá a la empresa lograr sus objetivos, tener una mayor competitividad y una gestión eficiente para poder reducir malas experiencias con los clientes, tanto internos como externos.

El presente trabajo de investigación está estructurado bajo el esquema de 8 capítulos. En el capítulo I, se expone la introducción. En capítulo II, se presenta el marco metodológico y método de investigación. En el capítulo III, se muestran los resultados de la investigación. En el capítulo IV, las discusiones. En el capítulo V, las conclusiones. En el capítulo VI, se presenta las recomendaciones. En el capítulo VII y VIII, se detallan las referencias bibliográficas y anexos: el Instrumento, la matriz de consistencia y la validación del instrumento.

Lizeth Eloyza Luna León

Índice General

Acta de aprobación de tesis	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice General.....	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
1.1. Realidad Problemática	16
1.2. Trabajos Previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.3.1. Control interno.	20
1.3.2. Gestión financiera.	21
1.3.3. Marco conceptual.	24
1.4. Formulación al problema	24
1.4.1. Problema General.....	24
1.4.2. Problemas Específicos.	25
1.5. Justificación del estudio	25
1.5.1. Teórica.....	25
1.5.2. Práctica.....	25
1.5.3. Metodológica.....	26
1.6. Hipótesis.....	26
1.6.1. Hipótesis General.....	26

1.6.2. Hipótesis Específicos.	26
1.7. Objetivo.....	27
1.7.1. Objetivo General.	27
1.7.2. Objetivos Específicos.....	27
2.1 Diseño de investigación	28
2.1.1 No experimental.	28
2.1.2 Diseño transversal correlacional.....	28
2.1.3 Tipo de estudio.	28
2.2. Variables, Operacionalización	28
2.2.1. Variable independiente: Control interno.....	28
2.2.2. Variable dependiente: Gestión Financiera.	29
2.3. Cuadro de Operacionalización de variables.....	30
2.4. Población, muestreo y muestra	31
2.4.1. Población.....	31
2.4.2. Muestreo.....	31
2.4.3. Muestra.....	31
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5.1. Técnica.	31
2.5.2. Instrumento.	31
2.5.3. Confiabilidad.....	32
2.6. Métodos de análisis de datos.....	32
2.7. Aspectos éticos.....	32
3.1. Método de fiabilidad	33
3.2. Resultados	36
3.3. Validación de hipótesis	62
4.1. Discusión.....	73
5.1. Conclusiones	77

6.1. Recomendaciones.....	79
7.1. Referencias.....	81
8.1. Matriz de consistencia.....	84
8.2. Instrumento	85
8.3. Validación del instrumento	87
8.4. Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	99
8.5. Autorización de publicación de tesis.....	101
8.6. Autorización de la versión final del trabajo de investigación	102

Índice de tablas

Tabla 1 Control interno	33
Tabla 2 Gestión financiera.....	33
Tabla 3 validez item por item.....	34
Tabla 4 La planeación es parte del control interno.....	36
Tabla 5 LA ejecución describe los pasos para realizar el control interno	37
Tabla 6 Los procesos del control interno determinan los factores críticos tanto internos como externos que perjudiquen e logro de objetivos	38
Tabla 7 La evaluación del control interno ayuda a implementar acciones correctivas en la entidad bancaria.....	39
Tabla 8 La supervisión del control interno identifica posibles riesgos en la entidad bancaria .	41
Tabla 9 Las entidades bancarias realizan la implementación de posibles consecuencias de los riesgos identificados	42
Tabla 10 La eficacia ayuda a medir la consecución de objetivos en la entidad bancaria.....	43
Tabla 11 La eficacia muestra los recursos utilizados en una entidad bancaria para el logro de objetivos	45
Tabla 12 La confiabilidad de la información garantiza el buen funcionamiento de una entidad bancaria.....	46
Tabla 13 El cumplimiento de leyes en una entidad bancaria ayuda en el proceso de control interno para garantizar una razonable seguridad al logro de los objetivos.....	47
Tabla 14 El efectivo es un medio financiero	49
Tabla 15 Los consumos pos forman parte del canal de venta pos con tarjeta visa debito	50
Tabla 16 Los consumos por internet son un medio financiero que ayuda a validar los fraudes con tarjeta visa debito.....	51
Tabla 17 El retiro de otros bancos es un medio financiero que ayuda a validar alguna contingencia en otras entidades bancarias	52
Tabla 18 La conciliación de importes diferentes valida las oepaciones erradas con tarjeta visa debito	54
Tabla 19 Los problemas de sistema con solucionados de manera oportuna con el equipo encargado.....	55

Tabla 20 La conciliación manual base I verifica que las operaciones autorizadas por las entidades bancarias de tarjeta Visa débito sea igual al monto cargado en la cuenta de los clientes.	56
Tabla 21 Frecuentemente se recepcionan reclamos por una mala gestion operativa con tarjeta visa debito.....	58
Tabla 22 La devolución manual acredita la devolución de los fondos a los clientes por operaciones no válidas de tarjeta visa debito.....	59
Tabla 23 Las operaciones extornadas por consumos con tarjeta visa debito realizan la devolución de los fondos a la cuenta original del consumo	60
Tabla 24 Tabla de contingencia.....	62
Tabla 25 Pruebas de chi-cuadrado.....	62
Tabla 26 Tabla de contingencia.....	65
Tabla 27 Pruebas de chi-cuadrado.....	65
Tabla 28 Tabla de contingencia.....	67
Tabla 29 Pruebas de chi-cuadrado.....	67
Tabla 30 Tabla de contingencia.....	69
Tabla 31 Pruebas de chi-cuadrado.....	69
Tabla 32 Tabla de contingencia.....	71
Tabla 33 Pruebas de chi-cuadrado.....	71

Índice de figuras

Figura 1 La planeación es parte del proceso del control interno	36
Figura 2 La ejecución describe los pasos para realizar el control interno	37
Figura 3 El proceso de control interno determina los factores críticos tanto internos como externos que perjudiquen el logro de objetivos	38
Figura 4 La evaluación del control interno ayuda a implementar acciones correctivas en la entidad bancaria	40
Figura 5 La supervisión del control interno identifica posibles riesgos en la entidad bancaria	41
Figura 6 Las entidades bancarias realizan la implementación de posibles consecuencias de los riesgos identificados	42
Figura 7 La eficacia ayuda a medir la consecución de objetivos de la entidad bancaria	44
Figura 8 La eficiencia muestra los recursos utilizados para el logro de objetivos	45
Figura 9 La confiabilidad de la información garantiza el buen funcionamiento de una entidad bancaria	46
Figura 10 El cumplimiento de leyes en una entidad bancaria ayuda en el proceso de control interno para garantizar una razonable seguridad al logro de los objetivos	48
Figura 11 El efectivo es un medio financiero	49
Figura 12 Los consumos POS forman parte del canal de venta POS con tarjeta Visa débito ...	50
Figura 13 Los consumos por internet son un medio financiero que ayuda a validar los fraudes con tarjeta Visa débito	51
Figura 14 El retiro de otros bancos es un medio financiero que ayuda a validar alguna contingencia en otras entidades bancarias	53
Figura 15 La conciliación de importes diferentes valida las operaciones erradas con tarjeta Visa débito	54
Figura 16 Los problemas de sistemas son solucionados de manera oportuna con el equipo encargado	55
Figura 17 La conciliación manual base I verifica que las operaciones autorizadas por las entidades bancarias de tarjeta Visa débito sea igual al monto cargado en la cuenta de los clientes	57
Figura 18 Frecuentemente se recepcionen reclamos por una mala gestión operativa con tarjeta	

Visa débito.....	58
Figura 19 La devolución manual acredita la devolución de los fondos a los clientes por operaciones no validas de tarjeta Visa débito.....	59
Figura 20 Las operaciones extornadas por consumos con tarjeta Visa débito realizan la devolución de los fondos a la cuenta original del consumo	61
Figura 21 Distribución de Chi-cuadrado	64
Figura 22 Distribución de Chi-cuadrado	66
Figura 23 Distribución de Chi-cuadrado	68
Figura 24 Distribución de Chi-cuadrado	70
Figura 25 Distribución de Chi-cuadrado	72

RESUMEN

El reciente análisis de estudio, sostiene como propósito primordial identificar cual es el método a través del cual el control interno tiene relación con la gestión financiera de tarjeta Visa débito en entidades bancarias, Lima, año 2017. La envergadura de este trabajo nace en la obligación de ofrecer un buen producto y servicio a los clientes del Sistema financiero, ya que existen diversas regularizaciones por los consumos realizados con su tarjeta Visa débito y falencias en la gestión de los procesos que estos intervienen. El prototipo de trabajo es correlacional, el diseño de la tarea realizada es no experimental transversal correlacional, con un poblamiento de 300 trabajadores del área de servicios para los clientes de una entidad bancaria, la muestra está formada por 44 colaboradores del área mencionada. La técnica que se utilizo es la encuesta y el instrumento de recolección de datos, el cuestionario fue aplicado a los colaboradores del área. Para garantizar la certeza de los instrumentos se empleó el criterio de juicios de expertos y además está avalado por el uso del Alfa de Cronbach; la verificación de las hipótesis se ejecutó con la prueba del Chi cuadrado. En el actual estudio de investigación se tuvo como desenlace que el control interno tiene relación con la gestión financiera de tarjeta Visa débito en las entidades bancarias, Lima, año 2017.

Palabras claves: Control, Gestión, Instrumentos financieros.

ABSTRACT

The recent research analysis has the main purpose of identifying how internal control is related to the financial management of a Visa debit card in banking entities, Lima, 2017. The scope of this work stems from the obligation to offer a good product and service to the clients of the Financial System, since there are various regularizations for the consumptions made with your Visa debit card and flaws in the management of the processes involved. The research prototype is correlational, the design of the task performed is non-experimental correlational cross-sectional, with a population of 300 people in the service area for the clients of a bank, the sample consists of 44 people in the aforementioned area. The technique that was used is the survey and the data collection instrument, the questionnaire was applied to the collaborators of the area. For the authenticity of the instruments, the criterion of expert judgments was used and is also supported by the use of Cronbach's Alpha; The hypothesis was verified using the Chi-square test. In the current research study, the outcome was that internal control is related to the financial management of Visa debit cards in banks, Lima, 2017.

Keywords: Control, management, Financial instruments.