



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Control interno del área de tesorería en la gestión administrativa de la
empresa saga Falabella s.a. periodo: 2018 del distrito de Castilla -
Piura

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORA:

Pérez Tuesta, Juana Beatriz (ORCID: 0000-0003-1103-1673)

ASESORA:

Dra. Zapata Periche, Isidora Concepción (ORCID: 0000-0001-9673-0435)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Auditoría

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mis padres por ser motor y motivo para salir adelante y cumplir mis metas y objetivos, a mis profesores y amistades por darme muestra de aliento y cariño para culminar este trabajo de investigación.

Agradecimiento

En primera instancia agradezco a Dios por ser mi guía y fortaleza en mi vida, por estar ahí día a día cuidándome y dándome fuerza y mucha fe, agradezco también a la universidad César Vallejo por forjarme como profesional y persona y tener el agrado de dejar mi huella en esta casa de estudios.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN:	i
II. MARCO TEÓRICO	i
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variable, operacionalización:	11
3.3. Población, muestra y muestro	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos:	19
3.7. Aspectos éticos:	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general analizar la influencia del control interno del área de tesorería en la gestión administrativa de la empresa Saga Falabella S.A., planteó una metodología aplicada ya que se utilizó los conocimientos de la ciencia contable, para aplicarlos en la solución del problema, detectado en la empresa en estudio, tiene nivel explicativa; dado que tiene la finalidad de estudiar el fenómeno que se está suscitando en la población, así como también las causas y sus razones, y el diseño de la investigación es no experimental, transeccional Correlacional / causal, porque no se manipularon las variables. La población estuvo constituida por 25 colaboradores de las áreas de Puntos de Ventas y Tesorería: 22 Cajeros, 2 asistentes de Tesorería y el encargado de Puntos de Ventas, a quienes se les aplicó el cuestionario y no se efectúa la muestra ya que la población finita, es decir hay una población establecida, disponiendo del 100% de la población. Se determinó que existe una influencia entre control interno del área de tesorería en la gestión administrativa, pero esta es negativa o inadecuada para la gestión administrativa; generando una mala gestión en la administración de la empresa.

Palabras Clave: control interno, tesorería, gestión administrativa.

Abstract

The present research work has as general objective to analyze the influence of the internal control of the treasury area in the administrative management of the company Saga Falabella SA, proposing an applied methodology since the knowledge of accounting science was used, to apply them in the solution The problem, detected in the company under study, has an explanatory level; since it has the purpose of studying the phenomenon that is occurring in the population, as well as the causes and their reasons, and the research design is non-experimental, transectional, correlational / causal, because the variables were not manipulated. The population was made up of 25 collaborators from the Points of Sales and Treasury areas: 22 Cashiers, 2 Treasury assistants and the person in charge of Points of Sales, to whom the questionnaire was applied and the sample is not carried out since the finite population, that is to say, there is an established population, having 100% of the population. It was determined that there is an influence between internal control of the treasury area in administrative management, but this is negative or inappropriate for administrative management; generating mismanagement in the administration of the company.

Keywords: internal control, treasury, administrative management.

I.INTRODUCCIÓN:

El desarrollo del comercio de Retail crece a ritmo acelerado, según estudio realizado por la universidad ESAN, el sector comercio en nuestro país posee un índice elevado en su crecimiento en relación a toda América Latina. Según estudios realizados por la Cámara de Comercio y ESAN se pronostica que para fines de este año las ventas aumentarían en un 6%, siendo esto motivo a que las empresas innoven y halla un aumento en el número de cadenas, sucursales, fidelizar a los consumidores, etc., y el ingreso de estos modelos de Retail beneficia a la población, debido a la calidad, diversidad de bienes y servicios ofrecidos. Al incrementarse estos centros eleva el estándar de competencias en bodegas, minimarket, quienes están en la obligación de reinventarse para continuar atrayendo a sus clientes, siendo estos al final los beneficiados. (Rodríguez, 2018)

Falabella comenzó sus actividades el 11 de noviembre de 1953 con el nombre Sears Roebuck del Perú S. A., iniciando en Lima en 1955 en el distrito de San Isidro. Luego apertura nuevas tiendas en Cercado de Lima, Miraflores y San Miguel. Y en 1995, la empresa Falabella compró SAGA, luego de 23 años de operar en Perú, el 24 de enero de 2018 eliminó el nombre Saga Falabella y uniformiza el nombre a Falabella, como en los demás países. Está conformada por: almacenes, ventas, logística, recursos humanos y tesorería; esta última es un departamento estratégico, en el cual se recauda el efectivo de las ventas diarias, siendo su objetivo primordial realizar eficientemente los procedimientos implantados: arqueos, supervisiones de caja chica, rendición de cuentas, informes diarios, registros y envíos de dinero para su depósito en la cuenta de la empresa. El problema que se plantea está ubicado en el departamento de tesorería; dado que, el control interno es deficiente, lo que ha generado una indebida utilización de los recursos, no llegando a cumplir con los propósitos establecidos de la entidad.

El principal problema radica en el deficiente uso de la parte operativa, funciones, procesos, coordinaciones y controles del efectivo en el departamento de tesorería, además que solo se realizan arqueos de bóveda, no realizando auditorías anuales. Ante este problema tanto gerencia como directores no buscan

resolver dicho inconveniente relacionado al control interno del área. La presente investigación está diseñado para aportar conocimiento y adaptación respecto al adecuado control interno en el área de tesorería y como este influye positivamente en la gestión administrativa, puesto que con un óptimo control en el manejo del efectivo de la empresa, se tomaría decisiones adecuadas para el desarrollo de las operaciones que se desarrollan en dicha entidad.

Por lo anteriormente expuesto, el enunciado del problema fue el siguiente: ¿En qué medida el control interno del área de tesorería influye en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A. periodo 2018, del distrito de Castilla - Piura? De la misma forma se consideran los siguientes problemas: ¿En qué medida el ambiente interno del área de tesorería influye en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A. periodo 2018, del distrito de Castilla - Piura?; ¿En qué medida la evaluación de riesgos del área de tesorería influye en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A. periodo 2018, del distrito de Castilla - Piura?; ¿En qué medida las actividades de control del área de tesorería influyen en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A. periodo 2018, del distrito de Castilla - Piura?; ¿En qué medida la información y comunicación del área de tesorería influye en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A. periodo 2018, del distrito de Castilla - Piura? Y ¿En qué medida la Supervisión del área de tesorería influye en la Gestión Administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A. periodo 2018, del distrito de Castilla - Piura?

Se planteó como objetivo general: Analizar la influencia del control interno del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A periodo 2018, del distrito de Castilla - Piura. Esto llevo a realizar los objetivos específicos como: (1) Analizar la influencia del ambiente interno del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A. periodo 2018, del distrito de Castilla - Piura; (2) Analizar la influencia de la evaluación de riesgos del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A. periodo 2018, del distrito de Castilla - Piura; (3) Analizar la influencia de las actividades de control del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A. periodo 2018, del distrito de Castilla - Piura; (4) Analizar la influencia de la información y comunicación del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A. periodo 2018, del distrito de Castilla - Piura y (5) Analizar la influencia de la

supervisión del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A. periodo 2018, del distrito de Castilla – Piura.

De esta manera la investigación fue justificada desde lo práctico, porque el Control Interno del área de tesorería tiene efecto sobre la gestión administrativa de la empresa Saga Falabella S.A., cuyo fin fue asegurar razonablemente que se cumplan los procesos de control para llegar a cumplir objetivos de la empresa. En el aspecto teórico, las diferentes teorías del control, ayudan a la elaboración de una propuesta. La información recogida en la empresa sirve como precedente para otras organizaciones que tengan falencias en parte organizacional especialmente en tesorería, y como antecedente para futuras investigaciones. Se justifica desde el punto de vista económico, ya que organizando una empresa desde su interior, necesita de estudios para solucionar los inconvenientes que se presenta, admitiendo medidas correctivas al aplicar un control preventivo y concurrente para realizar eficientemente las tareas, optimizando los recursos sea estos humano y económico, para así otorgar información idónea y oportuna.

La formulación de la hipótesis que se define como como una posibilidad de resolución de las variables en investigación. La hipótesis general fue: El control interno del área de tesorería influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A. periodo 2018, del distrito de Castilla - Piura Por otra parte se mencionaron las hipótesis específicas: (a) El Ambiente interno del área de tesorería influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa Saga Falabella S.A. periodo 2018, del distrito de Castilla - Piura (b) La evaluación de riesgos del área de tesorería influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa Saga Falabella S.A. periodo 2018, del distrito de Castilla – Piura (c) Las actividades de control del área de tesorería influyen significativamente en la gestión administrativa de la empresa Saga Falabella S.A. periodo 2018, del distrito de Castilla – Piura (d) La información y comunicación del área de tesorería influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa Saga Falabella S.A. periodo 2018, del distrito de Castilla - Piura (e) La supervisión del área de tesorería influye significativamente en la gestión administrativa de la empresa Saga Falabella S.A. periodo 2018, del distrito de Castilla - Piura

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan investigaciones previas que permitieron trabajos previos en el ámbito internacional, nacional y local que sirvieron de base a esta investigación:

Dalguerre (2017), cuya investigación *“Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa de la empresa CEVIVE E.I.R.L. de Huaraz – 2017”*, tuvo como propósito plantear un sistema de control interno que influya mejoras en la gestión administrativa. Uso una metodología de tipo aplicada, cuantitativo, no experimental, transversal correlacional-causal. Aplico sus instrumentos a una muestra de 31 trabajadores de una población de 40. La investigación concluyó que un 83.9% de personal encuestado indicó que sería excelente que al realizar una propuesta que influya en la gestión administrativa, ya que permitiría mejorar dicha gestión.

Cadillo (2016), en su tesis *“Control Interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016”*, la cual tuvo como objetivo establecer una relación entre el control interno y la gestión administrativa de la empresa Servicios Postales del Perú. Cuya investigación fue no experimental, correlacional, transversal. Aplicando sus instrumentos a una población de 115 trabajadores, cuyo muestreo fue no probabilística, se utilizó dos variables: control interno y gestión administrativa. Llegó a la conclusión que una relación relevante entre las variables de estudio, ya que los resultados arrojaron que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.883, representando una mayor correlación entre las variables. Finalmente dicha investigación se sustenta que el control interno en sus dimensiones, son elementos importantes que influyen en la gestión administrativa.

Rosales (2016), precisó en su tesis de título *“Caracterización del control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú: caso empresa Mueble Hogar - Trujillo, 2016”*; la cual tuvo como propósito ejecutar un análisis del control interno del departamento de caja de la empresa Mueble Hogar Trujillo, 2016; debido a que este es un área muy importante y cuando en esta se realizan adecuadamente sus procesos se obtienen favorables resultados y por

ende mejora la gestión administrativa. Así mismo, concluyó que dicha investigación permitirá a la empresa a cumplir con sus objetivos trazados, siendo eficiente en la ejecución de sus procedimientos y actividades, con el único propósito de ser competitivo y acceder a rápidas respuestas ante una exigencia empresarial, siendo el control interno un canal eficiente que asegura la realización de los objetivos, gracias a la ejecución confiable de las operaciones y/o transacciones para evitar fraudes o malversación de fondos.

Balla & López (2018), en su investigación *“El control interno en la gestión administrativa de las empresas del Ecuador”*, la cual tuvo como propósito establecer y explicar la influencia del control interno en la mejora de la gestión administrativa de las empresas en el Ecuador, buscó evidenciar análisis más importantes que se tomaron en cuenta para la implementación del control interno en dichas entidades, para lograr busca evidenciar el análisis de las fases más importantes que se toman en cuenta para poner en evidencia el estudio de los aspectos más representativos que deben ser tomados en cuenta para la aplicación de dicho control en las organizaciones, evidenciando las privaciones que tienen las empresas, analizado el control interno como un instrumento que viabiliza obtener un trabajo eficiente para cumplir con los objetivos de la empresa. Concluyó que el control interno es un instrumento que debe ser usado por las entidades independientemente al entorno económico, beneficioso en el que se desempeñen, como resultado de lo eficaz y eficiente entre las operaciones, informaciones financieras, normas y leyes.

Tello (2014), en su tesis denominada: *“Sistema de control interno en la gestión administrativa contable y financiera para la federación de organizaciones negras y mestizas del sur occidente de esmeraldas, atacames, muisne (fonmsoeam), de la cadena del cacao fino de aroma”*, indicó que en la empresa no se realiza un control de los recursos financieros de la Federación, no garantizando que la información de tipo administrativo y financiero sea legible, transparente y confiable. Concluyó que al realizar su investigación esta permitió desplegar acuerdos que generaron cambios en el ámbito de los empleados y empresarios en la validez de mejoras en la gestión administrativa.

López & Medina (2015), en su tesis denominada: *“Mejoramiento de los procesos de gestión del área Financiera – administrativa “Empresa Aurelian*

Ecuador S.A.”, la cual tuvo como propósito mejorar los procesos dados por la empresa, teniendo en cuenta la parte teórica y técnica de la parte administrativa de la empresa en estudio, tuvo como el resultado la realización de un manual de procedimientos y flujogramas para las mejoras de las funciones en los departamentos administrativos y financieros. Llego a la conclusión que los procedimientos permitieron determinar claramente definir de manera clara la separación de funciones, ubicación de puestos, niveles de autorización, buscando mejoras tanto en eficiencia, productividad y eficacia las actividades realizadas en el departamento, a través de una guía para ejecutivos y trabajadores actuales y futuros. Así mismo se adicionó sugerencias a favor de mejoras en la ejecución de las actividades.

A continuación, se tomaron las siguientes teorías a sustentar la investigación, en relación a las variables que fueron materia de análisis:

Sobre la variable Control interno, Meléndez (2016), la define como un instrumento que gestiona, organiza la metodología y procesos que son adoptados o accionados en las instituciones, específicamente por los directivos, gerentes y colaboradores de la misma, con el propósito de salvaguardar el activo y patrimonio de esta, fomentando la realización de las actividades eficientemente y así obtener un buen índice de rentabilidad. Igualmente es un proceso continuo ejecutado y coordinado por los directivos, gerentes y personal, que genera seguridad y confianza, y por ende el cumplimiento de los objetivos. Para el autor el control interno razona por las siguientes dimensiones: ambiente, evaluar el riesgo, actividades, informar, comunicar y supervisar.

Para la contraloría general de la Republica (2015), es un proceso integral realizado por los funcionarios, accionistas, y trabajadores de una empresa, elaborado con el fin de afrontar riesgos dando seguridad razonable de cumplir con los objetivos de la institución, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

Actualice (2014) menciona en su portal, que el control interno es el conjunto de instrumentos, normas, procesos que realizan la verificación y evaluación de las actividades y operaciones que se desarrollan en la empresa, desde la administración de la información y de los recursos hasta el

direccionamiento de las políticas dadas, es decir verifica que las actividades se realizan de acuerdo a lo estipulado por las normas de la empresa, con el único propósito de salvaguardar la seguridad de los recursos, detectando posibles fraudes o errores en los procedimientos dentro de la institución.

Para Serrano, Señalín, Vega, & Herrera (2017), indican que el control está compuesto por se encuentra compuesto por cinco fases que están interrelacionadas y se originan en la parte administrativa de una empresa, además de estar integrado por procedimientos administrativos; siendo estos apreciados como un grupo de normas usadas en la estimación del control interno y establecen su eficiencia y eficacia. Siendo estos: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, y Supervisión y monitoreo. Para la variable Control interno se consideró a 05 dimensiones:

Ambiente de control, según Serrano, Señalín, Vega, & Herrera (2017), un ambiente apropiado de control otorga a una empresa la seguridad para ejecutar sus procesos que están libres de fallas significativas, permitiendo una idónea utilización de sus recursos, realizar y registrar eficientemente las operaciones, resultando así la obtención de estados financieros razonables, siendo de vital importancia en el reflejo exacto de la situación económica y financiera de las entidades. Este se puede dividir en los siguientes indicadores: Políticas y su difusión por el control interno, Cultura basada en valores, Estructura organizativa. Evaluación de riesgos, para Vanegas & Pardo (2014), mencionan que es fundamental analizar los riesgos que pueden suceder en una empresa, este estudio se convertirá en un método sistemático permitiendo planear, identificar, evaluar, tratar y monitorear la información asociada a las actividades de la empresa, permitiendo la reducción de riesgos y el aumento de oportunidades. La evaluación de riesgos puede clasificarse en los siguientes indicadores: (a) Análisis de los resultados alcanzados, son las actividades reveladoras que se verifican antes y después de ejecutarse, siendo al termino registradas. (b) Difusión de documentos de gestión, es la fomentación del concepto e importancia del control interno a través de documentos para tener un mayor control y prevenir los riesgos de control. (c) Identificación de los riesgos: se refiere a identificar y analizar los riesgos a los que esta propensa la

empresa para el logro de sus objetivos, de los cuales mencionaremos los riesgos que se pueden encontrar en la empresa Saga Falabella: Factores externos: económicos, medioambientales y sociales, Factores internos: infraestructura del área de tesorería, personal no controlado ni capacitado, y procesos internos del área.

Actividades de control, según Castañeda (2014), las define como normas y procedimientos que son necesarios para implementar políticas que anhelan garantizar el logro de las actividades evitando riesgos. Estas se clasifican en los siguientes indicadores: (a) Procedimientos de autorización y aprobación de operaciones (b) Cumplimiento de la rotación de personal (c) Sistemas o mecanismos de control.

Información y comunicación, según Hernández (2016), menciona que la información destacada debe asimilarse, procesarse y transmitirse para que llegue oportunamente a todas las áreas, permitiendo hacerse cargo de las responsabilidades individuales, siendo una comunicación fluida y clara, siendo considerada por sistemas de información de la empresa donde el trabajador debe participar de los asuntos relacionados a la gestión y control. De modo que la información y comunicación tengan el fin de proporcionar los datos fiables y veraces a la brevedad posible permitiendo a los colaboradores un adecuado cumplimiento de sus funciones. Para ello, (b) Disponibilidad de un sistema de gestión de datos (c) Política de comunicaciones su manejo y control.

Supervisión y monitoreo, según Vega & Nieves (2016), mencionan que la supervisión y el monitoreo son instrumentos de política que forman parte del ambiente de las empresas. Presentando un entorno Ambos presentan una perspectiva de mejora continua que por medio de evaluar, monitorear y supervisar asumen un control interno eficiente y eficaz; teniendo en cuenta que en el I supervisar se está identificando las acciones desarrolladas en los niveles de cada procedimiento a otro de mayor nivel, mientras que al monitorear se está deduciendo los siguientes indicadores: (a) Estado del monitoreo y supervisión, (b) Oportunidad del monitoreo en el sistema de control interno, (c) Estado de los canales alternativos de comunicación.

Según Moncayo (2016), indica que el control interno es fundamental, ya que es un instrumento que reconoce los factores de riesgo en determinados

departamentos, posibilitando el logro de los objetivos. Dentro de este se establece 04 niveles determinados de objetivos como: de carácter estratégico, de carácter financiero, de carácter operacional y de carácter legal y reglamentario. Cada una de estos respalda un tema en específico para el logro de determinadas metas de control, no obstante, es el Control Interno relacionada a lo financiero es el que es importante para una auditoría de estados financieros. Los objetivos de los controles internos pueden agruparse en cuatro categorías: Estratégicas, financieros, operacionales, ejecución de disposiciones de tipo legal y reglamento.

Según Serrano, Señalin, Vega, & Herrera (2017), mencionaron que el control interno, está establecido en un esbozo de la estructura de una organización y es fundamental que cumpla con lo siguiente: Activación de normas y aspectos para describir y ejecutar las tareas, con la seguridad de un control pertinente y la medición del rendimiento; Validación de las tareas y establecer si los resultados son concordantes con los objetivos trazados; Medir y evaluar los resultados en relación a las metas alcanzadas en un determinado periodo; Ejecutar acciones correctivas de ser necesarias; Proteger los activos de la empresa eludiendo pérdidas por fraudes o negligencias; Consolidar exacto y verazmente de la información contable y financiera, usadas por los directivos para una adecuada toma de decisiones.

Según la revista Actualice (2015), existe dos tipos de control interno, para el desarrollo de las actividades de la organización, de los cuales son: (A) El control interno administrativo, que según Actualice (2015), afirma que es el propósito de organización acogido por una empresa, adoptando de manera independiente procesos y acciones preventivas y correctivas, los cuales impuestas adecuadamente conllevan al cumplimiento de los objetivos administrativos como por ejemplo: informar a los gerentes oportunamente de la administración de la entidad, ordenar las funciones de los colaboradores, verificar el cumplimiento de objetivos establecidos, precisar que las funciones se ejecuten eficientemente y que los trabajadores cumplan con las políticas determinadas; y (B) El control interno contable, de acuerdo con Actualice (2015), afirma que se deriva del sistema de Control Interno Administrativo, de su sistema de información, ya que el control interno contable es el generador

de información que alimenta el sistema de datos. Para que un sistema de información sea confiable, se debe comprobar que el registro de las operaciones sea oportuno, íntegro y presentado adecuadamente.

Por otro lado la segunda variable gestión administrativa, Chiavenato (2014) la define como un desarrollo constante y ordenado que va desde planear, organizar, direccionar y controlar los recursos. Incluyendo precisar objetivos que se quieran cumplir, toma de decisiones en el transcurso de los procesos con el propósito de alcanzarlas y dar resultados óptimos. Así mismo indica que por su complicación la administración es la ciencia, tecnología y arte; partiendo de ahí, si decimos que en la administración se coordina y supervisa labores de otras personas, para que sean ejecutadas eficiente y eficazmente; por ello gerencia realiza este trabajo para que la empresa desarrolle y crezca.

Según Chiavenato (2014) que dentro de la gestión administrativa existe un proceso que se rige de cuatro proceso administrativos. De los cuales son: planeación, organización, dirección y control. (1) Planeación: planificar involucra que la gerencia piense anticipadamente sus metas y acciones, basando sus actos en métodos, planes y lógica y no por impulso, en este planeamiento se considera los propósitos y metas de la empresa, estableciendo procesos competentes para lograr cumplirlos, la planeación se mide con los siguientes indicadores: Planificación estratégica de tesorería y Planificación de actividades (2) Organización: es la técnica de organizar y dividir el trabajo, autoridad y recursos entre los trabajadores de una empresa, y por ende llegar a cumplir con las metas de la entidad. Tiene como indicadores a: división organizacional del área y manual de funciones. (3) Dirección implica dirigir, influir y motivar a los empleados, tiene como indicadores: delegación de autoridad, liderazgo y motivación. (4) Control.

Para Chiavenato (2014), la gestión administrativa es fundamental en las entidades, debido que las considera como pilares primordiales para la ejecución y potenciación de las labores, siendo estas su fin de elaborar una cadena útil para que en ella se afirmen y enlacen para una óptima realización de los fines de la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se utilizó un tipo de investigación aplicada, debido a que se usaron conocimientos existentes para utilizarlos en resolver los problemas detectados por la empresa Saga Falabella S.A. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

La investigación fue explicativa; dado que tuvo por finalidad analizar el fenómeno que se está originando en la población, lo mismo que las causas y razones. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

El diseño de la investigación fue no experimental; ya que no se manipularon adrede las variables en estudio solo observándolas tal y como se presentan en su naturaleza, transeccional correlacional / causal; ya que se estableció la relación causal existente entre las dos variables del estudio. Hernández et al., (2014).

3.2. Variable, operacionalización:

Variable Independiente:

Control interno es un instrumento que permite gestionar, planear, organizar los métodos y procedimientos que coordinadamente son implementados en las empresas.

Variable Dependiente:

La gestión administrativa es un proceso continuo y sistemático que abarca diversas tareas que impulsan el planeamiento, organización, dirección y control de recursos y competencias.

3.3. Población, muestra y muestro

3.3.1. Población

La población estuvo constituida por 25 colaboradores en base al área de Puntos de Ventas y el área de Tesorería: 22 Cajeros, 2 asistentes de Tesorería y el encargado de Puntos de Ventas, a los cuales se les aplicará el cuestionario.

3.3.2. Muestra

Para la muestra se tomó el 100%, de la población, en nuestro caso fueron 25 trabajadores.

3.3.3. Muestreo

Teniendo en cuenta que se tuvo al acceso a toda la información sin restricción se consideró trabajar con toda la población, no habiendo muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Las técnicas que se utilizó son la encuesta debidamente estructurada en base a las dimensiones de estudio y sus respectivos indicadores, también se utilizó la técnica de la guía de análisis documental, toda esta información fue proporcionada por el área de tesorería de la empresa Saga Falabella, tienda open plaza-Castilla.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Se aplicaron un cuestionario a los trabajadores de la empresa Saga Falabella, y 02 guías de análisis documental: notas de crédito y anulados de ventas – pagos.

Tabla N° 01: Técnicas e Instrumentos.

Indicadores	Técnica	Instrumento
- Políticas de control interno.	Encuesta	Cuestionario ítems 1 Guía análisis documental
- Cultura basada en valores	Encuesta	Cuestionario ítems 2
- Estructura organizativa del área de tesorería	Encuesta	Cuestionario ítems 4
- Análisis de resultados alcanzados	Observación	Guía de observación
- Difusión de documentos de gestión.	Encuesta	Cuestionario ítems 5 Guía análisis documental
- Identificación de los riesgos.	Encuesta	Cuestionario ítems 6
- Procedimientos de autorización y aprobación de operaciones.	Encuesta	Cuestionario ítems 7 Guía análisis documental
- Cumplimiento de la rotación de personal.	Encuesta	Cuestionario ítems 8
- Sistemas o mecanismos de control	Encuesta	Cuestionario ítems 9
Disponibilidad de información contable.	Encuesta	Cuestionario ítems 10 Guía análisis documental
Disponibilidad de un sistema de gestión de datos	Encuesta	Cuestionario ítems 12
-Política de comunicaciones	Encuesta	Cuestionario ítems 14
- Estado del monitoreo y supervisión.	Encuesta	Cuestionario ítems 17 Guía análisis documental
- Oportunidad del monitoreo en el sistema de control interno.	Encuesta	Cuestionario ítems 18 Guía análisis documental
- Estado de los canales alternativos de comunicación.	Encuesta	Cuestionario ítems 19
- Planeación estratégica de tesorería	Encuesta	Cuestionario ítems 20 Guía análisis documental
-Planificación de actividades	Encuesta	Cuestionario ítems 13
- División organizacional del área	Encuesta	Cuestionario ítems 15
-Manual de funciones	Encuesta	Cuestionario ítems 16
- Delegación de autoridad	Encuesta	Cuestionario ítems 12
-Liderazgo	Encuesta	Cuestionario ítems 19
Motivación	Encuesta	Cuestionario ítems 20
Supervisión	Encuesta	Cuestionario ítems 21

Fuente: Elaboración propia.

3.4.3. Validez del instrumento

Para validar los instrumentos de recolección de datos estos fueron validados por 03 personas especialistas y expertos en el tema, según criterio de juicio de expertos.

3.4.4. Confiabilidad del instrumento

En este punto se observa el grado de comprensión a través de una muestra piloto respecto al instrumento usado; procesado estadísticamente, empleando técnicas. En esta investigación se utilizó el programa SPSS V21.

3.5. Procedimientos

Para la recolección de la información se aplicaron un cuestionario a los trabajadores de la empresa Saga Falabella, y 02 guías de análisis documental. La encuesta debidamente estructurada en relación a las variables en estudio y sus indicadores, también se utilizó la técnica de la guía de análisis documental, toda esta información fue proporcionada por el área de tesorería de la empresa Saga Falabella, tienda open plaza-Castilla

3.6. Método de análisis de datos:

Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizaron el programa SPSS V, 21 y el programa Excel 2016.

3.7. Aspectos éticos:

En la investigación se guardó el secreto profesional y se tomaron las medidas necesarias para garantizar que el equipo utilizado en dicha investigación respetará la confidencialidad, así mismo No se permitieron conflictos de intereses, ni mucho menos se vio influenciado indebidamente por terceras personas. Y por último Se consideraron circunstancias que pudieron originar amenazas específicas en relación con cumplir con los principios fundamentales. Todo ello se basa en el código de ética del Contador. Por otro lado se respetó la libertad de información, expresión y difusión del pensamiento teniendo en cuenta la palabra oral o escrita o la imagen, sin censurar ni impedir, según las ley (inciso 4), Se mantendrá la reserva sobre creencias de aspecto político, filosófico, religioso u otro, comprometiéndose a guardar el secreto profesional (inciso 18) y Se respetó la libertad y la seguridad personal (inciso 24) todos ellos del art. 2 de la constitución política del Perú (1993)

IV.RESULTADOS

La investigación muestra los resultados que se obtuvieron a través de aplicar los instrumentos.

Objetivo N°01: Analizar la influencia del ambiente interno del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A., periodo 2018 del distrito de Castilla – Piura.

Tabla N° 3.1.
Ambiente interno

Dimensión	Indicadores	Ítems	SI		NO		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%
Ambiente Interno	Políticas y su difusión por el control interno	Conoce usted las políticas sobre el control interno que han sido aprobadas.	0	0%	25	100%	25	100%
		Considera usted si las políticas sobre el control interno han sido difundidas	0	0%	25	100%	25	100%
	Cultura basada en valores	Considera que el líder o líderes, dan un ejemplo positivo de conducta ética.	0	0%	25	100%	25	100%
	Estructura organizativa del área de tesorería	Considera que El Área de Tesorería se encuentra bien estructurada organizativamente.	25	100%	0	0%	25	100%
TOTALES			6	25%	19	75%	25	100%

Fuente: cuestionario aplicados a los trabajadores del área de tesorería de la empresa

Saga Falabella SA.

En la tabla N° 3.1., se observó que el ambiente interno descrito por sus indicadores en la cual están establecidos por ítems, indica que el 100% de los trabajadores no conocieron sobre las políticas del control interno dentro de la entidad, igualmente para el siguiente ítems el 100%, manifestaron que dentro de la organización no se difunden dichas políticas de control interno en especial dentro del área de tesorería. Dentro de la cultura de valores el 100%,

de los trabajadores encuestados precisaron que no existe una adecuada cultura de valores e innovaciones por parte del líder o líderes de la área de tesorería, y respecto a la estructura organizativa dentro del área de tesorería, el 100% de los trabajadores indicaron que si existe una estructura apropiada dentro del área.

Tabla N° 3.2.
Gestión administrativa

Gestión Administrativa	Indicadores	Ítems	Muy adecuado		Muy inadecuado		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%
	Planeación estratégica	Cómo considera usted la planeación estratégica que realiza en Empresa	5	20%	20	80%	25	100%
	Planificación de actividades	Cómo considera usted la planificación de actividades que realiza en Empresa	5	20%	20	80%	25	100%
	División organizacional del área	Cómo considera usted la organización administrativa que se realiza en la empresa	5	20%	20	80%	25	100%
Gestión Administrativa	Delegación de autoridad	Considera que la gestión de tesorería realiza constantemente los procesos económicos y financieros dentro de las normas de control interno	12	48%	13	52%	25	100%
	Supervisión y Monitoreo	Cómo considera usted el control administrativo que se realiza en la empresa	5	20%	20	80%	25	100%
TOTALES			6	26%	19	74%	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a los trabajadores del área de tesorería de la empresa Saga Falabella SA.

En la tabla N° 3.2., se aprecia la Gestión Administrativa, a través de sus indicadores, lo cual está establecido por sus indicadores, establecen por los resultados siguientes: el 80%, de los encuestados indicaron que la planeación estratégica es muy inadecuada dentro del área de tesorería y el 20% lo considera muy adecuada. Respecto a la planificación de actividades el 80%, respondieron como muy inadecuada y el 20%, como muy adecuada, asimismo, dentro de la organización administrativa que realiza la entidad, el 80%, de los encuestados indicaron como muy inadecuada para el desempeño de la funciones y el 20% indica como muy adecuada. En cuanto a la delegación de funciones el 52% lo consideraron muy inadecuado y el 48%, como muy adecuado. Y en cuanto al supervisión y monitoreo el 80%

manifiesta que muy inadecuado y el 20%, respondieron como muy adecuado.

Tabla N° 3.3.

Análisis de la influencia del ambiente interno del área de tesorería en la gestión administrativa de la empresa Saga Falabella S.A.

Analizar la influencia entre el ambiente interno del área de tesorería y la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.	SI		NO		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%
Ambiente interno	6	25%	19	75%	25	100%
Gestión administrativa	6	26%	19	74%	25	100%
TOTALES	6	25%	19	75%	25	100%

Fuente: cuestionario aplicados a los trabajadores del área de tesorería de la empresa Saga Falabella SA.

En la Tabla N° 3.3., se apreció el mal funcionamiento respecto al ambiente interno de la empresa Saga Falabella, en especial dentro del área de tesorería, como se observó existe un 75%, donde no existe un óptimo ambiente interno esto repercute en un 74%, de muy inadecuada gestión administrativa.

Objetivo N°2: Analizar la influencia de la evaluación de riesgos del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A. periodo 2018 del distrito de Castilla - Piura

Tabla N° 3.4.

Evaluación de riesgos

Dimensión	Indicadores	Ítems	SI		NO		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%
Evaluación de riesgos	Análisis de los resultados alcanzados	El proceso de desarrollo del personal es adecuado, considerando que debe contener la creación de condiciones laborales adecuadas, y perfeccionar sus capacidades y habilidades	5	20%	20	80%	25	100%
	Difusión de documentos de gestión	Considera usted que la empresa difunde adecuadamente los documentos de gestión	5	20%	20	80%	25	100%
	Identificación de los riesgos	Considera usted que en la empresa se identifican los riesgos.	10	40%	15	60%	25	100%
TOTALES			7	27%	18	73%	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a los trabajadores del área de tesorería de la empresa Saga Falabella SA.

En la tabla N° 3.4., se observó que el 80%, de los encuestados mencionaron como no adecuado el proceso de desarrollo del personal, esto por la falta de evaluación de riesgos dentro del área de tesorería, y el 20%, lo considera como adecuado. Dentro de la difusión de documentos, el 80%, de los encuestados precisaron que la organización no difunde los documentos como debería ser, apreciando una mala evaluación de riesgos de control interno, y el 20%, lo precisaron como si se difunde de una manera apropiada. Y finalmente respecto a la identificación de los riesgos el 60%, de los encuestados mencionaron que la empresa no identifica a tiempo los riesgos potenciales del área de tesorería, y el 40%, indica que si identifica los riesgos dentro de la entidad.

Tabla N° 3.5

Análisis de la influencia de la evaluación de riesgos del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.

Analizar la influencia entre la evaluación de riesgos del área de tesorería y la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella	SI		NO		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%
Evaluación de riesgos	7	27%	18	73%	25	100%
Gestión administrativa	6	26%	19	74%	25	100%
TOTALES	7	26%	18	74%	25	100%

Fuente: cuestionario aplicados a los trabajadores del área de tesorería de la empresa Saga Falabella SA.

En la tabla N° 3.5., se apreció, que el 73% de los encuestados indican que no existe una apropiada evaluación de riesgos y esto influye de mala forma a la gestión administrativa, pues el 74%, mencionaron que existe una inapropiada gestión administrativa de la empresa. Entonces el mal control interno del área de tesorería influye negativamente a la gestión.

Objetivo N°03: Analizar la influencia de las actividades de control del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella.S.A. periodo 2018 del distrito de Castilla - Piura

Tabla N° 3.6
Actividades de control

Dimensión	Indicadores	Ítems	SI		NO		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%
Actividades de control en el área de tesorería	Procedimientos de autorización y aprobación de operaciones	La empresa realiza procedimientos documentados de autorización y aprobación para las principales operaciones que realiza en el área de tesorería	5	20%	20	80%	25	100%
	Cumplimiento de la rotación de personal	Se respeta el tiempo programado en el planeamiento para realizar una acción de control	0	0%	25	100%	25	100%
	Sistemas o mecanismos de control	Medidas correctivas indicadas en los informes de Control	5	20%	20	80%	25	100%
		El Control Interno en el área de Tesorería de la empresa es suficiente y cumple sus objetivos	8	32%	17	68%	25	100%
TOTALES			4	18%	21	82%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicados a los trabajadores del área de tesorería de la empresa Saga Falabella SA.

En la tabla N° 3.6, se observó que respecto a los procedimientos de autorización y aprobación de operaciones en el área de tesorería, el 80%, de encuestados mencionaron que no se realiza un adecuado procedimientos y el 20%, de los encuestados derivaron que si existe un apropiado procedimientos de autorización y probación de autoridades en el área. Respecto al cumplimiento de la rotación del personal, el 100%, de los trabajadores encuestados indicaron que no se respeta el tiempo programado en el planeamiento para realizar una acción de rotación y control del personal. Y por último en las medidas correctivas indicadas en el informe el 80%, precisaron que no existen dichas medidas en el área, el 20%, mencionan que si existen, el 68%, de los encuestados manifiestan que el control interno en el área de tesorería no es suficiente para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, y el 32%, indican que el control actual dentro del área de tesorería si cumple los objetivos organizacionales.

Tabla N° 3.7

Análisis de la influencia de las actividades de control del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.

Analizar la influencia de las actividades de control del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.	SI		NO		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%
Actividades de control	4	18%	21	82%	25	100%
Gestión administrativa	6	26%	19	74%	25	100%
TOTALES	5	22%	20	78%	25	100%

Fuente: cuestionario aplicados a los trabajadores del área de tesorería de la empresa Saga Falabella SA.

En la tabla N° 3.7, se apreció, el mal funcionamiento respecto a las actividades de control, pues el 82% de los encuestados indicaron que no existe una adecuada actividad de control y el 74%, mencionaron que existe una inapropiada gestión administrativa de la empresa. Entonces el mal control interno del área de tesorería influye negativamente a la gestión administrativa.

Objetivo N° 04: Analizar la influencia de la información y comunicación del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A. Periodo 2018 del distrito de Castilla - Piura

Tabla N°3.8

Información y comunicación

Dimensión	Indicadores	Ítems	SI		NO		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%
Información y comunicación en el área de tesorería	Política de comunicación	Considera que la política de comunicaciones permite las diferentes interacciones entre los trabajadores	22	88%	3	12%	25	100%
	Disponibilidad de un sistema de gestión	La empresa, cuenta con un sistema de Gestión del conocimiento que permita el aprendizaje organizacional	0	0%	25	100%	25	100%
	Disponibilidad de información contable	Canales alternativos de comunicación para reportar actos ilegales o incorrectos.	5	20%	20	80%	25	100%
	Directivas aprobadas	Son aprobados los reportes como arqueos de caja, supervisión de cajas y demás procedimientos	5	20%	20	80%	25	100%
TOTALES			8	32%	17	68%	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a los trabajadores del área de tesorería de la empresa Saga Falabella SA

En la tabla N° 3.8, se observó que respecto a políticas de comunicación el 22%, indicaron que sí, la política de comunicación permite diferentes interacciones, pero lamentablemente no existe ese tipo de interacciones, el 12%, indica que no, que la política no ayudan a la interacción dentro de una organización. Respecto a la disponibilidad de un sistema de gestión, el 100% de los encuestados indicaron que no existe tal sistema, para el desarrollo óptimo de las actividades que se desarrolla, en cuanto a la disponibilidad de información contable, el 80% indicaron que no existe una apropiada disponibilidad de canales de comunicación para someter los actos ilegales, el 20%, precisa que si existe canales importante para detectar esto actos. Y respecto directivas aprobatorias, el 80% mencionaron que no existe y el 20% que si existen.

Tabla N° 3.9

Análisis de la influencia de la información y comunicación del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella

Analizar la influencia de la información y comunicación del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella	SI		NO		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%
Información y comunicación	8	32%	17	68%	25	100%
Gestión administrativa	6	26%	19	74%	25	100%
TOTALES	7	29%	18	71%	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a los trabajadores del área de tesorería de la empresa Saga Falabella SA.

En la tabla N° 3.9., se aprecia, el mal funcionamiento respecto a la dimensión de información y comunicación dentro del área de tesorería, pues el 68% de los encuestados indican que no existe una apropiada información y comunicación dentro del área menciona, y esto perjudica de manera directa a la gestión administrativa, pues el 74%, de los encuestados indican que existe una mala gestiona administrativas dentro de la empresa Saga Falabella S.A.

Objetivo N° 05: Analizar la influencia de la supervisión del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A. periodo 2018 del distrito de Castilla - Piura

Tabla N° 3.10.

Supervisión del área de tesorería

Dimensión	Indicadores	Ítems	SI		NO		TOTAL	
			fi	%	fi	%	fi	%
Supervisión en el área de tesorería	Estado del monitoreo y supervisión	La empresa realiza un monitoreo oportuno del sistema de control interno y las medidas puestas en Aplicación.	5	20%	20	80%	25	100%
	Oportunidad del monitoreo en el sistema de control interno	El monitoreo y supervisión asegura que los controles operen y sean modificados apropiadamente de acuerdo dentro de la empresa	5	20%	20	80%	25	100%
TOTALES			5	20%	20	80%	25	100%

Fuente: Cuestionario aplicados a los trabajadores del área de tesorería de la empresa Saga Falabella SA.

En la tabla N° 3.10., se observó un mal manejo y desarrollo de supervisión del control interno del área de tesorería, respecto al estado del monitoreo y supervisión, el 80%, de encuestados mencionaron que la empresa no realiza un monitoreo oportuno y preciso en cuanto al sistema de control interno, y el 20%, menciona que si existe un monitoreo preciso. En cuanto a la oportunidad del monitoreo, el 80%, de encuestados indicaron que el monitoreo y supervisión no aseguran el proceso apropiado, el 20%, indican que el monitoreo y supervisión asegura que los controles operen apropiadamente dentro de las actividades.

Tabla N° 3.11.

Análisis de la influencia de la supervisión del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.

Analizar la influencia de la supervisión del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.	SI		NO		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%
Supervisión	5	20%	20	80%	25	100%
Gestión administrativa	6	26%	19	74%	25	100%
TOTALES	6	23%	19	77%	25	100%

Fuente: cuestionario aplicados a los trabajadores del área de tesorería de la empresa Saga Falabella SA.

En la tabla N° 3.11., se aprecia, el mal funcionamiento respecto a la dimensión supervisión y monitoreo, pues el 80%, de los encuestados mencionaron que no existe una apropiada supervisión dentro del área de tesorería, y solo el 20%, precisa que sí, existe un excelente supervisión y monitoreo, toso esto repercute dentro de la gestiona administrativa, pues 74%precisamn que no existe una adecuada gestión administrativas.

Contrastación de hipótesis

La hipótesis planteada en la investigación fue: El control interno del área de tesorería influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.

Para cumplir con el primer objetivo se aplicó un cuestionario los trabajadores del área de tesorería de la empresa. (Ver tablas N° 3.1., Y 3.3.), en donde se apreció que la empresa no tiene un adecuado ambiente interno dentro del área de tesorería, pues no existe un conocimiento de políticas, ni de valores por parte de sus líderes, aunque si existe una adecuada estructura organizativa, sin embargo, sino se posee lo anterior no será posible potenciar el control interno, generando dificultades en la gestión administrativa.

Para cumplir con el segundo objetivo se aplicó un cuestionario los trabajadores del área de tesorería de la empresa. (Ver tablas N° 3.4., Y 3.5), se pudo observar que no existe una adecuada evaluación de riesgos, pues no se posee un apropiado análisis de resultados, inadecuada difusión de documentos de gestión y una identificación de riesgos no muy precisa y a

tiempo, demostrando que a falta de una óptima evaluación de riesgos, perjudica a la gestión administrativa.

Para el cumplimiento del tercer objetivo. (Ver tablas 3.6. y 3.7.), se apreció que las actividades de control no fluctúan de la mejor manera dentro del área e tesorería, no se realiza continuamente los procedimientos documentados de autorización y aprobación para las principales operaciones, como tampoco inoperante medidas correctivas de control , y falta de sistema de control, todo esto perjudica a la gestiona administrativa.

Para el cuarto objetivo. (Ver tablas 3.8. y 3.9.), se observó la mala Información y comunicación en el área de tesorería, no existe disponibilidad de un sistema de gestión, inapropiado disponibilidad de información contable y directivas aprobadas, por lo tanto esto generó una mala gestión administrativas.

Para el quinto objetivo. (Ver tablas 3.10. y 3.11.), se observó la inoperante Supervisión en el área de tesorería dentro de la organización, debido a la falta de monitoreo adecuado al sistema de control interno y a su aplicación, ya que al supervisar y monitorear no asegura el control operativo, para ser rectificadas adecuadamente según los parámetros de la empresa, por lo tanto influye desfavorablemente en la gestión administrativa.

Por lo tanto en todos los objetivos específicos se determinó la influencia que tienen estos objetivos dentro de la gestiona administrativa, pero para los interés de la organización esta influencia no es apropiada ni positiva para la gestión organizacional. Entonces la hipótesis es aceptada, pues se determinado a través de los objetivos específicos para estructurar el objetivo general, que es Análisis de la influencia del control interno del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A., pues existe tal influencia pero no es apropiada para la gestión; por consiguiente se acepta **H0**: El interno de tesorería influye en la gestiona administrativa, pero esta influencia fluctúa de manera negativa, inapropiada, para que la gestión administrativa sea adecuada; es decir, al poseer un óptimo control interno la influencia de este sería positiva en la gestión administrativas, pero si en el caso que se desarrolló, al poseer un mal control interno dispondremos de una inoperante gestión administrativa.

V. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación se determina la coyuntura actual del Control Interno del área de tesorería de la empresa Saga Falabella S.A., tienda open plaza. Castilla-Piura, y como esta situación afecta la Gestión Administrativa de la organización, como se plasma en la realidad problemática, actualmente el control interno de la empresa no es el más apropiado, en especial en el área donde se realiza las operaciones del efectivo, pues no existe un control preciso en las actividades de caja, y en cuanto a la supervisión y monitoreo es inapropiado para el desarrollo del efectivo, esto genera malas decisiones administrativas, teniendo deficiencia en la gestión administrativas.

De los resultados obtenidos en el primer objetivo específico, se evidencia que existe un inapropiado ambiente de control, esto debido a que no existen políticas de control interno, no existe una difusión de estas políticas, mala cultura basada en valores dentro del área de tesorería y la estructura organizativa del área si existe, pero por lo antes expresado dificulta un adecuado ambiente de control dentro del área de tesorería, por lo tanto el ambiente interno influye negativamente en la gestión administrativas.

Los resultados concuerdan con otros estudios: como lo manifestado por Rosales (2016), en su trabajo de investigación, en lo cual concluye que el control interno permite lograr resultados influyentes, ya que es una herramienta gerencial que garantiza cumplir de manera óptima los propósitos, confiando en la exactitud y la confiabilidad de los datos de las operaciones, y así evitar malversaciones y fraudes en el área de tesorería de cualquier organización, proporcionando políticas y normas para tener un adecuado ambiente interno dentro de la organización. Así como lo investigado por Caljaro (2016), concluye que el ambiente Interno en el área de Tesorería predomina desfavorablemente en la gestión Administrativa de las municipalidades, debido a que los servidores administrativos desconocen las políticas que fueron aprobadas y difundidas por la dirección sobre control interno en la empresa. Asimismo Cadillo (2016), mencionó en su tesis

denominada manifestó el control interno en sus dimensiones: ambiente de control, evaluar riesgos, actividades de control, informar, comunicar y supervisar, son elementos importantes que se relacionan e intervienen en la gestión administrativa para la empresa.

Para el segundo objetivo específico, se puede evidenciar que no existe una adecuada evaluación de riesgos, pues existe inadecuada difusión de documentos de gestión y una identificación de riesgos no muy precisa, esto también se apreció en la tabla N° 3.5., 73% de los encuestados indican que no existe una apropiada evaluación de riesgos y esto influye de mala forma a la gestión administrativa, pues el 74%, mencionan que existe una inapropiada gestión administrativa de la empresa. Entonces el mal control interno del área de tesorería influye negativamente a la gestión administrativa. Eso se puede evidenciar en el estudio de Cadillo (2016), que menciona en su tesis, manifestando que, evaluación de riesgos, guarda relación e intervienen en la gestión administrativa para la empresa, pero este caso lo hace de manera inapropiada y esta incidencia no ayuda a la gestión administrativa. De la misma manera Caljaro (2016), donde concluye al evaluar los riesgos en el área de Tesorería se evidencio un dominio desfavorable en la gestión Administrativa de las municipalidades, ya que los no es muy apropiada para la gestión administrativa. Para el cumplimiento del tercer objetivo específico, se aprecia que las actividades de control no ayudan de la mejor manera dentro del área de tesorería. En la Tabla N° 3.7, se aprecia, el mal funcionamiento respecto a las actividades de control y su influencia en la gestión administrativa de la empresa, pues el 82% de los encuestados indican que no existe una adecuada actividad de control y esto influye de mala forma a la gestión administrativa, pues el 74%, mencionan que existe una inapropiada gestión administrativa de la empresa. Entonces el mal control interno del área de tesorería influye negativamente a la gestión administrativa.

Eso se puede evidenciar en el estudio realizado por Caljaro (2016), en su trabajo donde concluye que estas actividades de control en el departamento de tesorería influyen desfavorablemente en la gestión administrativa de las municipalidades ya que los procesos no son adecuados

en relación a la autorización y aprobación para las esenciales operaciones que se desarrollan en la empresa. Para contrarrestar esto Tello (2014), mencionó que al desarrollar potencialmente el control interno, ayuda a mejorar la gestión administrativa de cualquier entidad, es decir medir y controlar adecuadamente cada componente, sería útil para la gestión administrativa.

Para el cuarto objetivo, como evidencia en la tabla 3.9., existe mal funcionamiento respecto a la dimensión, pues el 68% de los encuestados indican que no existe una apropiada información y comunicación dentro del área menciona, y esto perjudica de manera directa a la gestión administrativa, pues el 74%, de los encuestados indican que existe una mala gestiona administrativas dentro de la empresa Saga Falabella S.A. Eso se puede evidenciar en el estudio realizado por Caljaro (2016), en su trabajo de investigación se evidenció que la gestión administrativa se ve influenciada por las falta de información y comunicación en el área de Tesorería influye desfavorablemente en la gestión Administrativa en las municipalidades, debido a que no se realizan adecuadamente, ya que la empresa no posee información confiable y oportuna que sea en beneficio para la toma de decisiones. Asimismo, Rosales (2016), precisó que el control interno es un canal eficiente que garantiza cumplir eficientemente con los objetivos, afianzando con exactitud y confiabilidad los datos de las operaciones, y así se evita posibles fraudes y malversaciones, dando mejoras en la información y comunicación interna entre los trabajadores de la empresa.

Para el quinto objetivo, se aprecia en la tabla 3.11., la inoperante Supervisión en el área de tesorería dentro de la organización, existe un mal monitoreo del sistema de control interno y las medidas puestas en aplicación, así como la supervisión, pues el 80%, de los encuestados mencionan que no existe una apropiada supervisión dentro del área de tesorería, y solo el 20%, precisa que sí, existe un excelente supervisión y monitoreo, todo esto repercute dentro de la gestión administrativa, pues 74% precisan que no existe una adecuada gestión administrativas. Eso se puede evidenciar en el estudio de Caljaro (2016), en su trabajo donde indica que al supervisar el área de Tesorería esto influye desfavorablemente en la gestión

administrativa de las instituciones en estudio, ya que el monitoreo y supervisión para asegurar que el control opere y sea modificado apropiadamente en base a los cambios encontrados en el entorno organizacional, son inadecuados. Asimismo, Rosales (2016), precisó que el control interno es una de los canales eficientes en cumplir óptimamente los objetivos trazados por la empresa, y así asegurar lo exacto y confiable de los datos de las operaciones, evitando malversaciones y fraudes. Como se apreció en el desarrollo de resultados, la gestión administrativa de la organización, no es la más apropiada para el desarrollo de las actividades y en especial para la toma de decisiones, pues se evidencio que el 74%, de los encuestados mencionan que la gestión administrativa no cumple con los criterios y estrategias para direccionar de la mejor manera a la empresa. Tal como lo afirma Chiavenato (2014), que la Gestión Administrativa es un proceso de manera continua y sistemática que abarca diversas actividades impulsadas, como planeamiento, organización, dirección y control de recursos y competencia. Además, incluye fijar los objetivos que se quieren alcanzar, sin embargo toso esto no se puede configurar cabalmente, debido que se dispone un incorrecto control interno dentro del área de tesorería y en general.

Por lo tanto podemos precisar con el objetivo general de la presente investigación que es: “Analizar la influencia del control interno del área de tesorería en la gestión administrativa de la empresa Saga Falabella S.A.”, lo cual determinaremos lo siguiente: Existe una influencia entre el control interno del área de tesorería en la gestión administrativa, pero dicha influencia es negativa o inadecuada para la variable gestión administrativa, que es mi variable dependiente; es decir, que al existir un inadecuado control interno dentro del área de tesorería, esto genera una mala gestión en la administración de la empresa, pues si no existe un ambiente interno bueno dentro de esta área cada trabajador velaría sus propios intereses, si no se dispone de una correcta evaluación de riesgos también perjudica en la protección del efectivo dentro de la empresa, posteriormente existe un mal control tampoco se tomarían decisiones óptimas para el desarrollo y crecimiento de la empresa, todo esto se determinó en los resultados.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que el ambiente interno dentro del área de tesorería no es el más apropiado para la difusión de políticas del control interno, asimismo existe una baja cultura de valores institucionales, todo esto repercute negativamente a la gestión administrativa de la organización.

2. Se aprecia que existe una inadecuada evaluación de riesgos dentro del área de tesorería, que no le permite garantizar la solvencia organizacional ni la difusión precisa y oportuna de documentación de gestión, afectando a la gestión administrativa.

3. Se concluye que las actividades de control interno del área de tesorería no optimizan los procedimientos y aprobaciones de las actividades a desarrollar, así como el cumplimiento de rotación del personal de la organización generando malos manejos y toma de decisiones organizacionales.

4. Se concluye que información y comunicación del área de tesorería no posee un sistema de gestión de datos, generando mala disposición de la información contable y políticas de comunicación, que afecta a la gestión administrativa de la empresa.

5. Se concluye que la supervisión y monitoreo realizado por la empresa dentro del área de tesorería influye poco favorable a la gestión administrativa de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para la optimización del Ambiente Interno en el área de tesorería de la empresa Saga Falabella, se recomienda que exista una adecuada comunicación entre los jefes y colaboradores, con el objetivo de que conozcan las políticas aprobadas sobre control interno.

2. Para la optimización de la evaluación de riesgos, se recomienda que se realice estrategias y políticas relacionadas a la difusión de documentación de gestión y un análisis de resultados óptimos, de esta manera identificar los riesgos potenciales que puedan presentarse.

3. Para la optimización de las actividades de control en el área de tesorería de la empresa, se debe determinar procesos, políticas y métodos que aseguren el cumplimiento de los objetivos, mitigando los riesgos que se ejecuten.

4. Para la optimización del sistema de información y comunicación en el área de tesorería, se recomienda un plan de mejora que abarque desde registrar, procesar, integrar y flujo de información oportuna, mediante métodos, procesos, canales y medios.

5. Para la optimización de la supervisión en el área de tesorería, se recomienda llevar a cabo actividades de prevenir y monitorear con el propósito de conseguir el cumplimiento de los objetivos del control interno.

REFERENCIAS

- Abad, g. (2016). *Los mecanismos de control interno administrativo en las instituciones educativas de la ciudad de Piura y su impacto en la gestión*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1105/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_RESULTADOS_DE_GESTI%C3%93N_ABAD_CORDOVA_GLORIA_TREVVY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Actualice. (2015). *Control Interno: tipos de control y sus elementos básicos*. Obtenido de <https://actualicese.com/actualidad/2015/06/11/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>
- Actualícese. (2014). *Definición de control interno*. Obtenido de <https://actualicese.com/2014/08/19/definicion-de-control-interno/>
- Aguilar, A., & Cabrale, D. (2010). *Evaluación del sistema de control interno en la UBPC YAMAQUELLES*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010d/796/index.htm>
- Alva Rodríguez, R. E. (2013). *"Aplicación del Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión del Área Logística de la Empresa Constructora Consorcio F&F Contratistas Generales SAC"*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Arteaga, C., & 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*. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/333/1/ARTEAGA_CARLOS_CONTROL_INTERNO_LOGISTICA.pdf

- Balla, i., & López, k. (2018). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las empresas de Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4022/3/EL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20ECUADOR.pdf>
- Cadillo, e. (2016). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5443/Cadillo_SeM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caljaro, G. (2016). *El control interno en el área de tesorería y la Gestión Administrativa de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna*. Obtenido de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/1076/TM228_Caljaro_Quiroz_GD%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castañeda, L. (2014). Obtenido de <http://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/139/124>
- Clasificadores Presupuestarios, 2. (2018). <https://www.mef.gob.pe/es/clasificadores-presupuestarios>.
- Código de ética, J. d. (2014). *Código de Ética*. Lima.
- Constitución Política del Perú, 1. (1993). *Constitución Política del Perú*. Lima.
- Dalguerre, z. (2017). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa de la empresa CEVIVE EIRL*. Obtenido de file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/dalguerre_tm%20(1).pdf
- Dextre, J., & Del pozo, R. (2012). *Contabilidad y negocios*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>

- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y fraudes con base los ciclos transaccionales*: Bogota: Edición, ECOE Ediciones.
- Fiestas, J. (2015). Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa de la empresa comercial universal piura SAC. Piura, Perú.
- Gerson Lozano, V., & Aguinaga, J. T. (2016). "El sistema de Control Interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector construcción". *Revista de investigación de Contabilidad Accounting power for business*".
- Grupo Cultural. (2005). En *Auditoría y Control Interno* (págs. 189, 287 y 288). Madrid: Inmagrad SL.
- Guayaquil, S. (2016). "El control interno y la razonabilidad de la información financiera en el Centro comercial popular de la ciudad de Latacunga en los locales comerciales de la venta de zapato 2016. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24526/1/T3854i.pdf>
- Guerrero, R. (2017). Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2771/MECANISMOS_DE_CONTROL_INTERNO_RECursos_HUMAN_O_GUERRERO_TRELLES_ROXANA_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y Hernández Sampieri. (2015). "Investigación no Experimental".
- Hernández, C. (2004). *Administración de Empresas*. Argentina: Sexta Edición.
- Hernández, O. (2016). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>
- López, P. A., & Medina Caicedo, A. B. (2015). "Mejoramiento de los Procesos de Gestión del Área Financiera - Administrativa Empresa Aurelian Ecuador S.A". Escuela Politécnica Nacional, Quito.

- Mejías, M. (2013). *Estrategias de control interno para el proceso de almacén-inventarios de la empresa Amal productos, C.A.* Obtenido de <https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/ip-militza-mejias.pdf>
- Mokake, K. (junio de 1999). Obtenido de http://www.eclac.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf
- Moncayo, c. (2016). *Objetivos relevantes del Control Interno.* Obtenido de <https://www.incp.org.co/objetivos-relevantes-para-el-control-interno-y-la-auditoria/>
- Montoya Samaniego, M. C. (2013). *"Incidencias del Control Interno en la optimización de la Gestión de las Micro empresas en el distrito de Chaclacayo"*. Universidad San Martín de Porras, Lima.
- Moscoso Chiriboga, E. (2017). *"sistema de control interno para el área de finanzas en la empresa importadora ALIAP de la Ciudad de Guayaquil"*. Universidad Laica, Guayaquil.
- Navarro, F., & Ramos, L. (2016). *El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla.* Obtenido de <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ed/article/view/3473/2951>
- Obregón, C. (s.f). Obtenido de http://www.revista-mm.com/ediciones/rev49/administracion_A.pdf
- Paredes, A., & Valderrama, B. (2014). Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/334>
- Peter, J., Lorenzi, & Phillip, S. (1997). *Gestión de Calidad y Competitividad.* España: Mc Graw Hill.
- Pinillos Piña, G. R., & Tejada López, J. E. (2014). *"Diseño e implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la clínica santa clara s.a. del distrito Trujillo – año 2013"*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Rebaza, C., & Santos, T. (2015). *Factores administrativos-políticos que limitan la gestión.* Obtenido de

<http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/909/834>

Reyna Blas, M. E. (2013). *"Propuesta de implementación de un sistema de control y su incidencia en la gestión de la empresa constructora A&V inversiones SAC del distrito de Trujillo Periodo 2011"*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo - Perú.

Rivas, G. (2011). *Modelos contemporáneos de control interno*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>

Rodríguez, M., Piñeiro, C., & Del llano, P. (2013). *Mapa de riesgos: Identificación y gestión de riesgos*. Obtenido de <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/146556/1/776123106.pdf>

Rodríguez. (3 de abril de 2018). *ESAN*. Obtenido de Retail en el Perú: las últimas innovaciones en el mercado: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/04/03/retail-en-el-Perú-las-ultimas-innovaciones-en-el-mercado/>

Rosales, S. (2016). *Caracterización del control interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú: caso empresa mueble hogar EIRL*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1137/CONTROL_INTERNO_ROSALES_MENDOZA_SANDRA_MARLE_NY.pdf?sequence=1

Salazar Cobo, H. M. (2014). *"Análisis para el desarrollo de un manual de Contabilidad en base al Sistema de Control Interno COSO del departamento financiero de la universidad Estatal de Milagro"*. Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.

San Martin Toscano, D. M. (2015). *"El Control Interno en el Departamento Administrativo y su incidencia en la Gestión Institucional de la empresa Nova Alimentos ALIMENNOVASA SA"*. Vicente Rocafuente de Guayaquil, Ambato - Ecuador.

Serrano, p., Señalín, I., Vega, f., & Herrera, n. (2017). *Control interno como herramienta indispensable en las empresas*. Obtenido de

<http://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>

Tello, s. (2014). Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/48/1/SHEYL A%20TELLO.pdf>

Terry, J. (1988). *Principios de Administración*. México: Compañía Editorial Continental S.A.

Universidad de Córdoba Colombia. (2009). Obtenido de http://www.aves.edu.co/ovaunicor/recursos/1/index_proceso_administrativo.pdf

Vanegas, G., & Pardo, C. J. (2014). *Hacia un modelo para la gestión de riesgos de TI en Mi Pymes: MOGRIT*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4115/411534000003.pdf>

Vega de la Cruz, L. O., & Nieves Julbe, A. F. (2016). "Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno". *Revista Científica Ciencias Holguín*.

Anexo 01: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Control Interno	Es un instrumento h que permite gestionar, planear, organizar los métodos y procedimientos que coordinamiento se que son implementados continuamente en las empresas. Meléndez (2016).	Ambiente Interno	Se verificara con los indicadores: Políticas y su difusión de control interno, cultura basada en valore y estructura organizativa. Mediante la aplicación de un cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas y su difusión por el control interno - Cultura basada en valores - Estructura organizativa del área de tesorería. 	ORDINAL
		Evaluación de Riesgos	Se verificara con los indicadores: análisis de resultados, difusión de documentos e identificación de riesgos. Mediante la aplicación de un cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de los resultados alcanzados - Difusión de documentos de gestión - Identificación de los riesgos 	ORDINAL
		Actividades de control en el área de tesorería	Se verificara con los indicadores: procedimientos como autorizar y aprobar las operaciones, rotación de personal y mecanismo de control. Mediante la aplicación de un cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos de autorización y aprobación de operaciones - Cumplimiento de la rotación de personal - Sistemas o mecanismos de control. 	ORDINAL
		Información y comunicación en el área de tesorería	Se verificaran con los indicadores: disponibilidad de información contable, disponibilidad de sistema de gestión y políticas de comunicación. Mediante la aplicación de un cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> - Política de comunicaciones. - Disponibilidad de un sistema de gestión de datos - Disponibilidad de información contable - Directivas aprobadas 	ORDINAL

		Supervisión en el área de tesorería	Se verificara con los indicadores: monitoreo y supervisión, oportunidad de monitoreo en el sistema de control interno y estados de canales alternativos de comunicación. Mediante la aplicación de un cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> - Estado del monitoreo y supervisión. - Oportunidad del monitoreo en el sistema de control interno 	ORDINAL
Gestión Administrativa	La administración es un proceso continuo y sistemático que abarca diversas tareas que impulsan el planeamiento, organización, dirección y control de recursos y competencias. Chiavenato (2014)	Planeación	Se verificara con los indicadores: planeación estratégica de tesorería y planificación de actividades.	<ul style="list-style-type: none"> - Planeación estratégica - Planificación de actividades 	ORDINAL
		Organización	Se verificara con los indicadores: división organizacional del área	<ul style="list-style-type: none"> - División organizacional del área 	ORDINAL
		Dirección	Se verificara con los indicadores: delegación de autoridad	<ul style="list-style-type: none"> - Delegación de autoridad: Tesorero, Asistentes. 	ORDINAL
		Control	Se verificara con los indicadores: supervisión, medición y corrección.	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión: Monitoreo, Seguimiento. 	ORDINAL

Anexo 02.: Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Método	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
"CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE TESORERÍA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA S.A., PERIODO 2018. DEL DISTRITO DE CASTILLA – PIURA"	¿En qué medida el control interno del área de tesorería influye en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.?	Analizar la influencia del control interno del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.	El control interno del área de tesorería influye significativamente en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.	<p>Tipo de estudio. - El tipo de investigación fue: Aplicada, ya que se utilizaron los conocimientos de la ciencia contable, para aplicarlos en la solución del problema, detectado en la Empresa Saga Falabella S.A.</p> <p>Nivel de estudio. La investigación fue explicativa; dado que tuvo por finalidad estudiar el fenómeno que se está suscitando en la población, así como también las causas y sus razones.</p> <p>Diseño. El diseño de la investigación fue no experimental, transeccional Correlacional / causal, porque no se manipularon las variables.</p> <p>Es Correlacional/Causal, ya que se determinó la relación causal que existe entre las dos variables</p>	<p>Población. - La población estuvo constituida por 25 colaboradores en base al área de Puntos de Ventas y el área de Tesorería: 22 Cajeros, 2 asistentes de Tesorería y el encargado de Puntos de Ventas, a los cuales se les aplicará el cuestionario</p> <p>Muestra. - Para la muestra se tomó el 100%, de la población, en nuestro caso fueron 25 trabajadores.</p>	<p>Como técnicas se Utilizarán: la encuesta y guía de análisis documental.</p> <p>instrumento: cuestionario y guía de análisis documental</p>
	¿En qué medida el ambiente interno del área de tesorería influye en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.?	Analizar la influencia del ambiente interno del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.	El Ambiente interno del área de tesorería influye significativamente en la Gestión Administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.			
	¿En qué medida la evaluación de riesgos del área de tesorería influye en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.?	Analizar la influencia de la evaluación de riesgos del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.	La evaluación de riesgos del área de tesorería influye significativamente en la Gestión Administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.			
	¿En qué medida las actividades de control del área de tesorería influyen en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.?	Analizar la influencia de las actividades de control del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.	Las actividades de control del área de tesorería influyen significativamente en la Gestión Administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.			
	¿En qué medida la información y comunicación del área de tesorería influye en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.?	Analizar la influencia de la información y comunicación del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.	La información y comunicación del área de tesorería influye significativamente en la Gestión Administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.			
¿En qué medida la Supervisión del área de tesorería influye en la Gestión Administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.?	Analizar la influencia de la supervisión del área de tesorería en la gestión administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.	La supervisión del área de tesorería influye significativamente en la Gestión Administrativa de la Empresa Saga Falabella S.A.				

Anexo 03. Cuestionario



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO A LOS CAJEROS

N°

OBJETIVO: Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de una investigación que realiza la Universidad Cesar Vallejo. Por lo cual, solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que le agradecería complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente cada pregunta y responda con objetividad, marque con una X la alternativa que usted crea conveniente según la escala que se presenta a continuación:

CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE TESORERÍA

Ambiente Interno en el área de tesorería

1. ¿Conoce usted las políticas sobre el control interno que han sido aprobadas en la empresa Saga Falabella S.A?

SI ()

NO ()

¿Por qué? _____

2. ¿Considera usted si las políticas sobre el control interno han sido difundidas en la empresa Saga Falabella S.A?

SI ()

NO ()

¿Cómo? _____

- 3 ¿Considera que el líder o líderes de su Área de Tesorería dan un ejemplo positivo de conducta ética?

SI ()

NO ()

¿Por qué?

- 4 ¿Considera que El Área de Tesorería se encuentra bien estructurada organizativamente?

SI ()

NO ()

¿Por qué?

Evaluación de riesgo

- 5 ¿Considera usted que en la empresa se identifican los riesgos?

SI () NO ()

¿Por qué?

- 6 ¿Cuál de los siguientes elementos del Control Interno considera usted que es el más importante en el área de Tesorería de la empresa Saga Falabella S.A.?

() Plan de organización

- Procedimientos
- Prácticas sanas
- Supervisión
- Personal idóneo

7. ¿Cómo considera usted el proceso de desarrollo del personal, considerando que debe contener la creación de condiciones laborales adecuadas, que permitan al personal aumentar y perfeccionar sus capacidades y habilidades?

Adecuado () No adecuado ()

¿Por qué?

8. ¿Considera usted que la empresa Saga Falabella S.A., difunde los documentos de gestión?

- Planes estratégicos Si () No ()
- Planes operativos Si () No ()
- ROF Si () No ()
- MOF Si () No ()

Actividades de control en el área de tesorería

9. ¿Cree usted que las medidas correctivas indicadas en los informes de Control son las más importantes para el área de Tesorería de la empresa Saga Falabella S.A.?

SI () NO ()

¿Por qué?

10. ¿Se respeta el tiempo programado en el planeamiento para realizar una acción de control en el área de Tesorería de la empresa Saga Falabella S.A.?

SI () NO ()

¿Por qué?

-
-
11. ¿Cuáles considera usted que son los principales contratiempos o dificultades que se presentan durante la ejecución de las acciones de control?
- () Pérdida de tiempo y demora en la recepción de información
 - () Desconocimiento del área a auditar
 - () Falta de coordinación entre los integrantes de la comisión y los jefes de las áreas involucradas.

12. ¿Cómo considera los procedimientos documentados de autorización y aprobación para las principales operaciones que realiza en el área de tesorería de la empresa Saga Falabella S.A.?

Adecuado ()
Inadecuado ()

¿Por qué?

13. ¿Considera usted que el Control Interno en el área de Tesorería de la empresa Saga Falabella S.A. es suficiente y cumple sus objetivos?

SI () NO ()

¿Por qué?

Información y comunicación en el área de tesorería

14. ¿Considera que la política de comunicaciones permite las diferentes interacciones entre los trabajadores, cualesquiera sean los roles que desempeñen así como entre las áreas?

SI () NO ()

¿Por qué?

15. ¿Considera usted que la empresa Saga Falabella S.A, cuenta con un sistema de Gestión del conocimiento que permita el aprendizaje organizacional y la mejora continua?

SI () NO ()

¿Por qué?

16. ¿Cómo considera usted los canales alternativos de comunicación para reportar actos ilegales o incorrectos?

Muy adecuado () Muy inadecuado ()

¿Por qué?

17. ¿Cómo considera usted los reportes como arqueos de caja, supervisión de cajas y demás procedimientos del área de tesorería?

Muy adecuado () Muy inadecuado ()

¿Por qué?

Supervisión en el área de tesorería

18. ¿Considera usted que en la empresa se realiza un monitoreo oportuno del sistema de control interno y las medidas puestas en aplicación?

SI () NO ()

¿Por qué?

19. ¿Cómo considera usted el monitoreo y supervisión para asegurar que los controles operen y sean modificados apropiadamente de acuerdo con los cambios en el entorno organizacional, efectuado por la empresa Saga Falabella S.A.?

Muy adecuado () Muy inadecuado ()

¿Por qué?

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

20. ¿Cómo considera usted la planeación estratégica que realiza en Empresa Saga Falabella S.A.?

Muy adecuada () Muy inadecuada ()

¿Por qué?

21. ¿Cómo considera usted la planificación de actividades que realiza en Empresa Saga Falabella S.A.?

Muy adecuada () Muy inadecuada ()

¿Por qué?

22. ¿Cómo considera usted la organización que se realiza en la empresa Saga Falabella S.A.?

Muy adecuada () Muy inadecuada ()

¿Por qué?

23. ¿Cómo considera usted el control administrativo que se realiza en la empresa Saga Falabella S.A.?

Muy adecuada () Muy inadecuada ()

¿Por qué?

24. ¿considera que la gestión de tesorería realiza los procesos económicos y financieros dentro de las normas de control interno?

SI () NO ()

¿Por qué?



FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DEL CONTROL INTERNO

Objetivo: Recoger información sobre si se cumplen los procedimientos en los documentos que son utilizados en las cajas registradoras en piso de ventas

DOCUMENTO	NOTAS DE CRÉDITOS	
Contenidos analizados	Resultado	Comentario
- Contiene el sello de Prevención.	En algunas ocasiones	Inadecuado actividades de control
- Contiene el motivo de la devolución. - Contiene el tipo de	En algunas ocasiones	Inadecuado actividades de control
- Contiene sello de devolución: - Canje x mercadería - Acreditación - Devolución Efectivo	Si dispone esos criterios	Apropiado actividad de control
- Esta detallado la persona que realiza la Nota de Crédito.	En algunas ocasiones	Inapropiado evaluación de riesgos

DOCUMENTO	ANULADOS	
Contenidos analizados	Resultado	Comentario
- Contiene el motivo por el cual se realizó el anulado.	No porque casi no son supervisados estas anulaciones	Inapropiada supervisión, así como actividades de control
- Contiene Firma y Sello del Jefe. - Anulado debe ser en un plazo de 15 minutos. - Firma del Cliente.	No porque casi no son supervisados estas anulaciones	Inadecuado ambiente de control, evaluación de riesgos e información y comunicación del área de tesorería