



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Control interno y manejo de efectivo en la empresa de Transportes  
Chiclayo, Lambayeque - 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Calderon Flores, Elizabeth (ORCID: 0000-0001-5989-8458)

**ASESOR:**

Dr. Ramírez García, Gustavo (ORCID: 0000-0003-0035-7088)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios, por permitirme con salud necesaria y los conocimientos para lograr mis objetivos. A mi esposo Ylmer y a mi adorable hija Miah; por su amor y la lucha constante para demostrar todo el esfuerzo. A mis padres, Marcial y Julia por ser el ejemplo en mi vida en todo lo que he podido lograr hasta el momento.

**Elizabeth**

## **Agradecimiento**

A Dios, por su gran bendición de permitirme lograr esta meta propuesta. A mi familia por todo su apoyo incondicional y su tiempo brindado en todo este recorrido.

A cada uno de los docentes que día a día, compartieron largas jornadas de trabajo virtuales en el transcurso del grado, a ellos mi gran consideración y afecto.

Al Dr. Gustavo Ramírez García por guiarme en el proceso de la investigación, con su paciencia y profesionalismo.

El autor

## Índice de contenido

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstrac.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>17</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2 Variables y operacionalización.....	18
3.3 Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis .	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	19
3.5 Procedimientos.....	21
3.6 Método de análisis de datos .....	22
3.7 Aspectos éticos .....	22
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>23</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>29</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>32</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>33</b>
REFERENCIAS .....	34
ANEXOS.....	38

## Índice de tablas

Tabla 1 Validación de experto .....	20
Tabla 2 Aplicación del alfa de Combrach de confiabilidad.....	21
Tabla 3. Nivel de control interno.....	23
Tabla 4. Nivel de manejo de efectivo .....	24
Tabla 5. Prueba de normalidad .....	25
Tabla 6. Relación entre las dimensiones del control interno.....	26
Tabla 7. Relación entre control interno y manejo de efectivo .....	27

## Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de dispersión entre control interno y manejo de efectivo.....27

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar relación entre control interno y manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021. El tipo de investigación básica, diseño no experimental de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por (31) colaboradores de la empresa de Transportes Chiclayo. La técnica utilizada fue encuesta y como instrumento cuestionario dichos instrumentos fueron validados por expertos. Se obtuvo como resultado que el nivel de control interno, el nivel es regular en 42%. Asimismo, el nivel de manejo de efectivo, tiene un nivel regular en 42%. La investigación concluye que el coeficiente de correlación de Pearson, generando un coeficiente de 0,966 (correlación positiva alta), entonces señala que existe relación entre control interno y manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021.

**Palabras clave:** Control interno, manejo de efectivo, colaboradores.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship between internal control and cash management in the company Transportes Chiclayo, Lambayeque - 2021. The type of basic research, non-experimental design of correlational level. The sample consisted of (31) employees of the company Transportes Chiclayo. The technique used was a survey and a questionnaire as an instrument, these instruments were validated by experts. The results showed that 42% of the internal control level was regular. Likewise, the level of cash management has a regular level of 42%. The research concludes that the Pearson correlation coefficient, generating a coefficient of 0.966 (high positive correlation), then indicates that there is a relationship between internal control and cash management in the company Transportes Chiclayo, Lambayeque - 2021.

**Keywords:** Internal control, cash management, employees.



## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día estamos en un mundo globalizado en donde todas las empresas sin tener en cuenta el giro comercial deben estar preparadas para tener cambios que es exigido por la globalización. Es por esto que en los últimos años se está incrementando la necesidad de que toda empresa cuente con un eficaz control interno, es por ello que se realiza este estudio el cual detallara lo necesario de contar con un buen control interno y su relación con manejo de efectivo. Para mejor conocimiento del presente proyecto de investigación se analizará la realidad problemática a nivel global, el análisis es el siguiente:

A nivel internacional, según el estudio de (Servin, 2021) para comprender la importancia dentro de las empresas de contar con el control interno es necesario iniciar conociendo sobre cuál es su propósito, conociendo su objetivo el de cuidar los recursos de la empresa. De tal manera se podrá evitar las pérdidas por fraude ya sea por parte de los clientes o los trabajadores; así también se puede descubrir las desviaciones que pueda presentar la empresa afectando de esa manera el que cumplimiento a los objetivos propuestos por la empresa, desarrollando un eficiente control interno. Según el tipo de organización podremos mejorar el uso de los recursos de manera adecuada se logrará concretar eficientemente con la gestión financiera, administrativa obteniendo como resultado los elevados niveles productivos. Con respecto a las tendencias globales de la tesorería en la actualidad están considerados en la gestión de liquidez como la parte principal de las estrategias de las empresas, un sistema de Cash Pooling tiene hoy en día una gran importancia de manera eficiente de los recursos internos de cada empresa teniendo como resultado la mejor liquidez en sus balances financieros y reduciendo los riesgos de las operaciones al tener centralizado el manejo del efectivo de la empresa (Cash, 2021). En México para (Aguirre Choix & Armenta Velazquez, 2012) nos dice que en toda organización debe de existir un correcto control interno, a través de este podremos evitar los fraudes y riesgos de esa manera cuidan los interés y activos de las empresas logrando evaluar el grado de eficiencia de cada organización. Considerando como una importante característica en las pequeñas empresas la falta de

formalización y organización, falta de cumplimiento con los manuales de políticas dadas por la empresa para que sean efectuados por los trabajadores. Queda claro que es importante el adecuado desempeño de cada trabajador y el conocer sobre el adecuado uso de los recursos que tiene la empresa, ya sea del área administrativa y operativa; de esta manera los beneficiados de las empresas serían los dueños y los clientes ya que de esta manera el grado de confianza hacia la empresa sería más notorio y lograr generar utilidades.

A nivel nacional, en la actualidad como consecuencia de no utilizar un adecuado control interno en cada organización, existen diversas malversaciones de los fondos y nos aseguren de manera eficiente las operaciones de manera confiable de sus informaciones y protección de los recursos. El Perú está creciendo de manera económica en estos últimos años (PYMES), pero en su mayoría carecen de un buen control interno ya que estas organizaciones están constituidas con familias que no cuentan con conocimiento preciso para llevar de manera adecuada el control interno para manejar los recursos de manera confiable y segura (Sarmiento , 2013). De igual manera en el sector privado en la actualidad está siendo considerado como lo principal que debe tener cada empresa; esto nos ayuda a observar de manera más clara con un gran grado de eficacia de las operaciones teniendo en cuenta que se deberá dar cumplimiento de leyes y normas con la veracidad en los registros siendo al orden lo que determina el Estado (Ramon, 2014). En el estudio de (Hidalgo Gallardo & Jiménez Alvarado, 2014) nos presentan los presupuestos del efectivo considerado como herramienta permitiendo a las empresas y de la misma manera a las personas en poder administrar más eficientemente sus existencias de efectivo; pretendiendo que el público en general considere que las herramientas financieras sean de uso diario ayudando a optimizar el uso del dinero en efectivo. En la región Lambayeque, en cuanto al uso correcto de los recursos económicos se debe mencionar que es relevante en la realización, cumpliendo el rendimiento de las empresas. Desde este punto donde podemos mencionar que cada empresa debe tener claro el control interno de manera adecuada y ser utilizada por cada área de manera adecuada y eficiente. (Romero G & Aguilar M, 2014), establece una propuesta para las empresas llamada una alternativa de solución,

teniendo como principal problema la afectación de conocer sobre la existencia del riesgo y las que en la actualidad está latente los riesgos electrónicos. Por ello, existe un alto riesgo de donde se propone realizar un diseño de control interno, además de mencionar lo relevante de utilizar el adecuado control interno. En la empresa de transportes Chiclayo se ha realizado el estudio, teniendo como propósito precisar la relación que existe entre control interno y manejo de efectivo. Actualmente no cuenta con un eficaz control interno en la gestión del manejo de efectivo, lo que ha ocasionado que el momento que se han realizado arqueos de caja en las diversas sucursales se ha encontrado faltante y sobrante de efectivo. Esto puede ser por causa deficiente de las normas y políticas en el procedimiento de manejo de efectivo, el cual permite detectar posibles errores que han sido encontrado en la empresa.

Es por ello que consideró realizar los análisis respectivos y evaluar de manera consecutiva los procedimientos de relación de control interno y manejo de efectivo.

Con respecto a la realidad problemática es indispensable formular el **problema general** ¿Qué relación existe entre control interno y manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021? Así mismo contamos con **problemas específicos** como: ¿Cuál es el nivel de control interno en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021?; ¿Cuál es el nivel de manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021?; ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones del control interno con el manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021?

El trabajo de investigación tiene como **justificación por conveniencia** el propósito de identificar la relación de control interno y manejo de efectivo, ya que los resultados serán de gran ayuda al gerente general de la empresa de Transportes Chiclayo haciendo una correcta aplicación del control interno. La **justificación social** es determinar la relación entre el control interno y manejo de efectivo y los resultados beneficiarán a los socios de la empresa de Transportes Chiclayo con la mejora del control interno, con respecto a la

**justificación teórica** es importante la búsqueda de soluciones y que se pongan en práctica con el respaldo teórico de las variables control interno y manejo de efectivo. Es por ello la importancia de esta investigación permitiendo que las actividades sean eficientemente y eficaz. Otro aspecto considerado es la **justificación práctica** está enfocada en que se determine si hay carencias en control interno y manejo de efectivo; concretando componentes a desarrollar considerando los que se adecuan en el desarrollo empresarial. Por último, tenemos la **justificación metodológica** en donde al cumplir con los objetivos, utilizaremos como técnica de investigación la encuesta a los que conforman área administrativa y área caja.

En base a lo anterior, es necesario plantear como **objetivo general**: Determinar relación entre control interno y manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021. Como **objetivos específicos** es analizar el nivel de control interno en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021; Conocer el nivel de manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021; Determinar la relación que existe entre las dimensiones del control interno con el manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021

Como **hipótesis general**: Existe relación entre control interno y manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021. También se presentan las siguientes **hipótesis específicas**: El nivel de control interno en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021, es alto; El nivel de manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021, es medio; Existe relación entre las dimensiones del control interno con el manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En la actualidad toda empresa ya sea pública o privada debe contar con un control interno adecuado de las cuales nos permitirán brindar servicios de mejor calidad tanto para el trabajador en caja como para el tripulante.

Así mismo se ha realizado la búsqueda de antecedentes para esta investigación. A continuación, los antecedentes internacionales.

Castañeda, L. (2014), *Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial*. (Artículo científico). Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia Medellín, Colombia. El resultado de este trabajo ha sido de tipo analítico y descriptivo, teniendo como finalidad la contribución del sistema de control interno para lograr con objetivos de las organizaciones estudiadas mostrando los lineamientos adecuados, considerando como referencia al modelo COSO. En la actualidad en el mundo empresarial no solo se trata de entender el problema que se presente en la empresa, sino cómo se tendrá que dar solución al problema. En tal sentido, logrando así los objetivos propuestos por la empresa por medio de diseñadas estrategias; siendo el propósito de este artículo en determinar la efectividad del sistema de control interno y conocer si se logra cumplir los objetivos propuestos por las empresas dando posterior las respectivas recomendaciones y cumpliendo adecuadamente las normas. El mal uso del control interno o la falta del mismo está representando un aspecto negativo para la empresa como consecuencia a ello se tomarán malas decisiones con respecto a la gestión administrativa incluso puede existir pérdidas financieras.

López C. & Guevara S. (2016), *Control Interno en Colombia: Un diagnóstico desde lo teórico*. (Artículo científico). Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia Colombia. El control de una organización en la actualidad nos muestra que existe un gran crecimiento de apoyo en cuanto al desarrollo de las empresas, iniciando con el adecuado funcionamiento generando una fortaleza en la estructura estratégica de las empresas. En el artículo se ha realizado un estudio de los modelos del control interno correspondientes a los países considerados de mayor nivel, para darle más confianza al estudio se han realizado las

entrevistas y encuestas a ciertas empresas de Colombia principales del sector público y privado. Los resultados nos han mostrado la realidad de las empresas del país para posterior compararlo con los países transparentes. Han concluido que se han detectado deficiencias, en los sistemas de control interno en Colombia y en aspectos que tienen valores y necesidades en la realización de los programas de maestría.

Atencio, A. (2015), *La Tesorería como unidad estratégica en la gerencia actual*, (Artículo científico). Universidad del Zulia. La tesorería está constituida como la unidad estratégica que maneja de forma efectiva todos los recursos de la empresa considerando como concepto a las entradas y salidas del dinero. En la actualidad el gerente cumple un gran rol donde deberá trabajar de manera responsable en la utilización de los recursos está sumergido a grandes cambios en su entorno. Se recomienda que toda empresa planifique eficientemente el aspecto financiero el encargado del área de tesorería debe ser una persona proactiva alerta a los diversos cambios que se puedan presentar en las variaciones de los mercados, considerándose como planificador excelente, deberá utilizar correctamente los recursos una gran ayuda en la actualidad es el uso de la tecnología, el área de tesorería deberá contar con el apoyo de la organización. En resumen, es de vital importancia que el área del gerente deberá de velar por los aspectos que estén asociados con la gestión del efectivo al realizar el manejo de fondos y el cuidado adecuado de los riesgos.

Segovia, V y Jimena, M, 2011, *Diseño e implementación de un sistema de control interno para la Compañía DATUGOURMET CIA.LTDA* (Tesis de Maestría). Universidad Central del Ecuador. Tipo de estudio es descriptivo. Se concluye que, en los diversos departamentos de la empresa en orden a las funciones se genera duplicidad debido a la falta de segregación. El capital humano es considerado como el principal recurso que debe aplicar el control interno dependiendo de cada uno, teniendo en consideración su nivel de compromiso desarrollándose en cada una de sus actividades de manera eficaz. Todas las empresas en la actualidad tienen un alto nivel competitivo en la que implica que los encargados de la empresa estén a la vanguardia ante nuevas actualizaciones y nuevos procesos administrativos para cumplir eficazmente los objetivos y las

metas propuestas. Según el estudio realizado por Tapia, D (2015), *Manual de procedimientos sobre el manejo de efectivo para el personal de cajas en la Empresa Servipagos a nivel nacional* (Tesis de Maestría). Universidad Tecnológica Equinoccial UTE. Los tipos y diseño de investigación que se utilizaron son: descriptiva, bibliográfica, del campo, población está conformada por el personal de cajas siendo 524 personas, muestra es 227 basados en la fórmula debido a la cantidad grande, instrumentos utilizados son encuesta, entrevista, observación. Se concluye que los trabajadores de la empresa desconocen de sus funciones existiendo problemas en el momento que los supervisores realizan los controles en el área debido a que en la realización de los arqueos no lo están realizando periódicamente. Para Arceda, S. (2015), *Efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Tipo descriptivo, diseño cualitativo, población cuantificada, muestra todos los colaboradores, técnicas aplicadas fueron entrevistas, verificación documental, instrumentos de recopilación de información. Se concluye que en las empresas los recursos que se utilizan son entregados de manera verbal a cada trabajador del área. En cuanto a la contratación del personal según la necesidad en cada área, los arqueos de caja no son realizados constantemente.

Además, también se realizó la búsqueda de antecedentes nacionales por autores tales como:

Dextre F. y Del Pozo R. (2012), *¿Control de gestión o gestión de control?* (Artículo Científico). Departamento Académico de Ciencias Administrativas Lima, Perú. La administración cuenta con procesos de planeación, organización, dirección y control dentro de una empresa para que sea eficiente y efectiva deben tener cohesión y coherencia ayudando a utilizar adecuadamente los recursos de la empresa logrando cumplir las metas planteadas y disminuir los riesgos. Llegando a la conclusión que el control de gestión y la gestión del control entienden de la misma manera teniendo en consideración la manera cómo se administra en las empresas, para posterior a ello enfrentar los riesgos de los

negocios dando importancia a la gestión de control, considera el autor la función de control efectivo a la estructura dada por un plan de organización con responsabilidad y conocimiento de las funciones claras y detalladas. La directiva de cada empresa debe estar comprometida para adoptar la cultura de eficacia establecida por los controles, la empresa en general es la responsable que se aplique el control apropiadamente de acuerdo a los instrumentos de gestión.

Para Maita, M. (2018), *Implementación del control interno y su influencia en el desempeño de la institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del ejército del Perú* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal. Tipo descriptivo, diseño no experimental, población estuvo conformada con 175 personas, muestra se determinó por 62 trabajadores, técnica fue en base a dos cuestionarios. Se concluye que, la implementación de control interno en las empresas actuales está influenciando en el desenvolvimiento de las actividades por parte de los trabajadores teniendo relación entre ambiente de control y el evaluar los riesgos; teniendo las actividades gerenciales dando seguimiento a los resultados influyendo el desempeño, debido a la adecuación revisión.

Benavente, C. (2019), *Implementación del sistema de control interno en las empresas de transporte en la región Puno en el período 2016-2017* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Altiplano. Tipo descriptivo, diseño no experimental, población 259 empresas de transporte, muestra lo conformaron 155, técnica de cuestionarios y entrevistas. Se concluyó en la identificación de los potenciales riesgos en los que cada empresa de transporte está expuesta en los años 2016 – 2017. En donde se ha demostrado que todavía no se ha logrado desarrollar adecuadamente ser evaluados los riesgos con respecto a la cadena de valor con el 49% ya que las empresas no capacitan de manera adecuada a todo su personal, y el 13% de las empresas sobrantes cuentan con talento humano debidamente competente. Demostrando que en las empresas de transportes están expuestas a tener riesgos que conllevan a una carencia en el momento de prestar los servicios y esto genera en los clientes malestar.



En cuanto a los antecedentes locales tenemos a:

Mundaca, J. (2018), *Modelo conceptual de desarrollo empresarial para la MYPES de la región Lambayeque: caso centro de desarrollo empresarial* (Tesis de Doctorado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Tipo de investigación es aplicada, la técnica es ficha de registro de datos, entrevista semi estructurada. Instrumentos son análisis documental, guía de entrevista. Conclusión la primera categoría de iniciativa con emprendimiento y la experiencia se complementan. Con respecto a la experiencia del colaborador de manera personal y profesional ayudando a fortalecer las iniciativas empresariales. Toda iniciativa de emprendimiento deberá complementarse con una adecuada formación en la que se desarrollaran las capacidades; además, de conocimientos para el uso adecuado de los recursos y el eficiente manejo del efectivo dentro de la empresa. La innovación de las dimensiones favorece el trabajo de la empresa reflejándose en el alto rendimiento económico logrando el impacto en la competencia. El trabajo de investigación ha tenido el objetivo de diseñar de manera conceptual de las MYPES en la región Lambayeque, han realizado un análisis del objeto de estudio, en la que se han elaborado entrevistas en el sector comercial. El modelo incluye como fases al desarrollo empresarial, generando ideas y determinando oportunidad de negocio a través de un plan dando crecimiento dinámico empresarial.

Morales P. y Ocupa Q. (2016), *Sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería de la empresa automotores Inka SAC* (Tesis de Maestría). Universidad Señor de Sipán. Tipo de estudio es descriptivo y explicativo, diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformado por tres personas, técnica observación y entrevista, instrumentos guía de observación y guía de entrevista. Se logró identificar el sistema de control interno débil a causa que presenta diversas debilidades con relación a la ausencia de las políticas dadas por la empresa impuestas por el área de tesorería; mostrando la carencia de supervisión y control en los procedimientos que regularizan las operaciones que se deben de cumplir, teniendo en consideración del riesgo que existe en un determinado momento. Presentándose una serie de errores en los diversos procesos impidiendo que cumpla con los objetivos propuestos por la

empresa. Los colaboradores de la empresa deben tener un buen manejo de los recursos aplicando sus conocimientos y desarrollando sus capacidades, habilidades teniendo un buen control interno ayudando de esa manera a generar utilidades a la empresa, para que así la empresa pueda ser competitiva y tenga un adecuado crecimiento generando más trabajos y dando oportunidad a otras personas.

Las teorías que sostienen a esta investigación se centran en las variables de estudio: **Control interno**

Según el autor nos dice que control interno “Son fundamentales para asegurarse que las organizaciones sean Capaces de plantear sus estrategias y evaluar su propio desempeño” Marquina, F. (2016). Es decir, brinda seguridad y un adecuado control utilizando de manera correcta el uso de los recursos que tiene las empresas que buscan una eficiencia en las operaciones que se realizan. El control interno ayuda a reducir riesgos ante cualquier acto de corrupción dentro de la empresa ya sea privada o pública. Los elementos como planeación, organización, gestión de normas se busca lograr los objetivos dados por cada organización siendo un proceso multidireccional en todos los integrados conforman un sistema de acuerdo a las condiciones cambiantes.

Objetivos, se tiene la finalidad primordial del control interno de facilitar a la empresa para que pueda alcanzar sus propios objetivos propuestos dando confianza según la información recopilada. Los objetivos generales son el de promover el grado eficiente de la recaudación de las actividades correspondiente a las operaciones de la empresa, ayudando a generar una información adecuada, promover la aplicación de los reglamentos internos (Borja, 2004). Según el autor promoviendo la eficiencia en cuanto a las operaciones de la manera cómo recauda sus ingresos. La empresa debe de estar monitoreada desde la persona encargada hasta el procedimiento para cumplir con el proceso del sistema.

Importancia del control interno, ayuda de manera adecuada manejar eficientemente los recursos de la empresa, ya sea de recursos humanos,

recursos materiales o financieros; existiendo criterios dados por la empresa para permitir mayor seguridad en el registro adecuado de las operaciones (Moreno, 2004). En la empresa se debe verificar si el proceso que se está realizando es de una manera eficiente en cuanto a los recursos utilizados, ya sea por parte del encargado del área de caja o por los materiales; que se utilizan para un adecuado registro.

Principios del control interno, el autor menciona a la delegación de funciones de operación y registros, es decir que debe existir como máximo 02 personas que realicen las operaciones. Ningún otro colaborador deberá tener acceso a los registros contables, solo deberá tener el contador general de la empresa la cual es la persona idónea para realizar de manera controlada las actividades. El trabajo de los colaboradores de la empresa será de complemento y no de revisión (Moreno, 2004, p. 4).

Elementos, según (Aguirre, 2012, p. 191), el control interno debe de basarse en elementos amplios que contenga toda empresa, considerando a 4 aspectos como: Estructura Organizacional, la empresa debe contar con un organigrama funcional en la que debe definir cada área detallando las responsabilidades de cada colaborador; demostrando cuáles son los canales de comunicación en los grados jerárquicos. La empresa debe construir su estructura organizacional que mejor concuerde con las necesidades que se presentan en la empresa, también tener en consideración el rubro de la empresa, tamaño y la cantidad de los colaboradores (Aguirre, 2012, p. 191). División de departamentos y responsabilidades, en este el autor refiere que la organización deba estructurar por departamentos y que cada departamento deba estar definido claramente las diversas actividades que debe cumplir cada colaborador con respecto a sus responsabilidades. Las empresas cuentan con departamento de compras, ventas, almacén demostrando que la coordinación es importante para realizar aportes de manera adecuada en la toma de decisiones en la empresa. (p.191)

Dimensiones del control interno:

**Ambiente de control**, la Contraloría General de la (República, 2016) mencionó que conforman un conjunto de procesos en la que utilizan llevando un eficiente control interno en las empresas. Los empleados, se consideran dentro de la empresa el nivel más alto en la que deben saber la importancia y las normas que se deben de cumplir. Un adecuado ambiente de control fomenta un impacto en todo el sistema del control. Se considera algunos indicadores como el valor ético, del cual se ha pretendido la búsqueda de valores éticos de manera personal y profesional, esperando del personal conductas responsables en canto a las actividades que deberá de cumplir, esto también involucra a la gerencia en dar el ejemplo y realizar capacitaciones. La competencia está involucrando las habilidades que los colaboradores de la empresa deben tener para desenvolverse en cada puesto de trabajo de manera eficiente. Estilo de operación se deben de realizar una serie de actividades correspondiente a dar beneficio a los sistemas de información; aquí influye las políticas y responsabilidades dadas por el gerente.

**Evaluación de riesgo**, la Contraloría de la (República, 2016) considera al riesgo como una opción de que un hecho pueda suceder afectando de manera directa cumpliendo los objetivos que se han propuesto las empresas, refiriéndose a un proceso frecuente con la finalidad que se tiene que estar preparados para enfrentarse ante cualquier hecho. Es bueno la implementación de un sistema que pueda identificar y analizar los factores que conlleva a que puedan presentarse estos riesgos. Presenta indicadores como objetivos de operación, son los que se intenta cumplir de manera eficiente con efectividad en todas las actividades plasmadas. Objetivos de cumplimiento se enfoca en cumplir los reglamentos que presenta la empresa u otras normas dadas por el estado.

**Actividades de control**, la Contraloría de la (República, 2016) nos menciona que estas actividades son políticas o una serie de procesos que se establecen para reducir riesgos ya que estos puedan afectar al cumplir los objetivos que se han propuesto cada empresa. Estas deben ser de manera objetiva cumpliendo un plan en un tiempo dado y que exista relación con los objetivos del control interno.

Según (Mantilla, 2018), estas actividades están conformadas por procedimientos de manera detallada y son específicos para dar cumplimiento de los objetivos propuestos por las empresas estando orientados como principal tema la prevención de riesgos. Estos deben ser utilizados por parte del área administrativa de manera eficiente de los recursos de la empresa, por medio de las políticas y reglas las cuales nos permite dar un control de cumplimiento de acuerdo a las instrucciones dadas por la administración estas medidas son de vital importancia para lograr los objetivos.

**División de funciones**, como indicador el factor humano al respecto (Aguirre, 2012, p. 192) nos menciona que entre las garantías básicas para un buen manejo del control interno sea de manera eficiente y se pueda cumplir con la finalidad un colaborador responsable, motivado y capacitado, es aquí donde de muestra cómo está estructurado de manera organizada la empresa. Los aspectos que están contribuidos por los colaboradores es que constituyan un medio idóneo en la estructura desde el inicio con respecto a seleccionar a los colaboradores, considerando unas bases para una adecuada selección del puesto y que cada colaborador cumpla con una serie de requisitos. Posterior a la contratación se debe dar seguimiento al rendimiento y en cuanto a las remuneraciones estén acorde a sus responsabilidades, así como incentivos por el logro de los objetivos.

**Delegación de funciones** según (Mantilla, 2018), nos menciona que no se debe tener control en cuanto a la transacción de inicio a fin de una manera específica en las empresas grandes, ningún colaborador debe ser capaz de realizar el registro y realizar conciliaciones en las áreas administrativas de la empresa.

**Supervisión**, (República, 2016) detalló que con respecto a cada actividad que ha sido designada por control interno corresponden al conjunto de autocontrol que deben de incorporar a procesos de operaciones supervisados por la empresa con la finalidad de mejorar. Todo proceso de control interno debe de contener un sistema de alerta permanente ante las actividades por parte de gerencia con la única idea es estar en disponible supervisión.

Asimismo, dentro del marco teórico se han definido a la variable “**Manejo de efectivo**”.

Pajuelo (2015) señala que manejo de efectivo se refiere a todo el dinero que se pueda tener en un momento dado, ya sea en caja o en alguna cuenta de banco que cuente la empresa ya sea generado diario o por un periodo de tiempo determinado, designado por la empresa según las operaciones que se realizan. Objetivo del manejo de efectivo, es reducir los saldos del efectivo logrando el punto de equilibrio ya sean en costos y ganancias de la empresa. El efectivo está representando un recurso por parte de la empresa ya sea administrado de manera adecuada del efectivo siendo primordial en las empresas permitiendo adquisición de bienes. Es por esta razón que una adecuada administración en las empresas debe de estar implementada con procedimientos de control, permitiendo que el manejo de efectivo pueda ser utilizado de manera correcta generando utilidad para la empresa. En las áreas en donde el manejo de efectivo se mantiene en caja es importante la realización de ajuos frecuentemente.

**Procedimiento del control de efectivo**, según (Leaf Group Ltd., 2021), los empresarios deben contar con procesos eficaces del control interno ya que esto ayuda a minimizar los riesgos y tener precaución para no ser víctimas de robo por parte de los trabajadores con falta de ética profesional. Teniendo en consideración como puntos principales la comparación del saldo de caja de la empresa con saldo de caja que exista en las cuentas bancarias esto se llama las conciliaciones bancarias. Los errores deben corregirse, en la realización del pago con cheque, aquí las empresas consideran las cuentas por pagar en cuanto a la revisión de las facturas pendientes de los proveedores para posterior realizar el pago, el área administrativa deberá designar un monto de dinero en efectivo que debe de contener la caja chica y esta deberá mantenerse en un lugar seguro en donde solo tenga acceso la persona responsable. Además, de forma periódica registra los recibos caja al área de contabilidad recibiendo un cheque y conocer los fondos que se utilizan en caja chica. Cada turno por los responsables deberá de ser supervisados por el gerente con el conteo del efectivo.

**Normas del manejo de efectivo**, según (Banco Davivienda, 2019) es importante tener algunas consideraciones como: no mantener grandes cantidades de efectivo en el negocio, lo más recomendable es abrir una cuenta bancaria y realizar los depósitos diarios o semanales, ayudas de seguridad externas utilizar las cerraduras fuertes, control de las llaves con sistemas de alarma, control de cuentas es muy importante llevar un libro de cuentas diarias para conocer cuánto efectivo ingresa y sale de la empresa de esta manera se lleva un mejor control sobre el dinero diario.

**Arqueo de caja** según (Contador Contado, 2020) es una práctica común en la que la mayoría de empresas lo realizan una especie de conciliación para conocer si el dinero físico coincide con el saldo de contabilidad. Cuando falta dinero es importante que se encuentre la razón del faltante en donde muchas veces se deberá asumir el gasto, siendo el responsable el encargo de caja. Del otro lado, tenemos el supuesto cuando en el arqueo de caja se descubre que hay un sobrante de dinero, esto reflejaría un ingreso adicional para la empresa y por tal motivo debe reflejarse en cuentas de ingresos. El arqueo de caja no es realmente difícil, pero es importante realizar seguimiento periódicamente para que no existe algún faltante.

**Registro de efectivo**, según Arbildo (2019), la fácil apropiación que tiene el efectivo permite que sea indispensable contar con la supervisión dada de manera continua e improvisada en los registros operacionales. Tal es así que no estará bajo de responsabilidad una sola persona permitiendo el desahogo en cuanto a mayor rapidez de las diversas actividades evitando problemas en el desarrollo. Asignación de responsabilidad, es prioridad establecer desde el inicio la responsabilidad del personal con capacitaciones constantes y presentar documentación con pruebas de su desenvolvimiento de cada trabajador. Los arqueos sorpresivos son prioridad en las empresas ya que son inspección en un momento desconocido por el trabajador a cargo de caja. Es una manera de verificar el dinero de efectivo que se tiene, dando una adecuada medida dando seguridad para la realización de un buen manejo de efectivo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

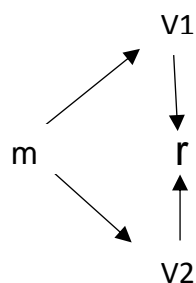
##### Tipo de estudio

Este presente trabajo de investigación, cumple con las condiciones metodológicas de la investigación básica con respecto a los diversos alcances de la investigación ya que son más prácticos, aplicativos y se sustentan adecuadamente por medio de los instrumentos técnicos para recopilar la información de la empresa.

La investigación es enfoque cuantitativo porque representa un conjunto de procesos, en este enfoque se recolecta los datos para comprobar la hipótesis con base a la medición numérica y al análisis estadístico.

##### Diseño de investigación

Diseño no experimental: de nivel correlacional porque ha sido desarrollada para la obtención de información que se necesita de investigación y responder al planteamiento considerando como variable a: Control interno y manejo de efectivo, los mismo que son representados de la siguiente manera:



Donde:

m : Muestra  
V1 : Control Interno  
V2 : Manejo de efectivo  
r : relación



### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **Variable 1:**

Control interno

#### **Variable 2:**

Manejo de efectivo

**Nota:** La matriz de operacionalización se encuentra en los anexos.

### **3.3 Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Estuvo conformada por el conjunto de personas que poseen características comunes que son estudiadas por el investigador, siendo un total de 31 colaboradores de la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021.

#### **Criterios de selección**

**Inclusión:** Estuvo conformada por los colaboradores que conforman el control interno que accedan a su consentimiento para la aplicación de los instrumentos de investigación.

**Exclusión:** Estuvo conformada por los colaboradores de la empresa de Transportes Chiclayo que no estén de acuerdo en dar su consentimiento para la aplicación de los instrumentos de investigación.

#### **Muestra**

Se realizó el trabajo de investigación con 31 colaboradores de la población por ser una población accesible que constituye área caja, personal administrativo, counter (venta de pasajes) de la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021.

## **Muestreo**

Rustom J. (2012) refiere que las muestras no probabilísticas los individuos son seleccionados de acuerdo al criterio de los investigadores, basado en sus experiencias y de su supuesto conocimiento de la población en estudio. Tipo de muestreo: No probabilístico, ya que fue empleado según el criterio que tiene el investigador según las características de la población de estudio.

## **Unidad de análisis**

Estuvo conformada por cada una de las personas que tengan una misma característica seleccionados de la población para conformar la muestra siendo los colaboradores de la empresa de Transportes Chiclayo.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

Hernández (2014) al respecto nos dice que “En la recolección de datos se toma en cuenta el elaborar un plan específico en la que describen los procesos que conducen a la recolección de información para obtener el objetivo” (p.217). En el caso de la presente investigación la técnica usada será la encuesta, la que nos permitirá obtener información a través de los colaboradores de la empresa de acuerdo a nuestras variables.

#### **Instrumentos**

Hernández (2014), nos dice que “el cuestionario es el conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p.217). El instrumento que realizará en esta investigación será el cuestionario. Se recogerá información de las variables: control interno y manejo de efectivo, de la empresa de Transportes Chiclayo, presentan respuestas con una escala ordinal tipo Likert, lo que indica que cada pregunta debe contar con respuestas que se encuentran ordenadas de menor a mayor con puntuaciones de 1 al 4 de la siguiente manera: 1: Nunca, 2: A veces, 3: Casi siempre, 4: Siempre. Para efectos del análisis de ambas variables se trabajó

con las siguientes escalas de conversión: de: 1 = malo (rango de 15-35), 2= regular (rango de 36-55), 4= bueno (rango de 56-75), de acuerdo a los valores mínimos y máximos de la variable y las dimensiones.

## Validez

**Tabla 1** Validación de experto

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1 Control Interno	1	Maestro en Gestión Pública	4,9	Es aplicable, cumplen con la consistencia para recopilar la información.
	2	Maestro en Gestión Pública	4,9	Es aplicable, cumple con la consistencia para desarrollar la investigación.
	3	Contador Público (MBA)	4,9	El instrumento se puede aplicar.
Variable 2 Manejo de efectivo	1	Maestro en Gestión Pública	4,7	Si es aplicable cumplen con la consistencia.
	2	Maestro en Gestión Pública	4,7	Si es aplicable para poder desarrollar la investigación.
	3	Contador Público (MBA)	4,8	Se puede aplicar el instrumento.

Fuente: Elaboración propia

Los instrumentos, consta de dos cuestionarios de las cuales han sido sometidos al juicio de tres expertos ya mencionados anteriormente. Cada uno ha cumplido con la tarea de verificar la coherencia y pertinencia de los indicadores que se encuentren de acorde con las variables de estudio. El resultado arrojó un promedio de 4.82 representando el 95.80% de concordancia entre los jueces para los instrumentos de ambas variables; lo que indica, que tienen alta validez; cumpliendo con las condiciones metodológicas para ser aplicados.

## Confiabilidad

La confiabilidad se calculó mediante la fórmula estadística de Alfa de Crombach a partir de los resultados de los expertos en ambas variables, teniendo en cuenta los rangos de validez del alfa de Crombach:

**Tabla 2** *Aplicación del alfa de Crombach de confiabilidad*

Rango	Nivel
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

*Fuente:* Rustom, 2012. Estadística descriptiva, probabilidad e inferencia

Respecto a la validación, los resultados arrojados por el alfa de Cronbach para la variable control interno, arrojó un índice de 0.787. De la misma forma, se tuvo los resultados de la variable manejo de efectivo, arrojando un resultado de 0.779. Concluyendo que los resultados tienen un índice alto y los instrumentos están listo para ser aplicados en la recolección de campo.

### 3.5 Procedimientos

Para recolectar los datos se ha procedido en presentar la carta de autorización a la empresa de Transportes Chiclayo, se realizó la revisión bibliografía de acuerdo a las variables y antecedentes de donde posteriormente se aplicaron los instrumentos. Se procedieron a enviar la encuesta de manera virtual por la situación en la que estamos no se pueden realizar presencial. Al recibir todas respuestas de los colaboradores se procedió a ingresar los datos al Excel para luego procesar e interpretar la información.

### **3.6 Método de análisis de datos**

El análisis de datos cuantitativos se realizó teniendo en consideración el grado de niveles de acuerdo la medida de las variables y de manera estadística; permitiendo realizar una descripción y mostrando las características reales de las variables de investigación.

Para el análisis respectivo de cada variable de investigación se deberá procesar, analizar e interpretar los datos en las que se utilizará el software Excel y Statisticas Pack Fort he Social Sciences (SPSS).

Estadística descriptiva: se utilizará tablas para representar como está distribuido los datos.

Estadística inferencial: Nos ayudará a estimar los parámetros y realizar la prueba de hipótesis.

### **3.7 Aspectos éticos**

Para la preparación del trabajo de investigación se ha tenido en consideración la secuencia presentada a través de las normas que ha establecido la Universidad César Vallejo. De tal manera, el trabajo de investigación ha sido elaborado cumpliendo las normas APA. Además, se ha considerado los aspectos éticos, los principios que han empleado son:

Beneficencia, porque los resultados obtenidos serán en base a la realidad de la empresa de Transportes Chiclayo, así mismo contribuye incrementando ideas y conocimientos a los estudiantes.

No Maleficencia, porque el trabajo de investigación ha sido realizado de uso exclusivo de esta investigación, respetando la privacidad de cada colaborador. Autonomía, porque los colaboradores de la empresa Transportes Chiclayo accedieron de forma voluntaria en el estudio considerando las pautas que se indicaron para responder la encuesta.

Justicia, porque en el trabajo de investigación protege la dignidad de cada colaborador de manera responsable, de la misma manera se tendrá bajo estricta confidencialidad los resultados que se obtendrá por parte de los colaboradores de la empresa de Transportes Chiclayo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

Se presenta los resultados de ambas variables, con respecto a los 2 primeros objetivos específicos, tal y como se muestra a continuación:

**Objetivo específico 1:** Analizar el nivel de control interno en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021.

**Tabla 3.** Nivel de control interno

Escala	intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Malo	15 – 35	9	29%
Regular	36 – 55	13	42%
Bueno	56 - 75	9	29%
Total		31	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque

### Interpretación

Tal como podemos apreciar, en la tabla 3 se muestra el nivel de control interno en la empresa de Transportes Chiclayo, aplicada a 31 sujetos muestrales de las cuales el 42% (13), es regular, malo en 29% (9) y bueno en 29% (9). Denotando un índice regular que con conlleva a que actualmente existe un nivel de control interno adecuado, pero se puede mejorar.

**Objetivo específico 2:** Conocer el nivel de manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021.

*Tabla 4. Nivel de manejo de efectivo*

Escala	intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Malo	14 – 33	9	29%
Regular	34 – 52	13	42%
Bueno	53 - 70	9	29%
Total		31	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque

### **Interpretación**

Tal como podemos apreciar, en la tabla 4, el nivel de manejo del efectivo de la empresa de transportes Chiclayo, Lambayeque - 2021. Es regular en 42% (13), malo en 29% (9) y bueno en 29% (9). Refiriendo los colaboradores conocen que el manejo de efectivo es el dinero que se puede tener en un momento dado ya sea en efectivo o en las cuentas de la empresa.

## 4.2 Resultados inferenciales

En este apartado, se presenta los objetivos correlacionales, específicos como general. Primero se ejecuta la prueba de normalidad con el propósito de establecer la aleatoriedad en los resultados.

**Tabla 5.** Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Control interno	,927	31	,037
Manejo de efectivo	,956	31	,221

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

### Interpretación

Como se puede observar en la tabla 5, se ha trabajado con una muestra menor de 50 personas. La prueba de normalidad empleada para analizar la distribución de los resultados fue Shapiro Wilk, con las variables control interno y manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, el resultado es mayor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución normal, por lo que se utiliza el coeficiente de Pearson para la correlación.



**Objetivo específico 3:** Determinar la relación que existe entre las dimensiones del control interno con el manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021

**Tabla 6.** *Relación entre las dimensiones del control interno.*

Control interno	Manejo de efectivo	
	Correlación	Sig.
Ambiente de control	0, 926	0.000
Evaluación de riesgo	0, 963	0.000
Actividades de control	0, 704	0.000
División de funciones	0, 969	0.000
Supervisión	0, 578	0.000

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque

### **Interpretación**

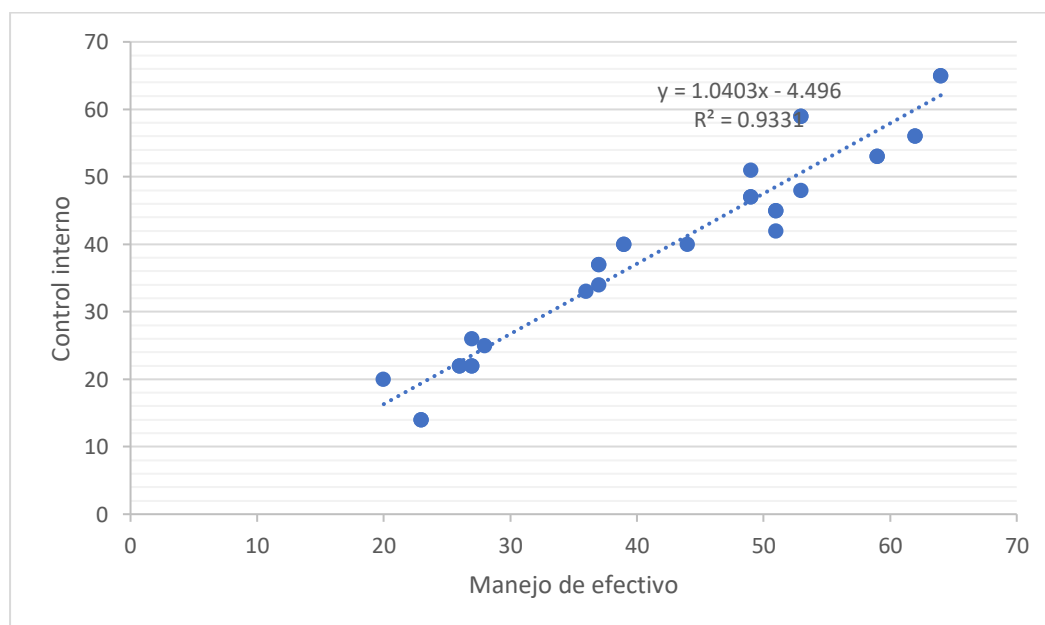
Se contempla que existe relación positiva entre las dimensiones del control interno con el manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021. Mediante el análisis estadístico del coeficiente de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0, 926; 0, 963; 0, 704; 0, 969 (correlación positiva alta) y un 0, 578 (correlación positiva moderada) con un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ) en todas las correlaciones, por lo que se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre las dimensiones del control interno con el manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021.

**Objetivo general:** Determinar relación entre control interno y manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021.

**Tabla 7.** Relación entre control interno y manejo de efectivo

		Control interno	Manejo de efectivo
Control interno	Correlación de Pearson	1	,966**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	31	31
Manejo de efectivo	Correlación de Pearson	,966**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	31	31

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



**Figura 1.** Diagrama de dispersión entre control interno y manejo de efectivo

### **Interpretación**

Se contempla la correlación entre control interno y manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021. Mediante el análisis estadístico de coeficiente de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0,966 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir el control interno se relaciona con el manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se presenta la discusión de resultados con los trabajos previos de diferentes autores y las principales teorías del estudio, que tiene que ver con las variables, dimensiones respectivos de la siguiente manera:

Primordialmente se ha obtenido como respuesta al objetivo específico que es analizar el nivel de control interno en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021, obteniendo que el nivel de control interno es regular en 42%, malo en 29% y bueno en 29%. Lo que indica que casi siempre los colaboradores conocen y están de acuerdo con el control interno que se está efectuando en la empresa. Para Mundaca (2018) refiere que la innovación de las dimensiones favorece el trabajo de la empresa reflejándose en el alto rendimiento económico logrando el impacto de la competencia. El trabajo de investigación ha tenido el objetivo de diseñar de manera conceptual de las MYPES en la región Lambayeque, han realizado un análisis del objeto de estudio en la que se han elaborado entrevistas en el sector comercial. El modelo incluye como fases al desarrollo empresarial, generando ideas y determinando oportunidad de negocio a través de un plan dando crecimiento dinámico empresarial.

Se expresa el autor Aguirre & Armenta (2012) que en toda organización debe de existir un correcto control interno, a través de este podremos evitar los fraudes y riesgos de esa manera cuidan los interés y activos de las empresas logrando evaluar el grado de eficiencia de cada organización. Es importante que control interno vaya de la mano con el manejo de efectivo ya que así se podrá controlar los fraudes o robos del área caja de la empresa.

Sin embargo, Castañeda (2014), en la actualidad en el mundo empresarial no solo se trata de entender el problema que se presente en la empresa, sino cómo se tendrá que dar solución al problema; logrando así los objetivos propuestos por la empresa por medio de diseñadas estrategias. Siendo el propósito de este artículo en determinar la efectividad del sistema de control interno y conocer si se logra cumplir los objetivos propuestos por las empresas dando posterior las respectivas recomendaciones y cumpliendo

adecuadamente las normas. El mal uso del control interno o la falta del mismo está representando un aspecto negativo para la empresa como consecuencia a ello se tomarán malas decisiones con respecto a la gestión administrativa, incluso puede existir pérdidas financieras.

También, el nivel de manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021, el 42% regular, 29% malo, 29% bueno; los colaboradores conocen el tema. Para el autor Tapia (2015) los trabajadores de la empresa del área cajas conocen de sus funciones existiendo soluciones en el momento que los supervisores realizan los controles en el área debido a que en la realización de los arqueos lo están realizando periódicamente.

Debido a lo cual Atencio (2015), considera que el área caja está constituida como la unidad estratégica que maneja de forma efectiva todos los recursos de la empresa considerando como concepto a las entradas y salidas del dinero. En la actualidad el gerente cumple un gran rol donde deberá trabajar de manera responsable en la utilización de los recursos. Está sumergido a grandes cambios en su entorno, se recomienda que toda empresa planifique eficientemente el aspecto financiero el encargado del área de tesorería debe ser una persona proactiva alerta a los diversos cambios que se puedan presentar en las variaciones de los mercados, considerándose como planificador excelente, deberá utilizar correctamente los recursos una gran ayuda en la actualidad es el uso de la tecnología, el área de tesorería deberá contar con el apoyo de la organización. En resumen, es de vital importancia que el área del gerente deberá de velar por los aspectos que están asociados con la gestión del efectivo al realizar el manejo de fondos y el cuidado adecuado de los riesgos. Mediante el análisis estadístico del coeficiente de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0, 926; 0, 963; 0, 704; 0, 969 (correlación positiva alta) y un 0, 578 (correlación positiva moderada) con un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ) en todas las correlaciones, por lo que se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre las dimensiones del control interno con el manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021. Para Maita (2018), la implementación de

control interno en las empresas actuales está influenciando en el desenvolvimiento de las actividades, por parte de los trabajadores teniendo relación entre ambiente de control y el evaluar los riesgos teniendo las actividades gerenciales dando seguimiento a los resultados, influyendo el desempeño debido a la adecuación revisión.

Existe relación entre control interno y manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021, ya que el coeficiente de Pearson fue de se alcanzó un coeficiente de 0,966 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir el control interno se relaciona con el manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021.

De tal manera, el control interno según Benavente (2019) según su estudio realizado a las empresas de transportes, han demostrado que todavía no se ha logrado desarrollar ser evaluados los riesgos con respecto a la cadena de valor con el 49%; ya que las empresas no capacitan de manera adecuada a todo su personal y el 13% de las empresas sobrantes cuentan con talento humano debidamente competente. Demostrando que en las empresas de transportes están expuestas a tener riesgos que con llevan a una carencia en el momento de prestar los servicios y esto genera en los clientes malestar.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación entre control interno y manejo de efectivo en la empresa de Transporte Chiclayo, Lambayeque – 2021, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0,966 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), indicando que, a mayor control interno, mejor manejo de efectivo se realizará en la empresa por parte de los colaboradores.
- 6.2.** El nivel de control interno en la empresa de Transportes Chiclayo período 2021 es regular en 42%, malo en 29% y bueno en 29%, considerando que los colaboradores conocen y están de acuerdo con el control interno que se está efectuando en la empresa.
- 6.3.** El nivel de manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo período 2021 es regular en 42%, malo en 29% y bueno en 29%, debido que los colaboradores casi siempre se encuentran calificados y conocen sobre el efectivo que tiene a diario la empresa realizada por el cajero, los arqueos de caja no se realizan con frecuencia.
- 6.4.** Respecto a la relación entre las dimensiones de control interno con el manejo de efectivo se obtuvo mediante el análisis estadístico del coeficiente de Pearson; ambiente de control de 0,926; evaluación de riesgo 0,963; actividades de control 0,704; división de funciones 0,969 (correlación positiva alta) y supervisión un 0,578 (correlación positiva moderada).

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Se recomienda al gerente general mejorar el sistema de control interno con el fin de referir de un mejor manejo de efectivo, pidiendo al área de caja informe diario. Esto ayudará a los colaboradores a conocer a detalle de sus funciones y cuáles son los procesos que deberán de seguir de esta manera se podrá evitar los fraudes, robos en la empresa ayudando a cumplir con los objetivos propuestos de manera eficiente.
- 7.2.** La empresa de Transportes Chiclayo deberá brindar información necesaria del control interno que contiene la empresa, el Manual de Organizaciones y Funciones debe estar a disposición de los colaboradores; se establecerá una estructura de acorde con la planeación que cuenta la empresa lo que aportará mejoras al crecimiento para la empresa.
- 7.3.** El gerente deberá contratar personal con conocimiento y experiencia acerca del manejo de efectivo, y brindar capacitaciones a los colaboradores consecutivas la que ayudará a cumplir con el desarrollo favorable de los colaboradores. Para el área caja se recomienda al gerente general que se realicen frecuentemente los arqueos de caja y que estos sean sorpresivos, de esta manera se podrá detectar que pueda existir algún robo; dando el seguimiento frecuente se evitarán los robos y fraudes a la empresa.
- 7.4.** Se recomienda al gerente general que deba dar a conocer a los colaboradores acerca de las normas del ambiente de control interno estableciendo políticas de mejora del manejo de efecto, además deberá solicitar que se realicen consecutivamente la supervisión al área caja, y que se detallen las actividades de control interno. Esto permitirá la responsabilidad de cada colaborador.



## REFERENCIAS

- Aguirre Choix, R., & Armenta Velázquez, C. (2012). *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México*. El Buzón de Pacioli.
- Alessio Ipinsa, F. (2015). *Administración de las operaciones productivas*. Pearson.
- Arceda Castellón, S. (2015). *Efectividad de los procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jonotega durante el año 2014*.  
<http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/1762>
- Atencio Finol, A. (2015). *La Tesorería como unidad estratégica en la gerencia actual*. Revista Venezolana de Gerencia.
- Banco Davivienda. (2019). *Mis finanzas para el negocio*.  
<https://www.misfinanzasparaminegocio.com/>
- Benavente Cusacani, C.J. (2019). *Implementación del sistema de control interno en las empresas de transporte en la región Puno en el período 2016-2017*.  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11744/Claudia\\_Jeanette\\_Benavente\\_Cusacani.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11744/Claudia_Jeanette_Benavente_Cusacani.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Borja, R. F. (2004). *Auditoría Interna, un enfoque moderno de planificación, ejecución y control*. Guatemala: Acrópolis.
- CLAROS COHAILA, R. (2012). *El Control Interno como Herramienta de Gestión y Evaluación*. Editorial Pacífico Editores S.A.C.
- Cash pooling (2021). *Tendencias globales de la tesorería*. Deloitte.
- Castañeda Parra, L. (2014). *Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad*. *En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*.

- Contador Contado. (2020). Obtenido de Contador Contado por una cultura sana de las finanzas: <https://contadorcontado.com/2019/11/21/arqueo-de-caja-que-es-y-como-hacerlo/>
- Dextre Flores, J., & Del Pozo Rivas, R. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control? *Contabilidad y Negocios*.
- Dirección General de empleo. (2016). CAJERO: FUNCIONES-RESPONSABILIDADES. Dirección general de empleo.
- Fernández Saromo, S., & Vásquez Pachecho, F. (2013). Doc player. <https://docplayer.es/37902788-El-control-interno-y-su-influencia-en-la-gestion-de-las-empresas-privadas-de-latinoamerica-peru-y-chimbote-2013.html>
- Garrido Oballos, B. (2011). *Sistema de control interno en el área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido*.  
<http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Betty%20G.%20Garrido/TESIS.pdf>
- Hidalgo Gallardo, R., & Jiménez Alvarado, M. (2014). Administración del efectivo. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*.  
<https://doi.org/10.29057/icea.v3i5.115>
- Idelfonso Grande, E., & Elena Abascal, F. (2009). Fundamentos y Técnicas de investigación Comercial. España: ESIC EDITORIAL
- Leaf Group Ltd. (2021). *Cuida tu dinero*.  
<https://www.cuidatudinero.com/13154076/procedimientos-de-control-interno-para-el-efectivo>
- López Carvajal, O., & Guevara Sanabria, J. (2016). Control Interno en Colombia: Un diagnóstico desde lo teórico. *En-Contexto*.
- Maita Casachahua, M. (2015). Implementación del control interno y su influencia en el desempeño de la institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del ejército del Perú.  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2515>

- Mantilla B., S. (2018). Auditoría del control interno. Bogotá: ECOE.
- Marquina Feldman, P. (2016). Empresas Responsables y Competitivas. Pearson.
- Morales Parraguez, M. A. (2016). Sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería de la Empresa Automotores Inka S.A.C., Chiclayo – 2015. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3009>
- Moreno, A. P. (2004). *Fundamentos del Control Interno*. México: International Thomson Editores, S. A.
- Mundaca Guerra, J. (2018). *Repositorio de Tesis USAT*.  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1224/1/TD\\_MundacaGuerraJorgeAugusto.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1224/1/TD_MundacaGuerraJorgeAugusto.pdf.pdf)
- Romero Gonzales, C., & Aguilar Meléndez, E. (2014). *Diseño de un sistema de control interno basado en la auditoría operativa, para contrarrestar estafas electrónicas, en empresas que realizan operaciones de compra y venta, mediante comercio electrónico, en la ciudad de Chiclayo 2013. Perú*.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/184>
- Obispo Chumpitaz, D. (2015). *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013*. Recuperado el octubre de 2017, de  
<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/815>
- Pajuelo Chauca, F (2015). *La Administración de efectivo y el concepto de flotación. Lima - Perú*.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/11635/10445/>
- Ramon Ruffner, J. (mayo de 2014). *El control Interno en las Empresas Privadas. Perú*.  
<https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>
- Ruston J, A. (2012). *Estadística descriptiva, probabilidad e inferencia*.  
[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/120284/Rustom\\_Antonio\\_Estadistica\\_descriptiva.pdf](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/120284/Rustom_Antonio_Estadistica_descriptiva.pdf)

República, C. G. (2016). Control Interno.

Sarmiento, C. (2013). *Incidencias del Control Interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo. Lima, Perú.*

Servin, L. (2021). ¿Por qué es importante el control interno en las empresas? *Deloitte.*

Segovia Villavicencio, Jimena Mercedes. (mayo de 2011). Diseño e implementación de un sistema de Control Interno para la Compañía "DATUGOURMET CIA. LTDA.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/991>

Tapia Marin, D. (2010). Manual de procedimiento sobre el manejo de efectivo para el personal de cajas en la empresa Servi pagos a nivel nacional.

<http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/handle/123456789/911>

Tovar Saldaña, C. (2005). *Análisis del Sistema de Control Interno aplicado a las cuentas por cobrar en el Hotel Stauffer Maturin. Venezuela.*

USAID, A. d. (s.f.). Manual de procedimiento Operativo. [http://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/Pnadt739.pdf](http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnadt739.pdf)

Whittington, O., & Panny, K. (2005). Principios de Auditoría y Control Interno. México: MCGRAW.

# **Anexos**

### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Control Interno</b>	<p>“Son fundamentales para asegurarse que las organizaciones sean capaces de plantear sus estrategias y evaluar su propio desempeño”. Marquina, F. (2016).</p>	<p>Brinda un mayor control y seguridad a la utilización óptima de los recursos de la empresa y de ese modo, busca la mayor eficacia y eficiencia en las operaciones que esta realiza.</p>	<p>D1: Ambiente de control  D2: Evaluación de riesgo  D3: Actividades de control  D4: División de Funciones  D5: Supervisión</p>	<p>I1: Valor ético I2: Habilidades I3: Estilo de operación  I4: Objetivos de operación I5:Objetivos de cumplimiento  I6: Procedimientos I7: Políticas  I8: Factor humano  I9: Delegación de funciones  I10: Procesos I11: Operaciones</p>	Ordinal

<p><b>Manejo de Efectivo</b></p>	<p>Pajuelo (2015) señala que manejo de efectivo se refiere a todo el dinero que se pueda tener en un momento dado, ya sea en caja o en alguna cuenta de banco que cuente la empresa ya sea generado diario o por un periodo de tiempo determinado designado por la empresa según las operaciones que se realizan.</p>	<p>Una adecuada administración debe estar implementada con procedimientos de control permitiendo que el manejo de efectivo pueda ser utilizado de manera correcta generando utilidad para la empresa.</p>	<p>D1: Procedimiento del control de efectivo.</p> <p>D2: Normas del manejo de efectivo</p> <p>D3: Arqueo de caja</p> <p>D4: Registro de efectivo</p>	<p>I1: Registro de efectivo I2: Asignación de responsabilidad</p> <p>I3: Dirección y finanzas I4: Personal de caja</p> <p>I5: Cuadre de caja I6: Sobrante I7: Faltante</p> <p>I8: Registro de efectivo I9: Asignación de responsabilidad I10: Arqueos sorpresivos</p>	<p>Ordinal</p>
----------------------------------	---	---	--	---	----------------

### Matriz de consistencia

**Título:** Control interno y manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre control interno y manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p><b>P1:</b> ¿Cuál es el nivel de control interno en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021?</p> <p><b>P2:</b> ¿Cuál es el nivel de manejo de efectivo en la empresa de</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar relación entre control interno y manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>O1:</b> Analizar el nivel de control interno en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021</p> <p><b>O2:</b> Conocer el nivel de manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>Hi:</b> Existe relación entre control interno y manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>H1:</b> El nivel de control interno en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021, es alto.</p> <p><b>H2:</b> El nivel de manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021, es medio</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario.</p>





## Cuestionario: Control Interno

**Datos generales:**

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

**Introducción:**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel Control Interno en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021.

**Instrucción:**

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 4, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

<b>Escala de conversión</b>	
Nunca	1
A veces	2
Casi siempre	3
Siempre	4

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación			
		1	2	3	4
<b>Ambiente de control</b>					
01	¿En la empresa transportes Chiclayo se desarrolla un ambiente con principios de valores éticos?				
02	¿Está de acuerdo con la planeación que maneja la empresa de Transportes Chiclayo para el área caja?				
03	¿En la empresa de transportes Chiclayo, propician que desarrolles tus habilidades a través de conocimientos?				

04	¿En la empresa de Transportes Chiclayo, se establecen estructuras organizacionales, líneas de responsabilidades?				
<b>Evaluación de riesgo</b>					
05	En la empresa de transportes Chiclayo se presentan cambios que afectan al cumplimiento de objetivos.				
06	En la empresa de Transportes Chiclayo se detallan los objetivos con claridad, permiten evaluar los riesgos.				
07	En la empresa de Transportes Chiclayo consideran la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos que va en contra de lograr los objetivos.				
<b>Actividades de control</b>					
08	En la empresa de Transportes Chiclayo establecen actividades de procedimientos para disminuir los riesgos que puedan afectar para lograr los objetivos.				
09	En la empresa de Transportes Chiclayo las actividades de control son documentos y están comunicados a los colaboradores.				
<b>División de funciones</b>					
10	¿Considera que la estructura de la empresa de Transportes Chiclayo está bien elaborada?				
11	¿El personal del área caja está capacitado para el buen manejo de sus funciones?				
12	¿Usted como colaborador de la empresa de Transportes Chiclayo cumple con la asignación de responsabilidades?				
13	¿Se practica un autocontrol en la empresa de Transportes Chiclayo las funciones de cada colaborador?				
<b>Supervisión</b>					
14	En la empresa de Transportes Chiclayo se establecen actividades de autocontrol a las operaciones de supervisión.				
15	En la empresa de Transportes Chiclayo se desarrollan evaluaciones consecutivas para comprobar si el control interno está en las operaciones.				

### Datos generales:

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de manejo de efectivo en la empresa de Transportes Chiclayo, Lambayeque – 2021.

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 4, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Nunca	1
A veces	2
Casi siempre	3
Siempre	4

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación			
		1	2	3	4
<b>Procedimiento del control de efectivo</b>					
01	¿Practica un autocontrol de sus funciones en el manejo de efectivo?				
02	¿La autogestión de la empresa de Transportes Chiclayo influye en el manejo de efectivo?				
03	¿En control interno influye claramente en el manejo de efectivo?				
<b>Normas del manejo del efectivo</b>					
04	¿Los valores éticos influyen en el manejo de efectivo?				
05	¿Conoce las políticas de la empresa?				

06	¿El control interno administrativo, las normas del ambiente de control influyen en el manejo de efectivo?				
<b>Arqueo de caja</b>					
07	¿El cuadro de caja se lleva de una manera eficiente?				
08	¿Los faltantes de caja, son ocasionados por falta de capacitación de los colaboradores?				
09	¿El reporte de caja es enviado a contabilidad de los ingresos diarios?				
10	¿Se efectúa actividades de control sorpresivas, tales como arqueos de caja, conciliaciones bancarias? ¿Con qué frecuencia?				
<b>Registro de efectivo</b>					
11	¿Practica un autocontrol de sus funciones en el manejo de efectivo?				
12	¿Los sobrantes de caja son ocasionados por el deficiente manejo de efectivo?				
13	¿Se lleva un control adecuado de registro de efectivo durante las transacciones?				
14	¿Informa el cajero a la gerencia acerca de las irregularidades detectadas?				

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín / UCV  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : **Cuestionario: Control Interno**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Elizabeth Calderon Flores

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Control Interno</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Control Interno</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Control Interno</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Control Interno</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito * de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Si es aplicable, los cuestionarios cumplen con la consistencia para recopilar información y poder desarrollar la investigación \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.9

Tarapoto, 21 de Mayo del 2021

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cedamanos Saavedra Nicol Lisbeth  
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Ciro Alegría  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: **Control Interno**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Elizabeth Calderon Flores

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Control Interno</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Control Interno</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Control Interno</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Control Interno</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es aplicable, los cuestionarios cumplen con la consistencia para recopilar información y poder desarrollar la investigación \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9




REGUC 013121

Tarapoto, 21 de Mayo de 2021

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : **COLLANTES PALOMINO HUGO YVAN**  
 Institución donde labora : **ASESORES Y CONSULTORES CONASES S.A.C.**  
 Especialidad : **CONTADOR PUBLICO - MAESTRIA**  
 Instrumento de evaluación : **Para evaluar control interno**  
 Autor del instrumento : **Calderón Flores, Elizabeth**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

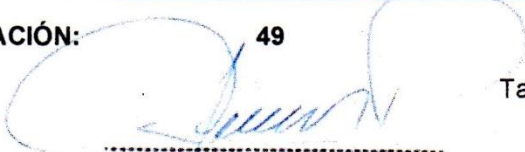
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CONTROL INTERNO				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: CONTROL INTERNO					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CONTROL INTERNO.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>49</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: EL INSTRUMENTO SE PUEDE APLICAR**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49**

Tarapoto, 19 de mayo de 2021

  
 Hugo Yván Collantes Palomino  
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
 MATRICULA 04-1677  
 Sello personal y firma





## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín / UCV  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: **Manejo de Efectivo**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Elizabeth Calderon Flores

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Manejo de Efectivo</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Manejo de Efectivo</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Manejo de Efectivo</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Manejo de Efectivo</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es aplicable, los cuestionarios cumplen con la consistencia para recopilar información y poder desarrollar la investigación \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 21 de Mayo de 2021

4.7

  
 Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas  
 REGUC. 11541

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth  
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Ciro Alegría  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: **Manejo de Efectivo**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Elizabeth Calderon Flores

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Manejo de Efectivo</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Manejo de Efectivo</b>					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Manejo de Efectivo</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Manejo de Efectivo</b>					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Si es aplicable, los cuestionarios cumplen con la consistencia para recopilar información y poder desarrollar la investigación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.7

Tarapoto, 21 de Mayo de 2021



CORLAS Lic. Mg. Nicol L. Cedamano Saavedra  
 REGUC 013121  
 Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: COLLANTES PALOMINO HUGO YVAN  
 Institución donde labora : ASESORES Y CONSULTORES CONASES SAC  
 Especialidad : CONTADOR PUBLICO - CON MAESTRIA  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar manejo de efectivo  
 Autor del instrumento : Calderón Flores, Elizabeth

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MANEJO DE EFECTIVO.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: MANEJO DE EFECTIVO.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MANEJO DE EFECTIVO.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

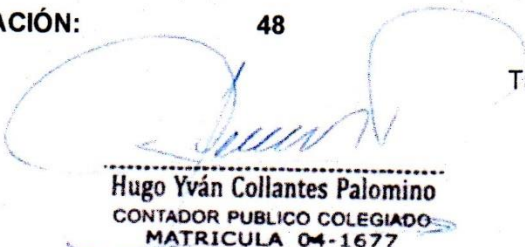
**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación**

**SE PUEDE APLICAR EL INSTRUMENTO**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

**48**

Tarapoto, 19 de mayo de 2021

  
 Hugo Yván Collantes Palomino  
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
 MATRICULA 04-1677

## CONSTANCIA

EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES CHICLAYO S.A. JULIO C. ECHEVARRIA SALAZAR CHICLAYO, PROVINCIA CHICLAYO, REGIÓN LAMBAYEQUE QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que, la señora CALDERON FLORES ELIZABETH; identificado con DNI. N° 46734863; ha realizado su Tesis denominado **Control interno y el manejo de efectivo del área caja en la empresa de transportes Chiclayo S.A, Lambayeque 2021.** En nuestra empresa de transportes Chiclayo S.A.

Se extiende el presente en señal de conformidad a solicitud del interesado para los fines que estime pertinente.

*Chiclayo, 15 de Junio del 2021*

Empresa de Transportes Chiclayo S.A.  
  
JULIO C. ECHEVARRIA SALAZAR  
GERENTE

## Índice de confiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos	Fiabilidad
Control interno	,787	15	alta
Manejo de efectivo	,779	14	alta

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿En la empresa transportes Chiclayo se desarrolla un ambiente con principios de valores éticos?	33,42	25,452	,396	,775
¿Está de acuerdo con la planeación que maneja la empresa de Transportes Chiclayo para el área caja?	33,45	24,389	,619	,759
¿En la empresa de transportes Chiclayo, propician que desarrolles tus habilidades a través de conocimientos?	33,58	25,385	,400	,774
¿En la empresa de Transportes Chiclayo, se establecen estructuras organizacionales, líneas de responsabilidades?	33,71	25,480	,285	,786
En la empresa de transportes Chiclayo se presentan cambios que afectan al cumplimiento de objetivos.	33,97	30,432	-,299	,827
En la empresa de Transportes Chiclayo se detallan los objetivos con claridad, permiten evaluar los riesgos.	33,77	25,714	,314	,782

En la empresa de Transportes Chiclayo consideran la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos que va en contra de lograr los objetivos.	33,58	25,385	,444	,772
En la empresa de Transportes Chiclayo establecen actividades de procedimientos para disminuir los riesgos que puedan afectar para lograr los objetivos.	33,61	24,778	,456	,770
En la empresa de Transportes Chiclayo las actividades de control son documentos y están comunicados a los colaboradores.	33,81	24,095	,453	,770
¿Considera que la estructura de la empresa de Transportes Chiclayo está bien elaborada?	33,58	26,518	,295	,782
¿El personal del área caja está capacitado para el buen manejo de sus funciones?	33,48	23,458	,608	,756
¿Usted como colaborador de la empresa de Transportes Chiclayo cumple con la asignación de responsabilidades?	33,03	24,766	,386	,776
¿Se practica un autocontrol en la empresa de Transportes Chiclayo las funciones de cada colaborador?	33,68	24,159	,517	,764
En la empresa de Transportes Chiclayo se establecen actividades de autocontrol a las operaciones de supervisión.	33,81	23,628	,635	,755
En la empresa de Transportes Chiclayo se desarrollan evaluaciones consecutivas para comprobar si el control interno está en las operaciones.	33,97	25,299	,583	,765

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Practica un autocontrol de sus funciones en el manejo de efectivo?	33,55	25,452	,396	,765
¿La autogestión de la empresa de Transportes Chiclayo influye en el manejo de efectivo?	33,65	24,389	,619	,750
¿En control interno influye claramente en el manejo de efectivo?	33,68	25,385	,400	,774
¿Los valores éticos influyen en el manejo de efectivo?	33,77	25,480	,280	,786
¿Conoce las políticas de la empresa?	33,77	30,432	,299	,736
¿El control interno administrativo, las normas del ambiente de control influyen en el manejo de efectivo?	33,90	25,714	,310	,782
¿El cuadre de caja se lleva de una manera eficiente?	33,58	25,385	,450	,770
¿Los faltantes de caja, son ocasionados por falta de capacitación de los colaboradores?	33,77	24,778	,456	,750
¿El reporte de caja es enviado a contabilidad de los ingresos diarios?	33,97	24,095	,453	,760
¿Se efectúa actividades de control sorpresivas, tales como arqueos de caja, conciliaciones bancarias? ¿Con qué frecuencia?	33,74	26,518	,395	,772

¿Practica un autocontrol de sus funciones en el manejo de efectivo?	33,90	23,458	,605	,756
¿Los sobrantes de caja son ocasionados por el deficiente manejo de efectivo?	34,00	24,766	,396	,776
¿Se lleva un control adecuado de registro de efectivo durante las transacciones?	34,03	24,159	,570	,764
¿Informa el cajero a la gerencia acerca de las irregularidades detectadas?	33,71	23,628	,625	,755





## Variable: Manejo de efectivo

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces
2	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
3	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre
4	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre	Nunca	A veces	A veces	Siempre	A veces	A veces
5	Nunca	A veces	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	Siempre
6	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
7	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces
8	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
9	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
10	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	Casi siempre
11	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre
12	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
13	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces
14	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces
15	A veces	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre
16	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
17	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces
18	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces
19	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
20	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Nunca	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
21	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Nunca	A veces	Casi siempre
22	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
23	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces
24	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre
25	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre
26	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre
27	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre
28	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces
29	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Nunca	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre
30	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces
31	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca