

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ECONOMÍA Y**  
**NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**Análisis y evaluación del procedimiento operacional y manejo  
contable en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa,  
Chimbote 2021**

**Tesis para obtener el título profesional de Economista**

**AUTORA:**

Bach. Ramos Quiñones, Cindy Leonela

**ASESORA:**

Montes Lizárraga, Carolina

**CODIGO ORCID: 0000-0002-0074-9228**

**CHIMBOTE-PERU**

**2021**

## Formato de Informe Final de Tesis

### PALABRAS CLAVE

<b>Tema</b>	Procedimiento operacional, manejo contable.
<b>Especialidad</b>	Economía

<b>Línea de Investigación</b>	<b>Finanzas</b>
<b>Área</b>	Ciencias Sociales
<b>Subárea</b>	Economía y Negocios
<b>Disciplina</b>	Economía

### KEYWORDS

<b>Theme</b>	Operational procedure, accounting management.
<b>Speciality</b>	Economy

<b>Line of research</b>	Finance
<b>Area</b>	Social Sciences
<b>Subarea</b>	Economy and business
<b>Discipline</b>	Economics



## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

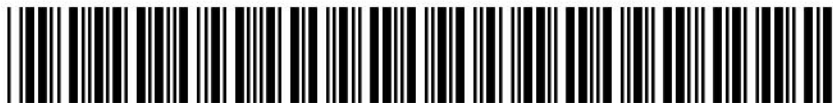
### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **“Análisis y evaluación del procedimiento operacional y manejo contable en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, Chimbote 2021”** del (a) estudiante: **Cindy Leonela Ramos Quiñones**, identificado(a) con **Código N° 1115100355**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **20%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 23 de Febrero de 2022

 UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Dr. CARLOS URBINA SANJINES  
VICERRECTOR



**NOTA:**

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

# **TÍTULO**

**“Análisis y evaluación del procedimiento operacional y manejo contable en la  
Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, Chimbote 2021”**

## **RESUMEN**

En la presente investigación, se realizó el análisis y evaluación de los procedimientos operacionales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, Chimbote identificando la relación con el manejo contable desarrollándolo mediante encuestas al personal del Área de Operaciones ya que fueron la población que mantuvieron la interacción con las operaciones diarias.

La tesis se realizó con la técnica de investigación mediante una encuesta ya que al ser una evaluación requirió la participación de los colaboradores del Área de Operaciones. Los resultados esperados de la presente investigación fueron la relación que tiene los procedimientos operacionales y el manejo contable generando la solución a la problemática.

Con los resultados obtenidos mediante el instrumento de investigación sobre analizar y evaluar el procedimiento operacional en el manejo contable en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, se concluye que existe una relación significativa entre las variables, ya que el manejo contable depende directamente de los procedimientos operacionales que se lleven a cabo en la entidad financiera.

## **ABSTRACT**

In this research, the analysis and evaluation of the operational procedures was carried out in the Municipal Savings and Credit Fund of Santa, Chimbote and this was able to identify the relationship with the accounting management, developing it through surveys of the personnel of the Operations Area and which they were the population that interacts with daily operations.

The thesis was carried out with the research technique by means of surveys since, being an evaluation, the participation of the collaborators of the Operations Area was required. The expected results of this research were the relationship between the operational procedures and the accounting management generating the solution to the problem.

With the results obtained through the research instrument on analyzing and evaluating the operational procedure in accounting management in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, it is concluded that there is a significant relationship between the variables, since accounting management depends directly on the operational procedures carried out in the financial institution.

# ÍNDICE

PALABRAS CLAVE .....	I
TÍTULO .....	II
RESUMEN .....	III
ABSTRACT.....	IV
ÍNDICE.....	1
CAPÍTULO I.....	3
INTRODUCCIÓN .....	3
1. ANTECEDENTES .....	4
1.1. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	9
1.1.6. Contabilidad de caja.....	13
1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:.....	14
1.2.1. Justificación Teórica .....	14
1.2.2. Justificación Práctica .....	14
1.2.3. Justificación Metodológica .....	14
1.2.4. Justificación Social .....	14
1.3. PROBLEMA.....	15
1.4. CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	15
1.4.1. Variable independiente: Procedimiento Operacional .....	15
1.4.2. Variable dependiente: Manejo contable .....	15
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	16
1.5. HIPÓTESIS .....	17
1.6. OBJETIVOS .....	17
1.6.1. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	17
CAPÍTULO II.....	18
2.1. METODOLOGÍA .....	19
2.1.1. Tipo y Diseño de investigación .....	19
2.1.2. Población - Muestra.....	19
2.1.3. Técnicas e instrumento de Investigación .....	19
2.2. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	20
CAPÍTULO III.....	21

3. RESULTADOS .....	22
3.1. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES:.....	22
4. ANALISIS Y DISCUSION .....	35
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: .....	38
CAPÍTULO VII .....	40
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS: .....	41
CAPITULO VIII.....	45
ANEXOS Y APÉNDICE.....	46
ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	46
ANEXO N° 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	47

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

# INTRODUCCIÓN

## 1. ANTECEDENTES

(ARENAS & CARHUAS, 2018) En su investigación plantea al control operativo como un proceso elemental, el cual debe contar con principios específicos para identificar posibles problemas que se pueden dar mientras se están llevando a cabo, si este proceso es deficiente no se podrá corroborar si los objetivos trazados son alcanzados. Se concluye que en la empresa de estudio los procesos operativos que se desarrollan tienen deficiencias, no cuenta con una adecuada supervisión, el personal encargado no tiene claro sus funciones y responsabilidades; todo esto provoca una baja rentabilidad en la empresa.

(CAICAY, 2020) En su proyecto de investigación nos relata acerca de los posibles inconvenientes que presentan los procesos operacionales dentro de las organizaciones debido a que los controles que se ejecutan no cumplen con los estándares requeridos. Se concluye que si se pone en práctica actividades de control antes, durante y después de realizar un proceso operativo, de esta manera poder comparar los resultados obtenidos y decidir si son eficientes o todo lo contrario.

(MELO DE LOS RIOS & URIBE, 2017) En su tesis nos relata acerca de la estandarización de los procesos operativos que mejor se adecuen a la empresa y logren la eficiencia en cada una de sus operaciones, además nos dice que uno de los factores determinantes de estos procesos son que facilitan la comprensión de las funciones que son realizadas por los colaboradores. Por último señala que para crear y modificar un procedimiento de control se debe tener en cuenta distintas evaluaciones las cuales muestren las fallas existentes y los posibles riesgos en los que se puede incurrir; también se debe tener claro que el factor humano es parte importante dentro de un sistema de control y que este debe ser partícipe de las actividades laborales determinadas en los procedimientos de control.

(PEREZ, 2017) En su investigación relata acerca de las mejoras de gestión que permitan a las empresas ser competitivas en los mercados actuales, para aplicar estas estrategias se deben realizar estudios de tipo financieros y organizacionales. El autor concluye que lo más conveniente en este caso es aplicar estrategias de gestión que estén orientadas hacia la mejora continua, como también resalta que para que funcionen debe estar comprometido el personal administrativo y operacional.

(ROMAN & ZUÑIGA, 2018) En su tesis señalan que los procesos operativos brindan un panorama completo del cliente. Existen empresas manufactureras que por medio de estrategias, aplicación de tecnologías y adecuados procesos operativos logran una ventaja competitiva en criterios de calidad y eficiencia productiva. Su enfoque se centra en un patrón que agiliza el proceso productivo eliminando tareas innecesarias. Se concluye que aplicando modelos en los procesos operativos y productivos se puede incrementar la rentabilidad de la empresa.

(OBANDO, 2017) En su proyecto de investigación plantea a la auditoría de gestión como una alternativa a los esquemas de control vigentes de las entidades tanto públicas como privadas, con el fin de lograr una mejora en los procesos operativos y financieros de la empresa. Sabemos que estos procesos son parte esencial para analizar y plantear mejoras en la organización, ya que son el medio para alcanzar los objetivos trazados, por otro lado procesos contables permiten que toda planeación organizacional se efectúe dentro del marco de crecimiento y desarrollo.

(ESCOBAR, 2016) En su investigación señala que contar con un sistema de control interno adecuado en sus operaciones conlleva a conocer la situación financiera en la que se encuentra la empresa, es por esto que es necesario verificar que siempre se cumplan los controles establecidos. Por último nos dice que el sistema operativo y contable que se desarrolla en la empresa de estudio es deficiente y limita la rentabilidad de esta, por otro lado asegura que una reestructura en los procesos se refleja a favor de la rentabilidad de la empresa, mejorando la gestión organizacional, contando con información precisa para el buen suministro de productos sin sobrantes y sin faltantes.

(CIFUENTES, ENDARA, REYES, & LIMBER, 2018) En su investigación nos dice que el software que se implanta en una empresa facilita y complementa la contabilidad de esta, sin embargo, no deja de ser importante el factor humano capacitado que obtenga el mayor provecho de estas herramientas tecnológicas, pues son quienes darán la interpretación correcta de la información que se obtiene, organiza y registra en el manejo contable. El objetivo de mantener un control operativo es proporcionar información verídica de la empresa sociedad interesada en conocer dichos resultados, por último deducimos que es difícil mantener el correcto manejo de una empresa si no se sabe con precisión los registros, el estado de los bienes y la relación de los recursos financieros.

(SÀNCHEZ, 2018) En su tesis señala que las organizaciones empresariales se encuentran en un proceso de cambios permanentes, debido a la competitividad que genera el mercado, para mantenerse en este mercado deben adaptarse y crear estrategias orientadas a la gestión de la información. El propósito de este estudio es analizar la contribución de los sistemas de información contable ya que estos son parte determinante para lograr la eficiencia, también señala que usar información veraz, permite una mejor toma de decisiones y un desarrollo exitoso para la empresa.

(DELGADO, 2021) En su investigación señala debido al entorno empresarial en el que nos encontramos, se deben aplicar estrategias de mejora continua para mantenerse vigentes en el mercado, con el objetivo de establecer una adecuada contabilidad es imprescindible llevar un control interno que corrija las deficiencias que se presentan en los procedimientos. Se obtuvo como resultados que en las áreas de la empresa existen actividades que deben mejorar para perfeccionar los procedimientos, así mismo se elaboró un manual con ciertas políticas de control para a favor de la empresa.

(DURAN, 2019) En su tesis relata que para identificar riesgos o alcanzar objetivos trazados los controles internos son una opción favorable, si se realizan evaluaciones con adecuados controles se genera información contable que sirve para mejorar la toma de decisiones, como también optimizar recursos en los modelos de gestión y seguridad los cuales son

ejecutados en busca de obtener mejores resultados, por otro lado se deduce que parte importante de un excelente desempeño financiero y operacional se basa en el software contable que utilice la organización, este debe permitir gestión, supervisión y control de las transacciones que se realizan.

(QUISPE, 2020) En su investigación señala que para el proceso de facturación se debe implementar un sistema de control interno, este ayuda con la información contable y evalúa como se desarrollan los procesos en la empresa, así mismo esto no solo ayuda a la empresa sino también a los trabajadores, es importante que estos se adapten al cambio del entorno operativo para generar un trabajo eficiente, finalmente se entiende que los individuos que son parte de una organización piensan que es determinante la implementación de un sistema de control dentro de los procesos operativos y financieros.

(LOPEZ & POSTOME, 2016) En su investigación señala que el control contable mejora los procedimientos operacionales y el efectivo en caja, de manera que se minimicen errores en el manejo de efectivo. Se deduce que el control interno sirve como ayuda ya sea para alcanzar objetivos, evaluar procedimientos y aplicar políticas con mayor rendimiento. Los encargados de instituciones financieras deben aplicar controles internos adecuados para evitar pérdidas monetarias por errores tanto de su personal, de la tecnología que se usa, fraudes, entre otros.

(ACUÑA, 2020) En su proyecto de investigación señala que existen alternativas para perfeccionar la gestión de pagos y los procesos operativos. Además el llevar un buen funcionamiento del control interno en una organización debe estar involucrada la parte administrativa y el personal el cual debe estar capacitado para realizar las operaciones requeridas y cumplir las metas establecidas. Se concluye que el aplicativo de gestión de pagos nos permite agilizar los procesos operativos, siendo este una herramienta eficiente.

(CAPERA & MATEUS, 2017) En su investigación nos relata que en una empresa donde la razón de ser es el movimiento de efectivo, el área

productiva es determinante ya que de esta depende la satisfacción del cliente el proceso de la entrega de su efectivo, conteo y despacho de nuevas provisiones. Se concluye que el éxito de una empresa se encuentra sujeto al desempeño de los procesos operativos que se estén desarrollando puesto que estos son los que conducen hacia un servicio de calidad para lograr la satisfacción del cliente.

(PAREDES, 2016) En su tesis nos habla acerca de un adecuado control interno de efectivo, el cual protege los recursos financieros ante posibles operaciones infundadas, como también evitar actividades sin la autorización requerida, el propósito de mantener un control a través de distintos procedimientos es respaldar las entradas y salidas de efectivo a través de un adecuado registro de las operaciones. Se concluye que uno de los procedimientos importantes para llevar un control, es el arqueado de caja el cual identifica los posibles errores que están ocurriendo en el manejo contable de la empresa.

(JIMÉNEZ, 2016) En su investigación relata que el control contable engloba distintos procedimientos y métodos que se aplican a las transacciones, políticas organizacionales, sistemas de información, y operaciones de todo tipo que sean base fundamental de toda organización. Con los resultados obtenidos se concluye que no se implementan los procedimientos adecuados por lo que no se logra tener un control acorde a lo esperado dentro del proceso.

(GÓMEZ, 2018) En su investigación afirma que un sistema de control interno se usa para proporcionar fiabilidad en las operaciones, y supervisión de estas; los encargados de llevar a cabo este proceso es el personal administrativo y operativo; los registros e informes realizados bajo los parámetros que establece un sistema de control tienen mayor fiabilidad. Según el análisis realizado la empresa objeto de estudio presenta pérdidas económicas, debido a que los objetivos trazados no se están cumpliendo y su sistema de control de deficiente.

(ROSALES, 2016) En su proyecto habla acerca de los inconvenientes financieros que se pueden presentar en la empresa por errores de tipo

administrativo, financiero y operativo, producto de un inexistente sistema de control interno. Las empresas que apliquen algún tipo de control en sus actividades pueden evaluar su desempeño y crear estrategias de bienestar para la empresa. Por último el autor afirma que aplicando control en los procedimientos se puede alcanzar resultados óptimos, con el fin de que la empresa sea competitiva en el mercado empresarial.

(ORTEGA, PADILLA, TORRES, & RUIZ, 2017) En su proyecto nos relatan sobre lo importante que es un buen manejo contable para mantener un control, pero para conseguir esto va depender mucho del control interno que se aplique en la organización. Por último se concluye que el control interno representa un plan de organización para tener procedimientos acordes a las necesidades de la institución, verificar las operaciones registradas y la confiabilidad de estos.

## **1.1. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa es una empresa con trayectoria en el sector financiero donde en el transcurso de los años se ha desarrollado varios procesos en sus diferentes Áreas de Trabajo del cual no han determinado alguna evaluación para poder descartar cuales son los procedimientos operacionales que tienen relación con el manejo contable para ello es la presente investigación para poder sustentar la investigación en base a esa problemática.

El análisis operacional es sirve para el desarrollo de un estudio eficiente; por medio de esta pueden evaluarse elementos productivos e improductivos de una operación, brindan soportes que permiten conocer la realidad, de la situación de las operaciones, condiciones de trabajo entre otras.

### **1.1.1. Procedimientos Operacionales**

(Pérez Fernández, 2012) “Propone que los procesos operativos pueden cambiar recursos para obtener el producto y brindar el servicio conforme lo requiera el cliente, agregando un alto valor añadido. Se consideran procesos determinantes porque se ven reflejados en el grado de satisfacción de los clientes”, además

acercar a la empresa con sus clientes, los procesos operativos son importantes para la empresa debido a que:

- ✓ Interviene en la satisfacción del cliente.
- ✓ Influye en la rentabilidad y el éxito de la empresa.
- ✓ Sirven como base para otros procesos que se lleven a cabo en la empresa.

Existen varios tipos de procesos operativos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Del Santa SA, por ejemplo:

- ✓ Desembolso de Crédito.
- ✓ Pagos y amortizaciones de crédito.
- ✓ Pago, amortización y cancelación de Joyas.
- ✓ Pagos Judiciales, entre otros.

Podemos afirmar que el proceso operativo, es un grupo de acciones integradas y congruentes que permiten entregar un producto o servicio terminado.

### **1.1.2. Operación Financiera**

(ANAYA, 2007) Define a una operación como aquella en la cual dos agentes económicos intercambian activos en periodos diferentes, por lo tanto el socio que entrega el activo se convierte en el acreedor del otro socio, el cual se convierte en deudor, además el valor del activo debe ser igual en los distintos periodos de tiempo.

Existen operaciones de distintos tipos. Tenemos los siguientes ejemplos:

- Compra a crédito de un activo que se recibe firmando una serie de cuotas programadas en intervalos de tiempo.
- Depósitos a plazo fijo.
- Cuenta de ahorros corriente.
- Préstamo aprobado por un banco a un cliente.
- Plan de pensiones.

### **1.1.3. Proceso de la Contabilidad**

(PÉREZ, 2016) El manejo del proceso de contabilidad se basa en un grupo de actividades de la cual se obtiene y donde se corrobora que la información financiera sea eficaz, además este sistema calcula

todas las transacciones realizadas a través de un procesamiento de datos, el cual evalúa la información para luego proyectarla.

Hoy en día el manejo de la contabilidad es de manera sistemática, facilita la obtención de la información en menos tiempo. Las organizaciones llevan a cabo los registros contables mediante un sistema, entonces los colaboradores se encargan de seleccionar, ordenar y clasificar los documentos de manera correcta y en orden, para luego ser analizados en el sistema contable.

Por otro lado el sistema de datos realiza el procesamiento de las transacciones, evaluando, registrando, clasificando y sintetizando la información. Una vez realizado estos procesos la información pasa a ser analizada e interpretada para conocer la situación financiera de la empresa y tomar decisiones y en base a eso seguir o corregir el curso de las acciones. Por ultimo para terminar con este proceso con la información recolectada se señala como se encuentra la entidad económicamente debido a las transacciones.

#### **1.1.4. Manejo Contable**

(ALCARRIA, 2009) Señala al manejo contable como un grupo de fases, acerca del proceso podemos decir lo siguiente:

- Recabar información: los efectos que produce una acción contable es en términos monetarios, la captación es mediante la comunicación, apoyo de actividades producidas (vouchers, recibos, resumen bancarios, informes, etc). Un sistema contable debe implantarse buscando la certeza de que se recojan todos los datos contables y que nada escape de la detección del sistema, puesto que puede producir ineficiencia en el tratamiento de los datos.
- Estudio y evaluación: para este caso se toma en consideración los resultados sobre el área económica, como también se realiza un diseño de sistemas de obtención de datos para después evaluar las acciones.
- Registro de casos contables: implica el registro correcto de los casos contables, esta acostumbra ser automática y reiterativa siempre que se analicen los casos.

- Preparación de informes: se trata de resumir la información obtenida con el objetivo de tomar decisiones. La mayoría de los informes se realizan son usuales y automáticos.

Dentro de los procesos contables se hará mención a varios conceptos notables en este análisis:

- Cuenta de Ahorros: producto financiero que sirve para realizar operaciones dentro de una institución financiera.
- Activo: grupo de bienes tangibles o intangibles que posee una empresa.
- Activo Circulante: es el dinero que una empresa tiene para disponer en cualquier momento.
- Pasivo: Es se debe a otras agentes externos, socios, etc.
- Notas de Crédito: producto de los préstamos realizados, toda operación que aumente el saldo de la Cuenta.
- Entrega de estados de cuenta: es un documento que detalla cronológicamente los movimientos de efectivo de una cuenta ya sean, depósitos, retiros, transferencias, pagos, etc.
- Registro de firmas: consiste en digitalizar las firmas de los clientes para que la empresa mantenga los datos de los clientes actualizados.

#### **1.1.5. Arqueo de caja**

(ULLOA, 2016) Nos dice que este proceso se basa en evaluar las transacciones realizadas en cierto tiempo determinado, para corroborar si el efectivo que se contabilizó es el correcto, además de comprobar que el monto registrado en caja cuadra con bóveda. Es un procedimiento que se usa como parte de control interno para saber si todo está correcto.

En el arqueo de caja se pueden presentar ciertos casos:

- El dinero que se registra en caja es el mismos que el saldo de la cuenta caja.
- El dinero faltante en el arqueo es menor que el saldo en caja.
- El dinero sobrante en el arqueo es mayor que el saldo en caja.

En las organizaciones pequeñas el arqueo es realizado por el cajero, o supervisor, en organizaciones medianas y grandes el arqueo es realizado por un Auditor interno. Los arqueos se realizan periódicamente, y pueden ser todos los días, semanalmente, intempestivamente.

#### **1.1.6. Contabilidad de caja**

(López, 2020) Define a este proceso como aquel que reconoce si los ingresos son recibidos de manera correcta, y si los gastos son hechos de manera oportuna.

## **1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

### **1.2.1. Justificación Teórica**

La investigación se justifica, debido a la importancia que brinda en la mejora de los procesos operativos los cuales se unen y convierten distintos recursos para lograr un servicio adecuado cumpliendo con los requisitos de los clientes, proporcionando un alto valor añadido, por otro lado el adecuado manejo contable es fundamental para lograr liquidez en el menor tiempo.

### **1.2.2. Justificación Práctica**

Parte esencial de los procesos operativos y el correcto manejo contable es evaluar si los procedimientos que se llevan a cabo son los adecuados para que así el área encargada tome decisiones en busca del bienestar de la empresa. La investigación podría proporcionar que la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. pueda mejorar sus procesos operativos y así tener un adecuado manejo de efectivo.

### **1.2.3. Justificación Metodológica**

Esta investigación puede servir como ejemplo con el objetivo de corroborar si los procedimientos operacionales que estén relacionados con el manejo contable sean adecuados. Así brindar conocimientos que aporten a la formación educativa y profesional de los estudiantes, teniendo al proyecto de investigación disponible como orientación de estudio.

### **1.2.4. Justificación Social**

El proyecto socialmente permitirá dar a conocer a la importancia de los procedimientos operacionales con relación al manejo contable en las entidades financieras.

### **1.3. PROBLEMA**

¿Cómo es el análisis y evaluación del procedimiento operacional en el manejo contable en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, Chimbote 2021?

### **1.4. CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

#### **1.4.1. Variable independiente: Procedimiento Operacional**

DEFINICION CONCEPTUAL:

“Los procesos operativos son aquellos procedimientos que tienen como prioridad realizar sub-procesos desde el requerimiento del servicio y/o producto hasta la culminación y satisfacción del mismo”. (Mendoza & Rodríguez, 2015)

DEFINICION OPERACIONAL:

El procedimiento operacional es aquel que debe permanecer bajo controles, siendo el movimiento de efectivo la parte esencial del soporte de procesos y el cual debe ser atendido directamente teniendo en cuenta las normas financieras.

#### **1.4.2. Variable dependiente: Manejo contable**

DEFINICION CONCEPTUAL:

“Son todas aquellas medidas administrativas que permiten consistencia permanente en el tratamiento de todas y cada una de las operaciones que genera el efectivo en Caja y bancos, con el fin de informar la exactitud de sus resultados”. (Franco, 2017)

DEFINICION OPERACIONAL:

Son las acciones que realizan día a día los ejecutivos de servicios y el supervisor de operaciones, para que el cuadro final de sobrante y faltante tanto de los cajeros como de bóveda pueda ser exacto y sea registrado al final del día.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	CRITERIOS/INDICADORES	ENCUESTAS/ITEMS
<b>Variable independiente:</b> Procedimiento Operacional	Procesos operativos	Procesos Generales del estudio	1, 2, 3, 4
	Operaciones	Evaluación de variaciones de los procedimientos operacionales	5, 6, 7, 8
<b>Variable dependiente:</b> Manejo contable	Transacciones Financieras	Movimiento de efectivo de entradas y Salidas	9, 10, 11, 12
	Supervisión Contable	Verificación de parámetros para ingresos y salidas	13, 14, 15, 16

## 1.5. HIPÓTESIS

En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, el análisis que se realiza dentro del procedimiento operacional con relación al manejo contable es significativamente alto.

- Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para la validación de la consistencia interna del instrumento:

**Tabla 01**

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.902	0.911	16

El coeficiente Alfa de Cronbach se encuentra en 0,90; lo cual indica una alta confiabilidad del instrumento, es decir, existe una alta correlación de los datos de la encuesta.

## 1.6. OBJETIVOS

### 1.6.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar y evaluar el procedimiento operacional en el manejo contable en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, Chimbote 2021.

### 1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los procedimientos operacionales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, Chimbote 2021.
- Analizar la relación de procedimientos operacionales con el circulante en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, Chimbote 2021.
- Analizar las variaciones del procedimiento operacional de acuerdo a la supervisión contable en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, Chimbote 2021.

# **CAPÍTULO II**

# **METODOLOGÍA**

## **2.1. METODOLOGÍA**

### **2.1.1. Tipo y Diseño de investigación**

#### **Tipo Investigación Cuantitativa – Descriptiva**

Esta investigación fue descriptiva ya que se describieron, analizaron e interpretaron la situación actual de la empresa; de enfoque cuantitativo pues se recolectaron datos sobre las diferentes variables del Procedimiento Operacional y el Manejo contable para luego realizar un análisis y medición de los mismos.

#### **Investigación no experimental – Transversal**

La investigación fue de tipo no experimental, ya que las variables se estudiaron en un entorno neutral, el diseño fue transversal puesto que la recopilación de datos fue en un momento determinado; y explícita ya que explican la conducta de una variable en relación a otra.

### **2.1.2. Población - Muestra**

- Población: para nuestra investigación se tomó como base la población de la empresa compuesta por sus 21 trabajadores del área de operaciones.
- Muestra: por ser pequeña, se tomó la totalidad de la población compuesta por los veintiun trabajadores de la empresa del área de operaciones.

### **2.1.3. Técnicas e instrumento de Investigación**

#### **Técnica de Investigación: Encuesta.**

- Instrumento: Cuestionario.
- Poblacion especifica: 21 trabajadores
- Cuestionario, conformado por 16 ítems, el cual fue aplicado a los trabajadores del área de Operaciones de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, 2021

## **2.2.PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Para el procesamiento de la información se utilizó el programa Microsoft Excel el cual se encargó del almacenamiento y tabulación de los datos; por otro lado también se utilizó el programa estadístico IBM SPSS STATISTICS 25, en el cual se realizó un análisis de los datos recolectados de la encuesta que se realizó a los trabajadores del área de Operaciones de la Caja Municipal del Santa, Chimbote, 2021.

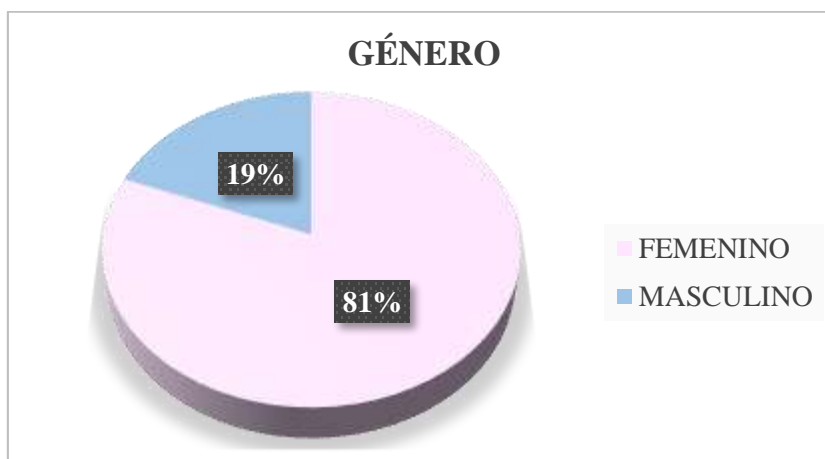
# **CAPÍTULO III**

## **RESULTADOS**

### 3. RESULTADOS

#### 3.1. Instrumentos de Recolección de Datos De los trabajadores del Área de Operaciones:

Gráfico 01

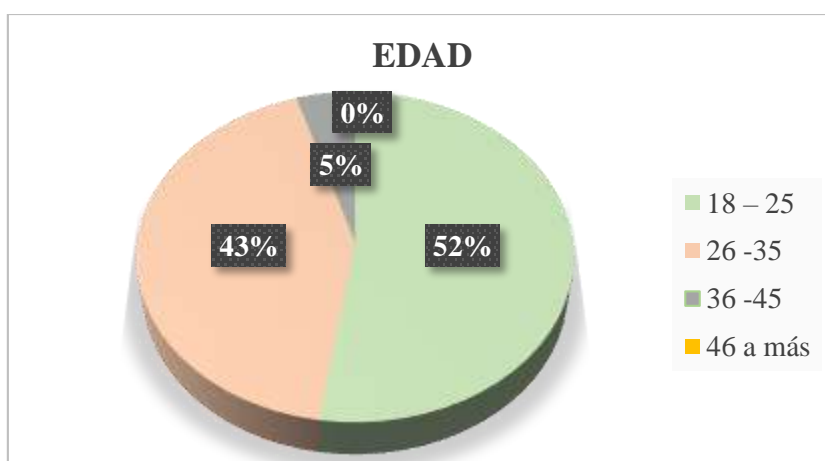


Fuente: Elaboración propia

#### INTERPRETACIÓN:

En el gráfico 01: Se muestra el resultado de género de las encuestas teniendo el 81% de los encuestados son damas y el 19% son varones.

Gráfico 02

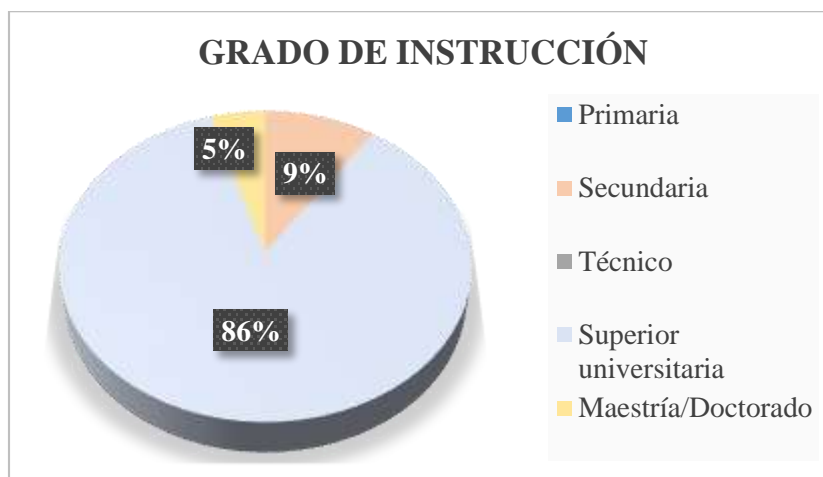


Fuente: Elaboración propia

#### INTERPRETACIÓN:

En el gráfico 02: Se muestra el resultado de edad de las encuestas donde el 52% de los encuestados se encuentran entre los 18 – 25 años; el 43% de los encuestados se encuentran entre los 26 – 35 años; y el 5% de los encuestados se encuentran entre los 36 – 45 años.

**Gráfico 03**

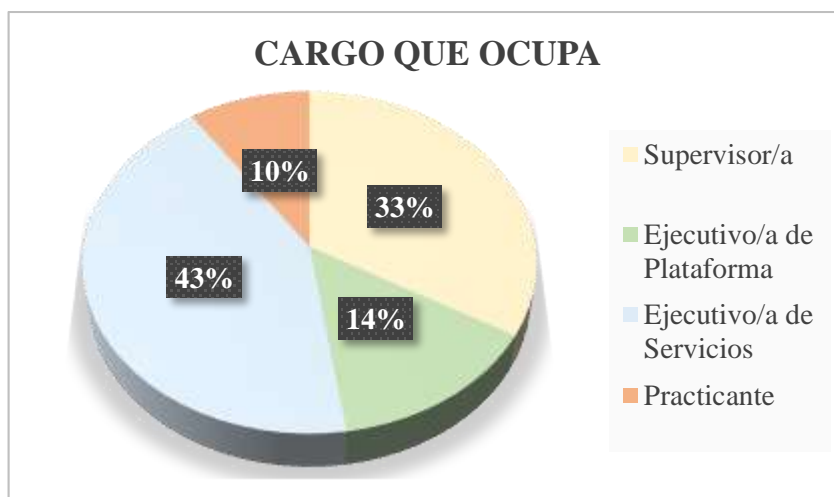


*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico 03: Se muestra el resultado de grado de instrucción, donde el 86% de los encuestados tiene educación superior universitaria; el 9% de los encuestados tiene educación secundaria; y el 5% de los encuestados tienen el grado de maestría/doctorado.

**Gráfico 04**



*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico 04: Se muestra el resultado del cargo que ocupa, donde el 43% de los encuestados son ejecutivos de servicios; el 33% de los encuestados son supervisores; el 14% de los encuestados son ejecutivos de plataforma; y el 10% de los encuestados son practicantes.

**Tabla 01**

**Los procesos operativos como Registro de Efectivo, Registro Sobrante Faltante, Habilitación de Efectivo o Habilitación de cajero; se consideran importantes dentro de la CMAC S.A.**

	Colaboradores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	3	14.3	14.3
Siempre	18	85.7	100.0
Total	21	100.0	

*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 01: Se muestra el resultado sobre los procesos operativos en la cual el 85,7% de los trabajadores indica Siempre, lo cual hace referencia a Registro de efectivo, Registro de Sobrante Faltante, Devoluciones a Bóveda y Confirmación habilitaciones efectivo; y el 14,3% de los trabajadores considera, A veces como opción correcta.

**Tabla 02**

**Se realizan procesos operativos de arqueo.**

	Colaboradores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	8	38.1	38.1
Casi Siempre	3	14.3	52.4
Siempre	10	47.6	100.0
Total	21	100.0	

*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACION:**

En la tabla 02: Se muestra el resultado sobre los procesos operativos de arqueo, donde el 47,6% de los trabajadores considera Siempre; 38,1% de los trabajadores indica A veces; y el 14,3% de los trabajadores indica Casi siempre.

**Tabla 03****Existen procesos operativos que no cumplen con el manejo contable.**

	Colaboradores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	57.1	57.1
A veces	7	33.3	90.5
Casi Siempre	2	9.5	100.0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0</b>	

*Fuente: Elaboración propia***INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 03: Se muestra el resultado de los procesos operativos que no cumplen con el manejo contable en el cual el 57,1% de los trabajadores indican que Nunca; el 33,3% de los trabajadores indica A veces; y el 9,5% de los trabajadores indica Casi siempre.

**Tabla 04****Cuándo se realizan los procesos operativos existen errores procesando los datos.**

	Colaboradores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	10	47.6	47.6
Casi Siempre	2	9.5	57.1
Siempre	9	42.9	100.0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0</b>	

*Fuente: Elaboración propia***INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 04: Se muestra el resultado de si en los procesos operativos existen errores procesando los datos en la cual el 47,6% de los trabajadores indica que A veces; 42.9% de los trabajadores indica Siempre; y el 9,5% de los trabajadores indica que Casi Siempre.

**Tabla 05****Todas las operaciones incluyen manejo contable.**

	Colaboradores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	4	19.0	19.0
Casi Siempre	8	38.1	57.1
Siempre	9	42.9	100.0
Total	21	100.0	

*Fuente: Elaboración propia***INTERPRETACIÓN:**

En la tabla 05: Se muestra el resultado si todas las operaciones incluyen manejo contable, donde el 42,9% de los trabajadores indica Siempre; el 38,1% de los trabajadores indica que Casi siempre; y el 19% de los trabajadores indica A veces.

**Tabla 06****Identifica los riesgos operativos de su área.**

	Colaboradores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	8	38.1	38.1
Casi Siempre	6	28.6	66.7
Siempre	7	33.3	100.0
Total	21	100.0	

*Fuente: Elaboración propia***INTERPRETACION:**

En la tabla 06: Se muestra el resultado si se identifican os riesgos operativos de su área, donde el 38,1% de los trabajadores indica A veces, el 33,3% de los trabajadores indica Siempre; y el 28,6% de los trabajadores indica Casi siempre.

**Tabla 07****Las operaciones, cuentan con un respaldo de comprobante.**

	Colaboradores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	10	47.6	47.6
Casi Siempre	1	4.8	52.4
Siempre	10	47.6	100.0
Total	21	100.0	

*Fuente: Elaboración propia***INTERPRETACION:**

En la tabla 07: Se muestra el resultado si las operaciones cuentan con un respaldo de comprobante; el 47,6% de los trabajadores indica Siempre; el 47,6% de los trabajadores indica A veces; y el 5,9% de los trabajadores indica Casi siempre.

**Tabla 08****Las operaciones que se realizan son igual para todos los trabajadores.**

	Colaboradores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	61.9	61.9
A veces	8	38.1	100.0
Total	21	100.0	

*Fuente: Elaboración propia***INTERPRETACION:**

En la tabla 08: Se muestra el resultado si las operaciones que se realizan son iguales para todos los trabajadores donde el 61,9% de los trabajadores indica Nunca; y el 38,1% de los trabajadores indica A veces.

**Tabla 09****Las entradas y salidas de efectivo afectan al cuadro de caja.**

	Colaboradores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	23.8	23.8
A veces	5	23.8	47.6
Casi Siempre	2	9.5	57.1
Siempre	9	42.9	100.0
Total	21	100.0	

*Fuente: Elaboración propia***INTERPRETACION:**

En la tabla 09: Se muestra el resultado si las entradas y salidas de efectivo afectan al cuadro de caja, donde el 42,9% de los trabajadores indica Siempre; el 23,8% de los trabajadores indica Nunca; el 23,8% de los trabajadores indica A veces; y el 9,5% indica Casi siempre.

**Tabla 10****El supervisor (a) tiene opción a establecer límite de ingreso y salida de efectivo por cajero.**

	Colaboradores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	66.7	66.7
A veces	2	9.5	76.2
Casi Siempre	3	14.3	90.5
Siempre	2	9.5	100.0
Total	21	100.0	

*Fuente: Elaboración propia***INTERPRETACION:**

Tabla 10: Se muestra el resultado si el supervisor tiene la opción de establecer un límite de ingreso y salida de efectivo por cajero, donde el 66,7% de los trabajadores indica Nunca; el 14,3% de los trabajadores indica Casi siempre; el 9,5% de los trabajadores indica Siempre; y el 9,5% de los trabajadores indica A veces.

**Tabla 11****El cajero que registre con faltante; afecta al manejo contable.**

	Colaboradores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	9	42.9	42.9
Casi Siempre	5	23.8	66.7
Siempre	7	33.3	100.0
Total	21	100.0	

*Fuente: Elaboración propia***INTERPRETACION:**

En la tabla 11: Se muestra el resultado si el cajero que registre con faltante afecta al manejo contable, donde el 42,9% de los trabajadores indica A veces; 33,3% de los trabajadores indica Siempre y el 23,8% de los trabajadores indica Casi siempre.

**Tabla 12****Existen reportes de registro y control de ingresos y egresos.**

	Colaboradores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	7	33.3	33.3
Casi Siempre	7	33.3	66.7
Siempre	7	33.3	100.0
Total	21	100.0	

*Fuente: Elaboración propia***INTERPRETACION:**

En la tabla 01: Se muestra el resultado si existen reportes de registro y control de ingresos y egresos, donde el 33,3% de los trabajadores indica que Siempre; el 33,3% de los trabajadores indica Casi siempre; y el 33,3% de los trabajadores indica A veces.

**Tabla 13****Se realizan arqueos de caja de manera periódica.**

	Colaboradores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Siempre	9	42.9	42.9
Siempre	12	57.1	100.0
Total	21	100.0	

*Fuente: Elaboración propia***INTERPRETACION:**

En la tabla 13: se muestra el resultado de si se realizan arqueo de caja de manera periódica, donde el 57,1% de los trabajadores indica Siempre y el 42,9% de los trabajadores indica Casi siempre.

**Tabla 14****Bóveda es un instrumento clave para el funcionamiento del manejo contable.**

	Colaboradores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Siempre	12	57.1	57.1
Siempre	9	42.9	100.0
Total	21	100.0	

*Fuente: Elaboración propia***INTERPRETACION:**

En la tabla 14: se muestra el resultado si bóveda es un instrumento clave para el funcionamiento del manejo contable, donde el 57,1% de los trabajadores indica Casi siempre; y el 42,9% de los trabajadores indica Siempre.

**Tabla 15****En caso de una diferencia contable; la solución es inmediata.**

	Colaboradores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	42.9	42.9
A veces	6	28.6	71.4
Casi Siempre	3	14.3	85.7
Siempre	3	14.3	100.0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0</b>	

*Fuente: Elaboración propia***INTERPRETACION:**

En la tabla 15: se muestra el resultado si en caso de una diferencia contable, la solución es inmediata, donde el 42,9% de los trabajadores indica Nunca; el 28,6% de los trabajadores indica A veces; el 14,3% de los trabajadores indica Casi siempre; y el 14,3% de los trabajadores indica Siempre.

**Tabla 16****Se establece un parámetro límite para algún tipo de robo donde pueda afectar el manejo contable.**

	Colaboradores	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Siempre	13	61.9	61.9
Siempre	8	38.1	100.0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0</b>	

*Fuente: Elaboración propia***INTERPRETACION:**

En la tabla 16: se muestra el resultado si se establece un parámetro límite para algún tipo de robo donde pueda afectar al manejo contable, donde el 61,9% de los trabajadores indica Casi siempre; y el 38,1% de los trabajadores indica Siempre.

Para realizar el análisis de los datos también se usó el programa IBM SPSS STATISTICS 25, de donde se extrajeron las tablas:

**Tabla 17**

**Tabla cruzada Procedimiento Operacional\*Manejo Contable**

		MANEJO CONTABLE			
		A veces	Casi siempre	Siempre	Total
PROCEDIMIENTO OPERACIONAL	A veces	6	1	0	7
	Casi siempre	2	8	4	14
Total		8	9	4	21

*Fuente: Elaboración propia*

Dentro de la variable procedimiento operacional nos dice que A veces coincide con la variable manejo contable con seis colaboradores, siendo un 28,57%; mientras que Casi siempre tiene relación el procedimiento operacional con el manejo contable con ocho colaboradores, siendo el 66,67%.

**Tabla 18**

**Pruebas de Chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,250 <sup>a</sup>	2	0.006
Razón de verosimilitud	11.457	2	0.003
Asociación lineal por lineal	8.305	1	0.004
N de casos válidos	21		

*Fuente: Elaboración propia*

El valor chi cuadrado de Pearson es de 10,259 con un nivel de significancia asintótica bilateral de 0,006, el cual es menor que el p valor de 0,05, lo que nos da una correlación entre la variable procedimiento operacional y la variable manejo contable.

Podemos concluir entonces, que en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, el análisis que se realiza dentro del procedimiento operacional con relación al manejo contable es significativamente alto.

Como el p valor es menor que 0,05 ( $p = 0.050 > 0,006$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

**Tabla 19****Tabla cruzada Procedimiento operacional\*Transacciones Financieras**

		TRANSACCIONES FINANCIERAS			
		A veces	Casi siempre	Siempre	Total
PROCEDIMIENTO OPERACIONAL	A veces	6	1	0	7
	Casi siempre	2	10	2	14
Total		8	11	2	21

*Fuente: Elaboración propia*

Dentro de la variable procedimiento operacional nos dice que A veces coincide con la dimensión transacciones financieras con seis colaboradores, siendo un 27,5%; mientras que Casi siempre tiene relación el procedimiento operacional con la dimensión transacciones financieras con diez colaboradores, siendo el 47,62%.

**Tabla 20****Pruebas de Chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,159 <sup>a</sup>	2	0.006
Razón de verosimilitud	11.034	2	0.004
Asociación lineal por lineal	8.276	1	0.004
N de casos válidos	21		

*Fuente: Elaboración propia*

El valor chi cuadrado de Pearson es de 10,159 con un nivel de significancia asintótica bilateral de 0,006, el cual es menor que el p valor de 0,05, lo que nos da una correlación entre la variable procedimiento operacional y la dimensión transacciones financieras. Podemos concluir entonces, que en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, el análisis que se realiza dentro del procedimiento operacional con relación al movimiento de efectivo es significativamente alto.

Como el p valor es menor que 0,05 ( $p = 0.050 > 0,006$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

**Tabla 21****Tabla cruzada Procedimiento Operacional\*Supervisión Contable**

## SUPERVISIÓN CONTABLE

		Casi siempre	Siempre	Total
PROCEDIMIENTO OPERACIONAL	A veces	7	0	7
	Casi siempre	8	6	14
Total		15	6	21

*Fuente: Elaboración propia*

Dentro de la variable procedimiento operacional nos dice que A veces coincide con la dimensión supervisión contable con siete colaboradores, siendo un 33,3%; mientras que Casi siempre tiene relación el procedimiento operacional con la dimensión supervisión contable con ocho colaboradores, siendo el 30,10%.

**Tabla 22****Pruebas de Chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,200 <sup>a</sup>	1	0.040
Razón de verosimilitud	6.006	1	0.014
Asociación lineal por lineal	4.000	1	0.046
N de casos válidos	21		

*Fuente: Elaboración propia*

El valor chi cuadrado de Pearson es de 4,200 con un nivel de significancia asintótica bilateral de 0,040, el cual es menor que el p valor de 0,05, lo que nos da una correlación entre la variable procedimiento operacional y la dimensión supervisión contable.

Podemos concluir entonces, que en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, el análisis que se realiza dentro del procedimiento operacional con relación a la supervisión contable es significativamente alto.

Como el p valor es menor que 0,05 ( $p = 0.050 > 0,040$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

#### 4. ANALISIS Y DISCUSION

1. De acuerdo al objetivo principal del presente trabajo de investigación, se realizó el análisis y evaluación del procedimiento operacional en el manejo contable, se puede deducir también que en dicha entidad existe un buen control interno dentro del área de operaciones, pero también existen falencias en ciertos procedimientos, los procesos operativos que se llevan a cabo son adecuados, los colaboradores tienen claro sus funciones y responsabilidades para laborar de manera eficiente, se lleva un control de las operaciones que se realizan como también los documentos que se emiten son un respaldo si se presenta algún tipo de reclamo, aunque si bien es cierto los procesos operacionales que se llevan a cabo funcionan correctamente en la empresa pero estos son algo remotos, el sistema Sic santa (Software) de la empresa es obsoleto. Por lo que coincide con lo expresado por el autor (Melo de los Ríos & Uribe, 2017) en su investigación titulada “Propuesta de Procedimientos de Control Interno Contable para la empresa SAJOMA S.A.S.” nos dice que deben establecerse procesos operativos que mejor se adapten al desarrollo de las funciones de la empresa; también se debe tener en cuenta que las actividades de los colaboradores son determinadas en los procedimientos de control.
2. De acuerdo al primer objetivo específico de identificar los procedimientos operacionales en relación al manejo contable, en base a los resultados obtenidos (tabla 18), mediante la prueba estadística, la correlación R de Pearson es de 0,006 el cual es menor que el p valor de 0,05, podemos decir entonces que en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, el análisis que se realiza dentro del procedimiento operacional con relación al manejo contable es significativamente alto. Podemos deducir que en la institución, el personal tiene claro cuáles son los procedimientos operacionales más relevantes y como se realizan de manera adecuada, en relación al manejo contable la gran mayoría de las operaciones que se realizan afectan directamente a este ya que todas están relacionadas directamente al manejo contable, pero también se pueden presentar problemas al procesar los datos en las operaciones, no es muy frecuente este tipo de casos pero se dan situaciones ya sea por error de sistemas o una mala digitación, es por eso que el personal debe estar en constante capacitación. Por lo que coincide con lo expresado por

el autor (Rosales, 2016) en su investigación titulada “Caracterización del Control Interno del área de caja de las empresas comerciales del Perú: caso empresa Mueblehogar EIRL”; el cual afirma que pueden existir errores de distintos tipos los cuales pueden afectar a los procedimientos internos de la organización, como también hace hincapié a que las empresas que lleven a cabo procedimientos de control interno en sus operaciones logran resultados óptimos.

3. De acuerdo al segundo objetivo específico de analizar la relación de procedimientos operacionales con el movimiento de efectivo, en base a los resultados obtenidos (tabla 20), mediante la prueba estadística, la correlación R de Pearson es de 0,006 el cual es menor que el p valor de 0,05; podemos decir entonces que en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, el análisis que se realiza dentro del procedimiento operacional con relación al movimiento de efectivo es significativamente alto. Se deduce que las entradas y salidas de efectivo afectan directamente en el cuadro de caja, además los supervisores no pueden establecer un límite de entradas o salidas de efectivo, puesto que esto depende del tipo de operaciones que se realicen lo cual varia. Podemos asegurar que en la institución existen reportes de registros y control del movimiento de efectivo, tanto de entradas como de salidas de efectivo, para tener un sustento de las operaciones que se realizan, por lo que coincide con lo expresado por (López & Postome, 2016), en su investigación titulada “Propuesta del diseño de un manual de control interno contable en empresas e instituciones”, nos dice que una mejora en los procedimientos operacionales puede influir en la protección del efectivo en caja y minimizar fraudes y errores en el manejo de efectivo.
4. De acuerdo al tercer objetivo específico de analizar las variaciones del procedimiento operacional de acuerdo a la supervisión contable en base a los resultados obtenidos (tabla 22), mediante la prueba estadística, la correlación R de Pearson es de 0,040 el cual es menor que el p valor de 0,05, podemos decir entonces que en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, el análisis que se realiza dentro del procedimiento operacional con relación a la supervisión contable es significativamente alto. Podemos deducir que para una buena supervisión contable se deben realizar arqueos de caja los cuales se llevan a cabo de manera periódica tanto a cajeros como a bóveda, por lo que coincide con lo expresado por (Jiménez, 2016) en su investigación titulada “El

control contable y su incidencia en los estados financieros de la sociedad minera de hecho cascada de la ciudad de Portovelo. año 2013”; donde nos dice que las transacciones que se realizan en una entidad financiera debe seguir una serie de procedimientos para que sean eficientes.

Por otro lado pueden ocurrir diferencias contables tales como faltantes por parte de los cajeros o bóveda, esto se debe alguna operación mal realizada, una habilitación mal digitada, una remesa mal contada, entre otros, para este tipo de problemas la solución por parte de los supervisores y de cajeros es inmediata, como también se puede presentar algún problema externo como un robo por lo que el personal debe procurar mantener el efectivo dentro de los parámetros establecidos, por lo que coincide con lo expresado por (Paredes, 2016) el afirma que un adecuado control de efectivo permite proteger a la empresa de posibles pérdidas, con el objetivo de cuidar el dinero que entra y sale para que nunca se pague demás y que nunca se tengan castigos o se paguen comisiones por falta de efectivo.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

### Conclusiones:

- Interpretando los resultados establecidos mediante el instrumento de investigación sobre la identificación de procedimientos operacionales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A. Chimbote, se pudo identificar junto con la relación al manejo contable, que al momento de realizar una habilitación de cajero, las operaciones que se realizan hasta el cierre del día deben ser idénticas con relación a las entradas y salidas de efectivo ya que todo queda registrado mediante el sistema Sic Santa.
- La persona encargada de realizar el cierre total que es el supervisor(a) tiene la función de verificar que tanto cajeros como plataforma, puedan cerrar sus cajeros y verificar el cierre del manejo contable establecido en el día.
- En base a la investigación el manejo contable siempre se verá afectado por los procedimientos operacionales, puesto que un error en ellos puede ocasionar un faltante o sobrante que se refleja en el cuadro de cajeros y bóveda.
- Clasificando las variables y analizando definiciones en relación, se llega a la conclusión que los procedimiento operacionales tienen relación con el manejo contable, ya que al ser un procedimiento con variables relacionadas se puede dar síntesis a la investigación realizada.

## **Recomendaciones:**

- Redefinir los procedimientos operacionales que se encuentran relacionados al manejo contable para generar una mejor estructura en el sistema financiero.
- Aplicar procesos de control que verifiquen los factores de riesgos y acciones de control en el manejo contable de la empresa.
- Establecer herramientas de trabajo para agilizar los procedimientos ya que por incidencias tecnológicas se pueden retrasar ciertas operaciones de principal importancia.
- Incluir la participación de entidades externas para su auditoria general en el manejo contable ya que al ser una empresa financiera, requiere de constante actualización, para su proyeccion en su productividad como empresa.
- Implementar un software que agilice los procedimientos que se llevan a cabo, puesto que el que maneja la institución es obsoleto.

**CAPÍTULO VII**  
**REFERENCIAS**  
**BIBLIOGRÁFICAS**

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- ACUÑA, V. P. (01 de SETIEMBRE de 2020). *APLICATIVO DE GESTION DE PAGOS EN AGENCIAS DEL BANCO DE LA NACION PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO MAYNAS S.A. EN EL AÑO 2020.*  
<http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/122/Tesis%20Pedro%20Jose%20Acu%C3%B1a%20Valera.pdf>
- ALCARRIA, J. J. (2009). *Contabilidad Financiera I*. Plana: Universitat Jaume I.
- ALEX, M. F. (4 de Setiembre de 2018). *ANÁLISIS DE LOS PROCESOS CONTABLES Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA INSHOSPUL.*  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33596/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20LOS%20PROCESOS%20CONTABLES%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LOS%20ESTADOS%20FINANCIEROS%20DE%20LA%20EMPRESA%20INSHO.pdf>
- ANAYA, T. J. (2007). *Innovacion y mejora de procesos logísticos*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- ARAVENA, C. D. (19 de julio de 2013). *PROPUESTA DE MEJORA A LOS PROCESOS DE CONTABILIDAD Y FINANZAS: EVALUACIÓN Y MODELAMIENTO ESTRATEGICO – OPERACIONAL* .  
[https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/114827/cfrubio\\_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/114827/cfrubio_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- ARENAS, A. J., & CARHUAS, R. L. (6 de diciembre de 2018). *EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DEL RECREO TURÍSTICO LOS DELFINES – BAGUA 2016 2017.*  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1809/1/TL%20ArenasAmayaJuanita\\_CarhuasRamirezLuis.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1809/1/TL%20ArenasAmayaJuanita_CarhuasRamirezLuis.pdf)
- CAICAY, V. D. (19 de octubre de 2020). *PROPUESTA DEL CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA EMPRESA J.R. CORPORATION E.I.R.L. Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD, CHICLAYO 2017.*  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6832/caicay\\_vdb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6832/caicay_vdb.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CAPERA, D. J., & MATEUS, C. B. (21 de Febrero de 2017). *PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS OPERACIONALES BAJO LA FILOSOFÍA LEAN SERVICE EN EL CENTRO DE EFECTIVO DE LA EMPRESA PROSEGUR S.A. EN BOGOTÁ D.C.*  
<https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/245/CaperaDuarte-JohnJairo-2018.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- CIFUENTES, Q. L., ENDARA, A. I., REYES, V. P., & LIMBER, R. C. (1 de enero de 2018). *Manejo Contable en la empresa*. Obtenido de Manejo Contable en la empresa:  
<file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ManejoContableEnLaEmpresa-6255081.pdf>
- DELGADO, C. Y. (30 de enero de 2021). *CONTROL INTERNO DE LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA EMPRESA HOTELERA LIBERTAD DE LAMBAYEQUE.*  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3462/1/TL\\_DelgadoCarlosYal%C3%BA.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3462/1/TL_DelgadoCarlosYal%C3%BA.pdf)

- DURAN, P. M. (13 de Noviembre de 2019). *“LA GESTIÓN CONTABLE Y LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO EN LA OFICINA DE CONTABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL CENTRO DE ESTUDIOS Y PROMOCIÓN DEL DESARROLLO (ONG DESCO) HUANCVELICA - AÑO 2015”*.  
<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3137/TESIS-CONTABILIDAD-2019-DURAN%20PUMACAHUA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ESCOBAR, H. J. (1 de Diciembre de 2016). *“IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL OPERATIVO Y CONTABLE PARA LOS INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CENTRO ACOPIO & ALIMENTOS EL SALVADOR E.I.R.L.”*.  
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/357/1/ESCOBAR%20H UAROC%2c%20JANET%20BEATRIZ.pdf>
- Franco, S. S. (21 de NOVIEMBRE de 2017). *DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO Y CONTROL CONTABLE DE LA CAJA CHICA DEL CONSULTORIO JURIDICO BCCF & ASOCIADOS*.  
<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/379/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20FRANCO%20SOL%c3%93RZANO.pdf>
- GÓMEZ, B. S. (21 de Juio de 2018). *EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES Y SU INFLUENCIA EN LOS EGRESOS DE FONDOS DE LA EMPRESA HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS SAC DE LIMA METROPOLITANA AÑO 2017*. Obtenido de EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES Y SU INFLUENCIA EN LOS EGRESOS DE FONDOS DE LA EMPRESA HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS SAC DE LIMA METROPOLITANA AÑO 2017 :  
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1663/TESIS-%20SANDRA%20GOMEZ%2016.02.18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- JIMÉNEZ, U. A. (10 de agosto de 2016). *“EL CONTROL CONTABLE Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA SOCIEDAD MINERA DE HECHO CASCADA DE LA CIUDAD DE PORTOVELO. AÑO 2013”*.  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/6865/1/TUACE-2016-CA-CD00022.pdf>
- López, C. L. (21 de Junio de 2020). *Análisis del control interno del efectivo en el arqueo de caja en la empresa pública del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Naranjal*.  
<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2637/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20LOPEZ%20CEDILLO.pdf>
- LOPEZ, M. J., & POSTOME, V. L. (12 de Diciembre de 2016). *Propuesta del diseño de un manual de control interno contable en empresas e instituciones*.  
<https://repositorio.unan.edu.ni/3155/12/11321.pdf>
- MELO DE LOS RIOS, P. A., & URIBE, C. M. (13 de Julio de 2017). *PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO CONTABLE PARA LA EMPRESA SAJOMA S.A.S*.  
<file:///C:/Users/user/Downloads/PROPUESTA%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CONTABLE%20PARA%20LA%20EMPRESA%20SAJOMA%20S.A.S.%20PAOLA%20ANDREA%20MELO%20DE%20LOS%20RIOS%20MARIA%20CAMILA%20URIBE%20COTACIO.pdf>

- Mendoza, P., & Rodríguez, A. (21 de mayo de 2015). *La optimización de los procesos operativos y de cobranza y la mejora de la situación económica y financiera de la empresa Ingeniería en Mantenimiento y Sanitización S.A. en Trujillo, 2015.*  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/6475?show=full>
- OBANDO, C. N. (21 de Mayo de 2017). *AUDITORIA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN DE CONDUCTORES NO PROFESIONALES CONDUCCARCHI CIA LTDA.*  
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6431/1/PIUACYA009-2017.pdf>
- OLORTEGUI, R. F. (30 de Enero de 2018). *GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA UTILIDAD BRUTA DE LA FINANCIERA MANCO INCA (LIMA, 2013 – 2017).*  
[http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/565/Garcia\\_Seminario\\_tesis\\_maestria\\_2018.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/565/Garcia_Seminario_tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1)
- Ortega, M. A., Padilla, D. S., Torres, D. J., & Ruz, G. A. (28 de Febrero de 2017). *NIVEL DE IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO DE LOS INVENTARIOS DENTRO DEL MARCO CONCEPTUAL DE UNA EMPRESA.*  
<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/3261/4000>
- PAREDES, R. P. (15 de marzo de 2016). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CAJA DE LAS EMPRESAS MINERAS DEL PERÚ: CASO EMPRESA MINA GIRALDA S.A.C. TRUJILLO, 2016.*  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1139/CONTROL\\_INTERNO\\_PAREDES\\_RONDON\\_PAULA\\_GIOVANNA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1139/CONTROL_INTERNO_PAREDES_RONDON_PAULA_GIOVANNA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Pérez Fernández, d. V. (2012). *Gestion por procesos.* Madrid: ESIC EDITORIAL .
- PÉREZ, A. M. (2016). *NÁLISIS FINANCIEROS PARA UNA ADECUADA TOMA DE DECISIONES.* MEXICO: COATZACOALCOS.
- PEREZ, L. M. (4 de Setiembre de 2017). *LOS GASTOS OPERACIONALES Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SEGURIDAD TACNA S.A.C. PERIODO 2015-2017.*  
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/712/Perez-Luque-Marcia.pdf?sequence=1>
- QUISPE, E. P. (4 de FEBRERO de 2020). *PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA EPS MARAÑÓN S.R.L. JAÉN.*  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6657/Quispe%20Esetela%2c%20Perla%20Edeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ROMAN, T. R., & ZUÑIGA, J. C. (23 de Agosto de 2018). *ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA "INDUSTRIA S. & B." S.R.L TRUJILLO 2018.*  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21290/Rom%3a1n%20Torres%20Rosal%3ad%20%20Zu%3b1iga%20Javier%20Rodrigo%20Cesar.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- ROSALES, M. S. (19 de OCTUBRE de 2016). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CAJA DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL PERÚ: CASO EMPRESA MUEBLEHOGAR EIRL. TRUJILLO, 2016.*  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1137/CONTROL\\_INTERNO\\_ROSALES\\_MENDOZA\\_SANDRA\\_MARLENY.pdf?sequence=3](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1137/CONTROL_INTERNO_ROSALES_MENDOZA_SANDRA_MARLENY.pdf?sequence=3)

- SÀNCHEZ, F. V. (enero de 15 de 2018). *“CONTRIBUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CONTABLE PARA LA EFICIENTE TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA PIRHUA SSOMA CONSULTORES S.R.L.”*.  
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1837/CON-SAN-FLO-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- SOLORZANO, S. E. (21 de Noviembre de 2017). *DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO Y CONTROL CONTABLE DE LA CAJA CHICA DEL CONSULTORIO JURIDICO BCCF & ASOCIADOS*.  
<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/379/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20FRANCO%20SOL%c3%93RZANO.pdf>
- ULLOA, A. N. (2016). *EL CONTROL CONTABLE Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA SOCIEDAD MINERA DE HECHO CASCADA DE LA CIUDAD DE PORTOVELO. AÑO 2013*. ECUADOR.

# **CAPITULO VIII**

## **ANEXOS Y APÉNDICE**

## ANEXOS Y APÉNDICE

### ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problema	Hipótesis	Objetivo General	Objetivos Específicos	Variabes
<b>ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO OPERACIONAL Y EL MANEJO CONTABLE EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SANTA, CHIMBOTE 2021”.</b>	¿Cómo es el análisis y evaluación del procedimiento operacional en el manejo contable en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, Chimbote 2021?	En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa. El análisis que se realiza dentro del procedimiento operacional con relación al manejo contable es significativamente alto.	Analizar y evaluar el procedimiento operacional en el manejo contable en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, Chimbote 2021.	1: Identificar los procedimientos operacionales en relación al manejo contable en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, Chimbote 2021.	<b>Variable independiente:</b> Procedimiento Operacional  <b>Variable dependiente:</b> Manejo contable
				2: Analizar la relación de procedimientos operacionales con el movimiento de efectivo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, Chimbote 2021.	
				3: Analizar las variaciones del procedimiento operacional de acuerdo a la supervisión contable en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, Chimbote 2021.	

**ANEXO N° 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**ENCUESTA SOBRE PROCEDIMIENTO OPERACIONAL Y EL MANEJO**  
**CONTABLE EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SANTA**  
 (Encuesta dirigida a los trabajadores del área de operaciones)

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (X) las siguientes preguntas:

**A. DATOS GENERALES DE LOS TRABAJADORES:**

**I. Género:**  Masculino  Femenino

**II. Edad:**  18 – 25  26 -35  36 -45  46 a más

**III. Nivel de instrucción:**

Primaria  Secundaria  Técnico  
 Superior universitaria  Maestría/Doctorado

**IV. Cargo que desempeña:**

Supervisor/a  Ejecutivo/a de Plataforma  
 Ejecutivo/a de Servicios  Practicante

<b>Procesos Operativos</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
1. Los procesos operativos como Registro de Efectivo, Registro Sobrante Faltante, Habilitación de Efectivo o Habilitación de cajero; ¿se consideran importantes dentro de la CMAC S.A.?				
2. ¿Se realizan procesos operativos de arqueo?				
3. ¿Existen procesos operativos que no cumplen con el manejo contable?				
4. ¿Cuándo se realizan los procesos operativos existen errores procesando los datos?				
<b>Operaciones</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
5. ¿Todas las operaciones incluyen manejo contable?				
6. ¿Identifica los riesgos operativos de su área?				
7. ¿Las operaciones, cuentan con un respaldo de comprobante?				

8. ¿Las operaciones que se realizan son iguales para todos los trabajadores?				
<b>Transacciones Financieras</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
9. ¿Las entradas y salidas de efectivo afectan al cuadro de caja?				
10. ¿El supervisor (a) tiene opción a establecer límite de ingreso y salida de efectivo por cajero?				
11. El cajero que registre con faltante; ¿afecta al manejo contable?				
12. ¿Existen reportes de registro y control de ingresos y egresos?				
<b>Supervisión Contable</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
13. ¿Se realizan arqueos de caja de manera periódica?				
14. ¿Bóveda es un instrumento clave para el funcionamiento del manejo contable?				
15. En caso de una diferencia contable; ¿la solución es inmediata?				
16. ¿Se establece un parámetro límite para algún tipo de robo donde pueda afectar el manejo contable?				

# Análisis y evaluación del procedimiento operacional y manejo contable en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, Chimbote 2021

*por* Cindy Ramos Quiñones

---

**Fecha de entrega:** 15-feb-2022 06:09p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1763318351

**Nombre del archivo:** TESIS\_RAMOS\_QUI\_ONES\_CINDY.docx (277.46K)

**Total de palabras:** 9460

**Total de caracteres:** 53789



# Análisis y evaluación del procedimiento operacional y manejo contable en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, Chimbote 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="http://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="http://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="http://repositorio.sangregorio.edu.ec">repositorio.sangregorio.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%



9	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
11	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://dspace.uniandes.edu.ec">dspace.uniandes.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://publicaciones.usanpedro.edu.pe">publicaciones.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to UNILIBRE Trabajo del estudiante	<1 %



21	Submitted to Unviersidad de Granada Trabajo del estudiante	<1 %
22	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
24	www.biblioteca.uma.es Fuente de Internet	<1 %
25	www.webyempresas.com Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
27	hivhealthclearinghouse.unesco.org Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.pucesa.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	moam.info Fuente de Internet	<1 %
32	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %



<1 %

33

qdoc.tips

Fuente de Internet

<1 %

34

Submitted to Uniagustiniana

Trabajo del estudiante

<1 %

35

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

36

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

37

diposit.ub.edu

Fuente de Internet

<1 %

38

www.mdpi.com

Fuente de Internet

<1 %

39

repositorio.usil.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

40

Submitted to Universidad Tecnologica del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

41

repositorio.unap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

42

repositorio.utesup.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

43

www.clubensayos.com

Fuente de Internet



<1 %

---

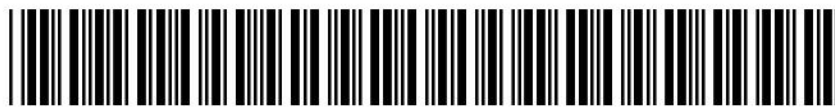
44 [www.genero-pnud.org.sv](http://www.genero-pnud.org.sv)  
Fuente de Internet

<1 %

---

45 [www.scribd.com](http://www.scribd.com)  
Fuente de Internet

<1 %



---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

# REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1 Información del Autor			
RAMOS QUIJONES CINDY LEONELA		70143281	leonela_ramos_30@hotmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2 Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3 Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup>			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
4 Título del Documento de Investigación			
«Análisis y Evaluación del Procedimiento Operacional y Manejo Contable en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, Chimbote 2021»			
5 Programa Académico			
Economía y Negocios Internacionales			
6 Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público <sup>2</sup> ( <a href="http://info.eu-repo/semantics/openAccess">info.eu-repo/semantics/openAccess</a> )		<input type="checkbox"/> Acceso restringido <sup>4</sup> ( <a href="http://info.eu-repo/semantics/restrictedAccess">info.eu-repo/semantics/restrictedAccess</a> ) (*)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

**A. Originalidad del Archivo Digital**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

**B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS <sup>5</sup>**

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. <sup>6</sup>

Huella Digital



*Rosa Ramos*  
Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	05	07	23

**Importante**

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2015-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 2, inciso 6.2
- Ley N° 30235 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM
- Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2018-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra
- Según el inciso 6.2 del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales -RENATI, Las universidades, instituciones y centros de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA\*

\*Nota: En caso de acceder en los datos, se procederá de acuerdo a Ley (Ley 27444, art. 32, num. 32.3)