



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO  
EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS  
DEL BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS  
AGENCIA JULIACA-2018**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

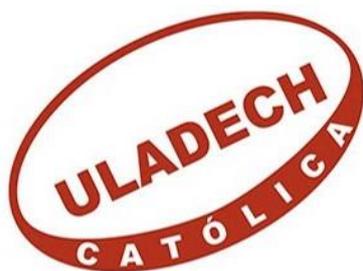
BR. MARITZA JANETH TUPAC HUAYHUA

ASESOR:

MGTR. INDALECIO HUARANCA QUINO

JULIACA - PERÚ

2019



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO  
EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS  
DEL BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS  
AGENCIA JULIACA-2018**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

BR. MARITZA JANETH TUPAC HUAYHUA

ASESOR:

MGTR. INDALECIO HUARANCA QUINO

JULIACA - PERÚ

2019

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

Dra. Erlinda Rosario Rodríguez Cribilleros

PRESIDENTE

Mgr. Edgar Washington Palaco Charaja

MIEMBRO

C.P.C. Frank Efraín Blanco Mamani

MIEMBRO

Mgr. Indalecio Huaranca Quino

ASESOR

## **AGRADECIMIENTO**

Primero a Dios, quien con su bendición  
llena siempre mi vida y a toda mi familia  
por estar siempre presente.

Mi profundo agradecimiento a todas las  
autoridades y personal de la Universidad  
Católica los Ángeles de Chimbote que  
fueron parte de este proceso integral de  
formación y que esto hace posible que  
pueda aportar los conocimientos adquiridos  
al servicio de mi querido Perú

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedico con mucho cariño a mi mamita María Violeta, aquella que es ejemplo de esfuerzo y perseverancia, quien está conmigo en todo momento.

A Luana y Consuelo mis princesas mágicas, dos personitas que son el motor y motivo, mi fuente de inspiración para ser mejor persona, amiga, compañera, madre, hija.

## RESUMEN

La investigación tiene como título: Caracterización del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas Agencia Juliaca-2018. Para esta investigación tuvo como objetivo general “Describir la caracterización del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018”. La investigación se desarrolló bajo la metodología de diseño no experimental, de nivel descriptivo de enfoque cuantitativo, donde la población de la presente investigación fue de 35 trabajadores del Banco Interamericano de Finanzas Agencia Juliaca con una muestra de 35 trabajadores que a la vez se aplicó para obtener la recolección de datos, un cuestionario de preguntas que se encuestó al personal, sobre el control interno en los procedimientos administrativos donde el instrumento de cuestionario de preguntas estuvo conformado por 23 ítems con una escala de valoración de “Likert”. El análisis, en base a los resultados se llevó a cabo a través de la codificación y la tabulación de la información, que se tuvo, después de que la información haya sido tabulada y ordenada por un proceso de examen y/o tratamiento a través de técnicas de carácter estadístico en el programa SPSS Versión 22, y luego se presentaron los resultados de la investigación a través de tablas y gráficos, con sus respectivas interpretaciones, finalmente se muestra las conclusiones en base a los resultados obtenidos con sus respectivas recomendaciones como también las referencias bibliográficas y finalmente los anexos donde se detalla diversos documentos y pruebas como sugerencia de este estudio.

**Palabras clave:** Control interno, procedimientos administrativos, banco.

## ABSTRACT

The work has the title: Characterization of internal control in the administrative procedures of the Inter-American Finance Bank Agencia Juliaca-2018. For this investigation it was possible to have the general objective "Describe the characterization of internal control in the administrative procedures of the Inter-American Bank of Finance agency Juliaca-2018". The research was developed under the methodology of non-experimental design, descriptive level quantitative approach, where the population of the present investigation was 35 workers of the Interbank Bank of Finance Agency Juliaca with a sample of 35 workers who applied at the same time to obtain the data collection, a questionnaire of questions that was presented to the staff, about the internal control in the administrative procedures where the instrument of questionnaire of questions was conformed by 23 items with a rating scale of "Likert". The analysis, based on the results, was carried out through the coding and tabulation of the information, which was taken, after the information had been tabulated and ordered by a process of examination and / or treatment through statistical techniques in the SPSS Version 22 program, and then the results of the research were presented through tables and graphs, with their respective interpretations, finally the conclusions are shown based on the results obtained with their respective recommendations as well as the bibliographic references and finally the annexes where various documents and tests are detailed as a suggestion of this study.

**Keywords:** Internal control, administrative procedures, bank.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

RESUMEN .....	i
ABSTRACT .....	ii
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	iii
ÍNDICE DE CUADROS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	x
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	1
2.1 Antecedentes .....	1
2.2 Bases teóricas.....	5
2.2.1 Control interno.....	5
2.2.1.1 ambiente de control.....	9
2.2.1.2 evaluación de riesgos. ....	10
2.2.1.3 actividades de control. ....	11
2.2.1.4 información y comunicación.....	12
2.2.1.5 supervisión. ....	12
2.2.2 Procedimientos administrativos.....	13
2.2.2.1 manual de políticas. ....	14
2.2.2.2 reglamento de organización y funciones.....	16
2.2.2.3 manual de organizaciones y funciones. ....	16
2.3 Marco conceptual.....	19
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1 Diseño de la investigación .....	22
3.1.1 Tipo de investigación.....	22
3.1.2 Nivel de investigación. ....	22
3.2 Población y muestra.....	23
3.2.1 Población. ....	23
3.2.2 Muestra. ....	24
3.3 Definición y operacionalización de las variables.....	24
3.3.1 Variable 1 Control interno.....	24
3.3.2 Variable 2 Procedimiento administrativo. ....	24
3.3.3 Cuadro de operacionalización de variables. ....	25

3.4	Técnica e instrumento de recolección.....	26
3.4.1	Técnica.....	26
3.4.2	Instrumento.....	26
3.5	Plan de análisis.....	27
3.6	Matriz de consistencia.....	28
3.7	Principios éticos.....	29
IV.	RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	30
4.1	Resultados.....	30
4.1.1.	Respecto al objetivo general.....	30
4.2	Análisis de resultados.....	59
4.2.1	Respecto objetivo general.....	59
4.2.1.1	respecto al objetivo específico 1.....	59
4.2.1.2	respecto al objetivo específico 2.....	60
4.2.1.3	resultados del objetivo específico 3.....	60
4.2.1.4	resultados del objetivo específico 4.....	61
4.2.1.5	respecto al objetivo específico 5.....	61
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
5.1.	Conclusiones.....	63
5.1.1.	Respecto al objetivo general.....	63
5.1.1.1.	respecto al objetivo específico 1.....	63
5.1.1.2.	respecto al objetivo específico 2.....	63
5.1.1.3.	respecto al objetivo específico 3.....	63
5.1.1.4.	respecto al objetivo específico 4.....	64
5.1.1.5.	respecto al objetivo específico 5.....	64
5.2	Recomendaciones.....	65
VI.	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	66
6.1	Referencias bibliográficas.....	66
6.2	Anexos.....	70
	Anexo 1 Instrumento de Investigación “Cuestionario de encuesta”.....	70

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Personal administrativo del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca 2018 .....	23
Cuadro 2 Cuadro de operacionalización de variables .....	25
Cuadro 3 Caracterización del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018 .....	28

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Caracterización del control interno en los procedimientos administrativos.....	30
Tabla 2 Ambiente de control interno en los procedimientos administrativos .....	31
Tabla 3 El banco práctico sus valores éticos con los trabajadores .....	32
Tabla 4 Los trabajadores del banco conocen las políticas y procedimientos de educación financiera .....	33
Tabla 5 El MOF está actualizado y corresponde con la estructura organizacional del banco .....	34
Tabla 6 Los objetivos y metas de los principales procesos del banco son difundidos con sus trabajadores.....	35
Tabla 7 Evaluación de riesgos en el control interno en los procedimientos administrativos .....	36
Tabla 8 Identifica a tiempo los riesgos; que en un futuro podría afectar al banco .....	37
Tabla 9 Analiza los riesgos a tiempo; que en un futuro podrían afectar al banco.....	38
Tabla 10 Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales procesos del banco .....	39
Tabla 11 Cuenta el banco cuenta con un plan de contingencia documentado para afrontar riesgos.....	40
Tabla 12 Se emiten reportes/documentación oportuna a la gerencia para ser revisados y controlados.....	41
Tabla 13 actividades de control gerencial en el control interno en los procedimientos administrativos.....	42
Tabla 14 Los trabajadores cumplen sus funciones con responsabilidad .....	43
Tabla 15 Existen trabajadores confiables para el manejo de la información financiera .....	44
Tabla 16 EL banco cuenta con medidas de seguridad para la atención al usuario .....	45
Tabla 17 Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos del banco .....	46
Tabla 18 Existe un manual de procedimientos sobre control interno en el banco .....	47
Tabla 19 Información y comunicación del control interno en los procedimientos administrativos.....	48
Tabla 20 Se ha implementado alguna política que estandarice una comunicación interna y externa (Paneles informativos, boletines, revistas, páginas, etc. ....	49

Tabla 21 Los sistemas de información que dispone las diferentes áreas facilitan información oportuna actual y fácilmente accesible. Para atender requerimientos .....	50
Tabla 22 El banco brinda información al usuario sobre las características de los canales de atención.....	51
Tabla 23 EL banco cuenta con un área encargada de administrar la documentación e información.....	52
Tabla 24 Supervisión del control interno en los procedimientos administrativos.....	53
Tabla 25 Existe una supervisan para que los procedimientos administrativos estén comprendidos al 100% por el personal del banco .....	54
Tabla 26 Existe un área encargada del cumplimiento de las responsabilidades de los trabajadores y que aplique las medidas correctivas.....	55
Tabla 27 El banco supervisa las funciones de cada oficina administrativa.....	56
Tabla 28 El banco cuenta con un área para sus actividades de prevención o monitoreo ....	57
Tabla 29 El banco evalúa la adecuación y eficacia de las políticas y procedimientos en sus trabajadores.....	58

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Caracterización del control interno en los procedimientos administrativos.....	30
Gráfico 2. Ambiente de control interno en los procedimientos administrativos .....	31
Gráfico 3. El banco práctico sus valores éticos con los trabajadores .....	32
Gráfico 4. Los trabajadores del banco conocen las políticas y procedimientos de educación financiera .....	33
Gráfico 5. El MOF está actualizado y corresponde con la estructura organizacional del banco .....	34
Gráfico 6. Los objetivos y metas de los principales procesos del banco son difundidos con sus trabajadores.....	35
Gráfico 7. Evaluación de riesgos en el control interno en los procedimientos administrativos .....	36
Gráfico 8. Identifica a tiempo los riesgos; que en un futuro podría afectar al banco.....	37
Gráfico 9. Analiza los riesgos a tiempo; que en un futuro podrían afectar al banco.....	38
Gráfico 10. Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales procesos del banco.....	39
Gráfico 11. Cuenta el banco cuenta con un plan de contingencia documentado para afrontar riesgos.....	40
Gráfico 12. Se emiten reportes/documentación oportuna a la gerencia para ser revisados y controlados.....	41
Gráfico 13. Actividades de control gerencial en el control interno en los procedimientos administrativos.....	42
Gráfico 14. Los trabajadores cumplen sus funciones con responsabilidad .....	43
Gráfico 15. Existen trabajadores confiables para el manejo de la información financiera .	44
Gráfico 16. El banco cuenta con medidas de seguridad para la atención al usuario.....	45
Gráfico 17. Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos del banco .....	46
Gráfico 18. Existe un manual de procedimientos sobre control interno en el banco .....	47
Gráfico 19. Información y comunicación del control interno en los procedimientos administrativos.....	48
Gráfico 20. Se ha implementado alguna política que estandarice una comunicación interna y externa (Paneles informativos, boletines, revistas, páginas, etc. ....	49

Gráfico 21. Los sistemas de información que dispone las diferentes áreas facilitan información oportuna actual y fácilmente accesible. Para atender requerimientos .....	50
Gráfico 22. El banco brinda información al usuario sobre las características de los canales de atención.....	51
Gráfico 23. EL banco cuenta con un área encargada de administrar la documentación e información.....	52
Gráfico 24. Supervisión del control interno en los procedimientos administrativos.....	53
Gráfico 25. Existe una supervisan para que los procedimientos administrativos estén comprendidos al 100% por el personal del banco .....	54
Gráfico 26. Existe un área encargada del cumplimiento de las responsabilidades de los trabajadores y que aplique las medidas correctivas.....	55
Gráfico 27. El banco supervisa las funciones de cada oficina administrativa.....	56
Gráfico 28. El banco cuenta con un área para sus actividades de prevención o monitoreo .....	57
Gráfico 29. El banco evalúa la adecuación y eficacia de las políticas y procedimientos en sus trabajadores.....	58

## I. INTRODUCCIÓN

Según el autor Bacallao, (2013) dice “El control interno es un mecanismo de la gestión la cual se aplica para brindar una seguridad ecuánime que cumpla con los objetivos instituidos por la empresa, todo esto consiste en un sistema de organización, se trata de los métodos que son apropiadamente clasificados y coordinados, las medidas que se implantan las empresas son amparadas por lo siguiente: la exactitud, confiabilidad de la información contable respaldada, la productividad de las operaciones y el cumplimiento de los propósitos a lograr, así como también la aplicación de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas”.

Según el autor Guzmán, (2013, pág. 13) dice “El procedimiento tiene por finalidad esencial la emisión de un acto administrativo al servicio de los intereses generales y no necesariamente la resolución sobre una pretensión ajena, como ocurre en los procesos”. La investigación tiene como objetivo general “Describir las principales características del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018”.

En el Perú; el control interno en una entidad financiera se basa en la participación de todas las áreas de una organización, a pesar de las diferentes funciones y responsabilidades ya que estas tienen que cooperar mutuamente, con la finalidad de alcanzar los objetivos de gestión como también del control. De tal forma se proporciona siempre la división de las funciones dedicadas a las actividades operativas y a las estructuras de control. Por otra parte, el proceso administrativo en una entidad financiera es de gran utilidad puesto que sirve para poder detectar las modificaciones que se tiene que realizar a los planes previstos de esa manera hacer las correcciones necesarias de cada uno de los procesos las cuales estas tienen que estar enfocados en un funcionamiento práctico y eficiente. Sin embargo, se llegó a

percibir que hay deficiencias en algunas áreas de los bancos por este motivo es que se llegó a identificar el problema sobre el cual se basa la investigación son las principales características del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca.

Por lo siguiente el enunciado del problema de la investigación es el siguiente: ¿Cuál es la caracterización del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018?

Para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general “Describir la caracterización del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018”

Para lograr el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

**OE 1.** Describir el ambiente de control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018.

**OE 2.** Identificar la evaluación de riesgos en el control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018.

**OE 3.** Conocer las actividades de control gerencial en el control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018

**OE 4.** Conocer la información y comunicación del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018

**OE 5.** Identificar la supervisión del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018

Finalmente, la presente investigación se justifica de forma concreta de forma concisa y clara de tal forma se pueda dar soluciones al problema, del mismo modo se logrará identificar y dar algunas opciones de tal forma solucionar los diversos aspectos, las cuales ocasionan un inadecuado uso sobre el control interno y los procesos administrativos. Una

información más adecuada sobre la necesidad del control interno y apoyar con más eficiencia y eficacia en cada área de los trabajadores del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca.

Se ha determinara si las actividades de control interno no son confiables o los resultados de las pruebas sobre las mismas no son del todo satisfactorios, no se confiará en dichas actividades. Asimismo, esta investigación dará como recomendación del uso del control interno y los procesos administrativos, mediante los datos que se obtendrá a través de un cuestionario.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacional.**

En la investigación de Salinas, (2013) ejecuto un trabajo de estudios titulado “Proyecto de mejoramiento a los procedimientos del control interno administrativo-financiero de la Compañía Furgoplanta S.A.”. Tomando como objetivo principal, diseñar un Proyecto de Mejoramiento a los Procedimientos del Control Interno Administrativo-Financiero de la empresa, para asegurar una administración financiera eficiente y eficaz en la Organización y el entorno. Metodológicamente, en su investigación utilizo el tipo descriptivo. En sus conclusiones manifestó que, Furgoplanta S.A. es una entidad que está en continuo crecimiento, debido a la calidad de servicio, sin embargo, sus procedimientos y controles en el campo administrativo y financiero, no se han adecuado al aumento de sus operaciones, lo que implica, a que, en algunas circunstancias, no se consiga el producto esperado, refiriéndose a los propósitos y metas proyectadas por la entidad. Asimismo, se observó que no posee una estructura organizacional bien determinada, ya que su estructura es sencilla; sus funciones administrativas y financieras carecen de etapas de respaldo, como venta de servicios, comisiones, componentes esenciales para encomendar funciones.

En la investigación de Guzmán & Pintado, (2013) en su tesis titulada “Propuesta del diseño de un manual de control interno administrativo y contable para el área de contabilidad de la Universidad Politécnica Salesiana”. Expusieron como objetivo principal, desarrollar una propuesta de diseño de un manual de control interno administrativo y contable para el área de contabilidad de la Universidad Politécnica Salesiana. Metodológicamente, utilizo el método narrativo y gráfico. En sus conclusiones manifestó que según los resultados se conoció que los requerimientos del área de contabilidad de la U.P.S. no cuentan con un

sistema de control interno que le proporcione la identificación apropiada del riesgo y la precaución de sus recursos, motivo por el cual se presentó el diseño de manuales para mencionada área que atestiguan una eficiente administración en la conducción del área contable.

En la investigación de Bedoya, (2014) llevo a cabo una indagación titulada “Procedimientos de control interno administrativo y financiero para el departamento de titulación y grado que contribuyan al sistema de información de la UNIANDES”. Planteo como objetivo principal, diseñar los Procedimientos de Control Interno Administrativo y Financiero para el Departamento de Titulación y Grado que contribuyan al Sistema de Información de La UNIANDES. Metodológicamente, empleo la modalidad cuali-cuantitativa, de tipo descriptivo y bibliográfico. Finalizando la indagación concluyo que, la ausencia de un control interno en el Departamento de Titulación y Grado, ha provocado conflictos en el adecuado desempeño de algunos procedimientos en los departamentos, que han causado un incorrecto uso de los recursos de la entidad, generando una ausencia de efectividad en el aprovechamiento de los mismos, al igual que montos desperdiciados que se abrían evadido si existieran elementos de control implantados y una acertada supervisión.

### **2.1.2 Nacional.**

En la investigación de Infante, (2018) en tesis titulada “Procesos administrativos y el sistema de control interno en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones INICTEL-UNI del 2017”. Tomo como objetivo principal, determinar de qué manera se relacionan los procesos administrativos con el sistema del control interno del Institutito Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL UNI en el periodo 2017. Metodológicamente, utilizo el diseño de investigación cuantitativo, de método hipotético-deductivo y tipo descriptivo-correlacional. En sus conclusiones refirió que de acuerdo al estudio se ganó identificar la asociación que existe dentro de los procesos

administrativos y el control interno del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones Inictel - UNI en la temporada 2017, cuyo producto fue conforme al Rho de Spearman de 0.922 considerada como significativa, positiva y muy fuerte, asimismo que ambas variables están directamente asociadas. Es decir, en la magnitud que los procesos administrativos sean efectivos, asimismo el sistema de control interno igualmente lo será.

Zapata, (2017) realizó una tesis nombrada “El control interno y la administración del área de presupuesto en la ejecutora 027 - Red de Salud Villa El Salvador, Lurín, Pachacamac, Pucusana – DRS VES LPP - 2014”. Tomando como objetivo principal, determinar la relación que existe entre el Control Interno y la Administración del área de presupuesto en la Ejecutora 027 - Red de salud Villa el Salvador, Lurín, Pachacamac, Pucusana – DRS VES LPP - 2014. Metodológicamente, el tipo de investigación que utilizó fue, de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, nivel descriptivo y de diseño no experimental. En conformidad a los rendimientos estadísticos, concluyo que hay una correlación representativa en ambas variables de control interno y administración del área de financiación en la ejecutora 027 - Red de Salud Villa El Salvador, Lurín, Pachacamac y Pucusana – DRS VES LPP – 2014, a causa de que el valor de Rho de Spearman es de 0,993\*\* y el p valor es inferior a 0,05, así que se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna.

En la investigación de Coz & Perez, (2017) en tu tesis titulada "Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país". Propusieron como objetivo principal, determinar como el control interno influye en la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país. Metodológicamente, su estudio fue de tipo aplicado, de nivel descriptivo y diseño transaccional descriptivo. En sus conclusiones manifestó que, de acuerdo al estudio, el rendimiento en la gestión de personal, se eleva mediante la práctica de

un ambiente de control, al autorizar el progreso de una excelente actitud entre todas las jerarquías del personal, cuya labor se orienta a un adecuado reguardo y manejo de las propiedades de la empresa. Del mismo modo el rendimiento en la efectividad de la gestión de fondos fijos se eleva a través de la supervisión del cumplimiento de los procedimientos de control interno y de las labores que llevan a cabo los trabajadores de la organización.

### **2.1.3 Regional.**

En la investigación de Huayhua, (2015) plante en su tesis “Análisis e implementación de las normas de control interno y su incidencia en la gestión administrativa en la oficina de contaduría general de la universidad nacional del altiplano”. Plantea que el objetivo es “analizar y evaluar las normas de control interno en la gestión administrativa en la oficina de contaduría General de la Universidad Nacional del Altiplano Puno”. Es de enfoque no experimental y el nivel de investigación se centró en el nivel descriptivo, explicativo y correlacional en lo cual se utilizó el método analítico, método deductivo y método sintético. Los resultados de la investigación nos muestran que la implementación del sistema de control interno de acuerdo a la RC 320-2006-CG es deficiente, por lo que podemos concluir que la falta de implementación de las Normas de control interno se vio afectada por causas asociadas a las restricciones de recursos humanos, materiales y tecnológicos, como también a la falta de compromiso del Rector y los funcionarios, que impactan en forma negativa sobre la eficacia del control interno en la Oficina de Contaduría General de la Universidad Nacional del Altiplano.

Canaza, (2017) propone que “El análisis del marketing interno y satisfacción laboral de los trabajadores de caja los andes”. Da a conocer “el análisis el marketing interno y satisfacción laboral de los trabajadores de Caja los Andes”. La investigación realizada es de un enfoque descriptivo-cuantitativo con un diseño no experimental. Llegando a la conclusión que los trabajadores están en desacuerdo con las prácticas de desarrollo,

contratación, retención y adecuación al trabajo que conlleva a no cumplir eficientemente sus labores diarias, retrasando el logro de objetivos de la organización, los trabajadores se encuentran insatisfechos, siendo un gran factor que influye en la constante rotación de personal al no sentirse valorados y no obtener un reconocimiento cuando hacen bien su trabajo, finalmente se planteó acciones de mejora para fidelizar a los trabajadores y sean fieles creyentes de la empresa que apoyen al cumplimiento óptimo de objetivos.

#### **2.1.4 Local.**

No existe antecedentes locales.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Control interno.**

Según el autor Gutiérrez, (2015) dice “el término control, hace referencia a la intervención, inspección, comprobación, fiscalización, por consiguiente, se trata de contrastar, si las actuaciones compatibles con las normas o criterios establecidos que orientan cómo se tendría que efectuar; dichos conceptos son competentes a la gestión económica-financiera”.

Según el autor Bacallao, (2013) dice “el control interno es un mecanismo de la gestión la cual se aplica para brindar una seguridad ecuánime que cumpla con los objetivos instituidos por la empresa, todo esto consiste en un sistema de organización, se trata de los métodos que son apropiadamente clasificados y coordinados, las medidas que se implantan las empresas son amparadas por lo siguiente: la exactitud, confiabilidad de la información contable respaldada, la productividad de las operaciones y el cumplimiento de los propósitos a lograr, así como también la aplicación de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficiencia de la estructura de control interno, revisión y la actualización se

suscita de forma continua y es una obligación ejecutarla, bajo la supervisión de los encargados de cada área sea pública o privada”.

Según el autor Fonseca, (2013) menciona que “el control interno, es una denominación que empleamos con el fin de describir las acciones que son adoptadas por la dirección, así como la gerencia y los administradores, creado con el propósito de examinar y monitorear las operaciones en sus organizaciones. El mecanismo de control interno también abarca el plan de la organización y todos los métodos acordados, así como las medidas adoptadas al interior de una compañía para salvaguardar los activos que posee y posteriormente cerciorar la fiabilidad de los datos contables”.

#### **a Importancia del control interno**

Es el pilar de las operaciones y labores de una organización; en otras palabras, los trabajos de administración, fabricación, reparto, financiamiento, son regulados por el control interno; también es reconocida como una herramienta de eficiencia mas no como un plan que otorga un reglamento de carácter tiránico o de tipo policíaco.

Según Barquero, (2013) señala que el control interno existe desde la creación de las primeras organizaciones porque existe la necesidad de fijar los controles en torno a las personas que participan en ellas y en sus operaciones. El control interno se conceptualiza como un plan organizacional, al igual que, el conjunto de procedimientos y métodos garantiza que los activos estén resguardados, que los registros contables son fehacientes, que la organización desarrolla su actividad eficazmente y se da cumplimiento de acuerdo con el reglamento indicado por la dirección.

#### **b Objetivos del control interno**

- **Salvaguardar los activos de la empresa**

Los controles internos bien elaborados resguardan los activos de posibles pérdidas.

La pérdida sería una pérdida accidental, que se genera a consecuencia de errores

honestos cometidos por los individuos. Asimismo, podría ser una pérdida deliberada, que resulta de las funciones fraudulentas e intencionales.

- **Garantizar la confiabilidad e integridad de la información financiera**

Tratándose de controles internos cumple la acción de cerciorar si la gerencia cuenta con la información específica, oportuna y completa una vez incorporados los registros contables con la finalidad de planificar, controlar y reportar las actividades del negocio.

- **Garantizar el cumplimiento de las leyes**

Los controles internos tienen la obligación de garantizar el cumplimiento de leyes, así como las reglamentaciones nacionales, estatales y locales que inciden en las operaciones del comercio de las compañías.

- **Promover operaciones eficientes y efectivas**

Los controles internos pueden incrementar la eficiencia y efectividad de las operaciones, así como un ambiente adecuado dirigido por los gerentes y el personal.

- **Cumplimiento de metas y objetivos**

El cumplimiento de propósitos y metas operacionales en el sistema de control interno es impulsado por una herramienta de modo que la gerencia pueda supervisar.

**c Funciones del control interno**

- Planear, direccionar y organizar la acción de evaluar y verificar la herramienta en cuanto al control interno.

- Constatar que el ejercicio del sistema de control interno sea inherente a la ejecución de las actividades en los cargos, del mismo modo, esté fijado en el interior de la compañía, específicamente, de los que tienen la responsabilidad de mando.

- Cerciorarse de que las actividades de control estén totalmente definidas para continuar con el desarrollo de las actividades y procesos de la entidad, y también se den

por cumplido con las personas que están a cargo de su ejecución, en especial los empleados de las áreas o los encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejecuten esta función de manera apropiada.

- Corroborar que los controles que estén asociados con las funciones de la organización y del mismo modo estén propiamente definidos, como la mejora establecida en conformidad con el crecimiento de la organización.
- Supervisar para que se ejecute con absoluta normalidad el cumplimiento de las políticas, leyes, estatutos, programas, planes, procedimientos, proyectos y metas para que de esa manera se pueda recomendar los ajustes necesarios de la entidad.
- Contribuir apoyando en el transcurso de la toma de decisiones, con el propósito de que se adquieran los resultados esperados de los directivos.
- Controlar los procesos referidos con el manejo de los bienes y recursos, así como los sistemas de información de la organización para abogar por los correctivos que sean indispensables.
- Impulsar hacia la formación de una cultura de control que aporte al cumplimiento y al progreso paulatino de la misión institucional de toda la empresa.
- Comprobar y analizar el desempeño del mandato legal y constitucional, de la misma manera la aplicación de mecanismos en cuanto a la participación de ciudadanos, todo eso previamente diseñados por la entidad.
- Mantener informados de manera constante a los directivos sobre la condición en la que se encuentra el control interno confirmando las debilidades que fueron detectadas, así como las fallas en su cumplimiento dentro de la organización.
- Supervisar la implantación que fue sugerida tomando las medidas respectivas.

- El resto que le conceda el jefe de la entidad u organismo, de acuerdo a la naturaleza de sus funciones. (Humberto Bozzi, 2018)

#### **d Actividades del control interno**

Según el autor Rodríguez, (2016) nos afirma que las actividades de control se ejecutan, en las diversas etapas de los procesos de negocio y en el medio tecnológico sirven como herramientas que aseguran el logro de los objetivos en todas las fases de la entidad.

Las actividades de control forman una parte esencial de los componentes de control interno. Según su naturaleza puede referirse a una gama de labores automatizadas y manuales a la vez puede ser totalmente cautelar o de detección ya que estas actividades están orientadas a reducir los riesgos que obstaculizan el desarrollo de las metas generales de la entidad. Cada control que se desarrolle debe estar de acuerdo con las amenazas que evita teniendo en cuenta que demasiados controles son muy peligrosos, así como riesgos excesivos. Estos controles permiten:

- Prevenir la ocurrencia de las amenazas innecesarios.
- Reducir la repercusión de las consecuencias de los mismos.
- Determinar el mecanismo en el tiempo mínimo.

#### **Dimensiones de la variable control interno**

##### ***2.2.1.1 ambiente de control.***

Según el autor Gutierrez, (2012) nos señala que la gerencia debe exhibir una actitud positiva frente a controles internos, procediendo con las apreciaciones a cerca del desempeño, tratando los controles internos en las reuniones con los empleados; para posteriormente recompensar a los trabajadores por sus excelentes prácticas en cuanto al desempeño del control interno. Así también se puede definir como un elemento intangible muy importante en las funciones de la organización, el cual a veces no se le brinda la

atención apropiada. Por otra parte, el entorno del control interno es tomado en consideración como uno de los elementos más indispensables en la gestión de amenazas en la organización.

### **Difusión de integridad y valores éticos**

La integridad y los valores éticos en las autoridades encargadas tanto como de los servidores que establecen sus preferencias y juicios de valor, el cual se refiere a las normas de conducta y a los estilos de gestión.

#### **a. Asignación de responsabilidades**

Es necesario asignar las responsabilidades y deberes, a las personas que laboran, junto con la determinación de la interacción en lo que concierne a información, reglas y niveles de autorización, así como las restricciones de su autoridad.

#### **b. Control interno**

La presencia de actividades de control interno aporta de manera significativa en el buen ambiente de control a los responsables de la unidad orgánica especializada en el órgano de control institucional, debe estar establecido.

#### **2.2.1.2 evaluación de riesgos.**

Según Orellana, (2002) se trata de la identificación, cuantificación y priorización de ambientes potenciales que pudieran causar gran impacto o repercusiones relevantes, así como también la consecución de los objetivos fijados por y para la empresa.

Cada entidad del sector público o privado generalmente se ve enfrentada a las múltiples amenazas sin tener en cuenta su estructura, tamaño, naturaleza o sector. Se hace esencial que la dirección identifique cuál es el grado de riesgo aceptable que se toma en consideración y se esfuerce por mantenerlo dentro de los parámetros definidos porque no es factible minimizar la amenaza a cero.

#### **a. Identificación de riesgos**

Se define como un procedimiento interactivo a causa de eso resultan indispensables para que una compañía tenga éxito, así se puede detectar los riesgos que podrían impedir que se consigan los objetivos de la entidad. (Orellana Flores, Gaete Araya, & Gaete Becerra, 2002)

#### **b. Análisis de riesgos**

Es un medio para alcanzar un fin: controlar los riesgos que podrían ocurrir dentro de la empresa ejemplo (accidentes y enfermedades profesionales). (Orellana Flores, Gaete Araya, & Gaete Becerra, 2002)

##### **2.2.1.3 actividades de control.**

Según Orellana, (2002) menciona “son las políticas y procedimientos que tienden a asegurar que se cumplan las directrices de la dirección. También tienden a asegurar que se toman las medidas necesarias para enfrentar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la organización. Las actividades de control se llevan a cabo en todos los niveles y todas las funciones de la organización, y comprenden una serie de actividades como pueden ser aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, dispositivos de seguridad, segregación de funciones y aplicación de indicadores de rendimiento.

#### **a. Segregación de funciones**

La segregación de funciones en los cargos o equipos de trabajo debe contribuir a reducir los riesgos de error o fraude en los procesos, actividades o tareas. Es decir, un solo cargo o equipo de trabajo no debe tener el control de todas las etapas clave en un proceso, actividad o tarea. (Orellana Flores, Gaete Araya, & Gaete Becerra, 2002)

#### **b. Confiabilidad de la información financiera**

La entidad, y funcionarios están obligados a rendir cuentas por el uso de los recursos y bienes de la empresa, así como el logro de los resultados esperados.

#### ***2.2.1.4 información y comunicación.***

Según Mantilla, (2013) la información y comunicación se refiere básicamente a captar e intercambiar la información de una empresa y el apoyo al cumplimiento de las responsabilidades. Cada entidad debe desarrollar sistemas interrelacionados que permitan al personal de entidad capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

##### **a. Comunicación**

Los canales de comunicación deben asegurar que la información llegue a cada destinatario en la, cantidad y oportunidad requeridas para la mejor ejecución de los procesos, actividades y tareas.

##### **b. Obligaciones y responsabilidades**

La información debe permitir a los funcionarios de la entidad a cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser captados, identificados, seleccionados, registrados, estructurados en información y comunicados en tiempo y forma oportuna.

#### ***2.2.1.5 supervisión.***

Según Orellana, (2002) la supervisión es el aseguramiento de que los controles están funcionando de acuerdo a lo planificado.

Las actividades de supervisión pueden ser desarrolladas por distintas instancias que pueden ir desde un responsable de área, hasta un comité de auditoría, pasando por auditoría interna, autoevaluación de controles, según la importancia de la actividad, magnitud de los riesgos, estructura organizativa y políticas internas de cada organización.

El proceso de supervisión se materializa en dos modalidades: actividades continuas que son aquellas incorporadas a las actividades y recurrentes como comparaciones, conciliaciones, actividades corrientes de gestión o evaluaciones puntuales como ocasionales

replanteamientos del sistema, con lo cual se puede examinar el real funcionamiento del sistema.

**a. Supervisión continua**

La implementación de las medidas de control interno sobre los procesos y operaciones de la entidad, debe ser objeto de monitoreo oportuno con el fin de determinar su vigencia, consistencia y calidad, así como para efectuar las modificaciones que sean pertinentes para mantener su eficiencia.

**b. Actividades de prevención**

El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si estos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos.

**2.2.2 Procedimientos administrativos.**

Según el autor Guzmán, (2013, pág. 13) indica que “el procedimiento tiene por objeto fundamental la difusión de una acción administrativo al servicio de los intereses totales y no obligatoriamente la resolución acerca de una pretensión ajena, como ocurre en los procesos”.

Cuando consideramos en la definición “Procedimiento”, creemos en una trayectoria, una forma de hacer las cosas, un protocolo, un conjunto de actos que nos llevan a un determinado resultado, una sucesión de acciones asociados mutuamente y dirigidos a un único fin y, técnicamente, hablamos de formalidades y el proceso adecuado, lo que no puede ser omitido por la administración que está sometida a estos.

Si bien, cuando nos remitimos a “Procedimiento administrativo”, hablamos de un grupo de actos que ejecuta la administración del banco para la toma de una determinación, esto en cometido interés; es el modo propio del cometido administrativo. En este aspecto, todo el procedimiento administrativo es una fase preliminar para el dictado de la acción final.

### **a. Importancia del procedimiento administrativo**

Según el autor Peraltilla, (2013) menciona que es importante porque:

- Garantiza que los trabajadores dispongan con el conocimiento preciso sobre los procedimientos a ejecutar.
- Fija el periodo y tarifa de los trámites.
- Minimiza la imparcialidad y discrecionalidad de los/as trabajadores/as.
- Facilita acelerar distintos trámites que los clientes deben efectuar.
- Incluye todos los requerimientos exigibles para desempeñar un trámite.

### **b. Objetivo del procedimiento administrativo**

Un primer objetivo es fomentar la aplicación de las operaciones de racionalización administrativa dirigida a suscitar efectos e impactos favorables para todos los trabajadores.

## **Dimensiones de la variable procedimientos administrativos**

### ***2.2.2.1 manual de políticas.***

Según SlideShare, (2014, pág. 1) dice “es un documento que tiene como objetivo fundamental integrar en forma ordenada las normas y actividades que se deben realizar para que se opere de acuerdo a las necesidades de la entidad, además de proporcionar elementos de apoyo en la toma de decisiones y servir de guía en la inducción de nuevos empleados”.

Un manual de políticas permite establecer lineamientos a todos sus integrantes; desde ejecutivos hasta trabajadores y demás personas interesadas en conocer el funcionamiento de una organización. Por medio de los manuales, se puede fomentar el trabajo en equipo, encausar iniciativas e innovación, permitiendo coordinar los esfuerzos de todos los departamentos de una empresa en la misma dirección y finalidad. El uso de los manuales es fundamental para cumplir los objetivos institucionales, mismos que generalmente están expuestos en lo que se conoce como visión, misión y valores. Permite y promueve la mejora

en los procesos internos, incrementando con ello sus niveles de productividad, eficiencia y desde luego en su eficacia de gestión.

**Objetivos del manual de políticas:**

- Presentar una visión de conjunto de la organización para su adecuada organización
- Precisar expresiones generales para llevar a cabo acciones que deben realizarse en cada unidad administrativa.
- Ser instrumento útil para la orientación e información al personal.
- Facilitar la descentralización, al suministrar a los niveles intermedios lineamientos claros a ser seguidos en la toma de decisiones.
- Servir de instrumento para una constante y efectiva revisión administrativa.

**a. Educación financiera**

Es la capacidad de una persona de a pie de entender cómo funciona el dinero en una economía familiar y los mecanismos que permiten gestionar sus finanzas personales para garantizarse una calidad de vida presente, futura y plena.

**b. Información al usuario**

Es mantener informados a nuestros clientes, antes, durante y después de establecer una relación de consumo. Por ello, se debe de contar con personal calificado y capacitado para brindar información, atender con calidad y absolver consultas de los usuarios.

**c. Seguridad**

Es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los usuarios y de la comunidad.

### ***2.2.2.2 reglamento de organización y funciones.***

El ROF (Reglamento de Organización y Funciones) es la orden organizadora y funcional de una empresa, que se constituye en un documento técnico normativo de gestión institucional que fija:

- El sistema orgánico de la empresa.
- Las tareas generales y peculiares de la empresa y de cada uno de sus elementos y equipos orgánicos.
- Las interacciones de coordinación y supervisión entre elementos, equipos orgánicos y organizaciones cuando corresponda.

Esta herramienta de gestión oficializa las competencias de cada ámbito dentro de la entidad y en rol a ello se puede fijar las obligaciones que le retribuye en el éxito de los propósitos institucionales.

#### **a. Función**

Efectuar el seguimiento de escenarios políticos, sociales y económicos, en función a los requerimientos de comunicaciones del Gobierno, con la finalidad de sugerir y recomendar políticas de rápida implementación que permitan corregir dificultades dentro de la entidad.

#### **b. Área**

El área que manera todos los expedientes respete conforme a la ley el reglamento de organizaciones y funciones.

### ***2.2.2.3 manual de organizaciones y funciones.***

El MOF (manual de organización y funciones) es un escrito formal que las instituciones conciben para plasmar parte del modo de la institución que han aplicado, y que es adecuado como conducto para todo el personal.

Este contiene, predominantemente el sistema organizacional, generalmente llamado organigrama y la especificación de las tareas de todos los cargos en la entidad. También se suelen incorporar en la especificación de cada cargo, el perfil y los indicadores de valoración.

**a. Función del personal**

La RRHH (función Recursos Humanos) de una institución es aquella cuyas labores tienen por fin impulsar la incorporación, el desempeño y el aprovechamiento del potencial humano de modo consecuente con los métodos de la organización.

**Código de ética**

Este Código de Conducta constituye el conjunto de valores, normas y principios de actuación para los colaboradores de Banco Interamericano de Finanzas, tanto en sus relaciones interpersonales, como en sus entornos sociales, económicos e institucionales.

Su fundamento es la ética profesional, que limita accesos, señala cauces y guía la actuación de los colaboradores en cualquier situación relativa a su desempeño, en su interacción con clientes o proveedores y en situaciones de conflicto de intereses.

**Valores éticos del Banco Interamericano de Finanzas**

- **Solidez:** Perseguimos la permanente creación de valor para asegurar el desarrollo futuro. Esto nos permite tener un proyecto con una visión común, que integra el corto y largo plazo, generando un verdadero compromiso y la responsabilidad de crear legado.
- **Ejemplaridad:** Demostramos a través de nuestro comportamiento que somos ejemplo de los principios y valores del Banco, siendo coherentes en nuestra relación con clientes, accionistas, colaboradores y sociedad en general.
- **Cercanía:** Generamos un ambiente profesional de confianza que facilita la comunicación. Escuchamos activamente a nuestros clientes, colaboradores y a las

demandas de la sociedad. Ser cercanos nos permite una adaptación ágil y sencilla a las circunstancias, respetando la diversidad.

- **Decisión:** Actuamos con calidad en entornos inciertos y cambiantes, identificando con agilidad alternativas y eligiendo las más adecuadas. Buscamos mejorar continuamente y aprendemos del error con autocrítica y humildad.

- **Conflicto de intereses:** todo colaborador llevará a cabo sus funciones con independencia y objetividad en interés del Banco y sin influencia de obligaciones y lealtades conflictivas.

- **Relación con los clientes:** en Banco Interamericano de Finanzas estamos comprometidos con un servicio de excelencia que brinde valor excepcional y soluciones superiores a nuestros clientes. Creemos que nuestro éxito depende de construir relaciones duraderas basadas en la integridad, comportamiento ético y confianza mutua. Reconocemos que nuestros clientes tienen necesidades que representan oportunidades únicas para obtener éxito mutuo.

- **Relación con los proveedores:** Banco Interamericano de Finanzas basa sus relaciones con proveedores en conceptos fundamentales de honestidad, respeto mutuo y responsabilidad social. Fomentamos las relaciones con proveedores socialmente responsables, dado que entendemos ello como la mejor forma de promover en la comunidad un comportamiento responsable y ético.

La relación con proveedores solo puede ser conducida por las áreas y colaboradores autorizados, en seguimiento estricto de los preceptos del presente código.

- **Relación con los competidores:** las relaciones de Banco Interamericano de Finanzas con otros Bancos e Instituciones financieras deberán basarse en el respeto y transparencia. No se deberá propalar o contribuir a la propalación de rumores que afecten la imagen de un competidor.

- **Relación con nuestras colegas:** en Banco Interamericano de Finanzas nos esforzamos en desarrollar un ambiente laboral que favorezca la iniciativa, el crecimiento y confianza mutua. Cada colega tiene una responsabilidad personal en identificar y eliminar cualquier circunstancia que mine este ambiente.
- **Compromiso de cumplimiento:** el empleado asume el contenido del presente Código de Conducta y se compromete a su estricto cumplimiento.

## **2.3 Marco conceptual**

### **a Procedimientos**

Según el autor Hernández, (2014) argumenta que “los procedimientos son programas que fijan una forma estatutaria para tratar actividades posteriores, son manuales para la operación, más que para la idea, y muestran el modo exacto en que deben ejecutarse algunas actividades”.

### **b Administrativo o administración**

Según el autor Much, (2013) menciona que “la administración es un procedimiento mediante el cual se concuerdan y maximizan los recursos de un equipo social con la finalidad de alcanzar la máxima eficiencia, calidad y rendimiento en la consecución de sus objetivos”.

### **c Banco**

Es una entidad que se organiza conforme a leyes especiales y que se consigna a trabajar y llevar a cabo la actividad de aceptar dinero y subsiguientemente darlo en crédito; las instituciones bancarias le cobran a quienes les piden préstamos; del mismo modo, a quienes les remiten dinero en depósito, les liquidan por la fiabilidad depositada, etc.

**d Agencia**

Es una entidad que se reserva a brindar servicios y que, por lo común, gestiona cuestiones que no le son propicios.

**e Finanzas**

Según el autor Thompson, (2013) define que “es el área de labor económica en donde el efectivo es el motivo de las múltiples realizaciones, sean estas capitales en bolsa, en inmuebles, organizaciones industriales, en edificación, desarrollo agrario, etc.”

**f Código de ética**

Es un documento formal donde se contienen valores básicos y reglas éticas de una profesión.

**g Manual de políticas**

Es un documento que tiene como propósito fundamental integrar en forma ordenada las normas y actividades que se deben realizar toda empresa.

**h ROF**

Según el ROF, (2016) (Reglamento de Organización y Funciones) afirma que “es una herramienta de gestión organizacional que precisa las competencias, atribuciones y responsabilidades de los distintos órganos que constituyen el sistema de una Municipalidad, siendo su objetivo principal hacer realidad una máxima efectividad en la aplicación de los recursos y una óptima eficiencia en los efectos que la política de la gestión actual fomenta”.

**i MOF**

Según el Manual de Organización y Funciones, (2015) plantea que “el MOF (Manual de Organización y Funciones) es un escrito mediante el cual, la institución, provee para su administración las tareas específicas a el grado de cada responsabilidad

que se halla establecido por cada elemento o unidad orgánica, conducentes a conseguir los propósitos y fines de la gestión administrativa.

## **III. METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño de la investigación**

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista, (2012, pág. 152) afirman que la investigación no experimental “se puede precisar como la investigación que se lleva a cabo sin maniobrar deliberadamente variables. En otras palabras, se trata de indagaciones en las que no se varía en forma premeditada las variables independientes para ver su repercusión sobre otras variables. Lo que se hace en esta indagación es contemplar fenómenos tal y como se expresan en su ámbito natural, para luego analizarlos”.

Para el caso específico de este trabajo de investigación corresponde al diseño de investigación no experimental.

#### **3.1.1 Tipo de investigación.**

El estudio de esta investigación es de tipo cuantitativo. Conforme a (Dixon & Massey, 1970), la Investigación Cuantitativa, se enfoca básicamente en los puntos observables y susceptibles de cuantificación de las situaciones educativas, emplea la metodología empírico-analítica y se asiste de pruebas estadísticas para la evaluación de la información.

#### **3.1.2 Nivel de investigación.**

Según Arias, (2004), precisa: la investigación descriptiva comprende en la caracterización de una situación, fenómeno, persona o conjunto, con la finalidad de determinar su estructura o conducta. El producto de esta clase de investigación se sitúa en un grado intermedio en cuanto al espesor de los conocimientos se alude. (pag.24).

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Población.

Según, (Dixon & Massey, 1970), define que el universo o población es cualquier conjunto de individuos (u objetos) que tengan alguna característica común observable.

Por otro lado, Calzada (1964), define la población como un conjunto infinito o finito, pero elevado de datos, que responde a una característica dada a combinación de característica.

En el presente trabajo de investigación, la población está conformada por el personal administrativo del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca.

***Cuadro 1 Personal administrativo del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca 2018***

<b>N.º</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
1	GERENTE DE OFICINA	1
2	EJECUTIVO BANCA NEGOCIOS	4
3	EJECUTIVO BANCA PERSONAS	4
4	PROMOTOR BANCA PERSONAS	2
5	JEFE DE OPERACIONES Y SERVICIOS	1
6	REPRESENTANTE DE SERVICIO PRINCIPAL	1
7	REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE	4
8	ASERORIA LEGAL	2
9	FUERZA DE VENTA	4
10	MULTIPRODUCTO	4
11	PERSONAL DE COBRANZA	4
12	PERSONAL DE REPARTO ESTADOS DE CUENTA	2
13	ASISTENTES ADMINISTRATIVOS	3
<b>TOTAL</b>		<b>35</b>

Fuente de elaboración propia

### **3.2.2 Muestra.**

Según Hernández, (2014) señala que la muestra fue, “esencialmente es un subconjunto de la población. Es decir que es un subgrupo de componentes que es parte de ese conjunto definido en su naturaleza, al que denominamos población”.

Como sabemos que la población está conformada por 35 trabajadores, y por ser una cantidad mínima la muestra se trabajó con la misma población se tomara la muestra de 35 personas de la entidad financiera.

## **3.3 Definición y operacionalización de las variables**

### **3.3.1 Variable 1 Control interno.**

Según el autor Gutiérrez, (2015) dice “el término control, hace referencia a la intervención, inspección, comprobación, fiscalización, por consiguiente, se trata de contrastar, si las actuaciones compatibles con las normas o criterios establecidos que orientan cómo se tendría que efectuar; dichos conceptos son competentes a la gestión económica-financiera”

### **3.3.2 Variable 2 Procedimiento administrativo.**

Según el autor Guzmán, (2013, pág. 13) dice “el procedimiento tiene por objeto fundamental la transmisión de una acción administrativa al servicio de los intereses comunes y no forzosamente la resolución en torno a una pretensión ajena, como sucede en los procesos”.

### 3.3.3 Cuadro de operacionalización de variables.

**Cuadro 2 Cuadro de operacionalización de variables**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Índice
<b>Variable independiente</b>  <b>Control interno</b>	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sistema organizativo</li> <li>✓ Asignación de responsabilidades</li> <li>✓ Niveles de autoridad</li> <li>✓ Control interno</li> </ul>	Si Algunas veces No	3 2 1
	Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificación de eventos</li> <li>✓ Análisis de riesgos</li> </ul>		
	Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Confiabilidad de la información financiera</li> <li>✓ Cumplimiento de las leyes y normas</li> </ul>		
	Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicación</li> <li>✓ Obligaciones y responsabilidades</li> </ul>		
	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supervisión continua</li> <li>✓ Actividades de prevención</li> </ul>		
<b>Variable dependiente</b>  <b>Procedimientos administrativos</b>	Manual de políticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Educación financiera</li> <li>✓ Información al usuario</li> <li>✓ Seguridad</li> </ul>	Si Algunas veces No	3 2 1
	Reglamento de organizaciones y funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Función</li> <li>✓ Área</li> </ul>		
	Manual de organizaciones y funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Función del personal</li> <li>✓ Requisitos para asumir cargos de confianza</li> </ul>		

Fuente de elaboración acerca de las dimensiones de las variables

### **3.4 Técnica e instrumento de recolección**

La recopilación de la información en toda indagación necesita el empleo de técnicas y herramientas como vías operativas para garantizar el cometido.

#### **3.4.1 Técnica.**

Viene a ser un conjunto de herramientas que emplea el investigador con la finalidad de obtener, procesar, conservar y comunicar los datos que servirán para medir los indicadores las dimensiones, las variables y de esta manera contrastar la verdad y falsedad de la hipótesis.

- **Encuestas**

Treball de Recerca, (2008) La encuesta es “una de las tácticas de indagación social más propagadas, se fundamenta en las confesiones escritas u orales de una muestra de la población, con el fin de obtener información. Se puede sustentar en cuestiones objetivas (características personales, hábitos de conducta, acciones) o subjetivos, opiniones o posturas”.

#### **3.4.2 Instrumento.**

Por su parte, Rodríguez citado por Duarte y Parra, (2012, p. 45), señala que los instrumentos “son aquellos medios impresos, dispositivos o equipos que se emplean para consignar las observaciones o las entrevistas”.

- **Cuestionario**

El cuestionario según García, (2004, p. 91) “es una estructura de preguntas racionales, organizadas de modo coherente, tanto de la perspectiva lógica como psicológica, manifestado en un lenguaje simple y entendible, que por lo general alega por escrito al individuo interrogado, sin que sea imprescindible la intervención de un encuestador”.

### **3.5 Plan de análisis**

Para obtener los rendimientos del objetivo específico 1 y 2 se utilizó la revisión bibliográfica, posteriormente se efectuó la indagación a la luz de los antecedentes y bases teóricas pertinentes.

Para lograr conseguir los rendimientos de los objetivos específicos, se realizó una encuesta y seguidamente se pasó a procesar toda la información en cuadros de formato Excel.

### 3.6 Matriz de consistencia

**Cuadro 3 Caracterización del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018**

Título	Problema	Objetivos	Variables y dimensiones	Metodología y técnicas de la investigación	Población y muestra
“Caracterización del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018”	<p><b>Problema general</b>  <b>PG.</b> ¿Cuál es la caracterización del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b>  <b>OG.</b> Describir la caracterización del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018</p> <p><b>Objetivos específicos</b>  <b>OE 1.</b> Describir el ambiente de control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018.  <b>OE 2.</b> Identificar la evaluación de riesgos en el control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018.  <b>OE 3.</b> Conocer las actividades de control gerencial en el control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018  <b>OE 4.</b> Conocer la información y comunicación del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018  <b>OE 5.</b> Identificar la supervisión del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018</p>	<p><b>Variable independiente</b>  Control interno</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de control</li> <li>• Evaluación de riesgos</li> <li>• Actividades de control gerencial</li> <li>• Información y comunicación</li> <li>• Supervisión</li> </ul> <p><b>Variable dependiente</b>  Procedimientos administrativos</p>	<p><b>Investigación</b> cuantitativa</p> <p><b>Diseño de investigación</b>  No experimental</p> <p><b>Nivel de investigación</b>  Descriptivo</p> <p><b>Tipo investigación</b>  Investigación básica.</p> <p><b>Técnicas</b>  Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b>  Cuestionario de encuesta.</p>	<p><b>Población</b>  44 trabajadores del Banco Interbancario de Finanzas Agencia Juliaca</p> <p><b>Muestra</b>  40 trabajadores</p>

Fuente de elaboración propia

### **3.7 Principios éticos**

En la realización de esta investigación de tesis, se respetaron el código de ética de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote y el código de ética de la comunidad científica internacional, nacional, de los contadores públicos. Por ello, la información que se exponen en esta investigación fue obtenida es en forma licita. Igualmente, los participantes fueron comunicados de los propósitos de esta investigación, y se honró la confidencialidad de los informantes.

Durante el desarrollo de la investigación se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la investigación. Así mismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico.

## IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

### 4.1 Resultados

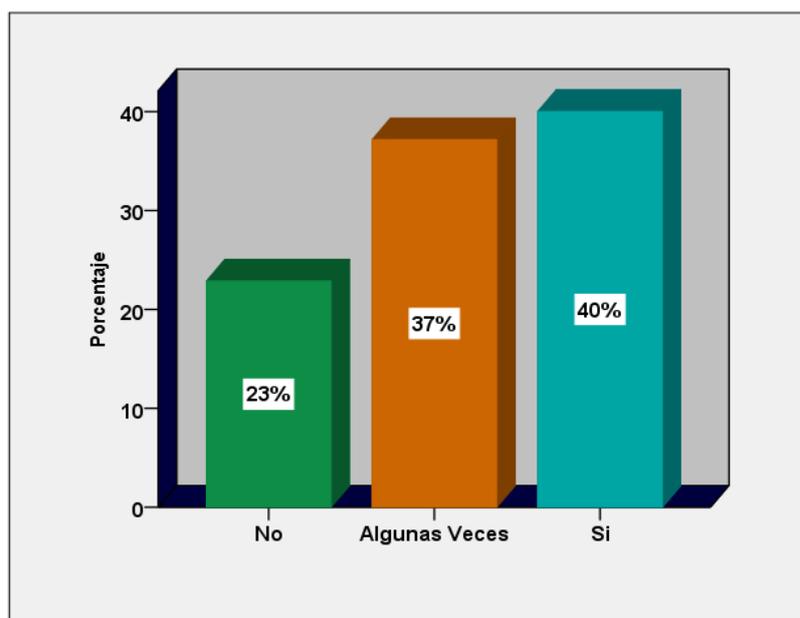
#### 4.1.1. Respecto al objetivo general.

**OG.** Describir la caracterización del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018

**Tabla 1** *Caracterización del control interno en los procedimientos administrativos*

	Frecuencia	Porcentaje
No	8	23%
Algunas Veces	13	37%
Si	14	40%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 1.** *Caracterización del control interno en los procedimientos administrativos*

**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 1, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 8 colaboradores que representan el 23% señalaron no, por otro lado 13 colaboradores que

representan el 37% señalaron algunas veces y 14 colaboradores que representan el 40% señalaron si hay una buena caracterización del control interno en los procedimientos administrativos.

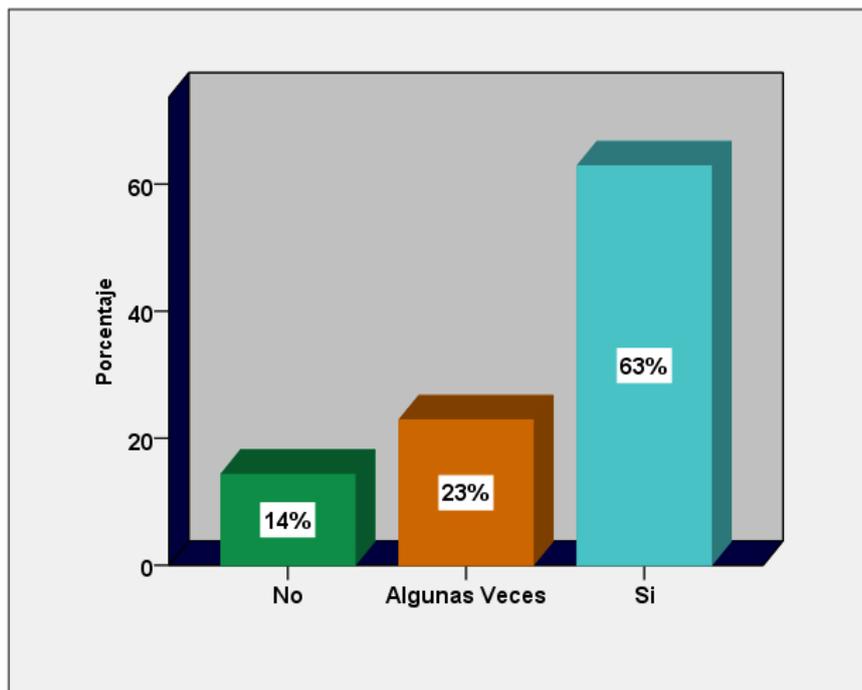
**4.1.1.1. respecto al objetivo específico 1.**

**OE 1.** Describir el ambiente de control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018.

**Tabla 2 Ambiente de control interno en los procedimientos administrativos**

	Frecuencia	Porcentaje
No	5	14%
Algunas Veces	8	23%
Si	22	63%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 2. Ambiente de control interno en los procedimientos administrativos**

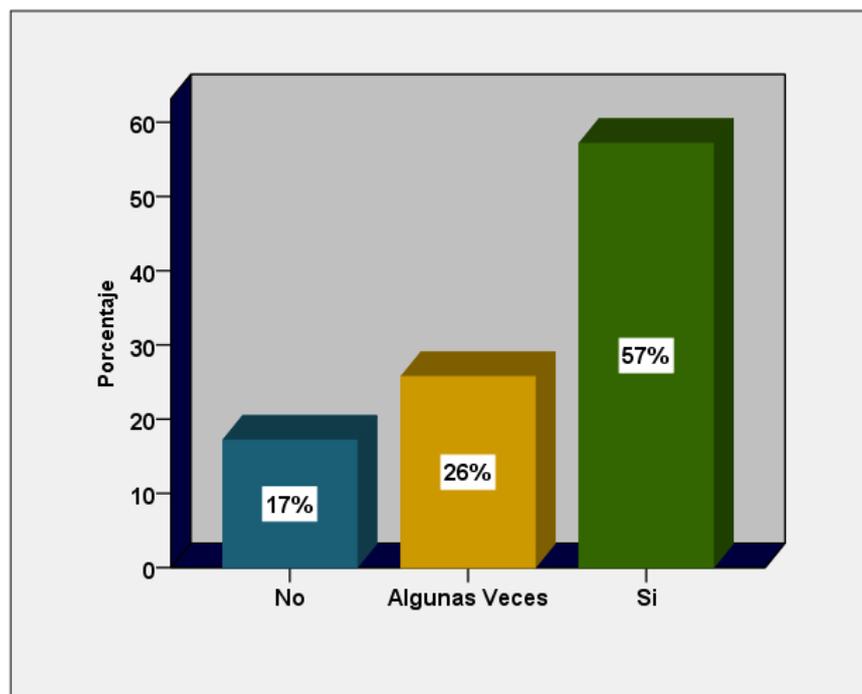
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 2, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 5 colaboradores que representan el 14% señalaron no, por otro lado 8 colaboradores que representan el 23% señalaron algunas veces y 22 colaboradores que representan el 63% señalaron si hay un buen ambiente de control interno en los procedimientos administrativos

**Tabla 3** *El banco práctico sus valores éticos con los trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
No	6	17%
Algunas Veces	9	26%
Si	20	57%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 3.** *El banco práctico sus valores éticos con los trabajadores*

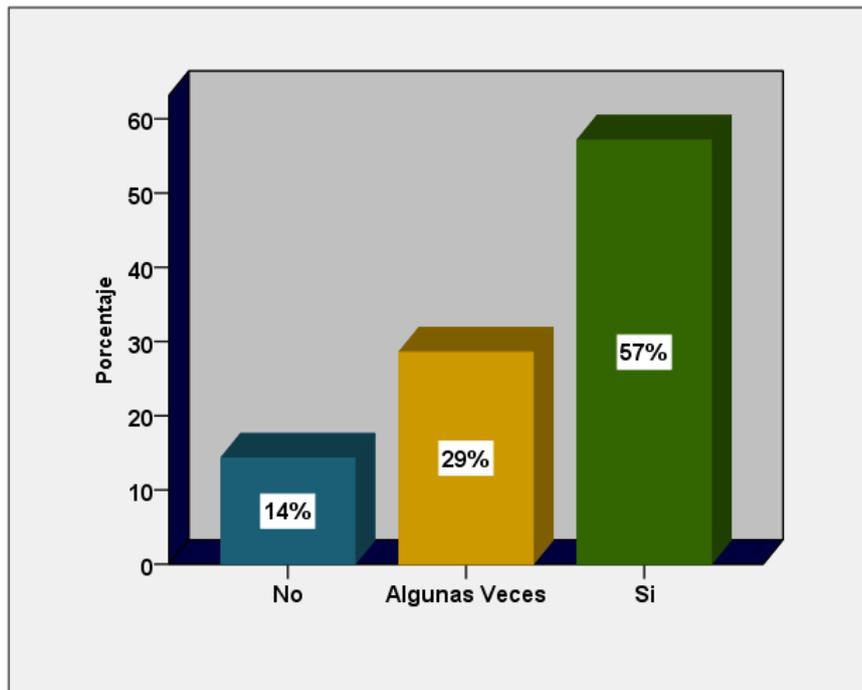
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 3, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 6 colaboradores que representan el 17% señalaron no, por otro lado 9 colaboradores que representan el 26% señalaron algunas veces y 20 colaboradores que representan el 57% señalaron si práctica los valores éticos con los trabajadores

**Tabla 4** *Los trabajadores del banco conocen las políticas y procedimientos de educación financiera*

	Frecuencia	Porcentaje
No	5	14%
Algunas Veces	10	29%
Si	20	57%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 4.** *Los trabajadores del banco conocen las políticas y procedimientos de educación financiera*

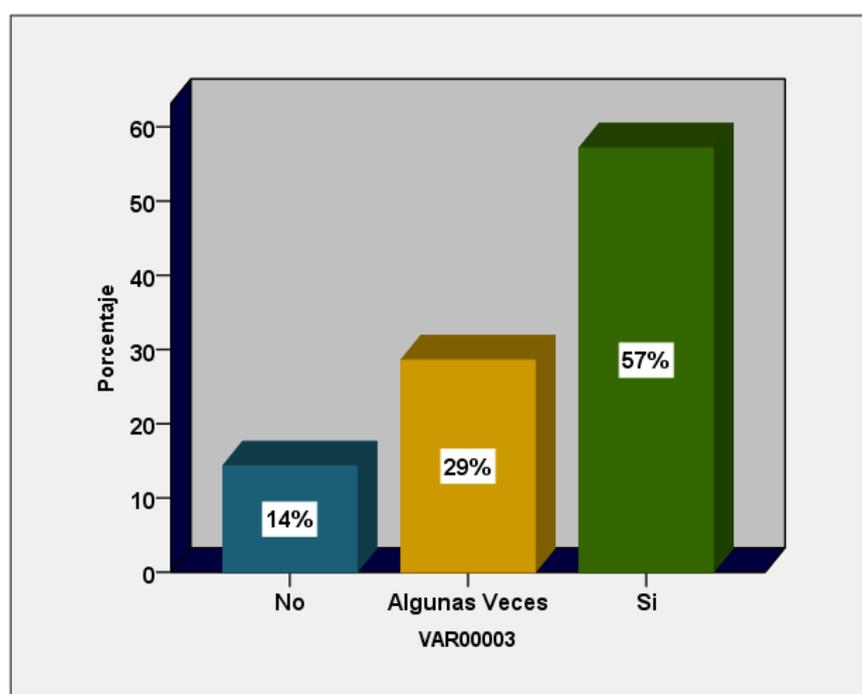
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 4, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 5 colaboradores que representan el 14% señalaron no, por otro lado 10 colaboradores que representan el 29% señalaron algunas veces y 20 colaboradores que representan el 57% señalaron si conocen las políticas y procedimientos de educación financiera

**Tabla 5 El MOF está actualizado y corresponde con la estructura organizacional del banco**

	Frecuencia	Porcentaje
No	4	14%
Algunas Veces	11	29%
Si	20	57%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 5. El MOF está actualizado y corresponde con la estructura organizacional del banco**

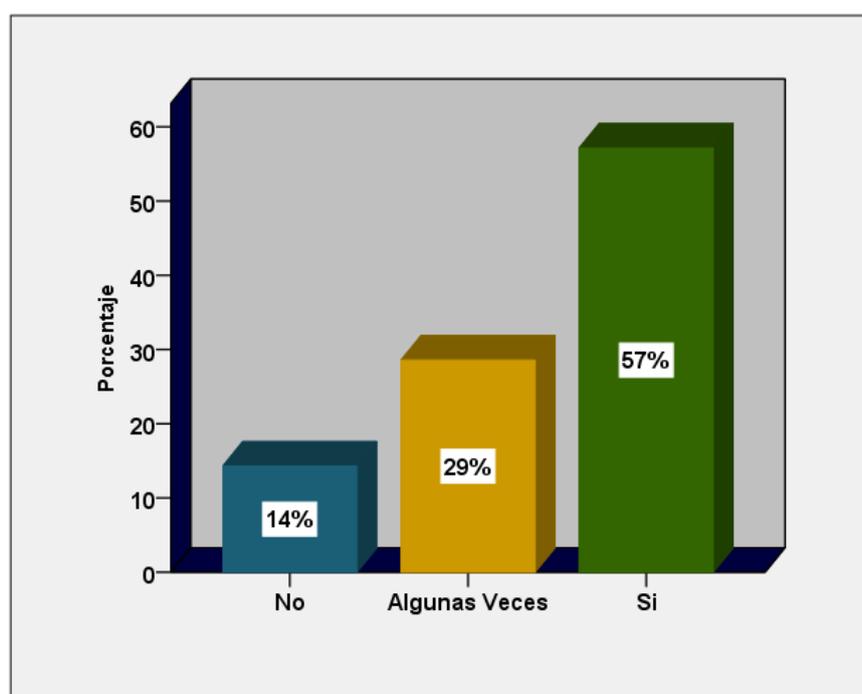
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 5, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 4 colaboradores que representan el 14% señalaron no, por otro lado 11 colaboradores que representan el 29% señalaron algunas veces y 20 colaboradores que representan el 57% señalaron si el MOF está actualizado y corresponde con la estructura organizacional del banco

**Tabla 6** *Los objetivos y metas de los principales procesos del banco son difundidos con sus trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
No	5	14%
Algunas Veces	10	29%
Si	20	57%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 6.** *Los objetivos y metas de los principales procesos del banco son difundidos con sus trabajadores*

**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 6, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 5 colaboradores que representan el 14% señalaron no, por otro lado 10 colaboradores que representan el 29% señalaron algunas veces y 20 colaboradores que representan el 57% señalaron si los objetivos y metas de los principales procesos del banco son difundidos con sus trabajadores

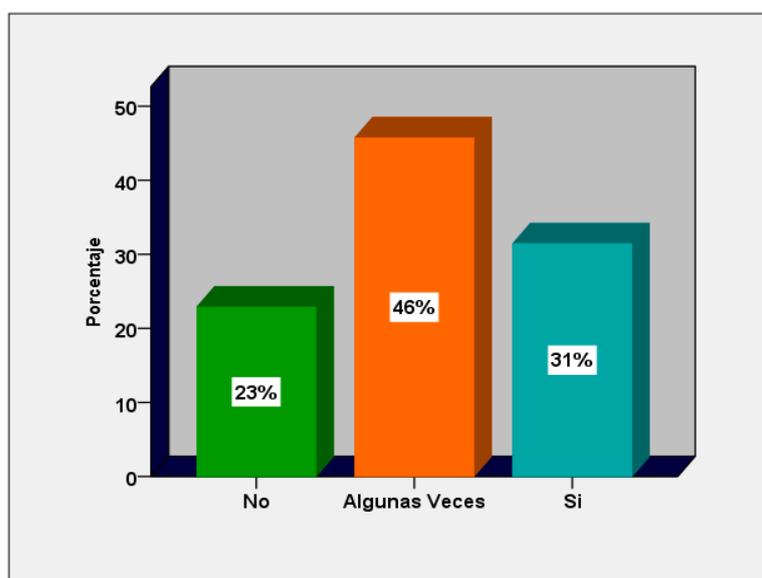
#### 4.1.1.2. respecto al objetivo específico 2.

**OE 2.** Identificar la evaluación de riesgos en el control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018.

**Tabla 7** Evaluación de riesgos en el control interno en los procedimientos administrativos

	Frecuencia	Porcentaje
No	8	23%
Algunas Veces	16	46%
Si	11	31%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 7.** Evaluación de riesgos en el control interno en los procedimientos administrativos

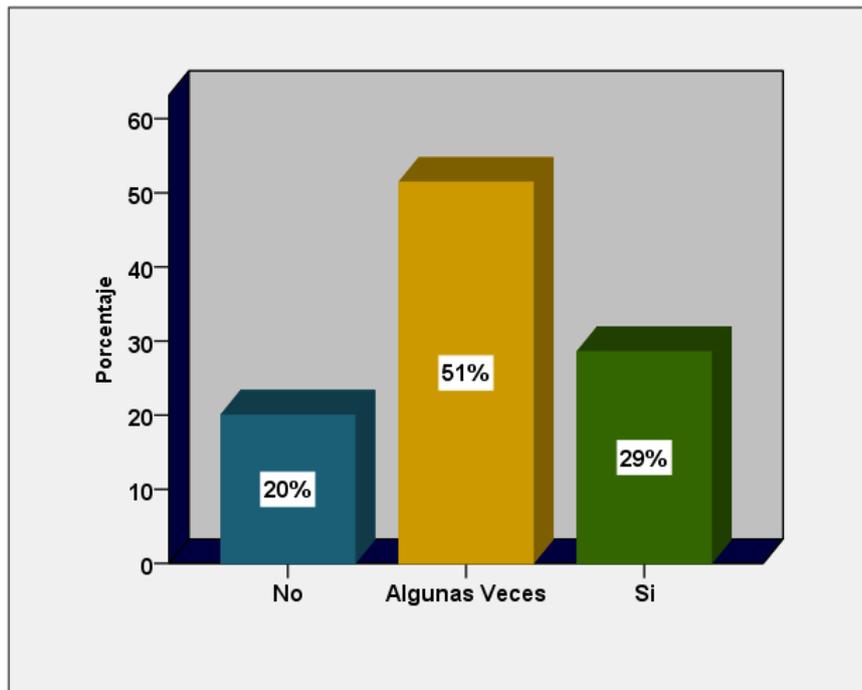
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 7, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 8 colaboradores que representan el 23% señalaron no, por otro lado 16 colaboradores que representan el 46% señalaron algunas veces y 11 colaboradores que representan el 31% señalaron si hay una buena evaluación de riesgos en el control interno en los procedimientos administrativos

**Tabla 8 Identifica a tiempo los riesgos; que en un futuro podría afectar al banco**

	Frecuencia	Porcentaje
No	7	20%
Algunas Veces	18	51%
Si	10	29%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 8. Identifica a tiempo los riesgos; que en un futuro podría afectar al banco**

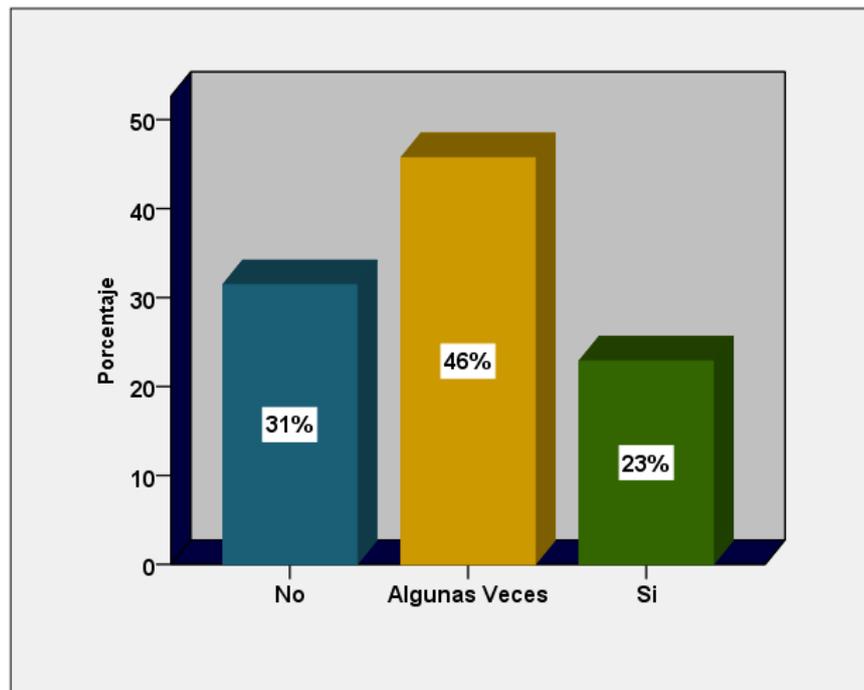
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 8, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 7 colaboradores que representan el 20% señalaron no, por otro lado 18 colaboradores que representan el 51% señalaron algunas veces y 10 colaboradores que representan el 29% señalaron si identifica a tiempo los riesgos; que en un futuro podría afectar al banco

**Tabla 9** Analiza los riesgos a tiempo; que en un futuro podrían afectar al banco

	Frecuencia	Porcentaje
No	11	31%
Algunas Veces	16	46%
Si	8	23%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 9.** Analiza los riesgos a tiempo; que en un futuro podrían afectar al banco

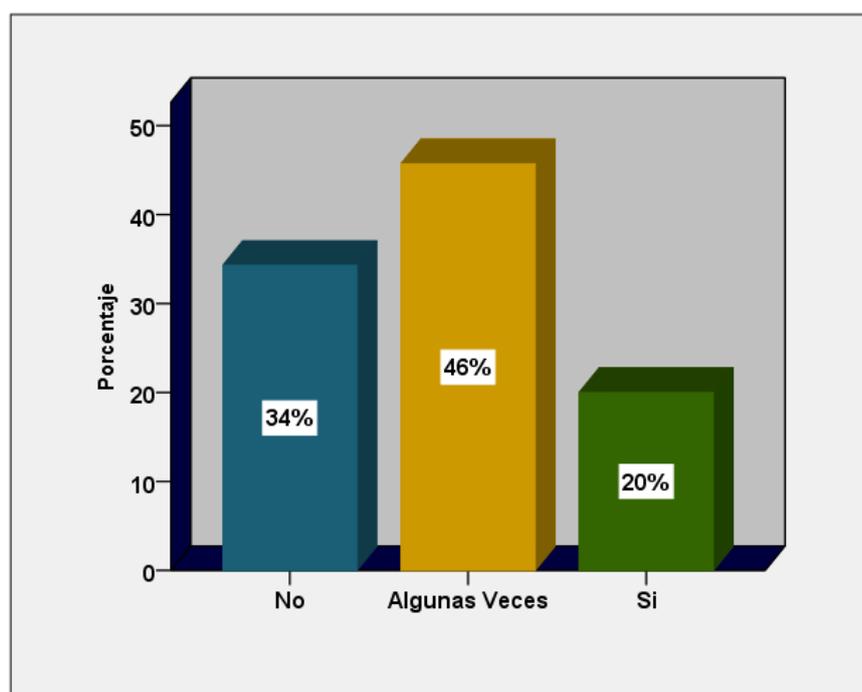
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 9, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 11 colaboradores que representan el 31% señalaron no, por otro lado 16 colaboradores que representan el 46% señalaron algunas veces y 8 colaboradores que representan el 23% señalaron si Analiza los riesgos a tiempo; que en un futuro podrían afectar al banco

**Tabla 10 Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales procesos del banco**

	Frecuencia	Porcentaje
No	12	34%
Algunas Veces	16	46%
Si	7	20%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 10. Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales procesos del banco**

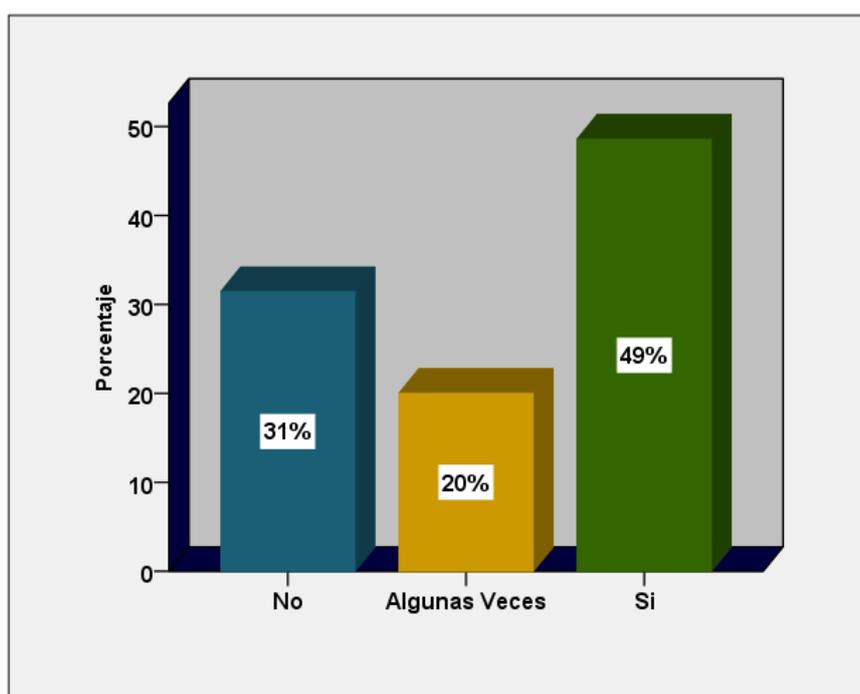
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 10, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 12 colaboradores que representan el 34% señalaron no, por otro lado 16 colaboradores que representan el 46% señalaron algunas veces y 7 colaboradores que representan el 20% señalaron si realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales procesos del banco

**Tabla 11 Cuenta el banco cuenta con un plan de contingencia documentado para afrontar riesgos**

	Frecuencia	Porcentaje
No	11	31%
Algunas Veces	7	20%
Si	17	49%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 11. Cuenta el banco cuenta con un plan de contingencia documentado para afrontar riesgos**

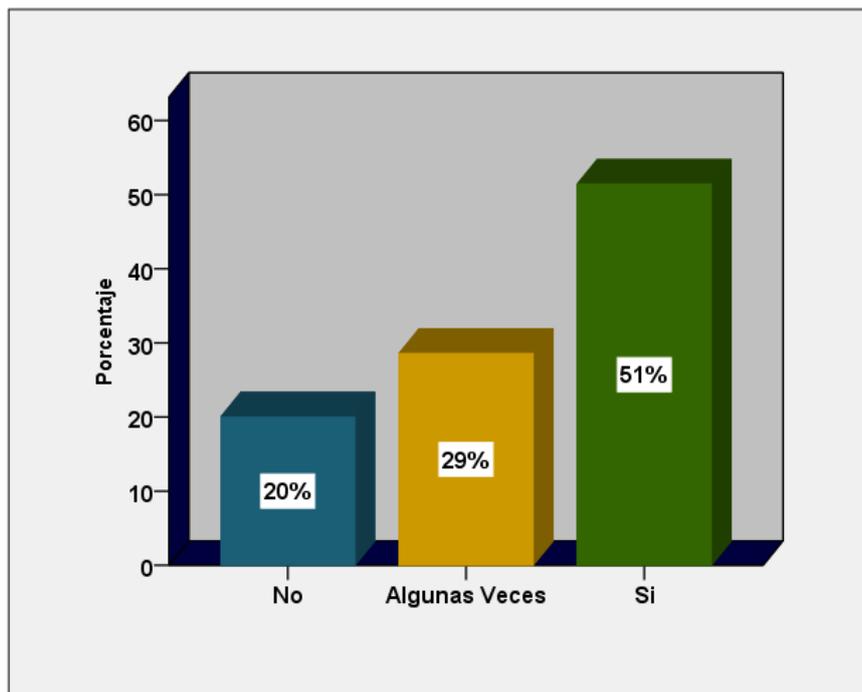
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 11, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 11 colaboradores que representan el 31% señalaron no, por otro lado 7 colaboradores que representan el 20% señalaron algunas veces y 17 colaboradores que representan el 49% señalaron si cuenta el banco cuenta con un plan de contingencia documentado para afrontar riesgos

**Tabla 12** *Se emiten reportes/documentación oportuna a la gerencia para ser revisados y controlados*

	Frecuencia	Porcentaje
No	7	20%
Algunas Veces	10	29%
Si	18	51%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 12.** *Se emiten reportes/documentación oportuna a la gerencia para ser revisados y controlados*

**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 12, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 7 colaboradores que representan el 20% señalaron no, por otro lado 10 colaboradores que representan el 29% señalaron algunas veces y 18 colaboradores que representan el 51% señalaron si se emiten reportes/documentación oportuna a la gerencia para ser revisados y controlados

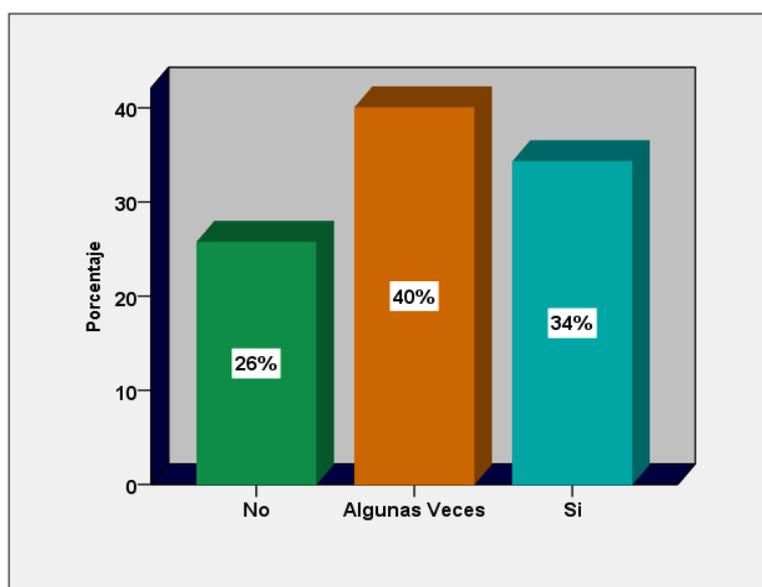
#### 4.1.1.3. respecto al objetivo específico 3.

**OE 3.** Conocer las actividades de control gerencial en el control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018.

**Tabla 13 actividades de control gerencial en el control interno en los procedimientos administrativos**

	Frecuencia	Porcentaje
No	9	26%
Algunas Veces	14	40%
Si	12	34%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 13. Actividades de control gerencial en el control interno en los procedimientos administrativos**

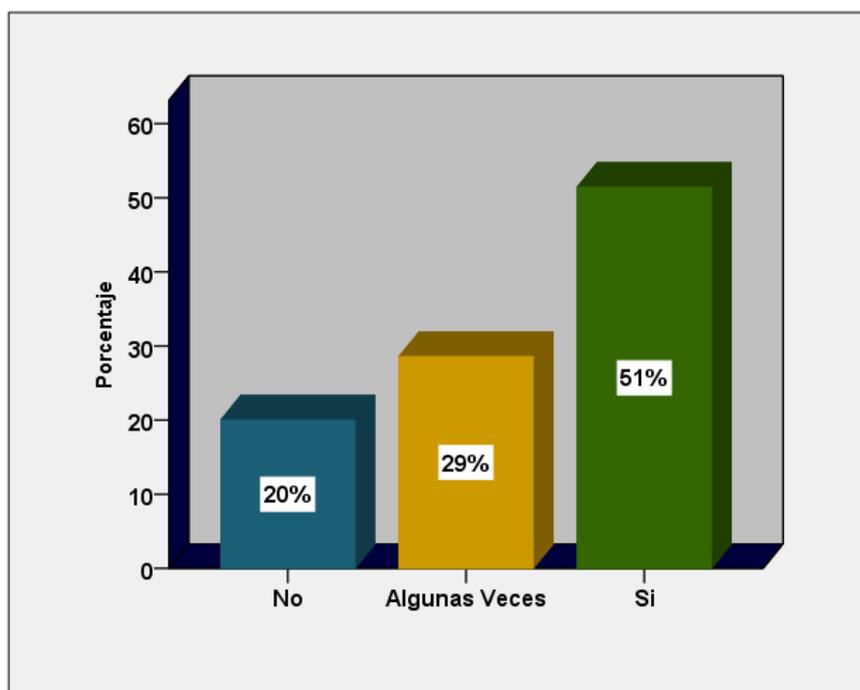
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 13, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 9 colaboradores que representan el 26% señalaron no, por otro lado 14 colaboradores que representan el 40% señalaron algunas veces y 12 colaboradores que representan el 34% señalaron si actividades de control gerencial en el control interno en los procedimientos administrativos

**Tabla 14** *Los trabajadores cumplen sus funciones con responsabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje
No	7	20%
Algunas Veces	10	29%
Si	18	51%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 14.** *Los trabajadores cumplen sus funciones con responsabilidad*

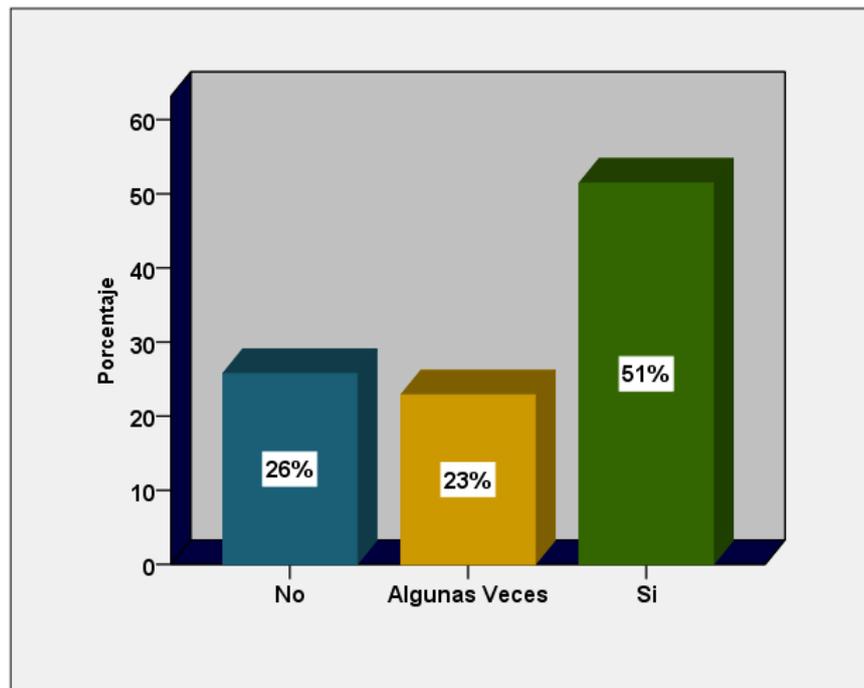
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 14, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 7 colaboradores que representan el 20% señalaron no, por otro lado 10 colaboradores que representan el 29% señalaron algunas veces y 18 colaboradores que representan el 51% señalaron si los trabajadores cumplen sus funciones con responsabilidad

**Tabla 15** *Existen trabajadores confiables para el manejo de la información financiera*

	Frecuencia	Porcentaje
No	9	26%
Algunas Veces	8	23%
Si	18	51%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 15.** *Existen trabajadores confiables para el manejo de la información financiera*

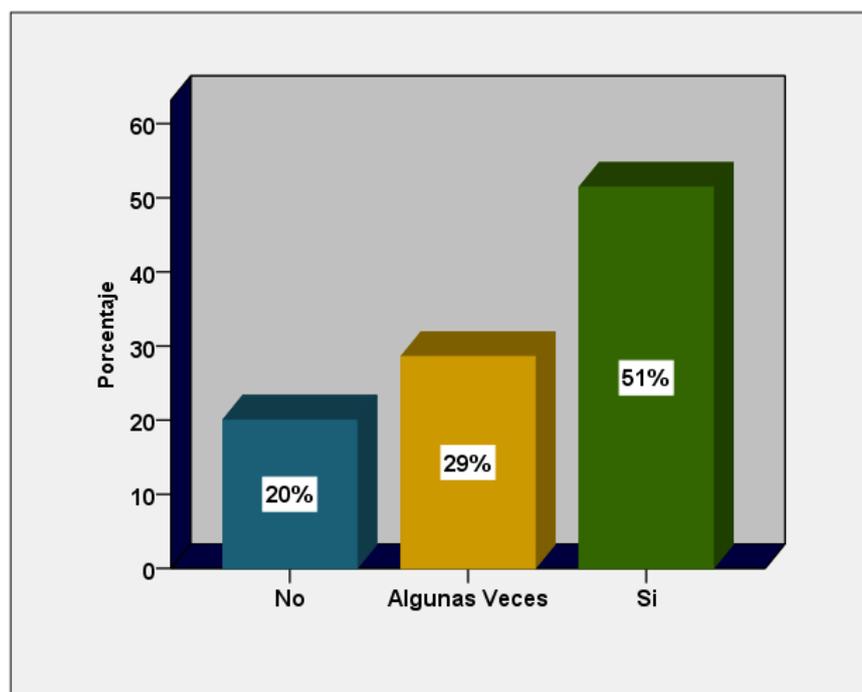
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 15, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 9 colaboradores que representan el 26% señalaron no, por otro lado 8 colaboradores que representan el 23% señalaron algunas veces y 18 colaboradores que representan el 51% señalaron si existen trabajadores confiables para el manejo de la información financiera.

**Tabla 16** *EL banco cuenta con medidas de seguridad para la atención al usuario*

	Frecuencia	Porcentaje
No	7	20%
Algunas Veces	10	29%
Si	18	51%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 16.** *El banco cuenta con medidas de seguridad para la atención al usuario*

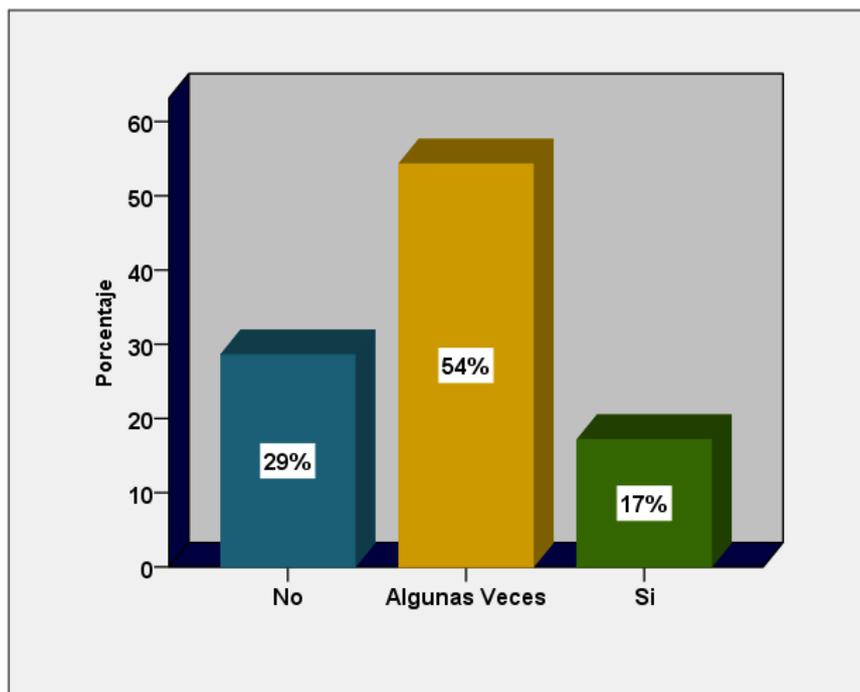
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 16, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 7 colaboradores que representan el 20% señalaron no, por otro lado 10 colaboradores que representan el 29% señalaron algunas veces y 18 colaboradores que representan el 51% señalaron si el banco cuenta con medidas de seguridad para la atención al usuario

**Tabla 17** *Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos del banco*

	Frecuencia	Porcentaje
No	11	29%
Algunas Veces	18	54%
Si	6	17%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 17.** *Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos del banco*

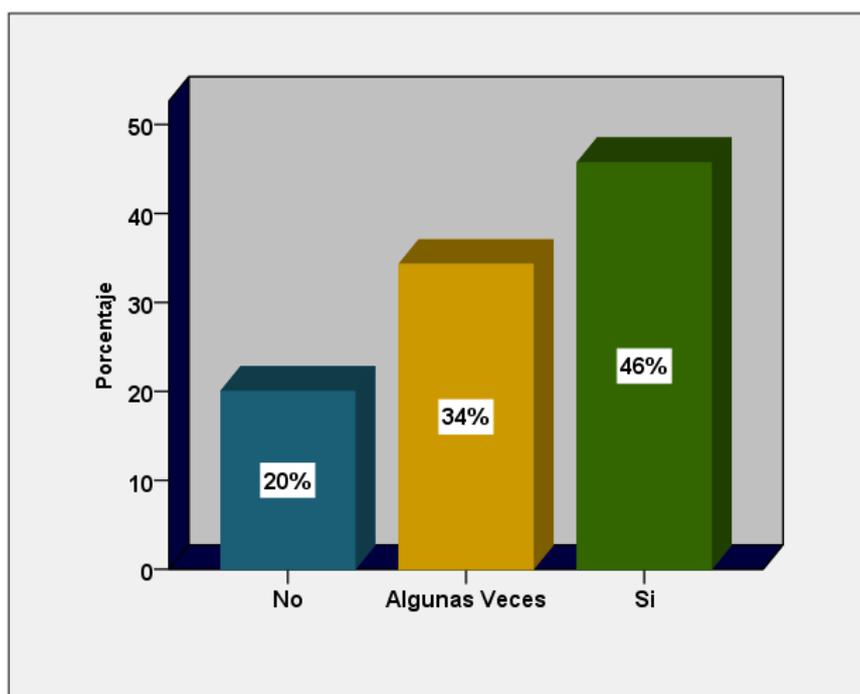
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 17, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 11 colaboradores que representan el 29% señalaron no, por otro lado 18 colaboradores que representan el 54% señalaron algunas veces y 6 colaboradores que representan el 17% señalaron si los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos del banco

**Tabla 18** *Existe un manual de procedimientos sobre control interno en el banco*

	Frecuencia	Porcentaje
No	7	20%
Algunas Veces	12	34%
Si	16	46%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 18.** *Existe un manual de procedimientos sobre control interno en el banco*

**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 18, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 7 colaboradores que representan el 20% señalaron no, por otro lado 12 colaboradores que representan el 34% señalaron algunas veces y 16 colaboradores que representan el 46% señalaron si existe un manual de procedimientos sobre control interno en el banco

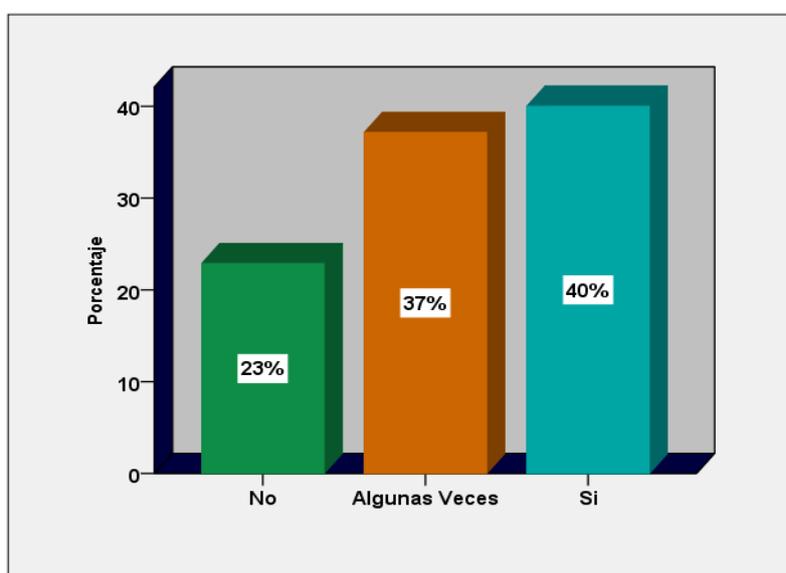
#### 4.1.1.4. Respecto al objetivo específico 4.

**OE 4.** Conocer la información y comunicación del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018

**Tabla 19** Información y comunicación del control interno en los procedimientos administrativos

	Frecuencia	Porcentaje
No	8	23%
Algunas Veces	13	37%
Si	14	40%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 19.** Información y comunicación del control interno en los procedimientos administrativos

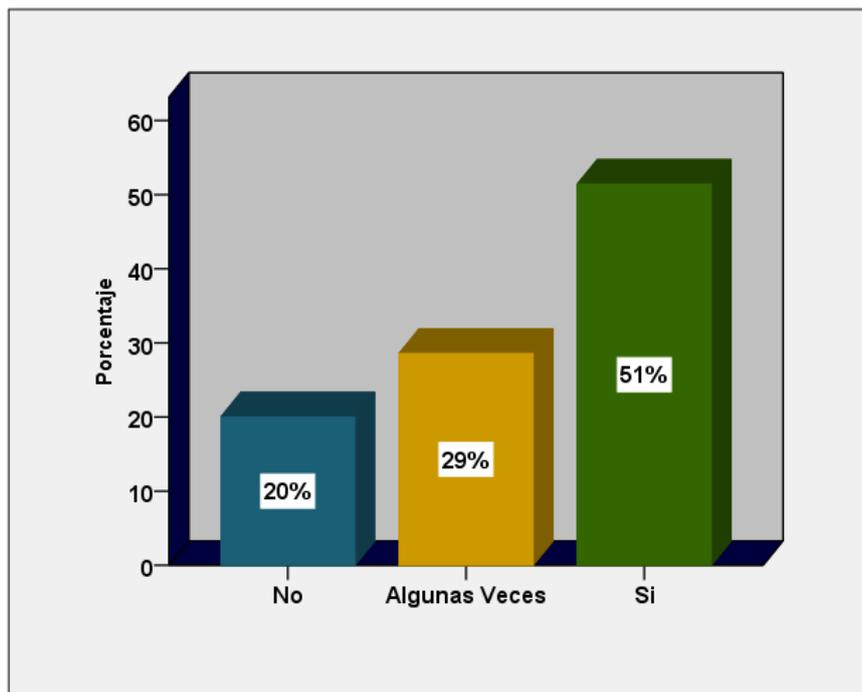
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 19, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 8 colaboradores que representan el 23% señalaron no, por otro lado 13 colaboradores que representan el 37% señalaron algunas veces y 14 colaboradores que representan el 40% señalaron si hay una buena información y comunicación del control interno en los procedimientos administrativos

**Tabla 20** *Se ha implementado alguna política que estandarice una comunicación interna y externa (Paneles informativos, boletines, revistas, páginas, etc.*

	Frecuencia	Porcentaje
No	7	20%
Algunas Veces	10	29%
Si	18	51%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 20.** *Se ha implementado alguna política que estandarice una comunicación interna y externa (Paneles informativos, boletines, revistas, páginas, etc.*

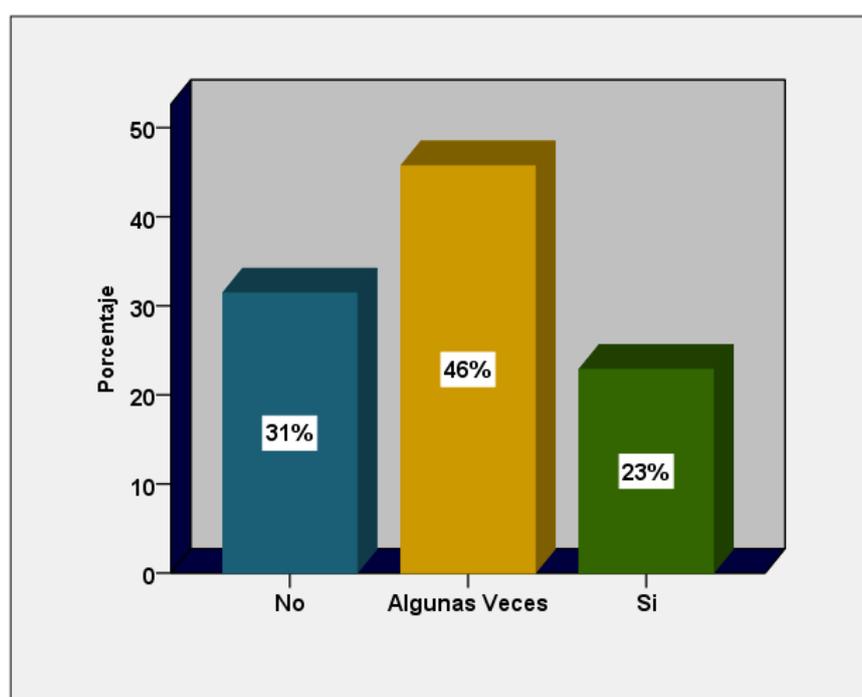
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 20, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 7 colaboradores que representan el 20% señalaron no, por otro lado 10 colaboradores que representan el 29% señalaron algunas veces y 18 colaboradores que representan el 51% señalaron si se ha implementado alguna política que estandarice una comunicación interna y externa (Paneles informativos, boletines, revistas, páginas, etc.

**Tabla 21** *Los sistemas de información que dispone las diferentes áreas facilitan información oportuna actual y fácilmente accesible. Para atender requerimientos*

	Frecuencia	Porcentaje
No	11	31%
Algunas Veces	16	46%
Si	8	23%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 21.** *Los sistemas de información que dispone las diferentes áreas facilitan información oportuna actual y fácilmente accesible. Para atender requerimientos*

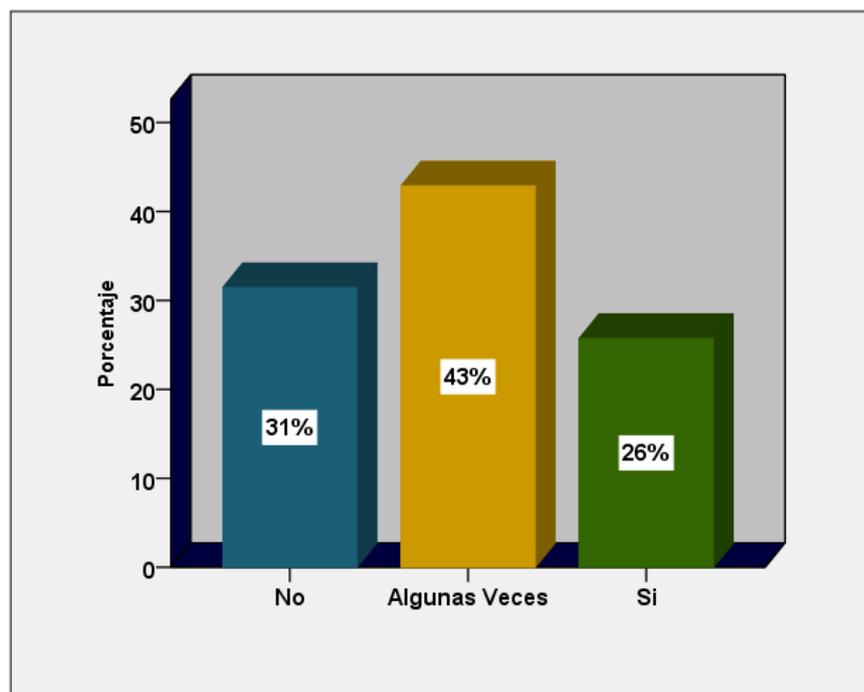
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 21, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 11 colaboradores que representan el 31% señalaron no, por otro lado 16 colaboradores que representan el 46% señalaron algunas veces y 8 colaboradores que representan el 23% señalaron si. Los sistemas de información que dispone las diferentes áreas facilitan información oportuna actual y fácilmente accesible. Para atender requerimientos

**Tabla 22** *El banco brinda información al usuario sobre las características de los canales de atención*

	Frecuencia	Porcentaje
No	11	31%
Algunas Veces	15	43%
Si	9	26%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 22.** *El banco brinda información al usuario sobre las características de los canales de atención*

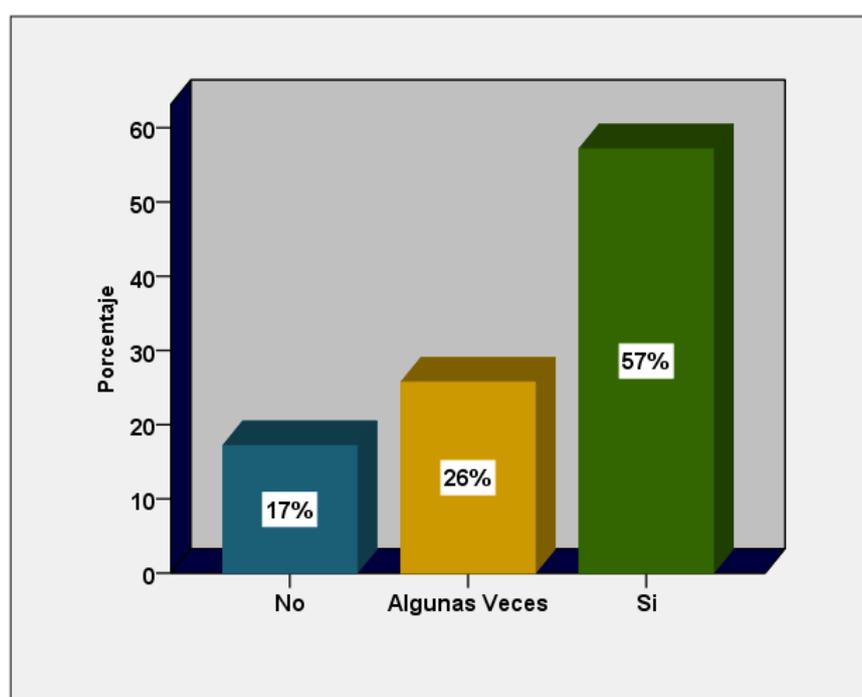
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 22, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 11 colaboradores que representan el 31% señalaron no, por otro lado 15 colaboradores que representan el 43% señalaron algunas veces y 9 colaboradores que representan el 26% señalaron si el banco brinda información al usuario sobre las características de los canales de atención

**Tabla 23** *EL banco cuenta con un área encargada de administrar la documentación e información*

	Frecuencia	Porcentaje
No	6	17%
Algunas Veces	9	26%
Si	20	57%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 23.** *EL banco cuenta con un área encargada de administrar la documentación e información*

**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 23, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 6 colaboradores que representan el 17% señalaron no, por otro lado 9 colaboradores que representan el 26% señalaron algunas veces y 20 colaboradores que representan el 57% señalaron si el banco cuenta con un área encargada de administrar la documentación e información

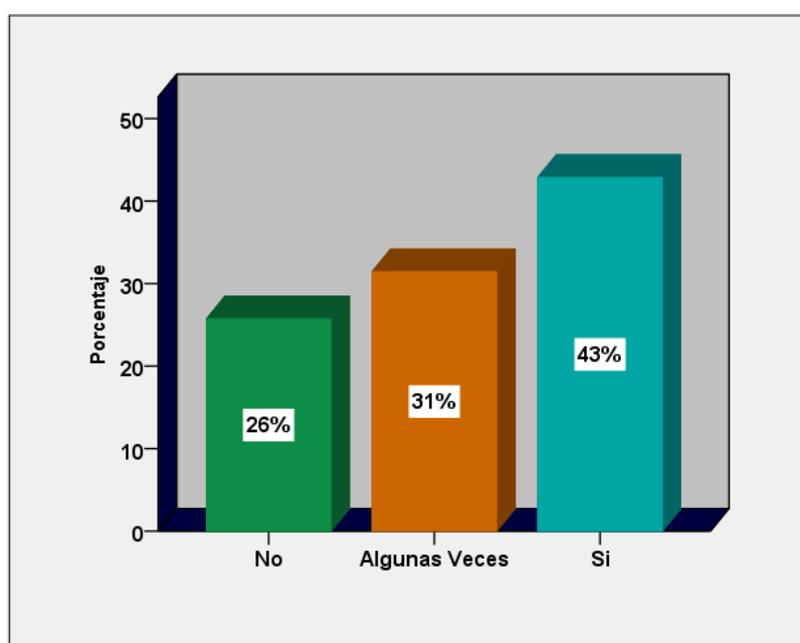
#### 4.1.1.5. Respecto al objetivo específico 5.

**OE 5.** Identificar la supervisión del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018

**Tabla 24** *Supervisión del control interno en los procedimientos administrativos*

	Frecuencia	Porcentaje
No	9	26%
Algunas Veces	11	31%
Si	15	43%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 24.** *Supervisión del control interno en los procedimientos administrativos*

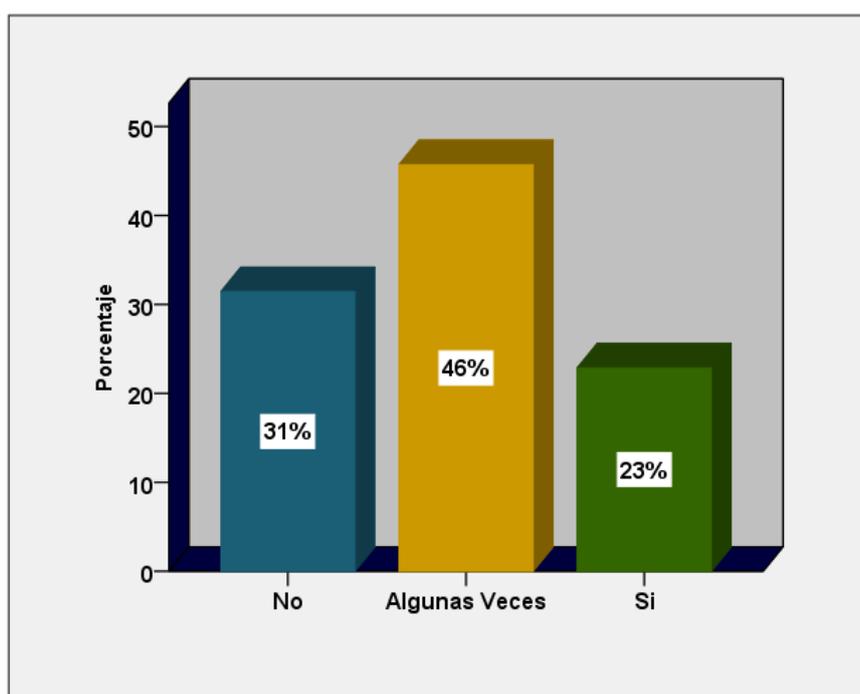
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 24, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 9 colaboradores que representan el 26% señalaron no, por otro lado 11 colaboradores que representan el 31% señalaron algunas veces y 15 colaboradores que representan el 43% señalaron si hay una buena supervisión del control interno en los procedimientos administrativos

**Tabla 25** *Existe una supervisan para que los procedimientos administrativos estén comprendidos al 100% por el personal del banco*

	Frecuencia	Porcentaje
No	11	31%
Algunas Veces	16	46%
Si	8	23%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 25.** *Existe una supervisan para que los procedimientos administrativos estén comprendidos al 100% por el personal del banco*

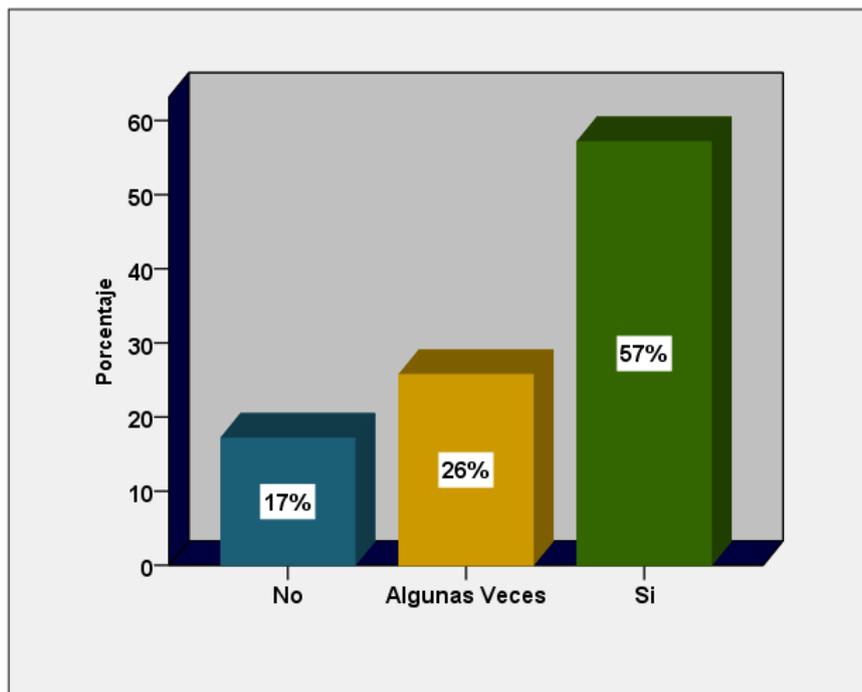
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 25, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 11 colaboradores que representan el 31% señalaron no, por otro lado 16 colaboradores que representan el 46% señalaron algunas veces y 8 colaboradores que representan el 23% señalaron si existe una supervisan para que los procedimientos administrativos estén comprendidos al 100% por el personal del banco

**Tabla 26** *Existe un área encargada del cumplimiento de las responsabilidades de los trabajadores y que aplique las medidas correctivas*

	Frecuencia	Porcentaje
No	6	17%
Algunas Veces	9	26%
Si	20	57%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 26.** *Existe un área encargada del cumplimiento de las responsabilidades de los trabajadores y que aplique las medidas correctivas*

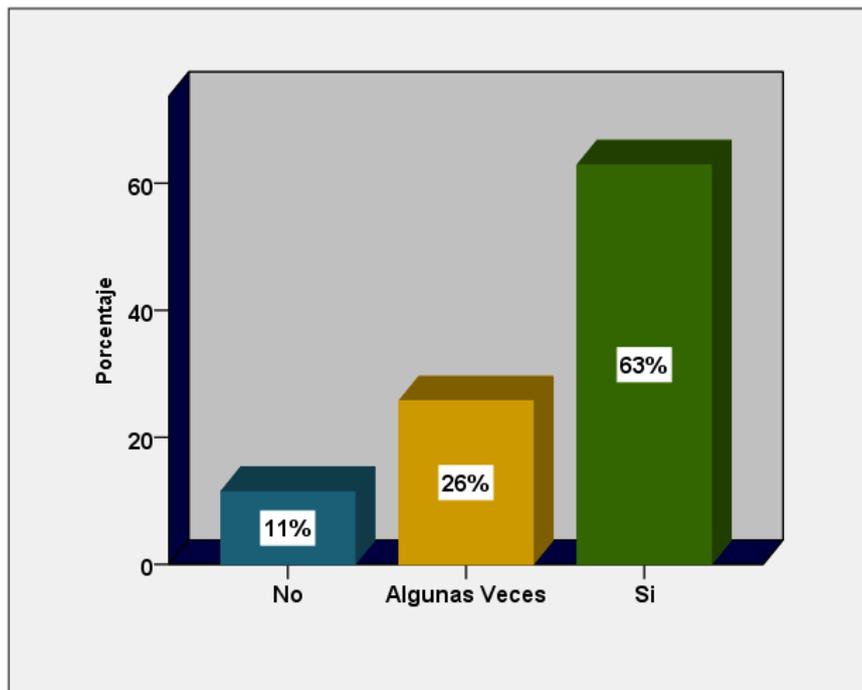
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 26, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 6 colaboradores que representan el 17% señalaron no, por otro lado 9 colaboradores que representan el 26% señalaron algunas veces y 20 colaboradores que representan el 57% señalaron si existe un área encargada del cumplimiento de las responsabilidades de los trabajadores y que aplique las medidas correctivas

**Tabla 27** El banco supervisa las funciones de cada oficina administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
No	4	11%
Algunas Veces	9	26%
Si	22	63%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 27.** El banco supervisa las funciones de cada oficina administrativa

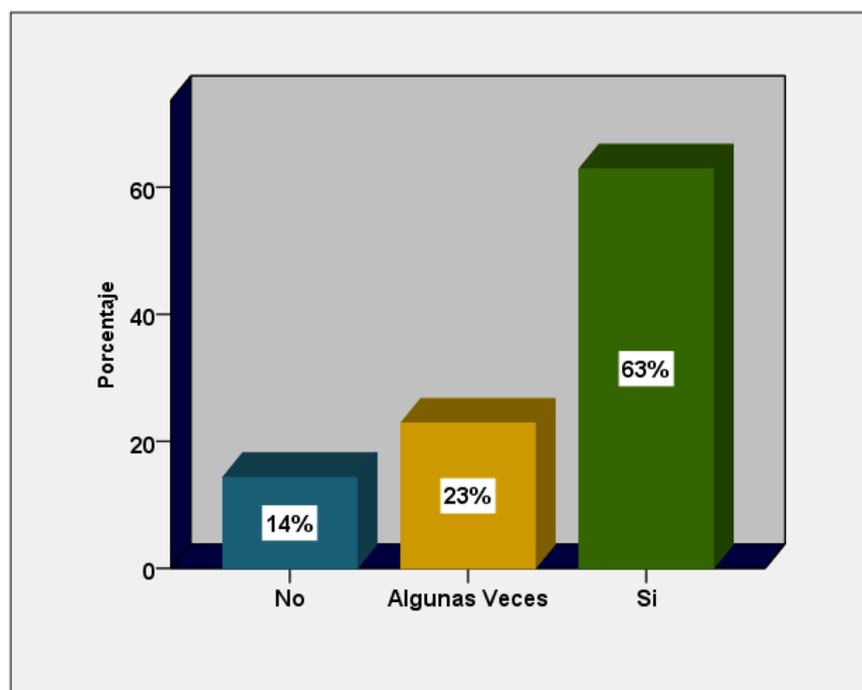
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 27, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 4 colaboradores que representan el 11% señalaron no, por otro lado 9 colaboradores que representan el 26% señalaron algunas veces y 22 colaboradores que representan el 63% señalaron si el banco supervisa las funciones de cada oficina administrativa

**Tabla 28** *El banco cuenta con un área para sus actividades de prevención o monitoreo*

	Frecuencia	Porcentaje
No	5	14%
Algunas Veces	8	23%
Si	22	63%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 28.** *El banco cuenta con un área para sus actividades de prevención o monitoreo*

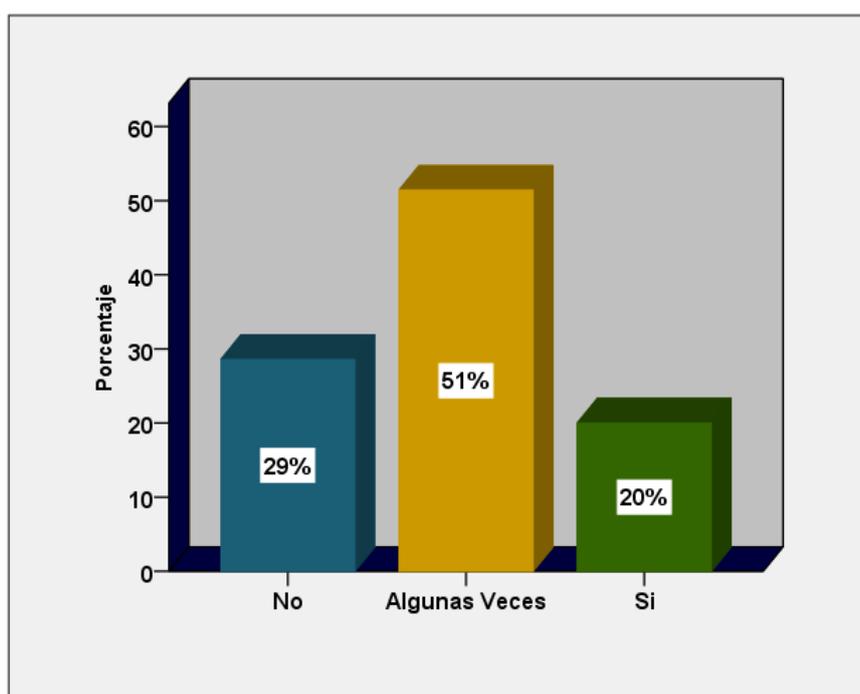
**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de la tabla

**Interpretación:** En la tabla 28, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 5 colaboradores que representan el 14% señalaron no, por otro lado 8 colaboradores que representan el 23% señalaron algunas veces y 22 colaboradores que representan el 63% señalaron si el banco cuenta con un área para sus actividades de prevención o monitoreo

**Tabla 29** *El banco evalúa la adecuación y eficacia de las políticas y procedimientos en sus trabajadores*

	Frecuencia	Porcentaje
No	10	29%
Algunas Veces	18	51%
Si	7	20%
Total	35	100%

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado



**Gráfico 29.** *El banco evalúa la adecuación y eficacia de las políticas y procedimientos en sus trabajadores*

**Fuente:** Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

**Interpretación:** En la tabla 29, se detalló que del 100% que es igual a 35 encuestados, 10 colaboradores que representan el 29% señalaron no, por otro lado 18 colaboradores que representan el 51% señalaron algunas veces y 7 colaboradores que representan el 20% señalaron si el banco evalúa la adecuación y eficacia de las políticas y procedimientos en sus trabajadores

## **4.2 Análisis de resultados**

### **4.2.1 Respecto objetivo general.**

Los resultados encontrados de la tabla 1; se observa que 35 colaboradores encuestados que representan el 100% dieron su opinión de la siguiente manera, 14 colaboradores que representan el 40% opinan que sí y solo 13 colaboradores con el 37% dan una opinión que algunas veces. Según el autor Fonseca, (2013) Menciona que “El Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por la dirección, la gerencia y administradores, diseñado con el propósito de evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables”, el Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca, si hay un control interno convencional son regulares en los procedimientos administrativos para los colaboradores como también para la misma entidad, de tal manera, esto nos indica que tienen que reforzar la aplicación del control interno en los procedimientos administrativos para el buen funcionamiento correcto y excelente en beneficio de la entidad y colaboradores.

#### ***4.2.1.1 respecto al objetivo específico 1.***

Los resultados encontrados de la tabla 2; se observa que 35 colaboradores encuestados, 22 colaboradores que representan el 63% opinan que sí hay un adecuado ambiente de control ya que según el autor Gutierrez, (2012) nos dice que el ambiente de control es un factor intangible bien importante en las actividades de la entidad, el cual a veces no se le brinda la atención debida. De tal manera podemos decir que en el Banco Interamericano de Finanzas

agencia Juliaca, si hay un ambiente de control interno favorable convencional en los procedimientos administrativos en la entidad, donde se están aplicando de manera clara los requisitos particulares para satisfacer los derechos e interés que esta tenga, asimismo del correcto funcionamiento, integridad.

#### ***4.2.1.2 respecto al objetivo específico 2.***

Los resultados encontrados de la tabla 7; se observa que 35 colaboradores encuestados dieron su opinión de la siguiente manera, 11 colaboradores que representan el 31% opinan que sí y solo 16 colaboradores con el 46% dan una opinión que algunas veces. Según Orellana, (2002) consiste en la identificación, cuantificación y priorización de potenciales eventos que pudieran tener impacto o consecuencias significativas para la organización y la consecución de los objetivos fijados por el Banco Interamericano de Finanzas, si hay una evaluación de riesgos de control interno poco regular en los procedimientos administrativos, puesto que no se está intensificando la comprensión de control interno sobre el riesgo de auditoría, mejor documentación de evaluación de riesgos y los planes de contingencia, así como la emisión de reportes de manera oportuna en la empresa.

#### ***4.2.1.3 resultados del objetivo específico 3.***

Los resultados encontrados de la tabla 13; se observa que 35 colaboradores encuestados que representan el 100% dieron su opinión de la siguiente manera, 12 colaboradores que representan el 34% opinan que sí y solo 14 colaboradores con el 40% dan una opinión que algunas veces. Según Orellana, (2002) menciona “son las políticas y procedimientos que tienden a asegurar que se cumplan las directrices de la dirección. También tienden a asegurar que se toman las medidas necesarias para enfrentar los riesgos que

ponen en peligro la consecución de los objetivos de la organización. podemos decir que en el Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca, si hay actividades de control gerencial en el control interno en los procedimientos administrativos, pero, de manera regular, ya que las funciones de los colaboradores, la confiabilidad, medidas de seguridad no se están intensificando de manera controlada ya que esta tiene que ser continuas he implementada de manera eficiente para el buen funcionamiento y el buen manejo del manual de procedimientos sobre el control interno en la empresa contiene.

#### ***4.2.1.4 resultados del objetivo específico 4.***

Los resultados encontrados de la tabla 19; se observa que 35 colaboradores encuestados que representan el 100% dieron su opinión de la siguiente manera, 14 colaboradores que representan el 40% opinan que sí y solo 13 colaboradores con el 37% dan una opinión que algunas veces. Según Mantilla, (2013) la información y comunicación se refiere básicamente a captar e intercambiar la información de una empresa y el apoyo al cumplimiento de las responsabilidades, podemos decir que en el Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca, si hay buena información y comunicación en los procedimientos administrativos, ya que es favorable puesto que la implementación de políticas y documentación e información si se están intensificando en el banco.

#### ***4.2.1.5 respecto al objetivo específico 5.***

Los resultados encontrados de la tabla 24; se observa que 35 colaboradores encuestados,15 colaboradores que representan el 43% opinan que sí y solo 11 colaboradores con el 31% dan una opinión que algunas veces.

Según Orellana, (2002) la supervisión es el aseguramiento de que los controles están funcionando de acuerdo a lo planificado, el Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca, si hay una buena supervisión en los procedimientos administrativos, Ya que las áreas encargadas del cumplimiento y responsabilidades, funciones y monitoreo se están realizando de manera favorable, pero se tiene que intensificar más la supervisión para que estas rindan efectivamente y funciones que los colaboradores realizan durante su jornada

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

#### 5.1.1. Respecto al objetivo general.

Los resultados encontrados de la tabla 1; se observa que 35 colaboradores encuestados, 14 colaboradores que representan el 40% opinan que sí y solo 13 colaboradores con el 37% dan una opinión que algunas veces. Según los resultados se llegó a la conclusión que es convencional regular el control interno en los procedimientos administrativos.

##### *5.1.1.1. respecto al objetivo específico 1.*

Los resultados encontrados de la tabla 2; se observa que 35 colaboradores encuestados, 22 colaboradores que representan el 63% opinan que sí y solo 8 colaboradores con el 23% dan una opinión que algunas veces. Según los resultados se llegó a la conclusión que es favorable convencional el ambiente de control interno en los procedimientos administrativos.

##### *5.1.1.2. respecto al objetivo específico 2.*

Los resultados encontrados de la tabla 7; se observa que 35 colaboradores encuestados que representan el 100% dieron su opinión de la siguiente manera, 16 colaboradores con el 46% dan una opinión que algunas veces. Según los resultados llego a la conclusión que esto es poco favorable la evaluación de riesgos en el control interno en los procedimientos administrativos.

##### *5.1.1.3. respecto al objetivo específico 3.*

Los resultados encontrados de la tabla 13; se observa que 35 colaboradores encuestados, 12 colaboradores que representan el 34% opinan que sí y solo 14 colaboradores con el 40% dan una opinión que algunas veces. Según los

resultados, se llegó a la conclusión, que es regular las actividades de control gerencial en el control interno en los procedimientos administrativos.

***5.1.1.4. respecto al objetivo específico 4.***

Los resultados encontrados de la tabla 19; se observa que 35 colaboradores encuestados, 14 colaboradores que representan el 40% opinan que sí y solo 13 colaboradores con el 37% dan una opinión que algunas veces. Según los resultados se llegó a la conclusión que es favorable la información y comunicación del control interno en los procedimientos administrativos.

***5.1.1.5. respecto al objetivo específico 5.***

Los resultados encontrados de la tabla 24; se observa que 35 colaboradores encuestados, 15 colaboradores que representan el 43% opinan que sí y solo 11 colaboradores con el 31% dan una opinión que algunas veces. Según los resultados se llegó a la conclusión que también esta es favorable la supervisión del control interno en los procedimientos administrativos

## 5.2 Recomendaciones

**Primero** Al directorio o gerencia impulsar el control interno en los procedimientos administrativos para que estas puedan realizarse de manera secuencial y ordenada en la organización asegurando las operaciones y actividades en los distintos departamentos de la entidad financiera.

**Segundo** A los colaboradores tener más concientización respecto al ambiente de control y comportamientos como la inculcación y practica de valores éticos, responsabilidades, organización, objetivos, estructura organizacional, políticas y eficiencia personal.

**Tercero** Al directorio intensificar e identificar la comprensión de la evaluación de riesgo, ya que los riesgos como la documentación oportuna y emisión de reportes se protejan, para que estas no afecten en la eficacia y eficiencia de la gestión del Banco.

**Cuarto** Al personal a cargo del control de actividades, desempeñarse más en el control de funciones, asimismo el buen manejo de la información de manera confiable y segura utilizando el manual de procedimientos del control.

**Quinto** A los colaboradores del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca informar y comunicar de manera clara y transparente, a todos aquellos usuarios y funcionarios que necesiten documentación oportuna en los canales de atención.

**Sexto** Al supervisor, hacer cumplir las responsabilidades y funciones asignadas de cada colaborador, para que estas sean efectuadas de manera efectiva y continua.

## VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIO

### 6.1 Referencias bibliográficas

- Arias, F. (2004). *El proyecto de investigación* (4ta ed.). Caracas, Venexuela: Episteme Venezuela.
- Bacallao Horta, M. (2013). Genesis del control interno. *Contribuciones a la Economía*.
- Barquero Royo, M. (2013). *Manual práctico de control Interno*. Barcelona: España: Profit Editorial I.,S.L. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Bedoya Sánchez, R. (2014). *Procedimientos de control interno administrativo y financiero para el departamento de titulación y grado que contribuyan al sistema de información de la UNIANDES*. Universidad Regional Autonoma de los Andes, Ecuador-Ambato.
- Canaza Apaza, M. (2017). *Análisis del marketing interno y satisfacion laboral de los trabajadores de Caja Los Andes-oficina Puno: 2017*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Coz Inga, P., & Perez Palma Monge, J. (2017). *Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas terceorizadoras del sector eléctrico de la Región Central del País*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú-Huancayo.
- Dixon, M. P., & Massey, F. J. (1970). *Instrucción del Análisis Estadístico*. México: McGRaw-Hill. Inc.
- Fronseca Luna, O. (2013). *Sistema de Control Interno para Organizaciones*. Lima: IICO.

- Gutierrez A, M. (29 de julio de 2012). El ambiente de control. *360bestpracticesmethodology.wordpress*, 1. Obtenido de <https://360bestpracticesmethodology.wordpress.com/2012/07/29/187/>
- Gutiérrez Ruiz, R., & Católico Segura, D. (2015). E-Control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia. *Cuadernos contables*, 16(42), 28.
- Guzmán Napurí, C. (2013). *Manual del procedimiento administrativo general*. Perú: Instituto Pacífico S.A.C. Obtenido de <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2017/03/Manual-del-Procedimiento-Administrativo-General-Christian-Guzm%C3%A1n-Napur%C3%AD.pdf>
- Guzmán Nivicela, D., & Pintado Palomeque, M. (2013). *Propuesta del diseño de un manual de control interno administrativo y contable para el área de contabilidad de la Universidad Politécnica Salesiana*. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador-Cuenca.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Bapista Lucio, P. (2012). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Huayhua Hanco, G. (2015). *Análisis e implementación de las normas de control interno y su incidencia en la gestión administrativa en la oficina de contaduría general de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno, Periodos 2013-2014*. Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Humberto Bozzi, Á. (2018). *Oficina del control interno*. Obtenido de [mininterior.gov.co:](https://www.mininterior.gov.co/) <https://www.mininterior.gov.co/el-ministro/funciones/oficina-de-control-interno>

- Infante Huamán, R. (2018). *Procesos administrativos y el sistema de control interno en el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones INICTEL-UNI del 2017*. Universidad César Vallejo, Perú-Lima.
- Mantilla B. , S. (2013). *Auditoría del control interno*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Manual de Organización y Funciones. (2015). *Manual de Organización y Funciones(MOF)*. Perú-Arequipa: Municipalidad Distrital de Miraflores.
- Much Galindo, L. (2013). *Administración*. Mexico: PEARSON ECUCACIÓN.
- Orellana Flores, L., Gaete Araya, J., & Gaete Becerra, H. (2002). *Alternativas de valorización del sistema de control interno en las empresas*. Chile.
- Peraltilla, M. (2013). *Guía para mejorar el texto único de procedimientos administrativos (TUPA)*. Perú-Lima.
- Reglamento de Organización y Funciones. (2016). *Reglamento de Organización y Funciones*. Perú-Satipo: Municipalidad Provincial de Satipo.
- Rodríguez Obando, E. A. (8 de Noviembre de 2016). Actividades de control. *Universidad Politécnica de Nicaragua*, 8. Obtenido de [http://www.academia.edu/29898351/Actividades\\_del\\_control\\_interno](http://www.academia.edu/29898351/Actividades_del_control_interno)
- Salinas Jiménez , M. (2013). *Proyecto de mejoramiento a los procedimientos del control interno administrativo-financiero de la Compañía Furgoplanta S.A*. Universidad Central del Ecuador, Ecuador-Quito.
- SlideShare. (Setiembre de 2014). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/gruposena0318/manuales-de-polticas-y-objetivos>
- Thompson, I. (29 de septiembre de 2013). *Promonegocios.net*. Obtenido de Definicion de Finanzas.

Zapata Orozco, T. (2017). *El control interno y la administración del área de presupuesto en la ejecutora 027 - Red de Salud Villa El Salvador, Lurín, Pachacamac, Pucusana – DRS VES LPP - 2014*. Universidad César Vallejo, Perú-Lima.

## 6.2 Anexos

### Anexo 1 Instrumento de Investigación “Cuestionario de encuesta”



## UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

### DEPARTAMENTO ACADÉMICO

#### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN – (DEMI)

Señor(a), el presente cuestionario de encuesta tiene como finalidad recabar información confidencial, donde la misma servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS AGENCIA JULIACA-2018” la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece anticipadamente.

Instrucciones: Marca con un aspa (X)

SI = 3

Algunas veces= 2

No = 1

VARIABLE INDEPENDIENTE CONTROL INTERNO				
		SI	ALGUNAS VECES	NO
	<b>DIMENSIÓN: AMBIENTE DE CONTROL</b>			
1	¿El banco práctico sus valores éticos con los trabajadores?			
2	¿Los trabajadores del banco conocen las políticas y procedimientos de educación financiera?			

3	¿El MOF está actualizado y corresponde con la estructura organizacional del banco?			
4	¿Los objetivos y metas de los principales procesos del banco son difundidos con sus trabajadores?			
<b>DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
5	¿Identifica a tiempo los riesgos; que en un futuro podría afectar al banco?			
6	¿Analiza los riesgos a tiempo; que en un futuro podrían afectar al banco?			
7	¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales procesos del banco?			
8	¿Cuenta el banco cuenta con un plan de contingencia documentado para afrontar riesgos?			
9	¿Se emiten reportes/documentación oportuna a la gerencia para ser revisados y controlados?			
<b>DIMENSIÓN: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
10	¿Los trabajadores cumplen sus funciones con responsabilidad?			
11	¿Existen trabajadores confiables para el manejo de la información financiera?			
12	¿EL banco cuenta con medidas de seguridad para la atención a usuario?			
13	¿Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos del banco?			
14	¿Existe un manual de procedimientos sobre control interno en el banco?			
<b>DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				
15	¿Se ha implementado alguna política que estandarice una comunicación interna y externa			

	(Paneles informativos, boletines, revistas, páginas, etc)?			
16	¿Los sistemas de información que dispone las diferentes áreas facilitan información oportuna actual y fácilmente accesible? Para atender requerimientos			
17	¿El banco brinda información al usuario sobre las características de los canales de atención?			
18	¿EL banco cuenta con un area encargada de administrar la documentación e información?			
	<b>DIMENSIÓN: SUPERVISIÓN</b>			
19	¿Existe una supervisan para que los procedimientos administrativos estén comprendidos al 100% por el personal del banco?			
20	¿Existe un área encargada del cumplimiento de las responsabilidades de los trabajadores y que aplique las medidas correctivas?			
21	¿El banco supervisa las funciones de cada oficina administrativa?			
22	¿El banco cuenta con un área para sus actividades de prevención o monitoreo?			
23	¿El banco evalúa la adecuación y eficacia de las políticas y procedimientos en sus trabajadores?			