



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DE CONTROL INTERNO DE LA  
EMPRESA FINANCIERA CREDINKA S.A EN EL ÁREA  
DE NEGOCIOS DE LA AGENCIA TÚPAC AMARU DE LA  
CIUDAD DE JULIACA - 2018”.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

BACH. ELMER COLLANQUI SUCASACA

ASESOR:

MGTR: EDGAR W. PALACO CHARAJA

JULIACA - PERÚ

2018

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

---

**DRA. ERLINDA ROSARIO RODRÍGUEZ CRIBILLEROS**  
**PRESIDENTA**

---

**CPC. JORGE NICOLAS QUISPE CALLO**  
**SECRETARIO**

---

**CPC. FRANK EFRAÍN BLANCO MAMANI**  
**MIEMBRO**

---

**MGTR. EDGAR WASHINGTON PALACO CHARAJA**  
**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

### **A Dios:**

Por darme la oportunidad de vivir en esta tierra tan maravillosa y ser mi fuente inagotable de mis fortalezas, por haberme enseñado a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

### **A mis Padres:**

Juan Silverio Collanqui Sucasaca y Raymunda Sucasaca Roque, por su comprensión y ayuda incondicional en los momentos más difíciles de mi vida, por ser la fuente de inspiración y motivación para superarme cada días más y así poder tener un futuro mejor

### **A mi Asesor:**

Mgtr. Edgar W. Palaco Charaja, por su comprensión, paciencia y el apoyo incondicional en la elaboración de mi trabajo de tesis.

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño, a mi familia: Por su esfuerzo, por su Amor y cariño brindado en toda las Etapas de mi vida.

¡Gracias!

Con todo el amor y cariño del mundo este trabajo va dedicado a mis padres: Juan Silverio y Raymunda.

A mis Hermanos. Vidal, Reyna, Luz y Dina por el apoyo permanente e incondicional que me brindan día a día.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: determinar y describir las principales características del control interno de la Empresa Financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru (T.A) de la ciudad de Juliaca - 2018". La investigación fue descriptiva, para llevar a cabo esta investigación se escogió una muestra dirigida a 10 colaboradores del área de negocios (A.N) a quienes se les aplicó un cuestionario de 25 preguntas, obteniendo los siguientes resultados. **Respecto a los datos generales:** el 70% de los colaboradores son adultos de 26 a 60 años, el 60%, son del sexo masculino, el 50% poseen un grado de instrucción superior universitaria completa, el 50% de los colaboradores tiene una antigüedad de 3 a 5 años, el 50 % es de estado civil conviviente. **Respecto al ambiente de control:** el 70% indica que la empresa si tiene un adecuado sistema de control interno, el 90% indica que la entidad si cuenta con el MOF debidamente actualizado, el 70% indica que si existe políticas y mecanismos adecuados para la selección del personal, el 80% indica que la escala de remuneraciones si está en relación al cargo y funciones, **Respecto a la evaluación de riesgos,** el 40% indica que si están identificados los riesgos por cada objetivo, el 60% indica que no se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades, el 60% nos dice que si existen lineamientos para identificar posibles fraudes en los procesos de evaluación, **Respecto a la actividad de control:** El 70% indica que el personal si conoce los procesos que involucran su área, el 50% indica que no existe políticas o procedimientos para la rotación periódica del personal, el 90% nos dice que si existe procedimientos adecuados para el cumplimiento de objetivos de la entidad. **Respecto a la información y comunicación:** El 80% del personal que labora en la entidad si tiene acceso al sistema de información, el 60% de los colaboradores indican que la entidad si cuenta con mecanismos que permitan obtener información necesaria para la satisfacción de sus clientes, **Respecto a la supervisión:** El 50% de los colaboradores indican que si se comunican las deficiencias de control de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar las medidas correctivas, el 50% indica que la alta dirección de la entidad si emite informes sobre implementación de medidas correctivas.

**Palabra clave:** Control interno, ambiente, información, negocios

## ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine and describe the main characteristics of the internal control of the Financial Company Credinka S.A. in the business area of the agency Tupac Amaru (T.A) of the city of Juliaca - 2018. " The investigation was descriptive, to carry out this research a sample was chosen addressed to 10 business area collaborators (A.N) to whom a questionnaire of 25 questions was applied, obtaining the following results. **Regarding the general data:** 70% of the collaborators are adults from 26 to 60 years old, 60% are male, 50% have a complete university higher education degree, 50% of the employees have a seniority from 3 to 5 years, 50% is of civil status cohabiting. **Regarding the control environment:** 70% indicate that if the company has an adequate internal control system, 90% indicate that if the entity has the MOF duly updated, 70% indicate that if there are adequate policies and mechanisms for the selection of personnel, 80% indicates that the scale of remunerations if it is in relation to the position and functions, **Regarding the evaluation of risks,** 40% indicates that if the risks for each objective are identified, 60% indicates that have identified the risks that may affect the development of activities, 60% tells us that if there are guidelines to identify possible frauds in the evaluation processes, **Regarding the control activity:** 70% indicates that the staff knows the processes that involve their area, 50% indicate that there are no policies or procedures for the periodic rotation of personnel, 90% tells us that if there are adequate procedures for the compliance of entities of the entity. **Regarding information and communication:** 80% of the staff working in the entity if they have access to the information system, 60% of the employees indicate that the entity does have mechanisms to obtain information necessary for the satisfaction of its customers , **Regarding supervision:** 50% of employees indicate that if control deficiencies are communicated in a timely manner to the levels empowered to apply corrective measures, 50% indicate that the entity's top management if it issues reports on implementation of corrective measures.

Keyword: internal control, environment, information, business

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
PORTADA.....	i
JURADO EVALUADOR DE TESIS .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	3
2.1. Antecedentes .....	3
2.1.1. Internacionales .....	3
2.1.2. Nacionales.....	4
2.1.3. Regionales.....	6
2.1.4. Locales .....	7
2.2. Bases teóricas.....	9
2.3. Marco conceptual.....	23
III. METODOLOGÍA .....	27
3.1. Diseño de la investigación .....	27
3.2. Población y muestra.....	27
3.3. Definición y operacionalización de las variables .....	27
3.4. Técnicas e instrumentos.....	29
3.4.1. Técnicas .....	29
3.4.2. Instrumentos.....	30

3.5. Plan de análisis.....	30
3.6. Matriz de consistencia .....	31
3.7. Principios éticos .....	33
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	34
4.1. Resultados.....	34
4.1.1. Respecto a los datos generales .....	34
4.1.2. Respecto al objetivos específico 1 .....	35
4.1.3. Respecto al objetivo específico 2.....	37
4.1.4. Respecto al objetivo específico 3.....	38
4.2. Análisis de resultados .....	60
4.2.1. Respecto a los datos generales.....	60
4.2.2. Respecto al objetivo específico 1.....	60
4.2.3. Respecto al objetivo específico 2.....	61
4.2.4. Respecto al objetivo específico 3.....	61
V. CONCLUSIONES .....	63
5.1. Respecto a los datos generales .....	63
5.2. Respecto al objetivo específico 1.....	63
5.3. Respecto al objetivo específico 2.....	64
5.4. Respecto al objetivo específico 3.....	64
5.5. Respecto al objetivo específico 4.....	64
5.6. Respecto al objetivo específico 5.....	64
VI. RECOMENDACIONES .....	65
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	66
7.1. Referencias bibliográficas.....	66
7.2. Anexos .....	68



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Edad de los colaboradores de la financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru Juliaca .....	47
Tabla N° 2. Sexo de los colaboradores de la financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru Juliaca .....	47
Tabla N° 3. Grado de instrucción de los colaboradores de la financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru Juliaca .....	48
Tabla N° 4. Tiempo de antigüedad en la entidad de los colaboradores de la financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru Juliaca .....	48
Tabla N° 5. Estado civil de los colaboradores de la financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru Juliaca .....	49
Tabla N° 6. ¿La empresa tiene un adecuado sistema de control interno? .....	49
Tabla N° 7. ¿La entidad cuenta con el MOF debidamente actualizado?.....	50
Tabla N° 8. ¿La entidad cuenta con políticas, mecanismos y procedimientos adecuados para la selección del personal?.....	50
Tabla N° 9. ¿La escala de remuneraciones está en relación al cargo, funciones y responsabilidades asignadas al personal? .....	51
Tabla N° 10. ¿La entidad cuenta con un código de ética aprobado por la dirección?.....	51
Tabla N° 11. ¿Están identificados los riesgos por cada objetivo?.....	52
Tabla N° 12. ¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades? .....	52
Tabla N° 13. ¿Existen lineamientos para identificar posibles fraudes en los procesos de evaluación?.....	53
Tabla N° 14. ¿Existe un registro de control que contribuye a reducir los riesgos de errores y/o fraudes y su impacto negativo en los procesos de evaluación? .....	53
Tabla N° 15. ¿El personal conoce que procesos involucran su área y que rol le corresponden los mismos? .....	54

Tabla N° 16. ¿Existe políticas o procedimientos para la rotación periódica e interna del personal? .....	54
Tabla N° 17. ¿Existe procedimientos adecuados para el cumplimiento de objetivos de la entidad? .....	55
Tabla N° 18. ¿Se han elaborado programas operativos sobre la base de los objetivos de gestión de la entidad? .....	55
Tabla N° 19. ¿El personal que labora en la entidad tiene acceso al sistema de información? .....	56
Tabla N° 20. ¿La entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información necesaria para la satisfacción de sus clientes? .....	56
Tabla N° 21. ¿La entidad cuenta con mecanismos que aseguran la calidad y suficiencia de la información? .....	57
Tabla N° 22. ¿Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar las medidas correctivas? .....	57
Tabla N° 23. ¿La alta dirección de la entidad emite informes sobre implementación de medidas correctivas? .....	58
Tabla N° 24. ¿Recibió Ud. capacitación por parte de la empresa?.....	58
Tabla N° 25. ¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. En los dos últimos años? .....	59

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente proyecto de investigación se argumenta porque a través de su desarrollo nos permitirá conocer de manera más profunda, concreta y precisa las características de control interno de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - 2018.

Debido a las necesidades, a las expectativas cambiantes, a la competitividad dentro del sector financiero y a que las empresas de dicho sector desarrollan sus actividades en un ambiente de alto riesgo operativo y de regulaciones normativas rígidas, éstas se han visto en la necesidad de evolucionar de manera constante y sustancial en lo que se refiere a su estructura y gobierno corporativo.

En la actualidad, las empresas pertenecientes al sector financiero, se han visto en la necesidad de encontrar mecanismos que permitan incrementar su eficiencia operativa y mejorar la calidad y oportunidad de los productos y servicios ofrecidos, mediante la reducción de costos y el diseño de un sistema de control interno que permita la prevención y, en su caso, detección de áreas de oportunidad que se tienen en los procesos operativos, ya que de manera general toda organización requiere de un sistema que le permita identificar los riesgos a los cuales está expuesta y le provea las actividades de control necesarias para minimizar los riesgos. Por lo anteriormente expresado , el enunciado del problema de investigación es lo siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - 2018?

Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general:

Describir las características del control interno de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – 2018.

Para poder lograr el objetivo general nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Conocer el ambiente de control de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – 2018.
2. Conocer los riesgos de control de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – 2018.
3. Describir el sistema de supervisión de control de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – 2018.
4. Verificar la información y comunicación de control de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – 2018.
5. Describir la actividad de control de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – 2018.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. A nivel internacional**

(Rojas 2007). En su tesis titulada: Diseño de un Sistema de Control Interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos, Universidad San Carlos de Guatemala. Llega a las siguientes conclusiones:

El autor realiza un aporte importante a aquellas empresas que no cuentan con un sistema de control interno buscando obtener una máxima eficiencia en el mercado en el cual se desarrollan, lo consideramos un trabajo relevante para esta investigación en la medida que trata el tema que nos ocupa de una forma amplia y concisa que ha movido a los profesionales de la contaduría y ciencias afines a reflexionar sobre los pro y los contra de implementar cambios direccionados al establecimiento de controles internos eficaces en las empresas de hoy en día.

(Gáleas 2010) en su tesis titulada: Modelo de control interno con base al informe COSO para mejorar la eficiencia y efectividad de la pequeña empresa de la industria panificadora en la ciudad de San Francisco gotera, departamento de Morazán. Universidad del Oriente de El Salvador presentado. Quien llega a las conclusiones:

Quienes no poseen un sistema de control que contribuya a mejorar la eficiencia y efectividad de las operaciones que se realizan en la pequeña empresa de la industria panificadora, carecen de un sistema contable para el registro de

operaciones, que garantice al propietario obtener correcta información financiera contable de su empresa, además de existir incumplimiento de leyes y regulaciones.

Monascal (2010). En su tesis titulada: Propuesta de gestión de control interno: caso gerencia de auditoria de Italviajes, en la Universidad Monteavila. Caracas. Venezuela. Llega a la siguiente conclusión:

En base a los datos recogidos y analizados producto de las encuestas para la evaluación del método de gestión de control interno, se evidencio que existe un gran desconocimiento de su aplicación y de las actividades que abarca y quienes son los responsables de su ejecución. Se puede notar que el 60% de los encuestados coinciden que no conocen las normas y procedimientos establecidos en las áreas donde están asignadas para realizar sus actividades, mientras que un 40% si conoce cada norma y procedimiento relacionado con las actividades que están ejecutando.

### **2.1.2. A nivel nacional**

(Beltrán P., M. J. & Belzusarri P., K. S. 2015). En su tesis titulada: Control interno para la optimización de la gestión en las organizaciones no gubernamentales de la provincia de Huancayo. Huancayo, Perú. Llegan a las siguientes conclusiones:

- Se determinó que el control interno influye positivamente en la optimización de la gestión de las Organizaciones No Gubernamentales de la Provincia de Huancayo en 0.71373684, esto es; cuando el control interno se formule e implemente de manera fundamentada el mismo que permitirá ser utilizado como herramienta de evaluación que coadyuve al uso de los recursos administrativos, promoviendo eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades de

Organizaciones No Gubernamentales de la Provincia de Huancayo (Objetivo general).

- Se determinó que los fundamentos de control interno incide en el fortalecimiento de la eficiencia de la gestión de las Organizaciones No Gubernamentales de la Provincia de Huancayo en 0.535770666, esto es; cuando el control previo, concurrente y posterior se lleva a cabo de manera objetiva; observando en forma crítica, sí se ha respetado los criterios para la ejecución de los recursos y que las deficiencias encontradas sean tomadas en cuenta al momento de la planificación de las actividades de Organizaciones No Gubernamentales (objetivo específico 01).
- Se determinó que Los tipos de control interno a través de la evaluación de resultados permite la determinación de la eficacia de la gestión de las Organizaciones No Gubernamentales de la Provincia de Huancayo en 0.88882379, esto es; cuando las Organizaciones No Gubernamentales trabajen con directivas de gestión basado en un modelo que incluya las fases de control previo, concurrente y posterior. (objetivo específico 2).

(Bonifacio & Espinoza 2012). En su tesis titulada: Implementación de un sistema de control interno para una eficiente gestión en el área de abastecimientos de las municipalidades distritales de la Provincia de Huancayo”, llegan a las siguientes conclusiones:

- En el que analizan los aspectos relativos al sistema de control interno en el Área de Abastecimientos de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Huancayo, desde los planteamientos propios de la implementación del control

interno, donde las entidades materia de estudio padecen de un mal crónico, para adquirir bienes, servicios y obras sin disponibilidad presupuestal para la atención de sus requerimientos, seguido del factor humano incapaz de desarrollar aspectos administrativos de los procesos de abastecimiento, almacenamiento y distribución, que optimicen la conservación de los bienes estatales y recursos, por tal motivo el propósito del estudio consistió en: aplicar la implementación del sistema de control interno en el área de abastecimientos en función al marco normativo de control, dando como fundamento que dicha implementación permitirá lograr una eficiente gestión conforme a los principios del control gubernamental.

### **2.1.3. A nivel regional**

(Quispe 2015). En su tesis titulada: Implementación del sistema de control interno en el área de abastecimiento en la municipalidad distrital de Pilcuyo, periodo 2012-2014. Llega a las siguientes conclusiones:

- Existe un sistema de control interno débil e inadecuado en la unidad de abastecimiento de la municipalidad en muestra, asimismo se pudo evidenciar y constatar la situación actual de la organización por cuanto las revisiones diagnosticaron que los funcionarios y servidores públicos desconocen las normativas de control interno que se relacionan con el área de abastecimiento que no permiten tomar decisiones de acuerdo con las nuevas tendencias y normas legales enfocados en la misión, visión y objetivos, aplicando las estrategias para dar cumplimiento a los planes establecidos en pro de una eficiente gestión.



- La deficiente aplicación de normativas de control interno que, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en el proceso de contratación y en las actividades que se realizan en el área de abastecimiento de las entidades, perjudica el logro de metas y objetivos institucionales de la Municipalidad Distrital de Yunguyo.
- Analizado cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno se llegó a la conclusión de que todos son indispensables e importantes para mejorar la gestión en la unidad de abastecimiento, pero el más resaltante en el proceso de contratación es el componente actividades de control gerencial, que comprende políticas y procedimientos establecidos por el titular de la institución para asegurar que el proceso de contratación se lleve a cabo adecuadamente y así no afectar a los objetivos de la entidad, contribuyendo al cumplimiento de éstos.

#### **2.1.4. A nivel local**

(Flores 2015). En su tesis titulada: Repercusión del control interno en la gestión municipal de la municipalidad provincial de San Román. Llega a las siguientes conclusiones

- Los datos recopilados y la aplicación de la prueba de hipótesis contribuyeron a establecer que el tipo de ambiente de control no alcanza el grado de cumplimiento de los objetivos y metas. Situación que no permite una buena gestión en la municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2013.
- Así mismo de los resultados obtenidos en la investigación efectuada, se ha establecido que la forma en el grado de evaluación de riesgo del control interno

que influye es significativa en la mejora de la calidad de vida de la población de la provincia de san Román.

- Del mismo modo de acuerdo a la verificación de los datos correspondiente a la hipótesis permitió establecer que los niveles de actividades de control influyen en el rendimiento de la ejecución presupuestal versus presupuesto de gasto.
- Como consecuencia de los resultados obtenidos en la investigación, se ha determinado que el grado de información y comunicación mejora favorablemente los niveles de eficiencia, eficacia y economía. Es decir que existe una influencia significativa con respecto la gestión del gobierno local.
- Los datos obtenidos como producto de la recopilación de los datos permitió establecer que el nivel de monitoreo en las actividades de control alcanza el desarrollo económico y humano. Por lo que se ha identificado que influye en la gestión del gobierno local.
- Así mismo se ha establecido que el control interno previo y simultáneo compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos, de ahí que el grado de cumplimiento de leyes y normas vigentes logra al comportamiento de gastos versus ingresos, por fuentes de financiamiento. En conclusión, se ha establecido que el Control Interno repercute significativamente en la Gestión de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2013.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.1.1. Control interno**

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.(Gómez, 2001)

#### **2.2.1.1. Elementos básicos del control interno**

- a) Un plan de organización que provea la separación apropiada de responsabilidades funcionales.
- b) Un sistema de autorización y procedimientos de registro adecuados para proveer un control razonable.
- c) Prácticas sanas de seguirse en la ejecución de los deberes y funciones de cada unidad y servidor de la organización.
- d) Idoneidad del personal, proporcional a sus responsabilidades.
- e) Función efectiva de auditoría interna.

Hoy en día se considera que el control interno va más allá de los asuntos que tienen relación directa con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas. El control interno incluye controles tanto de carácter financiero como

administrativo o gerencial; aunque es difícil delimitar estas áreas es necesario tratar de establecer diferencias entre el control interno financiero y el administrativo, ya que ambos hacen parte del control interno. (Actualícese, 2015)

#### **2.2.1.2. Control interno financiero**

Comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros que conciernen a la custodia de los recursos, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros. Debe estar orientado a una seguridad razonable de que:

- Las operaciones y transacciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- Dichas transacciones se registren adecuadamente para permitir la preparación de estados financieros.
- El acceso a los bienes y/o disposiciones solo es permitido previa autorización de la administración.
- Los asientos contables se hacen para controlar la obligación de responder por los recursos, y su registro se compara periódicamente con los recursos físicos; por ejemplo, el inventario de mercancía.
- El control interno es responsabilidad principal de la gerencia o máxima autoridad de la empresa; y en lo relativo al control interno financiero esta responsabilidad recae sobre el funcionario encargado de la dirección financiera ante la máxima autoridad, quien debe velar por que sea congruente. (Actualícese, 2015)

### **2.2.1.3. Tipos de control interno**

Tomando en cuenta las áreas de funcionamientos, aunque no existe una separación radical de los controles internos, porque como se dijo antes, el control interno es un todo integrado, y más bien desde un punto de vista didáctico, se ha establecido la siguiente clasificación:

#### a) Control interno administrativo

Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados.

#### b) Control interno financiero

Un adecuado mecanismo de control interno financiero exige el establecimiento de los procedimientos de control en toda las áreas y unidades de negocio para ver la veracidad y confiabilidad de los registros, estados e informes que producen sobre los activos pasivos, patrimonio y otros derechos y obligaciones de la empresa, este tipo de control se basa en el grado de eficiencia y efectividad.

#### c) Control interno posterior

Es una evaluación posterior de operaciones administrativas y financieras que se practica por intermedio de la auditoria gubernamental y auditoria interna de cada organización.

d) Control posterior externo.

Es una evaluación posterior de operaciones administrativas y financieras que es responsabilidad exclusiva del Organismo Superior de Control, a través de la Auditoría Gubernamental. (Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, 2000)

#### **2.2.1.4. Importancia de control interno**

Como parte de las mejoras continuas en su sistema de control interno de procesos críticos, muchas compañías, por no decir todas, invierten una cantidad considerable de dinero en la evaluación de controles financieros, la cual se ejecuta mediante la recopilación, estudio y análisis en detalle de la información disponible sobre sus sistemas y mecanismos de control interno. Ello tiene por finalidad conocer la situación real de sus controles, establecer su grado actual de madurez y evaluar, según sea el caso, los impactos de las oportunidades de mejora que se puedan detectar en sus estados financieros.

Los controles de los reportes financieros son ejecutados por personas que se encargan de validar la integridad y exactitud de las fuentes de información provenientes de diferentes sistemas de información, las cuales permiten la elaboración oportuna de los reportes gerenciales que informarán el estado de la situación financiera de las empresas.

Toda la información recibida por los diferentes sistemas cuenta con controles específicos orientados a validar la información o su proceso de verificación. Entre estos están incluidas las revisiones analíticas de saldos, comparaciones de la

información financiera con respecto a reportes operativos de negocios y comparaciones con el presupuesto aprobado por la alta gerencia.

Por ejemplo, el control mensual sobre el análisis de cuentas significativas es realizado por uno o varios analistas contables con el fin de detectar variaciones significativas, obtener la justificación de estas variaciones y elaborar planes de acción correctivos para clarificar y sincerar los saldos contables de las cuentas del balance general de una empresa. Ejecutar esta actividad implica la necesidad de contar con reportes de diferentes módulos operativos, los cuales son contrastados con el detalle contable de una cuenta del balance.

La evaluación de un adecuado control financiero permite dejar evidencia de lo siguiente:

Adecuada estructura organizacional; por lo tanto, adecuada segregación de funciones de los procesos significativos de negocio.

Cumplimiento de los niveles de autorización para operaciones relacionadas con los procesos críticos de negocios previamente aprobados por la alta gerencia.

Alineación de los procesos con las políticas y procedimientos vigentes y matrices de controles y riesgos significativos. Apropiado proceso de supervisión de las actividades críticas de los procesos de negocios significativos y su documentación de soporte.

Correcta evaluación de los riesgos relacionados con tecnologías de la información que tienen un impacto en los procesos críticos de los negocios con respecto a la confidencialidad e integridad.

La evaluación de los controles financieros se fundamenta en las recomendaciones del Informe COSO (Committee of Sponsoring Organisations), un marco integrado de control interno generalmente aceptado que provee una base de evaluación de ambientes de control interno en función a objetivos.

Sin duda, los controles financieros permiten evidenciar la integridad y exactitud de los reportes operativos que alimentan los reportes financieros de las empresas y que también constituyen un mecanismo de verificación muy poderoso para demostrar un alto nivel de compromiso gerencial en la transparencia de los estados financieros; por ello, es de gran importancia identificar clara y oportunamente las desviaciones y/o incumplimientos, así como tomar las medidas correctivas del caso. Recordando a Carlos Slim: “Todas las empresas cometen errores. El truco es evitar los grandes”. (Yong, 2017).

#### **2.2.1.5. Limitaciones de control interno**

El Marco reconoce que, si bien el control interno ofrece garantías razonables de lograr los objetivos de la entidad, existen limitaciones. El control interno no puede prevenir el mal juicio o sus decisiones, o eventos externos que pueden causar una organización de no lograr sus objetivos operativos. En otras palabras, incluso un sistema efectivo de control interno puede experimentar un fallo. Las limitaciones pueden resultar de la:

- Adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno



- La realidad de que el juicio humano en la toma de decisiones puede ser culpable y sujeto a sesgos
- Las averías que se pueden producir debido a errores humanos como simples errores
- Capacidad de gestión para anular el control interno
- Capacidad de gestión, otro personal y / o de terceros para eludir los controles a través de la colusión
- Los eventos externos fuera del control de la organización

Estas limitaciones impiden tener la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad, es decir, el control interno proporciona razonable, pero no absoluta seguridad. A pesar de estas limitaciones inherentes, la gestión debe ser consciente de en la selección, desarrollo e implementación de controles que reduzcan al mínimo, en la medida de lo posible, estas limitaciones. (Ballesteros, 2014)

#### **2.2.1.6. Componentes del control interno**

##### **a) Ambiente de control**

El ambiente de control define el carácter de una organización buscando estimular y promover el compromiso y la conciencia hacia el control también busca evaluar la estructura organizativa para establecer las relaciones de jerarquía buscando la comunicación adecuada y así lograr las políticas y prácticas de los recursos humanos para ello se tiene los valores de la integridad.

El ambiente de control se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno, incluidas las normas de conducta que se espera. Un buen ambiente de control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de Control Interno.

El ambiente de control comprende los principios de integridad y valores éticos que deben regir en la entidad, los parámetros que permitan las tareas de supervisión, la estructura organizativa alineada a objetivos, el proceso para atraer, desarrollar y retener a personal competente y el rigor en torno a las medidas de desempeño, incentivos y recompensas.

- Comportamiento moral de la cultura, de las virtudes, de la actitud y de la conducta de las personas en general
- Valores éticos y morales necesarios en la empresa.

La entidad y el auditor interno, pueden generar un ambiente adecuado si:

- Existe una buena estructura organizativa.
- Existe una veraz política de la administración.(Mendoza, 2014)

## **b) Evaluación de riesgos**

El Control Interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las entidades. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa

la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos, tanto de la entidad (internos y externos) como de la actividad. (Del Toro, 2005)

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere al mecanismo necesario para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento. (Romero, 2012)

### **c) Actividades de control**

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o correctivos. Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos.(Romero, 2012)

#### **d) Información y comunicación**

Están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos e control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

1. **Controles Generales:** Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen al control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y administración de base de datos.
2. **Controles de Aplicación:** Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfases con otros sistemas de los que se reciben o entregan información.

Para todos los efectos, es preciso estar conscientes de que la contabilidad nos dice, en parte, lo que ocurrió pero no lo que va a suceder en el futuro. Los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización.

La información generada internamente así como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es parte esencial de la toma de decisiones así como en el seguimiento de las operaciones. La información cumple con distintos propósitos a diferentes niveles. (Romero, 2012)

#### **e) Supervisión y monitoreo**

Los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Lo anterior no significa que tenga que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores. (Romero, 2012)

### **2.1.2. Área de negocio**

Área de negocios es un área separada de las operaciones o las responsabilidades de las unidades de organización de la contabilidad financiera que se utiliza para la elaboración de informes internos y externos. Diferentes divisiones de cada negocio con en una entidad jurídica se crean como Áreas de negocio para la información de cada uno de las áreas operativas. Así que las declaraciones financieras pueden ser creadas para cada área de negocio y los presentes estados financieros se pueden utilizar para fines internos de informes. (Manual SAP, 2010)

#### **2.1.2.1. Áreas de negocio y unidades de negocio**

Las empresas suelen desarrollar diferentes tipos de respuestas a los requerimientos o demandas actuales o potenciales de los clientes. Así, actúan en varios "frentes", entregando diferentes productos (cervezas, gaseosas, aguas minerales) o en diferentes escenarios de clientes (varones, mujeres, jóvenes, adultos), o en diferentes escenarios territoriales (países, regiones, barrios, rural o urbano). Ello supone características, fabricación, componentes, diseños, precios, tributación, tecnologías, servicios complementarios, conocimientos y destrezas, etc. diferenciados, dando lugar a diferentes "áreas de negocio". (De Carlos, 2008)

#### **2.1.2.2. Área estratégicas de negocio**

Las AEN son "segmentos identificables y distintivos del entorno con el que una empresa hace (áreas actuales) o puede hacer negocio (áreas potenciales), o sea, responder con su oferta a unas demandas de producto, mercado-clientes, tecnología, geografía (PMTG) diferenciados, actuando competitivamente buscando maximizar

ingresos-facturación y resultados-beneficios". Así, unas demandas de bebidas diferenciadas en su PMTG podrían ser respondidas por una oferta de cervezas, de gaseosas y de aguas minerales, tres diferentes "áreas de negocio". Lo mismo sucedería si alguien sólo genera valor produciendo, distribuyendo o prestando atención técnica a automóviles (un área de negocio) y no lo hace respecto de camionetas o "sport utilities" (no actúa en dichas áreas). Cualquier empresa grande puede tener 70 a 50 AEN, una mediana 10 a 20 y las pequeñas 3 a 5.

A partir de sus trabajos de "misiones estratégicas", el departamento de estudios de General Electric desarrolló el concepto de Unidades Estratégicas de Negocios (UEN o SBU, "Strategic Business Units"). Éstas dicen relación con "divisiones, departamentos, secciones u otras unidades organizativas de la empresa que se crean para tener la responsabilidad de orientar y dirigir la misma para obtener resultados en parte, o en una o más áreas de negocio". O sea, las UEN son una forma estructural u organizacional para administrar las AEN. (De Carlos, 2008)

### **2.1.2.3. Aspectos organizacionales**

La estructuración u organización funcional o por áreas y procesos especializados en los tipos naturales de actividad de toda empresa (operaciones, marketing, finanzas, personas, investigación y desarrollo, etc.) no siempre permiten potenciar los resultados y competitividad de una compañía en la que hay decenas o cientos de AEN diferentes. La especialización en funciones o etapas del proceso empresarial, comunes para todas las AEN suele beneficiar a algunas áreas, en perjuicio de otras, dada la racionalidad funcional de privilegiar la optimización de los

procesos funcionales comunes por sobre los resultados pretendidos en competitividad de cada una de las AEN.

Por ello apareció la organización divisional o federal (Drucker y GE) o por UEN para establecer una administración con todas o parte principal de las funciones empresariales atribuidas específicamente a cada AEN o a cada conjunto de ellas. Y así cada UEN cuenta con las funciones necesarias para "asegurar los resultados en la(s) área(s) de negocio que tiene encomendado gestionar". Entonces, no es lo mismo "áreas" que "unidades" de negocios.

Por lo tanto:

- 1) Las AEN son "naturales", existen porque hay diferencias significativas en producto, mercado, tecnología, geografía entre las prestaciones que entrega y planifica la empresa. En tanto las UEN son "artificiales"; si la empresa quiere y resulta conveniente para administrarlas, recurre a ellas para organizarse y gestionar las áreas. Si no, puede administrar las áreas vía organización funcional.
- 2) Por lo tanto, si bien siempre habrán AEN, no siempre existirán UEN en la empresa.
- 3) Las áreas son por lo tanto conceptos esenciales para planificar u ordenar el futuro; las unidades, en cambio, son conceptos estructurales u organizativos de distribución del trabajo, que pueden o no utilizarse. Son un medio, no un fin.(De Carlos, 2008)



## **2.3. Marco conceptual**

- 2.3.1. Actividades de control:** Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos.
- 2.3.2. Ambiente de control:** El ambiente de control se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno.
- 2.3.3. Área de negocio:** Es un área separada de las operaciones o las responsabilidades de las unidades de organización de la contabilidad financiera que se utiliza para la elaboración de informes internos y externos.
- 2.3.4. Área estratégicas de negocio:** Son "segmentos identificables y distintivos del entorno con el que una empresa hace (áreas actuales) o puede hacer negocio (áreas potenciales), o sea, responder con su oferta a unas demandas de producto, mercado-clientes, tecnología, geografía.
- 2.3.5. Áreas de negocio y unidades de negocio:** Las empresas suelen desarrollar diferentes tipos de respuestas y actúan en varios "frentes", entregando diferentes productos (cervezas, gaseosas, aguas minerales) o en diferentes escenarios de clientes.
- 2.3.6. Aspectos organizacionales:** No siempre permiten potenciar los resultados y competitividad de una compañía en la que hay decenas o cientos de AEN

diferentes. La especialización en funciones o etapas del proceso empresarial, comunes para todas las AEN suele beneficiar a algunas áreas.

**2.3.7. Control interno administrativo:** Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades por la administración.

**2.3.8. Control interno financiero:** Debe estar orientado a una seguridad razonable de que: Las operaciones y transacciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración. Dichas transacciones se registren adecuadamente para permitir la preparación de estados financieros.

**2.3.9. Control interno financiero:** Un adecuado mecanismo de control interno financiero exige en todas las áreas y unidades de negocio para ver la veracidad y confiabilidad de los registros, estados e informes que producen sobre los activos pasivos.

**2.3.10. Control interno posterior:** Es una evaluación posterior de operaciones administrativas y financieras que se practica por intermedio de la auditoría gubernamental y auditoría interna de cada organización.

**2.3.11. Control interno:** El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa.

- 2.3.12. Control posterior externo:** Es una evaluación posterior de operaciones administrativas y financieras que es responsabilidad exclusiva del Organismo Superior de Control.
- 2.3.13. Elementos básicos del control interno:** Un plan de organización que provea la separación apropiada de responsabilidades funcionales. Un sistema de autorización y procedimientos de registro adecuados para proveer un control razonable.
- 2.3.14. Evaluación de riesgos:** A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema.
- 2.3.15. Importancia de control interno:** Tiene por finalidad conocer la situación real de sus controles, establecer su grado actual de madurez y evaluar, según sea el caso, los impactos de las oportunidades de mejora que se puedan detectar en sus estados financieros.
- 2.3.16. Información y comunicación:** De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información. Controles Generales: Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen al control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha.
- 2.3.17. Limitaciones de control interno:** Las limitaciones pueden resultar de la: Adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el

control interno. La realidad de que el juicio humano en la toma de decisiones puede ser culpable y sujeto a sesgos. Las averías que se pueden producir debido a errores humanos como simples errores.

**2.3.18. Supervisión y monitoreo:** Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Lo anterior no significa que tenga que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, descriptivo, bibliográfico y de corte transversal por que se aplica el instrumento en un de terminado tiempo.

#### 3.2. Población y muestra

##### Población

El universo de la investigación está conformado por la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca-2018.

##### Muestra

La muestra que se realiza para esta investigación son diez (10) colaboradores del área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca.

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

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE DIMENSIONES	
	Ambiente de control	¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad?	Si	No
		¿Los objetivos estratégicos son consistentes con la misión de la	Si	No

<b>CONTROL INTERNO</b>		entidad?		
		¿Las estrategias han sido elaboradas de manera participativa y aprobadas por la administración?	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Evaluación de riesgos</b>	¿Conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa?	<b>Si</b>	<b>No</b>
		¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la unidad administrativa?	<b>Si</b>	<b>No</b>
		¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Actividades de control</b>	¿Se han definido procedimientos de control para cada uno de los riesgos significativos identificados?	<b>Si</b>	<b>No</b>
		¿La asignación de tareas se ha realizado de manera que se asegure sintéticamente el chequeo y verificación?	<b>Si</b>	<b>No</b>
		¿Existe un flujo de información adecuado entre las distintas áreas de la institución?	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Información y comunicación</b>	¿La información interna y externa generada por la organización es remitida previamente a los niveles correspondientes para su aprobación?	<b>Si</b>	<b>No</b>
		¿Están definidos los informes periódicos que deben remitirse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones?	<b>Si</b>	<b>No</b>

		¿Se comunican las excepciones de las reglas a los niveles superiores a aquel donde se descubre la misma?	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Supervisión y monitoreo</b>	¿La supervisión en práctica enfatiza en la responsabilidad de los gerentes y otros con funciones de supervisión por el funcionamiento del sistema de control interno?	<b>Si</b>	<b>No</b>
		¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias?	<b>Si</b>	<b>No</b>
		¿Dentro de la propia gestión existe una rutina de permanente seguimiento y evaluación del desempeño del control interno para determinar las mejores y ajustes requeridos?	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>ÁREA DE NEGOCIOS</b>	<b>Operaciones</b>	¿Es importante contar con un área de negocios en las empresas en una institución financiera o crediticia.	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>Responsabilidades</b>	¿Las personas que trabajan en el área de negocios son idóneas en sus puestos=	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>Áreas de negocio y unidades de negocio</b>	¿En las instituciones financieras y/o crediticias cuentan con unidades de negocio?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>Áreas estratégicas de negocio</b>	¿Las instituciones financieras o crediticias cuentan con áreas estratégicas de negocio?	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>Aspectos organizacionales</b>	¿Los trabajadores de credinka tienen aspectos organizacionales durante sus labores de trabajo?	<b>SI</b>	<b>NO</b>

### **3.4. Técnicas e instrumentos**

#### **3.4.1. Técnicas**

Se utilizará la técnica de la encuesta

#### **3.4.2. Instrumentos**

El instrumento que se utiliza para el recojo de información es un cuestionario de 25 preguntas.

### **3.5. Plan de análisis**

En la investigación para el logro del objetivo general y específicos se ha recolectado información mediante una encuesta haciendo una serie de preguntas a los trabajadores de la financiera Credinka S.A. del área de negocios en la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca.



### 3.6. Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLE	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
Caracterización de control interno de la empresa financiera Credinka S.A en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - 2018”	¿Cuáles son las características del control interno de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - 2018”?	Describir las características del control interno de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – 2018.	<p>a) Conocer el ambiente de control de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – 2018.</p> <p>b) Conocer los riesgos de control de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – 2018</p> <p>c) Describir el sistema de supervisión de control de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – 2018</p> <p>d) Verificar la información y comunicación de control de la empresa financiera Credinka S.A. en el</p>	<p>Control interno</p> <p>Área de negocio</p>	El diseño de esta investigación es no experimental, descriptivo, bibliográfico y de corte transversal por que se aplica el instrumento en un de terminado tiempo.	<p>El universo de la investigación está conformado por la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca-2018.</p> <p>La muestra que se realiza para esta investigación son diez (10) colaboradores del área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca</p>

			<p>área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – 2018</p> <p>e) Describir la actividad de control de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – 2018</p>			
--	--	--	---	--	--	--

### **3.7. Principios éticos**

El presente proyecto de investigación tiene los principios éticos necesarios para la realización del proyecto teniendo resultados y evidencias de acuerdo a la autorización de la entidad donde se realiza el trabajo correspondiente.

## IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1. RESULTADOS

4.1.1. Respuesta respecto a los datos generales de los trabajadores de la financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – 2018.

CUADRO 01

ITEMS	TABLA N°	RESULTADOS
Edad	1	El 70% (7), fluctúa entre los 26 a 60 años y el 30% (3) fluctúa entre los 18 a 25 años.
Sexo	2	El 60% (6), son del sexo masculino y el 40% (4) son del sexo femenino.
Grado de instrucción	3	El 50%(5) de los colaboradores del área de negocios poseen un grado de instrucción superior universitaria completa, el 40 % (4) poseen un grado de instrucción superior universitaria incompleta y el 10%(1) indica que solo tiene grado de instrucción secundaria completa.  El 50% (5) de los colaboradores tiene una

Tiempo de antigüedad en la entidad	4	antigüedad de 3 a 5 años, el 20% (2) de los colaboradores tiene una antigüedad de 0 a 2 años, el 20% (2) tiene una antigüedad de 6 a 8 años y el 10% (1) tiene una antigüedad de 9 a más años respectivamente.
Estado civil	5	El 50 % (5) de los colaboradores es de estado civil conviviente, el 30% (3) indica ser de estado civil soltero y el 20% (2) indica ser de estado civil casado.

**Fuente:** Elaboración propia en base a las tablas 01, 02, 03,04 05 del anexo 2

#### 4.1.2. Respecto al objetivo específico 1

Conocer el ambiente de control de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – 2018.

#### CUADRO 02

ITEMS	TABLA N°	RESULTADOS
La empresa tiene un adecuado sistema de control interno.	6	El 70% indica que la empresa si tiene un adecuado sistema de control interno, el 20 % indica que no tiene un adecuado sistema de control y el 10% de los encuestados no sabe, no opina al respecto.

<p>La entidad cuenta con el MOF debidamente actualizado</p>	7	<p>El 90% de colaboradores indica que la entidad si cuenta con el MOF debidamente actualizado y el 10% de los colaboradores indica que la entidad no cuenta con el MOF actualizado.</p>
<p>La entidad cuenta con políticas, mecanismos y procedimientos adecuados para la selección del personal</p>	8	<p>El 70% de los colaboradores indica que si existe políticas y mecanismos adecuados para la selección del personal, el 20% de encuestados no sabe, no opina respecto a la pregunta y el 10% de los colaboradores indica que no existe políticas y mecanismos para la selección del personal.</p>
<p>La escala de remuneraciones está en relación al cargo, funciones y responsabilidades asignadas al personal</p>	9	<p>El 80% indica que la escala de remuneraciones si está en relación al cargo, funciones y responsabilidades asignadas al personal y el 20% de los encuestados no sabe no opina respecto a la pregunta.</p>
<p>La entidad cuenta con un código de ética aprobado por la dirección</p>	10	<p>El 70%de los colaboradores indica que la entidad si cuenta con un código de ética aprobado por la dirección, el 20% indica que la entidad no cuenta con el código de ética</p>

aprobado por la dirección y el 10% no sabe,  
no opina al respecto.

---

**Fuente:** Elaboración propia en base a las tablas 06, 07, 08,09 ,10 del anexo 2

#### **4.1.3. Respecto al objetivo específico 2**

Conocer los riesgos de control de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – 2018.

#### **CUADRO 02**

---

<b>ITEMS</b>	<b>TABLA N°</b>	<b>RESULTADOS</b>
Están identificados los riesgos por cada objetivo	11	El 80% de los colaboradores indica que si están identificados los riesgos por cada objetivo, el 20% indica que no están identificados los riesgos por cada objetivo.
Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades.	12	El 60% de los colaboradores indica que no se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades y el 40% de los encuestados indican que si han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades.
Existen lineamientos		El 60% de los colaboradores indican que si

<p>para identificar posibles fraudes en los procesos de evaluación.</p>	<p>13</p>	<p>existen lineamientos para identificar posibles fraudes en los procesos de evaluación, el 20% de los encuestados nos dicen que no existen lineamientos para identificar posibles fraudes y el 20% nos dice que no sabe, no opina al respecto.</p>
<p>Existe un registro de control que contribuye a reducir los riesgos de errores y/o fraudes y su impacto negativo en los procesos de evaluación.</p>	<p>14</p>	<p>El 70% de los colaboradores indican que si existe un registro de control que contribuye a reducir los riesgos de errores y/o fraudes y el 30% de encuestados indica que no existe un registro de control que contribuye a reducir los riesgos de errores y/o fraudes en los procesos de evaluación.</p>

**Fuente:** Elaboración propia en base a las tablas 11, 12, 13,14 del anexo 2

#### **4.1.4. Respecto al objetivo específico 3**

Describir el sistema de supervisión de control de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – 2018.



**CUADRO 03**

<b>ITEMS</b>	<b>TABLA</b>	<b>RESULTADOS</b>
	N°	
El personal conoce que procesos involucran su área y que rol le corresponden los mismos.	15	El 70% indica que el personal si conoce los procesos que involucran su área y que rol le corresponden a sí mismos, el 20% no sabe, no opina al respecto y el 10% de los encuestados indica el personal no conoce los procesos que involucran su área y que rol le corresponden a sí mismos.
Existe políticas o procedimientos para la rotación periódica e interna del personal	16	El 50% de los colaboradores indica que no existen políticas o procedimientos para la rotación periódica e interna del personal, el 40% indica que si existen políticas y procedimientos para la rotación periódica e interna del personal y el 10 % no sabe, no opina al respecto.
Existen procedimientos adecuados para el cumplimiento de objetivos de la	17	El 90% de colaboradores indica que si existen procedimientos adecuados para el cumplimiento de objetivos de la entidad y el 10% indica que no existen procedimientos adecuados para el cumplimiento de objetivos

entidad.

de la entidad.

Se han elaborado programas operativos sobre la base de los objetivos de gestión de la entidad.

18

El 80% de los colaboradores encuestados nos indica que si se han elaborado programas operativos sobre la base de los objetivos, el 10% indica que no se han elaborado programas operativos sobre la base de objetivos y el 10% de encuestados no sabe, no opina respecto a la interrogante.

---

**Fuente:** Elaboración propia en base a las tablas 15, 16, 17,18 del anexo 2

#### **4.1.5. Respecto al objetivo específico 4**

Verificar la información y comunicación de control de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – 2018.

#### **CUADRO 04**

---

<b>ITEMS</b>	<b>TABLA N°</b>	<b>RESULTADOS</b>
El personal que labora en la entidad tiene acceso al sistema de información.	19	El 80% del personal que labora en la entidad si tiene acceso al sistema de información y el 20% de encuestados indica que no tienen acceso al sistema de información.

<p>La entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información necesaria para la satisfacción de sus clientes.</p>	<p>20</p>	<p>El 60% de los colaboradores indican que la entidad si cuenta con mecanismos que permitan obtener información necesaria para la satisfacción de sus clientes y el 40% indica que la entidad no cuenta con mecanismos que permitan obtener información necesaria para la satisfacción de sus clientes.</p>
<p>La entidad cuenta con mecanismos que aseguran la calidad y suficiencia de la información.</p>	<p>21</p>	<p>El 60% de los colaboradores encuestados indican que la entidad si cuenta con mecanismos que aseguran la calidad de información, el 30% indica que la entidad no cuenta con mecanismos que aseguran la calidad de información y el 10% de los encuestados no sabe, no opina al respecto.</p>

**Fuente:** Elaboración propia en base a las tablas 19, 20, 21 del anexo 2

#### **4.1.6. Respecto al objetivo específico 5**

Describir la actividad de control de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – 2018.

**CUADRO 05**

<b>ITEMS</b>	<b>TABLA</b>	<b>RESULTADOS</b>
	<b>N°</b>	
Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar las medidas correctivas.	22	El 50% de los colaboradores indican que si se comunican las deficiencias de control de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar las medidas correctivas, el 40% de encuestados indican que no se comunican las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar las medidas correctivas y el 10% de los colaboradores no opinan al respecto.
La alta dirección de la entidad emite informes sobre implementación de medidas correctivas.	23	El 50% indica que la alta dirección de la entidad si emite informes sobre implementación de medidas correctivas y el 50% indican que no se emiten informes sobre la implementación de medidas correctivas.
Recibió Ud. capacitación por parte de la empresa.	24	El 90% de los colaboradores indican que si recibieron capacitación por parte de la empresa y el 10 % indican que no recibieron capacitación por parte de la empresa.
Cuantos cursos de		El 70% de los colaboradores ha recibido

capacitación ha 25 capacitación en los dos últimos años de 5 a  
tenido Ud. En los más veces y el 30% a recibido capacitación  
dos últimos años en los dos últimos años de 3 a 4 veces.

---

**Fuente:** Elaboración propia en base a las tablas 22, 23, 24,125 del anexo 2

### **Instrucciones**

La presente técnica tiene la finalidad recabar información relacionada con la investigación caracterización de control interno de la empresa financiera Credinka S.A en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - 2018

En las preguntas que a continuación se le presenta, sírvase elegir una alternativa, marcando para tal fin con un aspa (X). Está técnica es anónima y se le agradece su colaboración.

Nombre (opcional)

**Objetivo** .la siguiente encuesta es de carácter anónimo y es únicamente con fines de estudio, tiene como objetivo describir las características de control interno de la empresa financiera Credinka S.A en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – 2018

**Introducción:** en las interrogantes que se presentan a continuación sírvase a proporcionar la información veraz, marcando con un aspa o cruz en los casilleros correspondientes, se agradece por su colaboración.

## I) DATOS GENERALES

### 1.-Edad

18 – 25 ( )

26 – 60 ( )

### 2.-Sexo

Masculino ( )

Femenino ( )

### 3.- Grado de instrucción:

Primaria: completa ( )

Primaria incompleta ( )

Secundaria completa ( )

Secundaria incompleta ( )

Superior universitaria completa ( )

Superior universitaria incompleta ( )

### 4.- Tiempo de antigüedad en la entidad:

De 0 a 2 años ( )

De 3 a 5 años ( )

De 6 a 8 años ( )

De 9 a más años ( )

### 5.- Estado civil:

Soltero ( )

casado ( )

conviviente ( )

divorciado ( )

otros ( )

## II. AMBIENTE DE CONTROL

### 6.- ¿La empresa tiene un adecuado sistema de control interno?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

### 7.- ¿La entidad cuenta con el MOF debidamente actualizado?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

8.- ¿La entidad cuenta con políticas, mecanismos y procedimientos adecuados para la selección del personal?

- a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

9.- ¿La escala de remuneraciones está en relación al cargo, funciones y responsabilidades asignadas al personal?

- a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

10.- ¿La entidad cuenta con un código de ética aprobado por la dirección?

- a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

### **III. EVALUACIÓN DE RIESGO**

11.- ¿Están identificados los riesgos por cada objetivo?

- a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

12.- ¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?

- a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

13.- ¿Existen lineamientos para identificar posibles fraudes en los procesos de evaluación?

- a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

14.- ¿Existe un registro de control que contribuye a reducir los riesgos de errores y/o fraudes y su impacto negativo en los procesos de evaluación?

- a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

### **IV. ACTIVIDAD DE CONTROL**

15.- ¿El personal conoce que procesos involucran su área y que rol le corresponden los mismos?

- a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

16.- ¿Existe políticas o procedimientos para la rotación periódica e interna del personal?

- a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

17.- ¿Existe procedimientos adecuados para el cumplimiento de objetivos de la entidad?

- a) Si ( )            b) No ( )            c) No sabe, no opina ( )

18.- ¿se han elaborado programas operativos sobre la base de los objetivos de gestión de la entidad?

- a) Si ( )            b) No ( )            c) No sabe, no opina ( )

## **V INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

19.- ¿El personal que labora en la entidad tiene acceso al sistema de información?

- a) Si ( )            b) No ( )            c) No sabe, no opina ( )

20.- ¿La entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información necesaria para la satisfacción de sus clientes?

- a) Si ( )            b) No ( )            c) No sabe, no opina ( )

21.- ¿La entidad cuenta con mecanismos que aseguran la calidad y suficiencia de la información?

- a) Si ( )            b) No ( )            c) No sabe, no opina ( )

## **VI. SUPERVISIÓN**

22.- ¿Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar las medidas correctivas?

- a) Si ( )            b) No ( )            c) No sabe, no opina ( )

23.- ¿La alta dirección de la entidad emite informes sobre implementación de medidas correctivas?

- a) Si ( )            b) No ( )            c) No sabe, no opina ( )

24.- ¿Recibió Ud. capacitación por parte de la empresa?

- a) Si ( )            b) No ( )            c) No sabe, no opina ( )

25: Cuantos cursos de capacitación ha tenido Ud. En los dos últimos años.

- a) De 1 a 2            b) De 3 a 4            c) De 5 a mas



### Resultados de la encuesta:

La técnica de la encuesta fue aplicada a 10 personas que laboran en la entidad financiera Credinka S.A.

#### 1. DATOS GENERALES

**TABLA N° 1**

Edad de los colaboradores de la financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru Juliaca.

Edad de los colaboradores	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25 (joven)	3	30%
26 a 60 (adulto)	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°1 se observa que del 100% de los encuestados, el 70%, fluctúa entre los 26 a 60 años y el 30% fluctúa entre los 18 a 25 años.

**TABLA N° 2**

Sexo de los colaboradores de la financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru Juliaca

Sexo de los colaboradores	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	6	60%
Femenino	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°2 se observa que del 100% de los encuestados, el 60%, son del sexo masculino y el 40% son del sexo femenino.

**TABLA N° 3**

Grado de instrucción de los colaboradores de la financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru Juliaca

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria completa	0	0%
Primaria incompleta	0	0%
Secundaria completa	1	10%
Secundaria incompleta	0	0%
Superior universitaria completa	5	50%
Superior universitaria incompleta	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°3 se observa que del 100% de los encuestados, el 50% de los colaboradores del área de negocios poseen un grado de instrucción superior universitaria completa, el 40 % poseen un grado de instrucción superior universitaria incompleta y el 10% indica que solo tiene grado de instrucción secundaria completa.

**TABLA N° 4**

Tiempo de antigüedad en la entidad de los colaboradores de la financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru Juliaca

Tiempo de antigüedad en la entidad	Frecuencia	Porcentaje
De 0 a 2 años	2	20%
De 3 a 5 años	5	50%
De 6 a 8 años	2	20%
De 9 a más años	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°4 se observa que del 100% de los encuestados, el 50% de los colaboradores tiene una antigüedad de 3 a 5 años, el 20% de los colaboradores tiene una antigüedad de 0 a 2 años, el 20% tiene una antigüedad de 6 a 8 años y el 10% tiene una antigüedad de 9 a más años respectivamente.

**TABLA N° 5**

Estado civil de los colaboradores de la financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru Juliaca

Estado civil de los colaboradores	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	3	30%
Casado	2	20%
Conviviente	5	50%
Divorciado	0	0%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°5 se observa que del 100% de los encuestados, el 50% de los colaboradores es de estado civil conviviente, el 30% indica ser de estado civil soltero y el 20% indica ser de estado civil casado.

## 2. AMBIENTE DE CONTROL

**TABLA N° 6**

¿La empresa tiene un adecuado sistema de control interno?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70%
No	2	20%
No sabe , no opina	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°6 se observa que del 100% de los encuestados, el 70% indica que la empresa si tiene un adecuado sistema de control interno, el 20 % indica que no tiene un adecuado sistema de control y el 10% de los encuestados no sabe, no opina al respecto.

**TABLA N° 7**

¿La entidad cuenta con el MOF debidamente actualizado?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	90%
No	1	10%
No sabe , no opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°7 se observa que del 100% de los encuestados, el 90% de colaboradores indica que la entidad si cuenta con el MOF debidamente actualizado y el 10% de los colaboradores indica que la entidad no cuenta con el MOF actualizado.

**TABLA N° 8**

¿La entidad cuenta con políticas, mecanismos y procedimientos adecuados para la selección del personal?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70%
No	1	10%
No sabe , no opina	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°8 se observa que del 100% de los encuestados, el 70% de los colaboradores indica que si existe políticas y mecanismos adecuados para la selección del personal, el 20% de encuestados no sabe, no opina respecto a la pregunta y el 10% de los colaboradores indica que no existe políticas y mecanismos para la selección del personal.

**TABLA N° 9**

¿La escala de remuneraciones está en relación al cargo, funciones y responsabilidades asignadas al personal?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
No	0	0%
No sabe , no opina	2	20%
Total	10	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°9 se observa que del 100% de los encuestados, el 80% indica que la escala de remuneraciones si está en relación al cargo, funciones y responsabilidades asignadas al personal y el 20% de los encuestados no sabe no opina respecto a la pregunta.

**TABLA N° 10**

¿La entidad cuenta con un código de ética aprobado por la dirección?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70%
No	2	20%
No sabe , no opina	1	10%
Total	10	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°10 se observa que del 100% de los encuestados, el 70%de los colaboradores indica que la entidad si cuenta con un código de ética aprobado por la dirección, el 20% indica que la entidad no cuenta con el código de ética aprobado por la dirección y el 10% no sabe, no opina al respecto.

### 3. EVALUACIÓN DE RIESGO

**TABLA N° 11**

¿Están identificados los riesgos por cada objetivo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	4	20%
No sabe , no opina	2	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°11 se observa que del 100% de los encuestados, el 80% de los colaboradores indica que si están identificados los riesgos por cada objetivo, el 20% indica que no están identificados los riesgos por cada objetivo.

**TABLA N° 12**

¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	6	60%
No sabe , no opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°12 se observa que del 100% de los encuestados, el 60% de los colaboradores indica que no se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades y el 40% de los encuestados indican que si han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades.

**TABLA N° 13**

¿Existen lineamientos para identificar posibles fraudes en los procesos de evaluación?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	2	20%
No sabe , no opina	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°13 se observa que del 100% de los encuestados, el 60% de los colaboradores indican que si existen lineamientos para identificar posibles fraudes en los procesos de evaluación, el 20% de los encuestados nos dicen que no existen lineamientos para identificar posibles fraudes y el 20% nos dice que no sabe, no opina al respecto.

**TABLA N° 14**

¿Existe un registro de control que contribuye a reducir los riesgos de errores y/o fraudes y su impacto negativo en los procesos de evaluación?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70%
No	3	30%
No sabe , no opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°14 se observa que del 100% de los encuestados, el 70% de los colaboradores indican que si existe un registro de control que contribuye a reducir los riesgos de errores y/o fraudes y el 30% de encuestados indica que no existe un registro de control que contribuye a reducir los riesgos de errores y/o fraudes en los procesos de evaluación.

#### 4. ACTIVIDAD DE CONTROL

**TABLA N° 15**

¿El personal conoce que procesos involucran su área y que rol le corresponden los mismos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70%
No	1	10%
No sabe , no opina	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°15 se observa que del 100% de los encuestados, el 70% indica que el personal si conoce los procesos que involucran su área y que rol le corresponden a sí mismos, el 20% no sabe, no opina al respecto y el 10% de los encuestados indica el personal no conoce los procesos que involucran su área y que rol le corresponden a sí mismos.

**TABLA N° 16**

¿Existe políticas o procedimientos para la rotación periódica e interna del personal?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40%
No	5	50%
No sabe , no opina	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°16 se observa que del 100% de los encuestados, el 50% de los colaboradores indica que no existe políticas o procedimientos para la rotación periódica e interna del personal, el 40% indica que si existen políticas y procedimientos para la rotación periódica e interna del personal y el 10 % no sabe , no opina al respecto.



**TABLA N° 17**

¿Existe procedimientos adecuados para el cumplimiento de objetivos de la entidad?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	90%
No	1	10%
No sabe , no opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°17 se observa que del 100% de los encuestados, el 90% de colaboradores indica que si existe procedimientos adecuados para el cumplimiento de objetivos de la entidad y el 10% indica que no existe procedimientos adecuados para el cumplimiento de objetivos de la entidad.

**TABLA N° 18**

¿Se han elaborado programas operativos sobre la base de los objetivos de gestión de la entidad?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
No	1	10%
No sabe , no opina	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°18 se observa que del 100% de los encuestados, el 80% de los colaboradores encuestados nos indica que si se han elaborado programas operativos sobre la base de los objetivos, el 10% indica que no se han elaborado programas operativos sobre la base de objetivos y el 10% de encuestados no sabe, no opina respecto a la interrogante.

## 5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**TABLA N° 19**

¿El personal que labora en la entidad tiene acceso al sistema de información?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
No sabe , no opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°19 se observa que del 100% de los encuestados, el 80% del personal que labora en la entidad si tiene acceso al sistema de información y el 20% de encuestados indica que no tienen acceso al sistema de información.

**TABLA N° 20**

¿La entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información necesaria para la satisfacción de sus clientes?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	4	40%
No sabe , no opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°20 se observa que del 100% de los encuestados, el 60% de los colaboradores indican que la entidad si cuenta con mecanismos que permitan obtener información necesaria para la satisfacción de sus clientes y el 40% indica que la entidad no cuenta con mecanismos que permitan obtener información necesaria para la satisfacción de sus clientes.

**TABLA N° 21**

¿La entidad cuenta con mecanismos que aseguran la calidad y suficiencia de la información?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	3	30%
No sabe , no opina	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°21 se observa que del 100% de los encuestados, el 60% de los colaboradores encuestados indican que la entidad si cuenta con mecanismos que aseguran la calidad de información, el 30% indica que la entidad no cuenta con mecanismos que aseguran la calidad de información y el 10% de los encuestados no sabe, no opina al respecto.

## 6. SUPERVISIÓN

**TABLA N° 22**

22.- ¿Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar las medidas correctivas?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	50%
No	4	40%
No sabe , no opina	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°22 se observa que del 100% de los encuestados, el 50% de los colaboradores indican que si se comunican las deficiencias de control de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar las medidas correctivas, el 40% de encuestados indican que no se comunican las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar las medidas correctivas y el 10% de los colaboradores no opinan al respecto.

**TABLA N° 23**

¿La alta dirección de la entidad emite informes sobre implementación de medidas correctivas?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	50%
No	5	50%
No sabe , no opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°23 se observa que del 100% de los encuestados, el 50% indica que la alta dirección de la entidad si emite informes sobre implementación de medidas correctivas y el 50% indican que no se emiten informes sobre la implementación de medidas correctivas.

**TABLA N° 24**

¿Recibió Ud. capacitación por parte de la empresa?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	90%
No	1	10%
No sabe , no opina	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N°24 se observa que del 100% de los encuestados, el 90% de los colaboradores indican que si recibieron capacitación por parte de la empresa y el 10 % indican que no recibieron capacitación por parte de la empresa.

**TABLA N° 25**

¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. En los dos últimos años?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 2	0	0%
De 3 a 4	3	30%
De 5 a mas	7	70%
Total	10	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa financiera Credinka S.A. del área de negocios de la agencia Túpac Amaru- Juliaca.

**Interpretación:** En la tabla N° 25 se observa que del 100% de los encuestados, el 70% de los colaboradores ha recibido capacitación en los dos últimos años de 5 a más veces y el 30% a recibido capacitación en los dos últimos años de 3 a 4 veces.

## **4.2. Análisis de resultados**

### **4.2.1 Respecto a los datos generales**

Respecto a los colaboradores encuestados se establece que el 70%, de colaboradores son personas adultas de 26 a 60 años (ver tabla 01) es decir que dicha empresa trabaja con personas que tienen experiencia en el mercado laboral. El 60% de los colaboradores del área de negocios son del sexo masculino y el 40% son del sexo femenino (ver tabla 02). El 50% de los colaboradores del área de negocios poseen un grado de instrucción superior universitaria completa, esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores son profesionales (ver tabla 03). El 50% de los colaboradores tiene una antigüedad de 3 a 5 años, esto quiere decir que la mitad de los colaboradores tienen un contrato indeterminado (ver tabla 04). El 50 % de los colaboradores es de estado civil conviviente, la mayoría de los trabajadores son de estado civil conviviente. (Ver tabla 05)

### **4.2.2 Respecto al objetivo específico 1.**

Según el cuestionario aplicado a los colaboradores de la financiera Credinka S.A. De los cuales un 70% indica que la empresa si tiene un adecuado sistema de control interno (ver tabla 06). El 90% de colaboradores indica que la entidad si cuenta con el MOF debidamente actualizado (ver tabla 07). El 70% de los colaboradores indica que si existe políticas y mecanismos adecuados para la selección del personal (ver tabla 08). El 80% indica que la escala de remuneraciones si está en relación al cargo, funciones y responsabilidades asignadas al personal (ver tabla 09). El 70% de los colaboradores indica que la entidad si cuenta con un código de ética aprobado por la dirección (ver tabla 10).

#### **4.2.3 Respecto al objetivo específico 2.**

Según el cuestionario aplicado a los colaboradores de la financiera Credinka S.A. El 80% de los colaboradores indica que si están identificados los riesgos por cada objetivo, el 20% indica que no están identificados los riesgos por cada objetivo (ver tabla 11).El 60% de los colaboradores indica que no se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades. (Ver tabla 12).El 60% de los colaboradores indican que si existen lineamientos para identificar posibles fraudes en los procesos de evaluación (ver tabla 13). El 70% de los colaboradores indican que si existe un registro de control que contribuye a reducir los riesgos de errores y/o fraudes (ver tabla 14).

#### **4.2.4 Respecto al objetivo específico 3.**

El 70% indica que el personal si conoce los procesos que involucran su área y que rol le corresponden a sí mismos (ver tabla 15).El 50% de los colaboradores indica que no existen políticas o procedimientos para la rotación periódica e interna del personal (ver tabla 16). El 90% de colaboradores indica que si existe procedimientos adecuados para el cumplimiento de objetivos de la entidad (ver tabla 17). El 80% de los colaboradores encuestados nos indica que si se han elaborado programas operativos sobre la base de los objetivos (ver tabla 18).

#### **4.2.5 Respecto al objetivo específico 4.**

El 80% del personal que labora en la entidad si tiene acceso al sistema de información (ver tabla 19). El 60% de los colaboradores indican que la entidad si cuenta con mecanismos que permitan obtener información necesaria para la

satisfacción de sus clientes (ver tabla 20). El 60% de los colaboradores encuestados indican que la entidad si cuenta con mecanismos que aseguran la calidad de información. (Ver tabla 21)

#### **4.2.6 Respecto al objetivo específico 5.**

El 50% de los colaboradores indican que si se comunican las deficiencias de control de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar las medidas correctivas (Ver tabla 22 del anexo 2). El 50% indica que la alta dirección de la entidad si emite informes sobre implementación de medidas correctivas (Ver tabla 23 del anexo 2). El 90% de los colaboradores indican que si recibieron capacitación por parte de la empresa (Ver tabla 24 del anexo 2). El 70% de los colaboradores ha recibido capacitación en los dos últimos años de 5 a más veces (Ver tabla 25).



## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1. Respecto a los datos generales**

Se concluye que la mayoría de los colaboradores de la financiera Credinka S.A. Del área de negocios son personas adultas de sexo masculino y femenino, con un 50% de colaboradores que tienen su grado de instrucción superior universitaria completa, con una antigüedad de 3 a 5 años en la empresa y 50% de los colaboradores es de estado civil conviviente.

### **5.2. Respecto al objetivo específico 1**

Según la encuesta realizada se concluye que la empresa si tiene un adecuado sistema de control interno, también cuenta con el MOF debidamente actualizado, así mismo existe políticas y mecanismos adecuados para la selección del personal, a la vez los colaboradores indican que la remuneraciones si está en relación al cargo, funciones y responsabilidades asignadas y se puede apreciar que la entidad si cuenta con un código de ética aprobado por la dirección.

### **5.3. Respecto al objetivo específico 2**

Según el estudio realizado se concluye que la empresa tiene identificado los riesgos por cada objetivo, también y para ello existe un registro de control que contribuye a reducir los riesgos de errores y/o fraudes.

#### **5.4. Respecto al objetivo específico 3**

Según el estudio realizado se concluye que el personal de la empresa conoce los procesos que involucran su área y que rol le corresponden a sí mismos, además existen procedimientos adecuados para el cumplimiento de objetivos de la entidad para ello se elaboran programas operativos sobre la base de los objetivos.

#### **5.5. Respecto al objetivo específico 4**

Según el estudio realizado se concluye que el personal que labora en la empresa tiene acceso al sistema de información, además la entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información necesaria para la satisfacción de sus clientes .y también cuenta con mecanismos que aseguran la calidad de información.

#### **5.6. Respecto al objetivo específico 5.**

Según el estudio realizado se concluye que el personal que labora en la empresa comunica las deficiencias de control de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar las medidas correctivas, para ello los colaboradores reciben capacitación por parte de la empresa de manera constante.

#### **Conclusión general:**

Según el estudio realizado a la empresa financiera Credinka S.A. se concluye que si aplica el control interno de manera constante en un promedio de 85% también se concluye que la presente investigación nos permitió confirmar que el control interno contribuye al fortalecimiento de la entidad alcanzando así la eficiencia en el desarrollo de las actividades logrando así la confianza en sus colaboradores.

## **VI. RECOMENDACIONES**

6.1. Se recomienda a la entidad financiera de Credinka S.A. a brindarles charlas sobre la importancia del control interno de una institución, para que los mismos trabajadores apliquen los conocimientos adquiridos.

6.2. A los responsables y trabajadores de la entidad financiera Credinka S.A.; el control interno deben de realizarlo de manera fundamentada teniendo como base la teoría existente, el cual permitirá ser utilizado como herramienta de evaluación estratégica que coadyuve al uso de los recursos administrativos, promoviendo eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus actividades.

A los responsables de la entidad financiera Credinka S.A. el control previo, concurrente y posterior deben de llevarlo a cabo de manera programada; observando en forma crítica, sí se ha respetado los criterios para la ejecución de los recursos y que las deficiencias encontradas sean tomadas en cuenta al momento de la planificación de sus actividades.

## VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 7.1. Referencias bibliográficas

- Actualícese (2015). Control Interno: tipos de control y sus elementos básicos. 11 de junio. Recuperado de <https://actualicese.com/actualidad/2015/06/11/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>
- Ballesteros (2014). *Control interno. Limitaciones*. 8 febrero. Recuperado de <https://ballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2014/02/08/2-5-limitaciones/>
- (Beltran P., M. J. & Belzuserri P., K. S. 2015). *Control interno para la optimización de la gestión en las organizaciones no gubernamentales de la provincia de Huancayo*. Huancayo – Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3279/Beltran%20Poma-Belzuserri%20Perez.pdf?sequence=1>
- (Bonifacio L. A. & Espinoza T., N 2012). *Implementación de un sistema de control interno para una eficiente gestión en el área de abastecimientos de las municipalidades distritales de la Provincia de Huancayo*. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3279/Beltran%20Poma-Belzuserri%20Perez.pdf?sequence=1>
- De (Carlos S., C. 2008). *Áreas de negocio y unidades de negocio*. Sábado, 23 de agosto. Recuperado de [http://www.mercuriovalpo.cl/prontus4\\_noticias/site/artic/20080823/pags/20080823000458.html](http://www.mercuriovalpo.cl/prontus4_noticias/site/artic/20080823/pags/20080823000458.html)
- (Del Toro R., J. C. 2005). *Control interno*. Recuperado de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material\\_consulta\\_ci.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material_consulta_ci.pdf)
- (Flores F., E. A. 2015). *Repercusión del control interno en la gestión municipal de la municipalidad provincial de San Román*. Juliaca, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/341/P27-002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- (Galeas, E. 2010). *Modelo de control interno con base al informe COSO para mejorar la eficiencia y efectividad de la pequeña empresa de la industria panificadora en la ciudad de San Francisco gotera, departamento de Morazán*. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3279/Beltran%20Poma-Belzuserri%20Perez.pdf?sequence=1>

- (Gómez G. 2001) *Control interno en la organización empresarial*. 11 de mayo. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA) (2000). *Norma de Auditoría No. 14* Guatemala: IGCPA. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos63/control-interno-auditoria/control-interno-auditoria2.shtml>
- Yong, N. (2017). *¿Qué tan importantes son los controles sobre reportes financieros dentro del ambiente de control interno?*. 11 de diciembre. Recuperado de <https://gestion.pe/blog/brujula-de-gestion-empresarial/2017/12/que-tan-importantes-son-los-controles-sobre-reportes-financieros-dentro-del-ambiente-de-control-interno.html>
- Manual SAP (2010). *Definición del Área de Negocio*. Recuperado de [http://erprs.com.mx/jdm/OX03\\_Definicion\\_Area\\_Negocio.pdf](http://erprs.com.mx/jdm/OX03_Definicion_Area_Negocio.pdf)
- Mendoza, M., V. M. (2014). *Ambiente de control*. 16 de enero. Recuperado de <https://es.slideshare.net/VICTOR31651306/ambiente-de-control>
- (Monasca F. 2010). *Propuesta de gestión de control interno caso: gerencia de auditoría de Italviajes, Venezuela*. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3279/Beltran%20Poma-Belzasarri%20Perez.pdf?sequence=1>
- (Quispe H., A. G. 2015). *Implementación del sistema de control interno en el área de abastecimiento en la municipalidad distrital de Pilcuyo, periodo 2012-2014*. Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/380?show=full>
- (Rojas D. W. O. 2007). *Diseño de un Sistema de Control Interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos*, Universidad San Carlos de Guatemala. Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>
- (Romero J. 2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. 31 de agosto. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

## 7.2. Anexos



### ENCUESTA SOBRE CONTROL INTERNO DIRIGIDO A LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA.

ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FINANCIERA CREDINKA S.A EN EL ÁREA DE NEGOCIOS DE LA AGENCIA TÚPAC AMARU DE LA CIUDAD DE JULIACA – 2018

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Objetivo** .la siguiente encuesta es de carácter anónimo y es únicamente con fines de estudio, tiene como objetivo describir las características de control interno de la empresa financiera Credinka S.A en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca – 2018

**Introducción:** en las interrogantes que se presentan a continuación sírvase a proporcionar la información veraz, marcando con un aspa o cruz en los casilleros correspondientes, se agradece por su colaboración.

#### I) DATOS GENERALES

##### 1.-Edad

19 – 25 ( )

26 – 60 ( )

##### 2.-Sexo

Masculino ( )

Femenino ( )

##### 3.- Grado de instrucción:

Primaria: completa ( )

Primaria incompleta ( )

Secundaria completa ( )

Secundaria incompleta ( )

Superior universitaria completa ( )

Superior universitaria incompleta ( )

4.- Tiempo de antigüedad en la entidad:

De 0 a 2 años ( )

De 3 a 5 años ( )

De 6 a 8 años ( )

De 9 a más años ( )

5.- Estado civil:

Soltero ( )

casado ( )

conviviente ( )

divorciado ( )

otros ( )

## II) AMBIENTE DE CONTROL

6.- ¿La empresa tiene un adecuado sistema de control interno?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

7.- ¿La entidad cuenta con el MOF debidamente actualizado?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

8.- ¿La entidad cuenta con políticas, mecanismos y procedimientos adecuados para la selección del personal?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

9.- ¿La escala de remuneraciones está en relación al cargo, funciones y responsabilidades asignadas al personal?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

10.- ¿La entidad cuenta con un código de ética aprobado por la dirección?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

## III. EVALUACIÓN DE RIESGO

11.- ¿Están identificados los riesgos por cada objetivo?

a) Si ( )

b) No ( )

c) No sabe, no opina ( )

12.- ¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?

- a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

13.- ¿Existen lineamientos para identificar posibles fraudes en los procesos de evaluación?

- a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

14.- ¿Existe un registro de control que contribuye a reducir los riesgos de errores y/o fraudes y su impacto negativo en los procesos de evaluación?

- a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

#### **IV. ACTIVIDAD DE CONTROL**

15.- ¿El personal conoce que procesos involucran su área y que rol le corresponden los mismos?

- a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

16.- ¿Existe políticas o procedimientos para la rotación periódica e interna del personal?

- a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

17.- ¿Existe procedimientos adecuados para el cumplimiento de objetivos de la entidad?

- a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

18.- ¿se han elaborado programas operativos sobre la base de los objetivos de gestión de la entidad?

- a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

#### **V INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

19.- ¿El personal que labora en la entidad tiene acceso al sistema de información?

- a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

20.- ¿La entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información necesaria para la satisfacción de sus clientes?



a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

21.- ¿La entidad cuenta con mecanismos que aseguran la calidad y suficiencia de la información?

a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

## **VI. SUPERVISIÓN**

22.- ¿Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar las medidas correctivas?

a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

23.- ¿La alta dirección de la entidad emite informes sobre implementación de medidas correctivas?

a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

24.- ¿Recibió Ud. capacitación por parte de la empresa?

a) Si ( )                      b) No ( )                      c) No sabe, no opina ( )

25: Cuantos cursos de capacitación ha tenido Ud. En los dos últimos años.

b) De 1 a 2                      b) De 3 a 4                      c) De 5 a mas