UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DEL SECTOR MICRO FINANZAS DEL PERÚ: CASO LA CAJA AREQUIPA - AREQUIPA, 2018.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA
BACH. AGUIDA IRIS CASCO CACSIRE

ASESOR
MGTR. EDGAR WASHINGTON PALACO CHARAJA

JULIACA - PERÚ

2018

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO DEL SECTOR MICRO FINANZAS DEL PERÚ: CASO LA CAJA AREQUIPA - AREQUIPA, 2018.

JURADO EVALUADOR

DRA. ERLINDA ROSARIO RODRIGUEZ CRIBILLEROS

PRESIDENTA

CPC. JORGE NICOLAS QUISPE CALLO

SECRETARIO

CPC. FRANK EFRAIN BLANCO MAMANI

MIEMBRO

MGTR. EDGAR WASHINTONG PALACO CHARAJA

ASESOR

AGRADECIMIENTOS

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar mi carrera profesional y seguir adelante.

Al Mgtr. Edgar Washintong Palaco Chajara, mi asesor de tesis, quien con su profesionalismo, experiencia y paciencia, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

DEDICATORIA

A mis padres por dedicarme su amor y contribuir en los logros de mis sueños, a mis hermanos por motivar con alegría y amor cada uno de mis días.

RESUMEN

La Caja Arequipa, objeto de este estudio, se posesionó, con el tiempo, como un elemento importante de la descentralización y de la democratización del crédito en el país, pues, como ente capitalista, lograron que personas de diversos sectores sociales accedieran al crédito y recibieran apoyo en el proceso productivo regional. Ello hizo que mejore la situación financiera de muchos pequeños y microempresarios, se generen fuentes de trabajo y contribuyó a incrementar las oportunidades. Dentro del sector, Caja Arequipa es considerada dentro de las instituciones que se dedican exclusivamente a los micros finanzas y han ido ganando mercado año a año. El presente trabajo tuvo como principal objetivo Describir las principales características del control interno. El nivel de investigación corresponde a una investigación descriptiva. Siendo el tipo de investigación descriptiva, pues se basa en una investigación bibliográfica, documental y de campo, utilizando un diseño no experimental – descriptivo, se aplicó la técnica de la encuesta, como instrumento la recolección de información bibliográfica y el cuestionario está estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: Las micro financieras del Perú, deben asegurar la continuidad del negocio , medir el riesgo operacional. Respecto a la aplicación del caso: Adecuado control interno administrativo, involucrar y asegurar la captación al 100% de los nuevos procedimientos. Finalmente se concluye que: Las entidades financieras y micro financieras del Perú mantienen un buen control interno administrativo, aplicando normas y procedimientos en sus operaciones.

Palabras Claves: Control interno administrativo, micro financieras.

ABSTRACT

Caja Arequipa, object of this study, took over, over time, as an important element of decentralization and credit democratization in the country, since, as a capitalist entity, they managed to get people from different social sectors to access credit and received support in the regional productive process. This improved the financial situation of many small and microentrepreneurs, generated sources of work and helped to increase opportunities. Within the sector, Caja Arequipa is considered within the institutions that are dedicated exclusively to finance and have been gaining market year after year. The main objective of this paper was to describe the main characteristics of internal control. The level of research corresponds to a descriptive investigation. Being the type of descriptive research, since it is based on bibliographic, documentary and field research, using a non-experimental-descriptive design, the survey technique was applied, as an instrument the collection of bibliographic information and the questionnaire is structured with questions related to the research, obtaining as main results the following: Regarding the bibliographic review: The microfinance of Peru, must ensure the continuity of the business, measure operational risk. Regarding the application of the case: Adequate internal administrative control, involve and ensure the capture of 100% of new procedures. Finally, it is concluded that: The financial and micro financial entities of Peru maintain good internal administrative control, applying rules and procedures in their operations.

Keywords: Internal administrative control, micro financial.

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS iv

DEDICATORIA v

RESUMEN vi

ABSTRACT vii

I. INTRODUCCIÓN 1

II. REVISIÓN DE LITERATURA 6

2.1. Antecedentes 6

2.1.1. A nivel Internacional. 6

2.1.2. Nacionales. 7

2.1.3. Local. 12

2.2. Bases teóricas 13

2.2.1. Teorías de Control Interno. 13

2.3. Marco Conceptual 15

2.3.1. Definición de control interno. 15

2.3.2. Objetivos del control interno: 16

2.3.3. Clases de Control Interno. 16

2.3.4. Estructura Informe COSO. 17

2.3.5. Componentes del Control Interno 19

2.3.6. El Modelo COSO I 21

2.3.7. Componentes de Control Interno según el Modelo COSO I 22

2.3.8. Administrador de Riesgo empresarial (E.R.M.) ó COSO II 23

2.3.9. Importancia del control interno 26

2.3.10. Aportes del Control Interno 27

2.3.11. Principios del control interno.....28

2.3.12. Sistema nacional de control.....29

2.3.13. Conformación del Sistema Nacional de Control 31

2.3.14. Entidades sujetas al Sistema Nacional de Control.....32

2.3.15. Atribuciones del Sistema Nacional de Control.....33

2.3.15. Marco normativo actual 35

2.3.17. Definición de administración 35

2.3.18. Definición de capacitación.....37

2.3.19. Beneficios de la capacitación 38

2.3.20. Definiciones de rentabilidad.....39

2.3.21 Rentabilidad económica (ROA) 39

2.3.22 Rentabilidad financiera (ROE) 40

2.3.23. Retorno a la Inversión 40

2.3.24 La Empresa como Interés nacional. 42

2.3.25 Empresas Micro financieras. 43

2.3.26. Ventajas de las empresas micro financieras 43

2.3.27. Sostenibilidad y rentabilidad de las Micro financieras el Perú 44

2.3.28 Desventajas de las empresas micro financieras.....44

2.3.29 Rasgos distintivos de las empresas micro financieras.....45

2.3.30. Micro finanzas en el Perú 49

2.3.31. Desarrollo de las empresas micro financieras en el Perú 51

2.3.32. Entorno regulatorio adecuado. 51

2.3.33. Un mercado competitivo e innovador 52

2.3.34 Altos niveles de transparencia 52

2.3.35. Avance en medidas de protección para los clientes.....52

2.3.36. Marco legal en el que se desarrollan las instituciones de micro finanzas. 53

2.4. Micro financiera Caja Arequipa 54

2.4.1. Nacimiento de Caja Arequipa. 54

2.4.2. Datos Generales. 55

2.4.3. Nuestra sede principal: 56

2.4.4. Capital Social 56

2.4.5. Estructura Accionaria. 56

2.4.6. Objeto Social. 57

2.4.7. Visión 57

2.4.8. Misión 57

2.4.9. Principios y valores institucionales. 57

2.4.10. Avance del Sistema de Control Interno. 58

2.4.11. Organización 59

2.4.12. Servicios. 61

2.4.13. Canales de atención.....61

2.4.14. Transparencia. 62

III. METODOLOGÍA.....63

3.1. Diseño de la investigación.....63

3.2. Población y muestra.....63

3.2.1. Población 63

3.2.2. Muestra. 63

3.3. Definición conceptual y operacionales de la variable 63

3.4. Técnicas e instrumentos 63

3.4.1. Técnicas. 63

3.4.2. Instrumento.....64

3.5. Plan de análisis 64

3.5.1. Técnica de recojo de datos. 64

3.5.2. Procesamiento de los datos. 65

3.5.3. Análisis a efectuarse 65

3.6. Matriz de Consistencia 66

3.7. Principios Éticos.....67

IV. RESULTADOS 68

4.1. Resultados.....68

4.1.1. Respecto al Primer objetivo específico. 68

4.1.2. Respecto al segundo objetivo específico. 69

4.1.3. Respecto al tercer objetivo específico. 94

4.2. Análisis de Resultados 96

4.2.1. Respecto al primer objetivo específico. 96

4.2.2. Respecto al segundo objetivo específico. 97

4.2.3. Respecto al tercer objetivo específico. 102

V. CONCLUSIONES 105

BIBLIOGRAFIA 107

ANEXOS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ambientes de control

Gráfico 1 71

Gráfico 2 72

Gráfico 3 72

Gráfico 4 73

Gráfico 5 74

Gráfico 6 75

Evaluación de riesgos

Gráfico 1 76

Gráfico 2 76

Gráfico 3 77

Gráfico 4 78

Gráfico 5 79

Gráfico 6 80

Actividades de control

Gráfico 1 81

Gráfico 2 81

Gráfico 3 82

Gráfico 4 82

Gráfico 5 83

Gráfico 6 84

Gráfico 7 84

Información y comunicación

Gráfico 1 85

Gráfico 2 85

Gráfico 3 86

Gráfico 4 87

Gráfico 5 87

Gráfico 6 88

Gráfico 7 89

Gráfico 8 89

Supervisión y monitoreo

Gráfico 1 90

Gráfico 2 90

Gráfico 3 91

Gráfico 4 91

Gráfico 5 92

Gráfico 6 93

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 68

Cuadro 2 69

Cuadro 3 94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 26

Figura 2 32

Figura 3 56

Figura 4 98

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 47

I. INTRODUCCIÓN

Los escenarios actuales en que se desarrolla el sector micro financiero experimenta un crecimiento acelerado en relación al cumplimiento de las expectativas de los clientes, esto debido a varios factores tales como avances tecnológicos, costumbres y hábitos cambiantes en los consumidores, esto sumado a la mejora continua con respecto a sus servicios que realizan los competidores, por lo cual exige de forma oportuna se cuente con un control interno adecuado, oportuno y eficaz no solo contable si no también administrativo con la enfoque hacia el desarrollo de estrategias empresariales.

El rol actual de la banca es hacer que fluyan los recursos de los que cuenta ahorristas a las mejores inversiones. En Perú la banca ha tenido varios cambios en los últimos años, los bancos que se han mantenido en el tiempo son aquellos de mejor manejo, que presentan economías sólidas y que han aumentado la bancarización del sistema, esta situación ha permitido que la banca privada expanda sus actividades y servicios, incrementando además el número de sus oficinas y el número de empleados y número de clientes. (Bekerman, Marta, 2004).

Las entidades bancarias en nuestra ciudad, Arequipa, prestan sus servicios en función de las características y necesidades de productos financieros de sus clientes. Es por ello que los bancos como estructura han establecido áreas y/o bancas especializadas en la atención al segmento objetivo, principalmente con el fin de brindar un servicio oportuno, eficiente y personalizado.

En este sentido cabe mencionar que Caja Arequipa, con el propósito de hacer más eficientes los procesos administrativos que se llevan a cabo en ella y que estos produzcan resultados satisfactorios, se plantea la oportunidad de mejorar sus procesos contando con un control interno administrativo eficaz y adecuado la cual permita deducir y reducir riesgos que podrían sorprender en futuro.

Para lo cual Caja Arequipa se encuentra con el reto y la problemática de no solo sobrevivir en el mercado local, sino mantener y satisfacer las necesidades del cliente más exigente con alta competitividad.

Para poder desarrollar esta investigación, se realiza la descripción de las características del control interno administrativo de la Caja Arequipa, podemos indicar que dentro de los principales problemas a los que se enfrente Caja Arequipa están relacionados en el Área Interna con la delegación, control de las actividades, el flujo de información y los recursos, debido a la falta de comunicación y coordinación entre las áreas de la Caja Arequipa.

Respecto a la problemática que se evidencia del Área Externa, se observa la competitividad que existe entre diversas Cajas Municipales de Ahorro y Crédito; por lo que es necesario contar con servicio y atención de calidad para mantener a los buenos clientes y cumplir de forma adecuada con sus expectativas y necesidades; por lo tanto, es necesario que Caja Arequipa cuente con un manejo coordinado y eficiente de sus recursos con el objetivo de ofrecer precios competitivos, servicio eficiente y atención con la calidad requerida.

Por otra parte, la reacción de las empresas micro financieras locales como: EDPYME Nueva Visión, Financiera CREAR (Créditos Arequipa S.A.), y CRAC

Nuestra Gente, cuya estrategia ha sido mejorar sus servicios, expandir sus operaciones y ampliar su red de atención. Para encontrar un nicho específico de mercado CRAC Nuestra Gente se avocó a la inclusión social.

De continuar el crecimiento económico de la región, las empresas de intermediación financiera, en especial las CMAC, deberán buscar nuevos mercados y nichos de mercado, dado que el precio del dinero no es hoy el principal factor por el cual los clientes determinan su elección al momento de contratar un crédito.

En vista del importante rol y de la relevancia del sector micro financiero en el Perú, y con la finalidad de asegurar el crecimiento sostenible en el largo plazo de dichas instituciones micro financieras (IMF), la presente investigación se ha trazado como objetivo principal describir las características del control interno administrativo de la Caja Arequipa de la ciudad de Arequipa.

Todo lo expuesto, hace pensar en la necesidad de contar con un adecuado control interno administrativo que nos lleve a realizar atención al cliente de Caja Arequipa adecuada que puedan ayudar a tener un buen manejo de su operación mediante la coordinación y optimización de todos sus recursos, con el propósito de ser un A-1 en el mercado tan competitivo como es la ciudad de Arequipa.

Para poder desarrollar esta investigación se formula el siguiente enunciado **¿Cuáles son las principales características de control interno administrativo en el sector micro financiero del Perú: Caso la caja Arequipa – Arequipa, 2018?**

Para dar respuesta al problema planteado, surge el siguiente **objetivo general** de la investigación:

Objetivo general: Describir las características del control interno administrativo del sector micro financiero del Perú: Caso caja Arequipa – Arequipa, 2018.

Específicos de investigación

1. Describir las principales características de control interno administrativo del sector micro financiero del Perú.

2. Describir las principales características de control interno administrativo del sector micro financiero de la caja Arequipa - Arequipa ,2018.

3. Realizar el análisis comparativo de las principales características del control interno administrativo del sector micro financiero del Perú y la Caja Arequipa 2018.

El presente proyecto se justifica

La investigación se realiza por que permite conocer de manera concreta y precisas las características del control interno en el sector micro financiero del Perú: Caso caja Arequipa - Arequipa, 2018. Para qué? Para lograr objetivos y metas de la entidad así como promover el desarrollo organizacional administrativo, logrando la eficiencia, eficacia y transparencia en todas sus operaciones.

Desde el punto de vista social: La**s** entidades micro financieras permiten el acceso a personas de bajos recursos económicos, para emprender sus propios negocios y mejorar la calidad de vida de muchas familias peruanas en especial Arequipeñas, proporcionando variedad de servicios financieros acordes a sus necesidades.

Desde el punto de vista económico: El sector financiero es un sector clave para el desarrollo de la economía nacional, ya que contribuye al desarrollo del país a través de los impuestos, aportan al PBI, y mueven la economía generando mayores oportunidades de desarrollo empresarial.

Desde el punto de vista académico: La investigación permitirá que los estudiantes obtengan una base de datos y antecedentes para desarrollar trabajos de investigación profundizando la cultura del control interno en las entidades financieras, así como fuente de consulta para público en general.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel Internacional.

Maria y Silvia, (2011) en su tesis ”propuesto de implementación de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa electro instalaciones en la cuidad de cuenca - Ecuador” llegan a la conclusión que el control interno permite a un organización limitar los fraudes o apropiaciones, limita las facultades de determinados ejecutivos y directores, permitiendo evitar y detectar arbitrariedades, decisiones indebidas incompetencia y otros hechos de gravedad, lo que pudiera ser la causa de que en ocasiones determinados directivos sean remisos a la aplicación de un sistema que los controle y limite.

Ordoñez,(2012). Concluye que para tener un control eficiente y fiable de la información financiera, se tiene que realizar un estudio minucioso de identificar riesgos o errores minuciosos que puedan ser fatales para una empresa.

No solo se trata de definir procesos o controles de información, también se trata de interactuar con cada uno de los trabajadores que desarrollan dicha función, ya sea mediante evaluación o teniendo un sistema donde se pueda observar la eficiente labor que desempeñan, solo así se conseguirá inculcar la cultura de control interno.

Flores & Zamora,(2010). Manifestó que: El sistema de control interno de la Banca Ecuatoriana cuenta con un ambiente de control muy adecuado, donde la cultura de control interno se ve reflejada en los trabajadores de dicha entidad, así mismo tiene una estructura organizacional de acuerdo a la dimensión y complejidad de todas las operaciones que realiza.

Gutiérrez, (2015). Concluye que al implementar un control de seguridad, más que un costo es un beneficio, y así también favorece a los clientes que buscan un resguardo óptimo de sus patrimonios los cuales sean provechosos y baratos cumpliendo con un estándar de seguridad que solo pocas financieras brindan a sus usuarios, dichas financieras cuentan con normas internacionales(ISO 27001, PCI).

Larrán,(2007). Concluye que: Debido a los avances constantes y continuos en la tecnología el sector bancario sin duda alguna, se tiende a incorporar nuevas formas de facilitar las operaciones de los clientes, donde el modelo tradicional que se manejaba quedo atrás, pues ahora las entidades tienen que implementar manuales para poder educar y /o guiar a sus clientes ya que cuentan con nuevos canales de distribución, permitiendo así reducir el costo tiempo en las operaciónes de los clientes.

2.1.2. Nacionales.

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier

parte del Perú, menos en la ciudad de Arequipa; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Turpo ,(2013). Explico bien al decir que cualquier tipo de crédito que una cliente pudiese tener con una entidad financiera puede cancelar en el plazo más corto que pudiese ya que muchas veces suele pasar que un cliente consigue el dinero antes que cumpla su plazo establecido por una financiera, entonces es factible que pueda cancelar el total de su crédito sin ningún recargo de adicional o penalidad, la norma de la SBS dispone que el trámite es inmediato y gratuitico de lo contrario tendrían multa.

Paz & Dávalos, (2014). considera que necesita un mayor interés sobre la organización y planificación en el área administrativa y directamente en el feje de operación de dicho banco, puesto que es el encargado de coordinar las actividades a desarrollar cada uno de los trabajadores, al no contar con capacitaciones y orientaciones el personal entorpece el avance de la entidad, entonces es necesario contar con un buena organización, planificación donde incluyan las capacitaciones como desarrollo intelectual de sus trabajadores, solo así podría saber cuan cualitativo y cuantitativo seria el desempeño de cada uno de los trabajadores. De esta forma la entidad se aseguraría que la información obtenida le sirva para una buena toma de decisiones sin perjudicar a la entidad.

Pelaes León O., (2010; 97) Título: Relación del clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios,

concluye "La Satisfacción del Cliente es parte vital del sistema de competencia en el mercado.

Aunque en un sistema de libre competencia los clientes buscan la buena calidad a los mejores precios, como se dice en círculos de negocios "la satisfacción de los precios baratos se olvida mucho más rápido que un mal servicio durante y después de la compra".

Un cliente al encontrarse en una situación de espera, puede llegar a sentir que está perdiendo tiempo que podría usarse en actividades productivas y se genera una percepción negativa sobre la calidad de atención prefiriendo muchas veces pagar más por un producto o servicio siempre y cuando tenga una atención de calidad.

“Impactos de la crisis económica mundial en el sistema financiero peruano y el desarrollo de un sistema de prevención de fragilidad financiera, a través de un modelo econométrico”, Tesis presentada por Javier Eduardo de la Cruz Costa, para optar el grado de Economista, de la Universidad de Piura –Perú en el año 2010.

Su conclusión de dicha investigación manifiesta que el trabajo se orientó a determinar las variables que afectaron al sistema financiero a finales de la década de los años noventa, y comparar sus niveles actuales para ver en qué medida están relacionadas con la fragilidad financiera. Para ello se estimó un modelo de datos de panel con efectos fijos, el cual permitió corroborar el impacto, el cual

fue menor debido a las medidas de precaución tomadas en períodos previos.

La violencia e impacto de la crisis del sistema financiero mundial han sido moderados en el Perú gracias a una rigurosa disciplina fiscal y al orden de las finanzas públicas.

Los efectos de las variables macroeconómicas sobre la fragilidad financiera tardan en manifestarse.

Esto se pudo verificar con el modelo predictivo, ya que al realizar la regresión utilizando las variables explicativas rezagadas en dos periodos, las mencionadas variables macroeconómicas resultaron explicativas a diferencia del primer modelo.

Diario La República, (2012). En su edición digital Artículo: "DICSCAMEC, SBS y BCRP inspeccionarán bancos para garantizar mayor seguridad", afirmo lo siguiente: realizarán inspecciones a las entidades financieras del país con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad necesarios para prevenir asaltos y proteger la vida e integridad de las personas.

En tanto, los inspectores revisarán que los bancos, financieras, cajas de ahorro, cooperativas de crédito y otras entidades, cumplan, entre otras medidas, con poseer sistemas de alarma y protección contra asaltos, robos e intrusión; un servicio de vigilancia armada que porte chalecos antibalas y tenga adiestramiento permanente y especializado; dispositivos electrónicos de seguridad en bóvedas y caja fuertes, y contar con

cerraduras especiales. Asimismo, deberán de contar con una Unidad de Seguridad Interna, que se encargue de planificar, elaborar y ejecutar, medidas de seguridad en el ámbito de su competencia, así como de coordinar de manera permanente con las autoridades policiales.

El artículo publicado del diario el Comercio,(2018), según el BCR, el Crédito al sector privado creció 7% en enero 2018, Este resultado se explica principalmente por la expansión del crédito a personas (8,8%), así como del crédito corporativo y gran empresa (6,4%)El crédito al sector privado creció 7% en enero, por encima del 6,6% registrado en diciembre y siguiendo una tendencia al alza desde mediados del año pasado, según informó el Banco Central de Reserva (BCR).Este resultado se explica principalmente por la expansión del crédito a personas (8,8%), así como del crédito corporativo y gran empresa (6,4%).En el créditos a personas, el de consumo creció de 8,8% en diciembre a 9% en enero. En tanto, los créditos hipotecarios se mantuvieron en 8,6%, muy por encima del 5% obtenido en enero del 2017.Respecto al crédito a empresas, el segmento corporativo y gran empresa creció de 2,5% a 6,4% a nivel interanual. De la misma manera, los créditos a las medianas empresas y las pequeña y microempresas registraron crecimientos de 9,7% y 8,8%, respectivamente. En total, en enero del 2018, el crédito en dólares se expandió 9,8%, frente al 2,8% obtenido en enero del 2017. Mientras que el crédito en moneda nacional subió a 5,9% desde los 5,5% en enero del año pasado.

Valderrama, (2012). Concluye que el micro financiero MICREDITO S.A.C no tiene desarrollado un plan de riesgo en el área que incluya actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta.

Taboada, (2015). Señaló que bancos y cajas de crédito están en la obligación de mostrar toda la información a los clientes, sobre los pagos, tasas de interés, comisiones de servicio, para que puedan tomar una buena decisión al momento de formular un contrato con estas entidades.

Martínez, (2015). Concluyó que para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras de la ciudad de Piura, las organizaciones están en la obligación de entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad

2.1.3. Local.

Benavides, Chávez, Ramos Y Yauri , (2013).En conclusión, el talento humano que teniente las cajas municipales es uno de los factores de éxito que ha ayudado a su procedimiento. Cada CMAC ha creado su propia escuela de analistas, cuyo objetivo es transferir el conocimiento y su propia tecnología crediticia, reforzando de este modo la cultura organizacional.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teorías de Control Interno.

Según Cook & Winkle,"El Control Interno es un sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados: para proteger los activos; obtener la exactitud y confiabilidad de la contabilidad y de otros datos operativos; promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la compañía; y comunicar las políticas administrativas, estimular y medir el cumplimiento de las mismas".

Según Walter B. Meigs (s.f), es un conjunto de medidas cuyo propósito es promover una eficiente organización, quieres decir que protege el activo contra el uso ineficiente, por lo que promueve la exactitud y confiabilidad de los registros contables, evaluando y midiendo la eficiente operación con que se llega a cumplir las políticas de la compañía. La responsabilidad y el cumplimento de todas estas medidas, esta únicamente en los trabajadores, es responsabilidad de todos me refiero desde el cargo más alto de la empresa hasta el más simple.

(Standars para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna), dice: "El Control Interno se define como cualquier acción tomada por la Gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas se han cumplido.

La Gerencia establece el Control Interno a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de tareas y acciones que den seguridad razonable de que los objetivos y metas serán ogradas". Pues esta definición resalta en las fases de la administración, aclarando que el control interno es contable y administrativo.

Según Frederick Winslow Taylor, Esta teoría también se conoce como racionalización del trabajo y se centra en la maximización del trabajo humano mediante la búsqueda de la eficiencia con el uso de materias primas, herramientas, máquinas y productos, se trata de obtener mayor prosperidad del patrón ya que al tener mayor ganancia se podrá observar que genere mayor empleo, una forma de obtener un mayor productividad es incentivar al empleador ya que este trataría de optimizar materiales y tiempo para poder lograr su meta.

Los principios en esta teoría son los siguientes:

Organización Científica del Trabajo: Este criterio se refiere a las medidas que deben realizar los administradores para evitar las simulaciones de, tomando en cuenta. (Tiempos aproximados del trabajo, movimientos, operaciones responsables y la operatividad de las herramientas.)

Selección y entrenamiento del trabajador: La mejor ideas es designar a un personal adecuado para cierto trabajo donde puede desempeñarse sin inconveniente, a parte obtener un buen resultado en

la tarea encomendada el personal se sentirá a gusto con lo que esta realizando, la administración debe precisar los requisitos para un mejor desempeño laboral, uno de ellos es estar en continua capacitación.

Cooperación entre directivos y operarios: En una empresa siempre debe llegar a un acuerdo entre el trabajador y el empleador donde ambas partes puedan ganar, para entonces necesario proponer una remuneración por eficiencia o la calidad y cantidad de producto. Se evita la simulación de trabajo.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Definición de control interno.

El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimento de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

La primera categoría se orienta a los objetivos básicos de negocios de una entidad, incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y salvaguarda de los recursos.

La segunda se relaciona con la preparación de los estados financieros publicados, confiables, incluyendo estados

financieros intermedios y datos financieros seleccionados, tales como ganancias realizadas, informadas públicamente.

La tercera se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. Tales categoría distintas pero interrelacionadas, orientan necesidades diferentes y permiten dirigir la atención para satisfacer las necesidades separadas.

2.3.2. Objetivos del control interno:

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y calidad en los servicios que brindan las empresas.
- Proteger y conservar los recursos contra cualquier perdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- Elaborar información financiera valida y confiable, presentada con oportunidad.
- Velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, estatutos y otras normas internas de la empresa.

2.3.3. Clases de Control Interno.

Las clases de control interno se agrupan en:

- **Control interno preventivo**. Es la seguridad automática incorporada a los procesos operativos y al sistema de información. Entre ellos tenemos: La organización funcional y administrativa,

- Los sistemas físicos que sirven para la seguridad activa por ejemplo los equipos de proceso de datos, aparatos de pesar y medir, cajas registradoras, etc.

- Los sistemas físicos que sirven para la seguridad pasiva, por ejemplo sistema de alarmas, instalaciones contra incendio, servicios de vigilancia, etc.

- Los sistemas contractuales de cobertura de riesgos o pólizas de seguro.

- **Control interno verificativo**. Es la supervisión no automática que no forma parte de los procesos operativos e informativos.

Se clasifican en:

- **Control permanente.** Constituido por la organización institucionalizada de la supervisión, dado por los contralores ó controllers, auditoría interna

.- **Control esporádico.** Son funciones discrecionales de supervisión, inherente a los cargos directivos.

2.3.4. Estructura Informe COSO.

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO): Comité de Organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway está compuesto por cinco organizaciones profesionales.

- American Accounting Association (AAA)
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)
- Financial Executives International (FEI)

- Institute of Managment Accountans (IMA)
- The Institute of Internal Auditors (IIA)

Estas organizaciones tienen su sede en los Estados Unidos pero cada una constituye una red con amplio alcance mundial, gracias principalmente a sus capítulos y vinculados.

COSO es completamente independiente de sus organizadores patrocinadoras e incluye representantes de la industria, contaduría pública, firmas de inversión y la New York Stock Exchange (NYSE).

COSO es una organización voluntaria (sin ánimo de lucro) del sector privado dedicada a orientar, sobre una base global, a la administración ejecutiva y a las entidades de gobierno hacia el establecimiento de operaciones de negocios más.

El informe COSO se estructura en cuatro partes:

Resumen Ejecutivo: visión de alto nivel sobre la estructura conceptual del Control Interno, dirigido a ejecutivos, miembros de consejos de administración, y legisladores.

Estructura Conceptual: Define Control Interno, describe sus componentes y proporciona criterios para que gestores, consejeros y otros puedan evaluar sus sistemas de control.

Reportes a partes externas: Es un documento suplementario que proporciona orientación a aquellas entidades que publican informes sobre Control Interno, además de la preparación de estados financieros.

Herramientas de evaluación: Proporciona materiales que se pueden emplear en la evaluación de cualquier sistema de control interno empresarial. (Mantilla, 2005)**.**

2.3.5. Componentes del Control Interno

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración. Aunque los componentes se aplican a todas las entidades pequeñas y medianas pueden implementarlos de forma diferente que las grandes. Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados, no obstante lo cual una compañía pequeña puede tener un control efectivo. Los componentes son:

- **Ambiente de control**

  Da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad**,** los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía y el estilo de la operación de la administración; la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, y cómo organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores

- **Valoración de riesgos**

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes internas y externas los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de los objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. Es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se debe administrar los riesgos.

- **Actividades de control**

Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

- **Información y comunicación**

La información se refiere a los blancos de un sistema informático, tales como reconocimiento, consideración, procesamiento y reportaje. El sistema incluye las informaciones financieras o no financieras pero que estén relacionadas de forma

relevante con las operaciones, y el cumplimiento de los reglamentos. La comunicación se refiere a la diseminación de la información a varias personas, y a las comunicaciones internas y externas. El sistema de control interno requiere información desde la planificación de actividades a la supervisión, y ofrece un mecanismo para que la persona obtenga la información específica que requiera.

- **Monitoreo o Supervisión**

Proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo *ongoing*, evaluaciones separadas o combinación de las dos. El monitoreo *ongoing* ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de las obligaciones. El alcance y la frecuencia de las valuaciones separadas dependerá de la valoración de riesgos y la efectividad de los procedimientos de monitoreo *ongoing.* Las deficiencias del control interno deberán reportarse a lo largo de la organización, informando a la alta gerencia y al consejo sólo los asuntos serios. (Mantilla, 2005).

2.3.6. El Modelo COSO I

La actual definición del control interno emitida por The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission de los Estados Unidos de Norteamérica, a través del documento denominado "Control Interno-Marco Integrado" mejor conocido como el Modelo de Control COSO, amplía el concepto de la

siguiente manera: “...un proceso efectuado por la Junta Directiva de la entidad, por la Administración y por otro personal diseñado para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos...” Según Estupiñán (2015) En este sentido se entiende que el control interno se encuentra sobre las personas y, en consecuencia, en cualquier parte de los sistemas, procesos, funciones o actividades y no en forma separada como teóricamente se pudiera interpretar de los enunciados del proceso administrativo, que declara que la administración organiza, planea, dirige y controla. El señalamiento de propósito del Control en cuanto a asegurar razonablemente el cumplimiento de objetivos de tipo operacional, financiero y normativo, se comprende mejor cuando se analizan los cinco componentes del modelo COSO y sus 17 factores que en conjunto forman una estructura integrada de control, ya que existe una relación directa entre los objetivos que la organización persigue y los citados componentes, puesto que estos representan lo necesario para la consecución de tales objetivos. Los componentes y factores se presentan en mayor o menor grado en cualquier área, proceso o división de toda organización y se reconoce que los componentes con mayor influencia e importancia son los dos primeros: el Ambiente de Control y la Evaluación de Riesgos.

2.3.7. Componentes de Control Interno según el Modelo COSO I

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración

maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

a) Ambiente de control, b) Evaluación de riesgos, c) Actividades de control, d) Información y comunicación, e) Supervisión y seguimiento.

Según Estupiñán: Control Interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales (p. 28-29)

2.3.8. Administrador de Riesgo empresarial (E.R.M.) ó COSO II

El E.R.M. del COSO II, es reconocido como el standard para cumplir con la sección 404 de la ley Sarbanes-Oxley, por tanto, se prepara un resumen del E.R.M. COSO II R3 , así como una aplicación a la labor de auditoría de las diferentes empresas, en la cual se puede aplicar un apoyo de asesoría fundamental a las administraciones de las diferentes organizaciones como un verdadero valor agregado de sus labores, como es el caso en las auditorías internas, representativas en el sector Público y Privado en su dirección y manejo por contadores públicos.

"Es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración y otro personal de la entidad, aplicando en la definición de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito

por el riesgo, para proveer seguridad razonable en relación con el logro del objetivo de la entidad." Según Estupiñán (p. 74)

Componentes de la administración de riesgos empresariales

El riesgo es la posibilidad de que un evento ocurra y afecte adversamente el cumplimiento de los objetivos, en los procesos, en el personal y en los sistemas internos generando pérdidas. Los riesgos se clasifican en cuatro grandes tipos, el riesgo de reputación, el riesgo de mercado, el riesgo de crédito y el riesgo operacional en todas sus divisiones; como formalidad de prevención, detección y mitigación a dichos riesgos, el E.R.M. determinó 8 componentes interrelacionados, los cuales muestra cómo la alta gerencia opera un negocio, y cómo están integrados dentro del proceso administrativo en general, ellos son: 1) El entorno interno, 2) Definición de objetivos; 3) Identificación de eventos 4) Valoración de riesgos; 5) Respuesta al riesgo; 6) Actividades de control; 7) Información y comunicación; y 8) Monitoreo. Según Estupiñán: Control Interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales (p. 76)

Modelo COSO III - Marco Integrado de Control Interno – Internal Control Integrated Framework

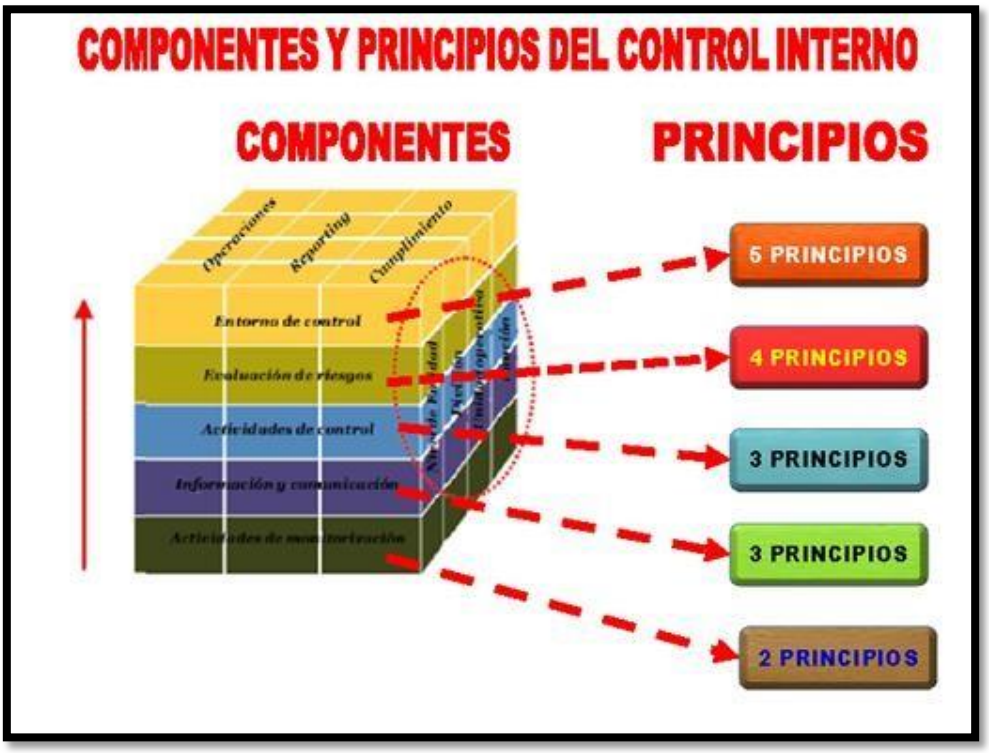
El Marco Integrado de Control Interno abarca cada una de las áreas de la empresa, y engloba cinco componentes relacionados entre sí: el entorno de control, la evaluación del riesgo, el sistema de información y comunicación, las actividades de control, y la supervisión del sistema de control.

En mayo de 2013 el Comité COSO publicó la actualización del Marco Integrado de Control Interno, cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos, y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.

El modelo de control interno COSO 2013 actualizado está compuesto por los cinco componentes establecidos en el marco anterior, y 17 principios y puntos de enfoque que presentan las características fundamentales de cada componente. Se caracteriza por tener en cuenta los siguientes aspectos y generar diferentes beneficios:

- Mayores expectativas del gobierno corporativo.
- Globalización de mercados y operaciones.
- Cambio continuo en mayor complejidad en los negocios.
- Mayor demanda y complejidad en leyes, reglas, regulaciones y estándares.
- Expectativas de competencias y responsabilidades.
- Uso y mayor nivel de confianza en tecnologías que evolucionan rápidamente.
- Expectativas relacionadas con prevenir, desalentar y detectar el fraude.

Figura 1 Matriz Tridimensional del riesgo



Fuente: http://www.monografias.com/trabajos96/nuevo-marco-control-interno-integrado-coso-2013/nuevo-marco-control-interno-integrado-coso-2013.shtml.

2.3.9. Importancia del control interno

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados y tareas delegadas es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado según se requiera en función de la complejidad de la organización. Las normas de auditoria relativas al control interno han sido actualizadas e intensificadas. La Federal Deposit Insurance Corporation Improvement Act of 1991 (FDICIA) introdujo requisitos para que la gerencia de ciertas instituciones financieras aseguradas presenten reportes de control interno sobre la

información financiera y el cumplimiento de ciertas leyes y regulaciones. Estos reportes del auditor independiente para atestiguar el examen de las evaluaciones de la gerencia de control interno sobre la información financiera y los procedimientos preconvenidos relativos con ciertas leyes y regulaciones. El Commitee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) emitió su informe final sobre control interno en 1992 basado en un estudio de tres años. Y recientemente el acta ha añadido requisitos para la certificación de la gerencia sobre asuntos de control y para los reportes acerca del control interno sobre la información financiera.

2.3.10. Aportes del Control Interno

El control interno debe aportar un grado de seguridad razonable a la alta dirección de la organización, así como a todo al que esté interesado en las operaciones de la entidad, respecto al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, en ningún caso la seguridad será total o absoluta.

La seguridad razonable requerida para el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones es posible programarla mediante el diseño y aplicación de in sistema de control interno integrado de las operaciones sustantivas de la organización, completada con las evaluaciones periódicas internas y externas de control interno.

2.3.11. Principios del control interno

Los procedimientos de comprobación y control interno varían en cada compañía. Sin embargo, también admitieron que los principios fundamentales del control interno pueden exponerse en la forma siguiente:

Deben fijarse la responsabilidad. Si no existe una delimitación exacta de ésta, el control será ineficiente.

La contabilidad y las operaciones deben estar separadas. Un empleado no debe ocupar un puesto en que tenga control de la contabilidad y, al mismo tiempo, control de las operaciones que ocasionan asientos en la contabilidad. Por ejemplo, el asistente de contabilidad que lleva el mayor general no debe tener acceso a la caja o al registro de ventas al contado.

Deben utilizarse todas las pruebas disponibles para comprobar la exactitud, con objeto de tener la seguridad de que las operaciones y la contabilidad se llevan en forma exacta. Ninguna persona individualmente debe tener completamente a su cargo una transacción comercial. Cualquier persona, deliberada o inadvertidamente, cometerá errores, pero es probable que un error se descubra si el manejo de una transacción está dividido entre dos o más personas.

Debe escogerse y entrenarse cuidadosamente al personal de empleados. Un entrenamiento cuidadoso da por resultado mejor rendimiento, costos reducidos y empleados más eficientes.

Si es posible, haber rotación entre los empleados asignados a cada trabajo, debe imponerse la obligación de disfrutar de vacaciones entre las personas que ocupan un puesto de confianza. La rotación reduce las oportunidades de cometer un fraude, indica el grado de adaptación de un empleado y frecuentemente da por resultado nuevas ideas para la organización.

Las funciones para cada puesto deben estar siempre por escrito. Los manuales de procedimientos fomentan la eficiencia y evitan los errores.

Los empleados que custodian y/o manejan dinero en efectivo o valores deben tener pólizas de fianza. La fianza protege a la empresa y actúa como disuasivo psicológico en el caso de un empleado en tentación.

No deben exagerarse las ventajas de protección que presta el sistema de contabilidad de partida doble. Este sistema no sustituye al control interno. Errores también se cometen en la contabilidad por partida doble, y el sistema por sí solo no probará una omisión, un asiento equivocado o la falta de honradez.

Debe hacerse uso de las cuentas de control en la mejor amplitud posible. Estas cuentas prueban la exactitud entre los saldos de las cuentas y los empleados segregados en diferentes ocupaciones.

2.3.12. Sistema nacional de control

Es el conjunto de órganos de control, normas, métodos y procedimientos estructurados e integrados funcionalmente, destinados

a conducir y desarrollar el ejercicio del control gubernamental en forma descentralizada.

Su actuación comprende todas las actividades y acciones en los campos administrativo, presupuestal, operativo y financiero de las entidades y alcanza al personal que presta servicios en ella, independientemente del régimen que regule (artículo 12° de la Ley N° 27785, Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República).

El ejercicio del control gubernamental por el Sistema Nacional de Control de las entidades, se efectúa bajo la autoridad normativa y funcional de la Contraloría General de la República, la misma que establece los alineamientos, disposiciones y procedimientos técnicos correspondientes a su proceso, en función de la naturaleza y/o especialización de dichas entidades, las modalidades de control aplicables y los objetivos trazados para su ejecución.

2.3.13. Conformación del Sistema Nacional de Control

El Sistema Nacional de Control, tal como lo establece el artículo 13° de la Ley N° 27785, Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, está conformado de la forma siguiente:

La Contraloría General, como ente técnico rector.

Todas las unidades orgánicas responsables de la función de control gubernamental de las entidades que se mencionan en el artículo 3° de la citada Ley, sean estas de carácter sectorial, regional, institucional o se regulen por cualquier otro ordenamiento organizacional.

Las sociedades de auditoría externa independientes, cuando son designadas por la Contraloría General y contratadas, durante un periodo determinado, para realizar servicios de auditoría en las entidades económica, financiera, de sistemas informáticos, de medio ambiente y otros.

Figura 2
Conformación del Sistema Nacional de Control

Fuente: Claros, R (2012)

2.3.14. Entidades sujetas al Sistema Nacional de Control

Se encuentran sujetas al Sistema Nacional de Control todas las entidades del Sector Púbico Nacional, las cuales han sido especificadas en el artículo 3° de la Ley N° 27785,Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, tal como se detalla a continuación.

El Gobierno Central, sus entidades y órganos que, bajo cualquier denominación, formen parte del Poder Ejecutivo, incluyendo las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional y sus respectivas instituciones.

Los gobiernos regionales y locales e instituciones y empresas pertenecientes a los mismos, por los recursos y bienes materia de su participación accionaria.

Los Organismos Autónomos creados por la Constitución política del Estado y por ley, e instituciones y personas de derecho público.

Los organismos reguladores de los servicios públicos y las entidades a cargo de supervisar el cumplimiento de los compromisos de inversión provenientes de contratos de privatización.

Las empresas de Estado, así como aquellas empresas en las que este participe en el accionariado, cualquiera sea la forma societaria que adopten, por los recursos y bienes materia de dicha participación.

Las entidades privadas, las entidades no gubernamentales y las entidades internacionales, exclusivamente por los recursos y bienes del Estado que perciban o administren.

2.3.15. Atribuciones del Sistema Nacional de Control

Las atribuciones del Sistema Nacional de Control se encuentran establecidas en el artículo 22° de la Ley 27785 Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, las cuales son:

Efectuar la supervisión y verificación de la correcta gestión y utilización de los recursos y bienes del Estado, el cual también comprende supervisar la legalidad de los actos de las

instituciones sujetas a control en la ejecución de los alineamientos para una mejor gestión de las finanzas públicas.

Formular oportunamente recomendaciones para mejorar la capacidad y la eficacia de las entidades en la toma de decisiones y en el manejo de sus recursos, así como los procedimientos y operaciones que emplean en su accionar, a fin de optimizar sus sistemas administrativos, de gestión y de control interno.

Propugnar la capacitación permanente de los funcionarios y servidores públicos las materias de administración y control gubernamental.

Exigir a los funcionarios y servidores públicos la plena responsabilidad por sus actos en la función que desempeñan.

Emitir, como resultado de las acciones de control efectuadas, los informes respectivos con el debido sustento técnico y legal, constituyendo prueba pre - constituidas para el inicio de las acciones administrativas y/o legales que sean recomendadas en dichos informes.

Brindar apoyo técnico al procurador público o al representante legal de la Entidad, en los casos en que deban iniciarse acciones judiciales derivadas de una acción de control, prestando las facilidades y/o aclaraciones del caso, y alcanzando la documentación probatoria de la responsabilidad incurrida.

2.3.16. Marco normativo actual

El Sistema Nacional de Control, en el proceso de consolidación y modernización que con el transcurrir de los años se ha venido dando, ha sido objeto de una serie de cambios y modificaciones, tanto a nivel constitucional como en las leyes y reglamentos que han derivado en un marco normativo indispensable en un Estado de derecho y democrático que rige la vida política del país.

A este marco jurídico constitucional y legal de base, la Contraloría General de la República ha ido generando normatividad específica mediante la aprobación de directivas y guías, que le ha dado la estructura necesaria al Sistema Nacional de Control. (Claros & León, 2012).

2.3.17. Definición de administración.

Según Henry Fayol, (1916), indica que la administración es la función principal de un gerente, el cual debe ejecutar cuatro funciones claves: Planeación, organización, dirección y control. En la planeación el gerente debe definir objetivos, establecer estrategias para lograrlos y desarrollar planes para integrar y coordinar las actividades. En la organización el gerente debe acordar y estructurar el trabajo para cumplir las metas y objetivos de la empresa. En esta función se determinan las tareas a realizar y quien las llevará a cabo, como se agruparán, quien le reportará a quien y donde se tomarán las decisiones. La función de dirección la ejecuta el gerente al trabajar

con el personal, y a través de ellos cumplir con los objetivos. El gerente tiene que tenar la capacidad de motivar, ayudar a resolver conflictos, tiene que influir en las acciones del personal, asi mismo escoger canales de comunicación que sean efectivos y lidiar con el comportamiento del personal. El gerente dirige. La última función de la administración o del gerente es el control. Teniendo los objetivos y planes establecidos (planeación), tareas y acuerdos estructurales definidos (organización), gente contratada, entrenada y motiva (dirección), es necesario que haya una evaluación para observar si todo marcha según lo planeado y asegurarse que los objetivos están siendo cumplidos, que el trabajo se esta llevando a cabo de la manera que debe ser. En la función de control, el gerente debe realizar un seguimiento y evaluar el rendimiento, el cual debe compararse con los objetivos establecidos. En caso que los objetivos no se cumplan, el gerente debe reajustar el trabajo. El proceso de seguimiento, comparación y corrección es la función de control.

Los principios administrativos propuestos por Fayol fueron:

- ✓ División del trabajo
- ✓ Autoridad y responsabilidad
- ✓ Disciplina
- ✓ Unidad de mando
- ✓ Unidad de dirección
- ✓ Subordinación
- ✓ Remuneración del personal

- ✓ Centralización
- ✓ Jerarquía
- ✓ Orden
- ✓ Equidad
- ✓ Iniciativa
- ✓ Espíritu de equipo.

2.3.18. Definición de capacitación.

La capacitación en un conjunto de procesos organizados, de modo que se genera conocimientos, para desarrollar habilidades y eliminar actitudes negativas, con la finalidad de incrementar la capacidad de cada uno de los trabajadores y así lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Según, Galván, B. (10 de 04 de 2011), La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones -incluida la capacitación- interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización. Existe un conjunto de herramientas básicas que se emplean en la administración y el desarrollo del personal de las organizaciones modernas, las cuales también

pueden ser provechosamente utilizadas para la gestión de la capacitación; entre ellas, las principales son:

a) las descripciones y especificaciones de los cargos;

b) las especificaciones de los itinerarios de carrera interna;

c) los manuales de organización, procedimientos y métodos de trabajo;

d) el sistema de evaluación del desempeño; y,

e) los expedientes del personal.

2.3.19. Beneficios de la capacitación

La capacitación no solo es un camino por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, s ino que se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona.

Beneficios de la capacitación para las instituciones Entre los beneficios que tiene una institución con la capacitación, se pueden enumerar los siguientes:

- ✓ Posicionamiento de una buena imagen e identidad institucional
- ✓ Mejoramiento en la relación jefe - subordinado
- ✓ Incremento de la productividad y la calidad en el trabajo.

Beneficios de la capacitación para los trabajadores Entre los beneficios que obtienen los colaboradores con la capacitación se pueden distinguir los siguientes:

- ✓ Elimina los temores de incompetencia
- ✓ Sube el nivel de satisfacción con el puesto de trabajo
- ✓ Desarrolla un sentido de progreso

2.3.20. Definiciones de rentabilidad.

La rentabilidad es la diferencia entre los ingresos y gastos como también es el retorno sobre la inversión, siendo una evaluación para la gestión empresarial, medida a través de las ventas, activos y capital. Según Hosmalin (1966), la rentabilidad es la confrontación de ingresos y gastos durante un periodo para la producción, también llamado según Apaza Meza (2011) utilidades, que se reflejan en el estado de resultados integrales. Clyde P. Stickney & Roman L. Weil (2013) define la rentabilidad como el retorno sobre la inversión que para Abad (2011) se da un tiempo determinado, donde el poder de generación de utilidades y la capacidad de obtener un rendimiento sobre la inversión (Clyde P. Stickney & Roman L. Weil, 2013), permite obtener un elemento de análisis para la gestión empresarial (Chacón, 2007). Una de las formas de medir la rentabilidad es a través de los rendimientos de la empresa con las ventas, los activos o el capital (Gitman, 1986), es decir, el porcentaje que muestra la utilidad sobre las ventas, activos o el patrimonio (Lira Briceño, 2009).

2.3.21. Rentabilidad económica (ROA)

La rentabilidad económica muestra la eficacia en el uso de los activos, se mide dividiendo el beneficio operativo después de

impuestos entre el activo neto promedio. Según Clyde P. Stickney & Roman L. Weil (2013), la rentabilidad económica muestra la valor del uso de los activos de la empresa, a su vez para Felez & Carballo (2013), este indicador expresa el rendimiento contable del activo neto sin vislumbrar la incidencia de la estructura de financiera. Este indicador, según Forsyth Alarco (2004), mide la rentabilidad dividiendo el beneficio operativo después de impuestos entre el activo neto promedio, que para Felez & Carballo, (2013) varía por el riesgo inherente al tipo de inversión.

2.3.22. Rentabilidad financiera (ROE)

La rentabilidad financiera o también llamado ratio de retorno determina la rentabilidad con respecto al patrimonio que se mide dividiendo la utilidad neta sobre patrimonio Según Clyde P. Stickney & Roman L. Weil, (2013), el ROE son las siglas en ingles de Return On Equity, también conocidas como ratio de retorno sobre el patrimonio ya que relaciona la utilidad neta con el valor patrimonial (Forsyth Alarco, 2004). Para Eslava (2003), el ROE se mide dividiendo la utilidad neta sobre el patrimonio, lo que resultaría el rendimiento de los accionistas tanto de acciones preferentes como de acciones comunes de la inversión en una entidad.

2.3.23. Retorno a la Inversión

Se conoce como ROI por sus siglas en inglés, mismas que significan “Return Over Investment”. Este método compara el

beneficio o la utilidad obtenida en relación a la inversión realizada. En términos generales para su cálculo, se debe incluir en el numerador todo aquello que implique un beneficio y en el denominador los medios para obtener dicho beneficio. Según Sara Castañeda, Editora de Communicare Newspaper, “resulta necesario expresar que los programas de capacitación deben realizarse a medida, de acuerdo a las necesidades de la empresa, ya que son los programas quienes tienen que adaptarse a la empresa y no lo contrario.” Para Hugo Mayer Director de Recursos Humanos de Siemens Chile, medir el retomo de la inversión en capacitación es necesario, ya que las acciones de formación están orientadas a mejorar el desempeño en los puestos de trabajo. "Independientemente de si la medición es positiva o negativa, el resultado tiene una significación trascendente, porque permite saber si la decisión tomada ha sido la correcta o no". Con el método ROI que desde su desarrollo ha sido utilizado más para fines financieros, es también posible medir eventos de capacitación bajo ciertas condiciones. Aunque no es el único modelo que mide la inversión en capacitación, es el más extendido y las experiencias acumuladas en más de 40 países apoyan su validez y aplicabilidad. En la gestión de Recursos Humanos, la aplicación del ROI, se ha convertido en una metodología que sirve para medir el impacto y el retorno de la inversión en eventos de capacitación y desarrollo de recursos humanos. En otras palabras, es evidenciar si el dinero invertido en procesos de capacitación, es recuperado a través de la adquisición,

transferencia e implementación de nuevos conocimientos, habilidades y actitudes aprendidas durante el evento. Un modelo muy aplicado para evaluación de la capacitación, y que está bastante difundido a nivel mundial, es el Modelo de Kirkpatrick que se desarrolla en el punto 2.3 de este documento. Es importante mencionar, que este modelo acopla en su último nivel de evaluación al método ROI; por lo tanto, son complementarios.

2.3.24. La Empresa como Interés nacional.

La economía del Perú se maneja principalmente bajo los preceptos del libre mercado, donde el rol de la empresa es predominante en la economía y el Estado actúa únicamente como un facilitador (Yunus, Muhammad (2010).

Lamentablemente, los intereses nacionales del Perú no son conocidos ni difundidos ampliamente por parte de la administración. Para determinarlos se realizó una evaluación de la coyuntura actual, se revisó información proveniente de agencias de noticias y medios de prensa escrita.

Los hallazgos son que en los últimos años el Perú experimentó un crecimiento económico, se incrementó la inversión extranjera en diferentes sectores, incluyendo el financiero.

Por ello, uno de los principales intereses del Perú es lograr que continúe el crecimiento económico y continuar como centro de inversiones extranjeras. La elaboración y firma de Tratados de Libre

Comercio con diferentes países permitió que el comercio exterior del Perú sea más competitivo.

A través de estos acuerdos se reducen costos exportación, tales como impuestos de entrada de productos, cuotas permitidas, entre otros, que se regulan en función de las especificaciones propias de cada acuerdo comercial.

2.3.25. Empresas Micro financieras.

Empresa Micro-financiera se denomina a la persona natural o a la persona jurídica que se dedique a ofrecer al público préstamos o facilidades de financiamiento en dinero.

Se incluyen bajo esta denominación a las personas que se dediquen a actividades propias o similares de una empresa financiera aún si su denominación no contenga la palabra financiera.

Bajo esta definición se excluyen las casas de empeño, mueblerías y cualquier persona natural o jurídica que realice operaciones de financiamiento de sus propias ventas. (Ledgerwood, Joanna (2000).

También podemos decir que las empresas micro financieras son aquellas actividades en las cuales se prestan servicios financieros y no financieros a la población de escasos recursos, que se halla excluida del sistema financiero tradicional.

2.3.26. Ventajas de las empresas micro financieras

Según Alvarez-Moro (2013), las principales ventajas de las empresas micro financieras son las siguientes:

- Permiten la inclusión en el sistema financiero de las personas con menos ingresos, tradicionalmente marginadas de aquel.
- Hacen posible que personas con pocos medios económicos puedan realizar proyectos, más allá de sus posibilidades, lo que permite su desarrollo.
- Están especialmente dirigidas a ayudar a las personas más desfavorecidas.
- Implican desarrollos de negocios, ya que el desembolso de los préstamos son para usos específicos.
- Los entes prestatarios que ofrecen microcréditos pertenecen a la comunidad local, conocen su ambiente y están cerca para apoyar.

2.3.27. Sostenibilidad y rentabilidad de las Micro financieras en el Perú

Las empresas micro financieras brindan una mejor alternativa al más desfavorecido, en comparación con los agiotistas y/o prestamistas informales.

2.3.28. Desventajas de las empresas micro financieras

Sobreendeudamiento. Las personas que obtienen un microcrédito y pagan oportunamente quedan registradas como clientes con buen historial crediticio. Pero utilizan luego esta información para obtener al mismo tiempo más microcréditos en otras entidades.

Debido a lo competitivo del mercado, existen instituciones que, en su afán de alcanzar metas de colocaciones, no miden la capacidad de endeudamiento del cliente.

El destino del principal producto de las empresas micro financieras (el microcrédito) no cumple con el propósito para el cual se otorga, es decir, invertir en la fuente de ingresos del cliente y, por lo tanto, tener y generar más ingresos. (Vega, Claudio Y Otros (2000).

No abastece la necesidad del cliente, puesto que al emprendedor solo le prestarán lo que su capacidad de pago permita y no lo que requiera para crecer.

Migración de clientes a la banca tradicional, debido a la falta de productos y servicios crediticios.

Cobertura geográfica y plataforma web limitadas.

2.3.29. Rasgos distintivos de las empresas micro financieras

Antes de examinar la forma en que las normas regulatorias y prudenciales en el sector financiero afectan a las instituciones de micro finanza, es decisivo entender y tener presente las características exclusivas de la micro finanza en comparación con la finanza tradicional. En esencia, las diferencias pueden agruparse en tres áreas:

- Metodología crediticia
- Integración de la cartera de préstamos
- Características institucionales

En última instancia, estas diferencias son explicadas por la base no tradicional de clientes de las instituciones de micro finanza: personas auto empleadas de bajos ingresos que carecen de garantías o cuyas garantías son inadecuadas.

La metodología crediticia aplicada por las instituciones financieras para compensar la ausencia de garantías de sus clientes es intensiva en trabajo e información y, por lo general, depende de referencias sobre el carácter de la persona, de contratos de responsabilidad solidaria y del acceso condicionado a préstamos de largo plazo, más que de una garantía física y documentación formal.

Además, es usual que los asesores de préstamos visiten a cada cliente individualmente a fin de evaluar su carácter y las tareas planificadas.

Como los préstamos son pequeños, cada asesor de préstamos debe administrar una gran cantidad de cuentas, a veces entre 400 y 600.

Como resultado de estos rasgos distintivos, los costos unitarios del micro finanza son elevados: por lo general se cuadruplica o quintuplica el costo de otros préstamos y, por consiguiente, las instituciones de micro finanza deben aplicar tasas de interés más altas que las demás instituciones financieras.

La naturaleza del micro finanza también impacta las características de la cartera de préstamos; como los préstamos otorgados a las microempresas generalmente vencen en un tiempo

relativamente corto, el índice de rotación de la cartera es bastante elevado.

Además, las carteras de la microempresa, por lo general, son menos diversificadas que las carteras convencionales en cuanto a producto, tipo de cliente, sector y área geográfica.

Finalmente, las instituciones de micro finanza con frecuencia exigen a sus clientes realizar el reembolso en pagos semanales o bimensuales.

Este plan de repago tiene relación con el ciclo económico subyacente del microempresario, cuyos ingresos y gastos por lo general suceden en intervalos semanales.

Tabla 1

Rasgos distintivos del micro finanza

Área	**Finanza Tradicional**	**Micro finanza**
Metodología crediticia	(1) basada en una garantía (2) más documentación (3) menos intensiva en uso de mano de obra (4) los préstamos, por lo general, son pagados mensual, trimestral o Anualmente.	(1) basada en el carácter (2) menos documentación (3) más intensiva en uso de mano de obra (4) los préstamos por lo general son pagados/amortizados con pagos semanales o mensuales.

Cartera de préstamos	(1) préstamos por montos mayores (2) con garantías (3) vencimiento a más largo plazo (4) más diversificación (5) mora más estable	(1) préstamos por montos mayores (2) con garantías (3) vencimiento a más largo plazo (4) más diversificación (5) mora más estable
Estructura y Gobierno Institucional (de instituciones financieras reguladas)	(1) Maximización de beneficios para accionistas institucionales e individuales (2) Creación derivada de una institución regulada existente (3) Organización centralizada con sucursales en las ciudades	(1) Fundamentalmente accionistas institucionales sin fines de lucro (2) Creación por conversión de una ONG (3) Serie descentralizada de Pequeñas unidades en áreas con infraestructura débil

Fuente: Rock y Otero 1996; Berenbach y Churchill 1997.

Apoyo & Asociados Internacionales, filial de Fitch Ratings. (2013), dice: "Aunque en la actualidad muchas instituciones financieras se crean a partir de instituciones ya reguladas, y son capitalizadas por personas individuales e instituciones, hasta la fecha las instituciones de micro finanza han sido creadas mediante la conversión de ONG no reguladas y han sido capitalizadas casi exclusivamente por otras instituciones (usualmente ONG extranjeras). La falta de experiencia del personal de las ONG y los fines no lucrativos de las ONG internacionales tienden a ocasionar que el manejo y la supervisión eficiente y eficaz de las instituciones de

micro finanza sea más difícil de realizar que en las instituciones financieras normales.

Si bien es cierto que el efecto de la estructura constitutiva y de propiedad sobre la administración y dirección es muy relevante en instituciones de microfinanza, éste no es básicamente un tema regulatorio. La razón por la cual las ONG internacionales tienden a capitalizar las instituciones de micro finanza de creación reciente radica, normalmente, en una falta de interés por parte de los inversionistas privados, y no solo en las regulaciones que obstaculizan en forma explícita el ingreso de cierto tipo de inversionistas.

En relación con esta discusión, cabe mencionar que la dicotomía entre las instituciones de micro finanza y las demás instituciones financieras tradicionales se está volviendo, gradualmente, menos pronunciada, en la medida que este último tipo de instituciones empieza a ingresar en el sector micro empresarial.

El aumento de la competencia en los mercados financieros y la libertad cada vez mayor en la prestación de servicios financieros impulsan a las instituciones financieras de orientación tradicional a la búsqueda de nuevos mercados, incluyendo a las personas auto empleadas de bajos ingresos.

2.3.30. Micro finanzas en el Perú.

Al referirse a las empresas micro financieras en el Perú, necesariamente se debe empezar mencionando que las empresas micro financieras se iniciaron con los microempresarios, a comienzos de los

años 80. Fue una respuesta a la alta tasa de desempleo que existía en esa época. Los jubilados y desempleados empezaron a formar pequeños negocios como respuesta a la crisis económica que se vivía en el Perú, era la mejor salida que tenían, generar su propio empleo. En ese momento, se formaron los micros y pequeños negocios. Al mismo tiempo, aumentaba la migración de la población rural a las ciudades más importantes del Perú, sobre todo en la capital. (Pelaes León O., (2010; 97)

Las cajas municipales de ahorro y crédito fueron las pioneras en atender a este nuevo sector que se formaba en el país y empezaron con los créditos pignoraticios y los microcréditos, ya que el sistema financiero tradicional no atendía a este sector como lo está haciendo en la actualidad.

Estas entidades crearon su propia tecnología crediticia, una forma particular de evaluación del sector que, por lo general, es informal. Las cajas municipales de ahorro y crédito, las cajas rurales, y las cooperativas de ahorro y crédito empezaron a otorgar créditos individuales y grupales muy pequeños que iban desde los S/. 150 hasta los S/. 3,000. Las cajas municipales, como empresas financieras, están supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros, y AFP (SBS) y el Banco Central de Reserva (BCRP), se sujetan a las disposiciones sobre encaje y otras normas obligatorias, así mismo de acuerdo a ley son miembros del Fondo de Seguro de Depósitos.

En el Perú, el sector de empresas microfinancieras está avanzando rápidamente gracias al desarrollo de instituciones cada vez más profesionales y sostenibles. El conocimiento profundo del sector atendido (micro y pequeñas empresas) ha sido de gran beneficio para la potenciación de las empresas microfinancieras .

"El Perú tiene las mejores condiciones de negocios del mundo para las empresas microfinancieras , según los resultados del Índice Microscopio 2009, divulgado en diciembre 2009 por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Corporación Andina de Fomento (CAF), la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés), y el Economist Intelligence Unit (EIU)" (Vela, 2009).

2.3.31. Desarrollo de las empresas micro financieras en el Perú

Las empresas microfinancieras en el Perú se desarrollan sobre la base de cuatro pilares, según The Economist Intelligence Unit (2013):

2.3.32. Entorno regulatorio adecuado.

El ente regulador principal de las empresas micro financieras en el Perú es la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), entidad que ha implementado una serie de normas con la finalidad de crear un mercado imparcial y competitivo. Se espera que la SBS continúe monitoreando y brindando los lineamientos adecuados para

el desarrollo microfinanciero. Actualmente vigila los préstamos en mora y ha mostrado preocupación por la calidad de los activos.

2.3.33. Un mercado competitivo e innovador

Se han puesto en práctica diversas estrategias tecnológicas y crediticias para la captación y la provisión de servicios colaterales, sea de manera directa o con la intervención de terceros (microseguros, remesas, medios electrónicos y de telefonía móvil, mejora de vivienda, uso de energía renovable, entre otros). Dicha competencia ha generado la disminución de las tasas de interés, lo que crea presión sobre la rentabilidad.

2.3.34. Altos niveles de transparencia

Esto se refiere a las tasas de interés efectivas, los estados financieros e incluso los mecanismos de resolución de conflictos entre clientes. Se espera que la SBS continúe con el seguimiento a toda esta información y la dé a conocer al público a través de Internet y de la prensa escrita.

2.3.35. Avance en medidas de protección para los clientes

Se ha ido más allá de la implementación de las mejores prácticas y se ha puesto empeño en la educación de los clientes con el fin de que estos comprendan los conceptos financieros y, a su vez, conozcan sus derechos.

Se espera que la SBS y el Ministerio de Educación elaboren planes de estudio para enseñar estas habilidades en las escuelas, lo que las convertiría en entidades pioneras en este ámbito.

Por otro lado, se tienen las dificultades iniciales de acceso a crédito, especialmente para los más pobres, así como para el gran espíritu emprendedor de gran parte de la población que contribuye a una alta demanda de servicios microfinancieros, algo que ha significado un gran beneficio para el desarrollo potencial de las empresas microfinancieras en el Perú.

2.3.36. Marco legal en el que se desarrollan las instituciones de micro finanzas.

La regulación y supervisión de las instituciones de micro finanzas se rige por la Ley 26702, «Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros» con sus modificaciones.

Su objetivo principal «es propender al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional». Entre los principales temas que aborda la ley figuran:

- Libertad para fijar intereses, comisiones y tarifas.
- Capital mínimo requerido. Para el caso de las instituciones dedicadas a empresas microfinancieras , es de S/. 678,000.
- Requisitos específicos para el ingreso de nuevas instituciones financieras.

- Medidas para la protección adecuada del ahorrista.
- Encaje legal.
- Requerimientos de patrimonio efectivo.
- Publicación de tasas de interés efectivas y de los estados financieros de las IMF en los medios de prensa y sus respectivas páginas de Internet, así como también de los mecanismos de resolución de conflictos entre clientes.
- Adicionalmente, se tiene la Resolución n.° SBS 11356-2008, que regula:
- El régimen general de provisiones procíclicas.
- La evaluación y la clasificación del deudor.
- La exigencia de provisiones.

2.4. Micro financiera Caja Arequipa

2.4.1. Nacimiento de Caja Arequipa.

Caja Arequipa se constituyó como asociación sin fines de lucro por Resolución Municipal Nº 1529 del 15 de julio de 1985 al amparo del Decreto Ley Nº 23039. Su único accionista desde su constitución es la Municipalidad Provincial de Arequipa. Su funcionamiento fue autorizado por Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros Nro. 042-86 del 23 de enero de 1986, la misma que le confiere como ámbito geográfico de acción las provincias del departamento de Arequipa, además de comprender todo el territorio nacional. Caja

Arequipa, empresa dedicada a la micro intermediación financiera, inició operaciones el 10 de marzo de 1986 con el objetivo de beneficiar a los diversos sectores de la población que no contaban con respaldo financiero de la banca tradicional, su primer local fue la Agencia Selva Alegre, con dirección en la calle Mariscal Benavides 101-Cercado. (CMAC de Arequipa (Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa). (2016).

2.4.2. Datos Generales.

Caja Arequipa se constituyó como asociación sin fines de lucro por Resolución Municipal Nª 1529 del 15 de julio de 1985 al amparo del Decreto Ley Nª 23039. Su único accionista desde su constitución es el Municipio Provincial de Arequipa.

Su funcionamiento fue autorizado por Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros Nª 042-86 del 23 de enero de 1986, la misma que le confiere como ámbito geográfico de acción las provincias de Arequipa, además de comprender todo el territorio nacional.

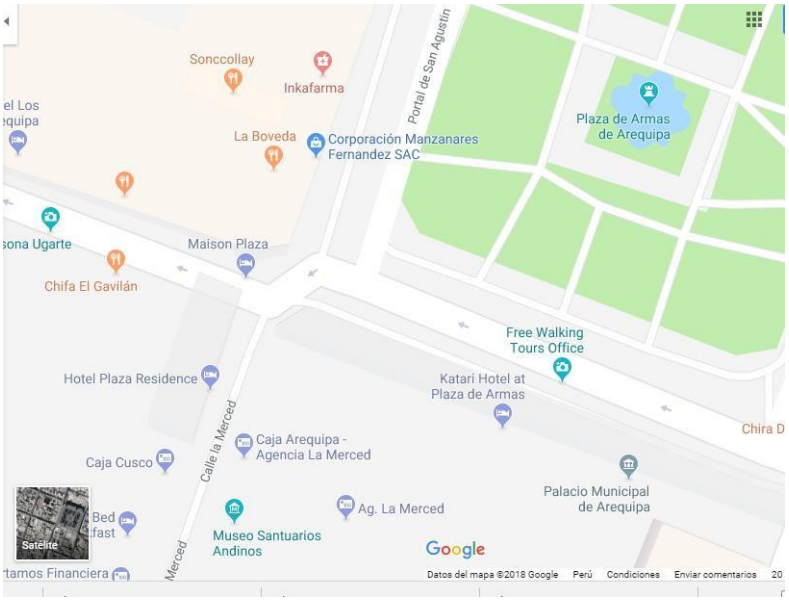
La Caja Arequipa, empresa dedicada a la micro intermediación financiera, nació el 10 de marzo de 1986 con el objetivo de beneficiar a los diversos sectores de la población que no contaban con respaldo financiero de la banca tradicional, promoviendo el crecimiento, desarrollo y la generación de empleo en la colectividad arequipeña, así como en todos las ciudades donde la Caja tiene presencia a nivel nacional.

2.4.3. Nuestra sede principal:

Calle La Merced Nª 106, Arequipa, Perú. Teléfonos: (5154) 289394, (5154) 220001. Email: informes@cajaarequipa.pe.

Figura 3

Mapa de zonificación



2.4.4. Capital Social.

El capital social es de S/. 285,287,667 nuevos soles representado por 285,287,667 acciones nominativas de S/.1.00 cada una (un Nuevo Sol 00/100) íntegramente suscritas y pagadas.

2.4.5. Estructura Accionaria.

Municipalidad Provincial de Arequipa 100% Arequipa - Perú

La Municipalidad Provincial de Arequipa es nuestro único accionista con el 100% de participación de las acciones.

2.4.6. Objeto Social.

Captar recursos del público, teniendo especialidad en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las micro y pequeñas empresas, realizar las operaciones que se describen en el Decreto Supremo 157-90-EF, así como todas aquellas operaciones que le permite la Ley 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros

2.4.7. Visión.

Ser el líder en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes en la industria de Micro finanzas a nivel nacional.

2.4.8. Misión

Mejorar la calidad de vida de los emprendedores del Perú, ofreciendo servicios financieros rápidos y flexibles.

2.4.9. Principios y valores institucionales.

Integridad: Generamos confianza y actuamos de manera coherente con nuestros principios éticos, reglamentos internos y valores organizacionales.

Colaboración: Trabajamos de forma coordinada complementando habilidades y conocimientos para alcanzar objetivos compartidos, dando crédito a los demás por sus contribuciones y logros.

Eficacia: Cumplimos con los objetivos propuestos de manera consistente aún bajo circunstancias difíciles, alcanzando los resultados esperados.

Servicio: Cultivamos relaciones sólidas y de largo plazo con nuestros clientes, logrando superar sus expectativas dando lo mejor de nosotros.

2.4.10. Avance del Sistema de Control Interno.

- El Directorio y la Gerencia Mancomunada han suscrito el Acta de Compromiso Institucional
- El Directorio acordó que el Comité de Auditoría asuma el proyecto para implementar el Modelo del Sistema de Control Interno en la CAJA.
- Los Directores y Gerentes Mancomunados que se han incorporado a la CAJA han firmado el Acta de Compromiso Individual.
- Se ha conformado el Comité de Control Interno, se cuenta con el acta correspondiente.
- Se ha remitido al OCI el ANEXO 04 "Informe de Avance del Proceso de Implementación del Sistema de Control Interno", según la Directiva 013-2016-CG/GPROD
- Se ha enviado a CGR el ANEXO 05 referido a "Directorio de Integrantes del Comité de Control Interno de la CAJA" y la actualización correspondiente, según la Directiva 013-2016-CG/GPROD

- Se ha aprobado el Plan de Sensibilización y Capacitación en Control Interno
- Se están llevando a cabo sesiones del Comité de Control Interno cada 2 meses.

2.4.11. Organización.

Gerencia mancomunada

En la ciudad de Arequipa, su sede principal, Caja Arequipa cuenta con una Gerencia Mancomunada la cual está conformada por tres gerencias centrales: Gerencia Central de Negocios, Gerencia Central de Administración y Operaciones, y Gerencia Central Finanzas y Planeamiento, quienes ejercen la representación legal de la Empresa y actúan de manera mancomunada, tomando acuerdos en Comité de Gerencia siendo responsables de la marcha administrativa, económica y financiera. Son aceptados y autorizados por la FEPCMAC y la Superintendencia de Banca y Seguros:

Sr. Wilber Dongo Díaz

Gerente Central de Negocios.

Sr. Ramiro Postigo Castro

Gerente Central de Finanzas y Planeamiento.

Directorio

• Ejerce la representación institucional.

• Formula y aprueba los lineamientos de política general.

• No tiene facultades ejecutivas (DS 157-90-EF, Art. 9)

• Son nominados por el Concejo Provincial y aceptados y autorizados por la FEPCMAC y la Superintendencia de Banca y Seguros.

Conformación del directorio

El Directorio de Caja Arequipa, está conformado por 7 directores:

• Tres representantes del Concejo Provincial (dos de mayoría, uno de minoría)

• Un representante del Clero

• Un representante de la Cámara de Comercio

• Un representante de los microempresarios

• Un representante de COFIDE.

Sr. César Augusto Arriaga Pacheco

Presidente del Directorio, Representante del Clero

Sr. José Vladimir Málaga Málaga

Vicepresidente del Directorio, Representante de la Municipalidad Provincial de Arequipa (mayoría)

Sr. Carlos Domingo Cano Nuñez

Director, en representación de COFIDE S.A. – Corporación Financiera de Desarrollo

Sr. Diego Muñoz-Nájar Rodrigo

Director, en representación de la Cámara de Comercio

Sr. José Vela Rondón

Director, en representación de la Municipalidad Provincial de Arequipa (mayoría)

Sr. Ronald Luis Montalvan Iparraguirre

Director, en representación de la Municipalidad Provincial de Arequipa (minoría)

Sr. Felix Alfredo Cruz Suni

Director, en representación de los Pequeños Comerciantes o Productores

2.4.12. Servicios.

Créditos: Créditos personas, Crédito microempresarios

Ahorros: CTS, Cuenta junior, Cuenta sueldo, Ordene s de pago, plazo fijo, recaudaciones, transferencias interbancarias, ahorro móvil, ahorro corriente, plazo fijo edad de oro.

Seguros: familia segura micro seguro de vida, seguros oncológicos, protección de tarjetas, SOAT, seguro de desgravamen.

2.4.13. Canales de atención.

Red de agencias, red de agencias horarios, agentes corresponsales propios, agentes corresponsales kasnet, agentes corresponsales scotiabank, agentes corresponsales intebank, cajeros automáticos, red uncard, tarjetas, operaciones por internet.

2.4.14. Transparencia.

Formatos contractuales, cartilla de información, hoja de resumen, tarifario tasa de interés activa, tarifario tasa de interés pasiva, tarifario de comisiones activas, tarifarios de comisiones pasivas, listado servicios variso, tarifarios no vigentes, formulas por producto, preguntas frecuentes, sección de transparencia –SBS, sección de transparencia – BCRP, guía para clientes, límites máximos horarios, pagos anticipados de cuotas, ley de atención preferente, estadísticas sobre reclamos, sujetos obligados, sistema de control interno, avisos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental descriptivo, bibliográfico, documental.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población.

La población objeto de estudio es el personal que labora en la Caja Arequipa

3.2.2. Muestra.

Dado que la investigación es descriptiva se tomara como muestra 30% de los trabajadores del área administrativa de la caja Arequipa.

3.3. Definición conceptual y operacional de la variable

No aplica.

3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnicas.

La técnica que se utilizó para la recolección de datos es una encuesta.

3.4.2. Instrumento.

La encuesta al personal que labora en Caja Arequipa servieron como instrumento para determinar el control de la Caja Arequipa.

La encuesta de dicho personal sirvió para determinar si el desarrollo laboral del área administrativa está acorde con los objetivos y requerimientos que tiene, y así establecer el grado de eficiencia y eficacia.

3.5. Plan de análisis

3.5.1. Técnica de recojo de datos.

Para la consecución de los objetivos planteados en este estudio se utilizó como fuentes primarias a las personas que trabajan en Caja Arequipa y como fuentes secundarias, textos especializados, trabajos de grado, artículos de revistas, prensa e Internet.

Pues se entiende como fuentes primarias "la información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento" y como fuentes secundarias a la "información escrita que será recopilada y transcrita por personas que recibirán tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento" (Méndez, 1988:102-103)

3.5.2. Procesamiento de los datos.

Los datos fueron analizadas a través de técnicas lógicas, de fichaje y estadísticas incluyendo dentro de esta última técnica el método de análisis – síntesis, indica Muñoz (1998:192) que no es más que "un método que consiste en la separación de las partes de un todo para estudiarlas en forma individual (Análisis), y la reunión racional de elementos dispersos para estudiarlos en su totalidad (Síntesis).

Además, los mismos fueron sometidos a una clasificación, codificación (establecer un código, sea letra o número a los ítems de las respuestas) y tabulación (ordenamiento de los datos en filas y columnas, en formato de cuadros o matriz); la representación se hará a través de cuadros y gráficos.

Finalmente, la investigación es presentada en un informe final escrito, el cual contiene los resultados del estudio, el análisis respectivo, las conclusiones.

3.5.3. Análisis a efectuarse.

Una vez que concluido el proceso de recolección de datos, se procedió al conteo y tabulación de la información obtenida con la finalidad de elaborar las tablas estadísticas con sus respectivos gráficos, de las cuales se realizó la descripción e interpretación respectiva.

3.6. Matriz de Consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
Características del control interno administrativo del sector micro financiero del Perú: Caso la caja Arequipa - Arequipa,2018	¿Cuáles son las principales Características del control interno administrativo de sector micro financiero del Perú: Caso la caja Arequipa - Arequipa, 2018?	Describir las características del control interno administrativo del sector micro financiero del Perú: Caso caja Arequipa - Arequipa, 2018?	1. Describir las principales características de control interno administrativo del sector micro financiero del Perú. 2. Describir las principales características de control interno administrativo del sector micro financiero de la caja Arequipa – Arequipa, 2018. 3. Realizar el análisis comparativo de las principales características del control interno administrativo del sector micro financiero del Perú y la Caja Arequipa, 2018.	Control interno	**Diseño**: No experimental. **Técnica:** Recolección de datos. **Instrumento**: Cuestionario, y revisión de fichas bibliográficas.

3.7. PRINCIPIOS ÉTICOS

No aplica.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Respecto al Primer objetivo específico

Describir las principales características de control interno administrativo del sector micro financiero del Perú.

Cuadro 1 Principales Características De Control Interno Administrativo Del Sector Micro Financiero Del Perú.

AUTOR	AÑO	RESULTADOS O.E.1
Benavides , Chávez, Ramos Y Yauri	**2013**	En conclusión, el talento humano que teniente las cajas municipales es uno de los factores de éxito que ha ayudado a su procedimiento. Cada CMAC ha creado su propia escuela de analistas, cuyo objetivo es transferir el conocimiento y su propia tecnología crediticia, reforzando de este modo la cultura organizacional.
Martínez	**2015**	Concluyó que para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras de la ciudad de Piura, las organizaciones están en la obligación de entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad.
Ramirez	**2014**	Concluye que las CMAC del Norte del Perú al contar con un sistema de gestión de calidad basada en procesos de mejora continua, permitirá el establecimientos de mejores controles relacionados con sus riesgos de control gerencial, controles administrativos y de procesamiento de información.
Paz & Dávalos	**2014**	Concluyeron que la planificación de manera continua serviría de mucha ayuda y facilitaría el control, así mismo agilizaría los procesos, aparte que le permitirá obtener la información de forma inmediata y, que ésta sea oportuna y confiable para el manejo de sus operaciones.
Valderrama	**2012**	Concluye que el micro financiero MICREDITO S.A.C no tiene desarrollado un plan de riesgo en el área que incluya actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta.

Valderrama	**2012**	Concluye que el micro financiero MICREDITO S.A.C no tiene desarrollado un plan de riesgo en el área que incluya actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales y local.

4.1.2. Respecto al segundo objetivo específico

Describir las principales características de control interno administrativo del sector micro financiero de la caja Arequipa 2018.

Cuadro 2

Cuestionario dirigido al personal de la caja Arequipa

Componentes	Preguntas	Respuesta	Personal	Porcentaje
Ambiente de control	¿Cuenta la empresa con departamento o área de Control Interno?	SI	10	100%
		NO	0	0%
	¿Tiene conocimiento de la estructura organizacional y los objetivos de la entidad?	SI	9	90%
		NO	1	10%
	¿El encargado de la administración de la empresa cumple con responsabilidad sus actividades?	SI	9	90%
		NO	1	10%
	Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa?	SI	9	90%
		NO	1	10%
	¿Ha recibido de forma periódica capacitaciones según su cargo.?	SI	10	100%
		NO	0	0%
	¿Cuenta la empresa con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido?	SI	9	90%
		NO	1	10%
Evaluación de riesgos	¿Cuenta la empresa con técnicas para identificación y evaluación de riesgos?	SI	10	100%
		NO	0	0%
	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos	SI	10	100%
		NO	0	0%
	¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que puedan tener en el logro de los objetivos de la empresa?	SI	9	90%
		NO	1	10%
	¿El área de servicio cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?	SI	9	90%
		NO	1	10%

	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?	SI	10	100%
		NO	0	0%
	¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?	SI	9	90%
		NO	1	10%
Actividades de control	¿Cuenta la empresa con Manual de políticas y procedimientos actualizados?	SI	10	100%
		NO	0	0%
	¿Los procedimientos se encuentran adoptados y divulgados?	SI	10	100%
		NO	0	0%
	¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?	SI	10	100%
		NO	0	0%
	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?	SI	10	100%
		NO	0	0%
	¿Los niveles de autoridad y responsabilidad facilitan la toma de decisiones?	SI	10	100%
		NO	0	0%
	¿Se verifica la calidad de servicio prestado al cliente?	SI	10	100%
		NO	0	0%
	¿se realiza las revisiones de desempeño del personal?	SI	10	100%
		NO	0	0%
Información y Comunicación	¿Se encuentran definidos los canales de comunicación entre la Dirección y todos los niveles de la empresa?	SI	10	100%
		NO	0	0%
	¿La comunicación ha facilitado el flujo de información contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?	SI	10	100%
		NO	0	0%
	¿La entidad tiene capacidad técnica para elaborar informes financieros anuales e intermedios confiables?	SI	9	90%
		NO	1	10%
	¿La Dirección recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente?	SI	10	100%
		NO	0	0%
	¿ la entidad informa de la planificación de actividades?	SI	10	100%
		NO	0	0%
	¿Cuenta con Área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la empresa?	SI	10	100%
		NO	0	0%
	¿El Manual de procedimientos es de libre acceso al personal ?	SI	10	100%
		NO	0	0%
	¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?	SI	10	100%
		NO	0	0%
Supervisión y monitoreo	¿La empresa cuenta con un profesional calificado que supervise el cumplimiento de los procedimientos de control interno	SI	10	100%
		NO	0	0%

	establecidos			
	¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen?	SI	10	100%
		NO	0	0%
	¿En caso de materializarse, los controles han permitido reducir el impacto de los riesgos?	SI	9	90%
		NO	1	10%
	¿Se supervisa el servicio que se ofrece a los usuarios?	SI	10	100%
		NO	0	0%
	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo se encuentre en su área de trabajo y en óptimas condiciones para atención al usuario?	SI	10	100%
		NO	0	0%
	¿La empresa supervisa que los nuevos procedimientos estén comprendidos en su totalidad por el personal?	SI	10	100%
		NO	0	0%

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario realizado.

Preguntas componente: ambiente de control

1. ¿Cuenta la empresa con departamento o área de Control Interno?

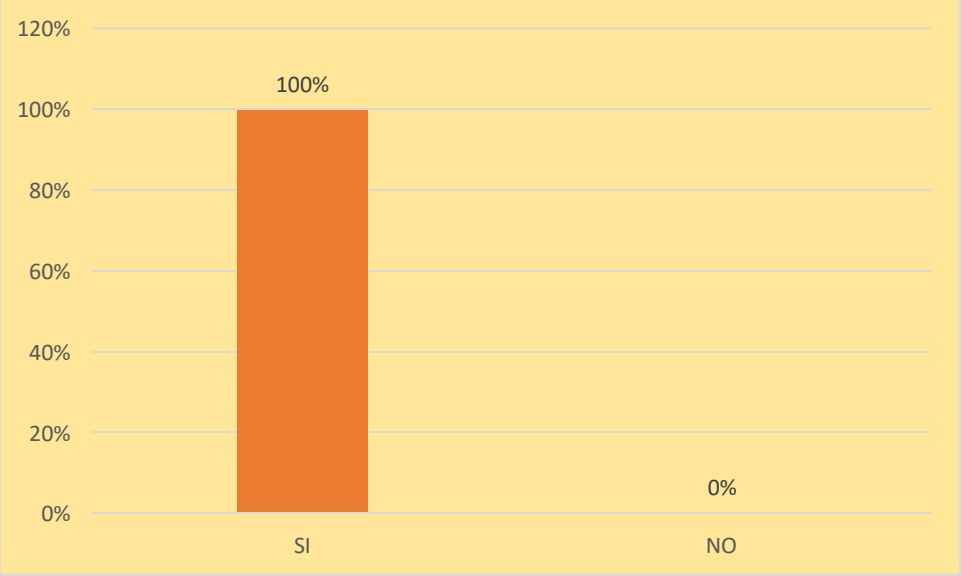


Gráfico 1: grafico de barras de Cuenta la empresa con departamento o área de Control Interno

Interpretación: De acuerdo a los resultados los 10 trabajadores encuestados afirman que la empresa cuenta con un control interno.

2. ¿Tiene conocimiento de la estructura organizacional y los objetivos de la entidad?

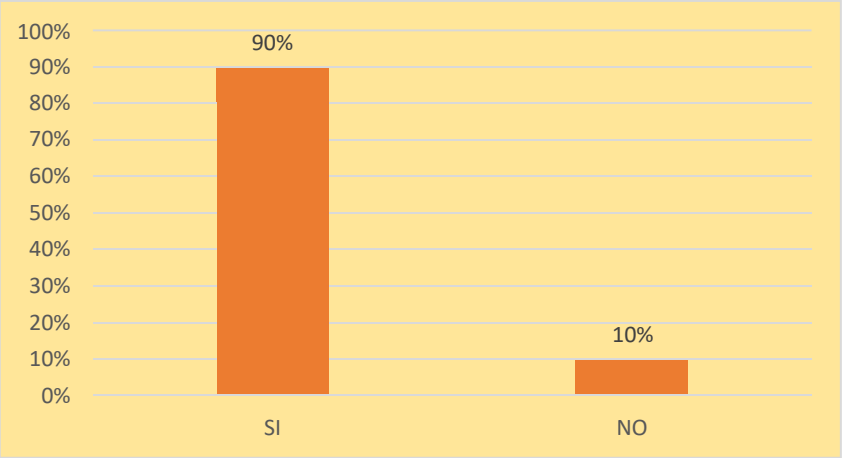


Gráfico 2: Grafico de barras de Tiene conocimiento de la estructura organizacional y los objetivos de la entidad.

Interpretación: El 90% del personal encuestado afirma que si tiene conocimiento de la estructura organizacional y el 10% indica que no se acuerda.

3. ¿El encargado de la administración de la empresa cumple con responsabilidad sus actividades?

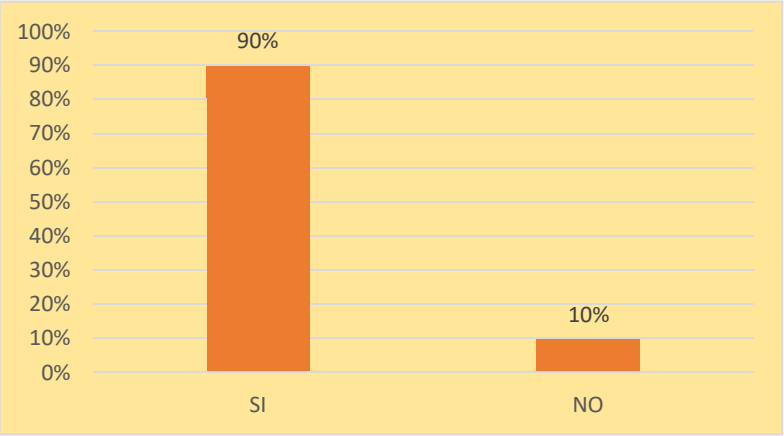


Gráfico 3: Grafico de barras el encargado de la administración de la empresa cumple con responsabilidad sus actividades

Interpretación: El 90% del personal encuestado afirma que el personal encargado de la administración cumple con sus actividades y el 10% indica que no

4. ¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa?

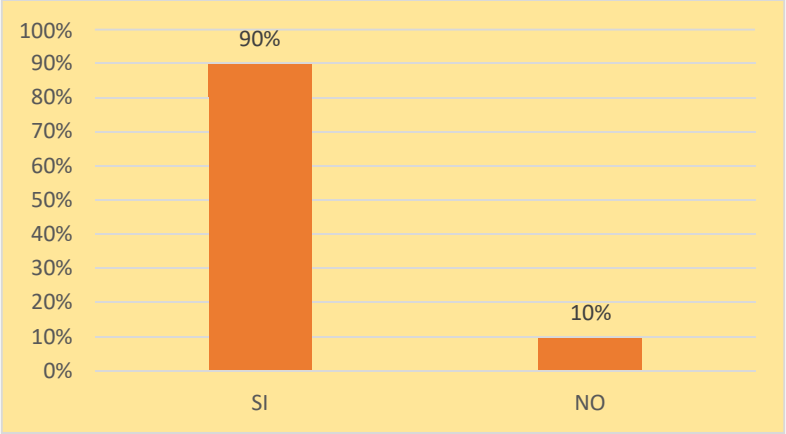


Gráfico 4: grafico de barras de Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa.

Interpretación: El 90% del personal encuestado afirma que las actividades son ejecutadas para lograr la misión visión y objetivos de la empresa, en cuanto el 10% indica que las actividades no son ejecutadas.

5. ¿Ha recibido de forma periódica capacitaciones según su cargo?

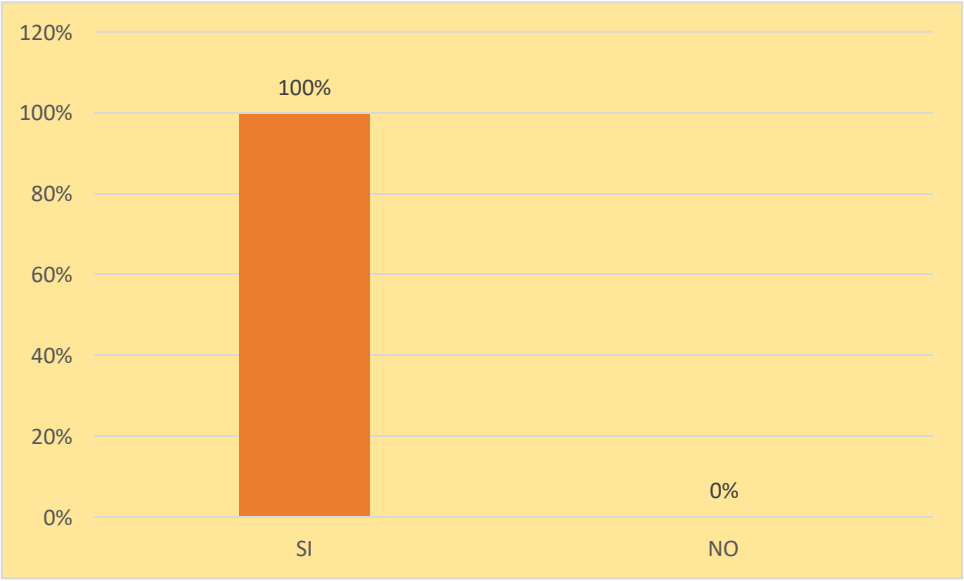


Gráfico 5: grafico de barras de Ha recibido de forma periódica capacitaciones según su cargo

Interpretación: El 100% del personal encuestado afirma que si ha recibido de forma periódica capacitaciones según su cargo

6. ¿Cuenta la empresa con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido?

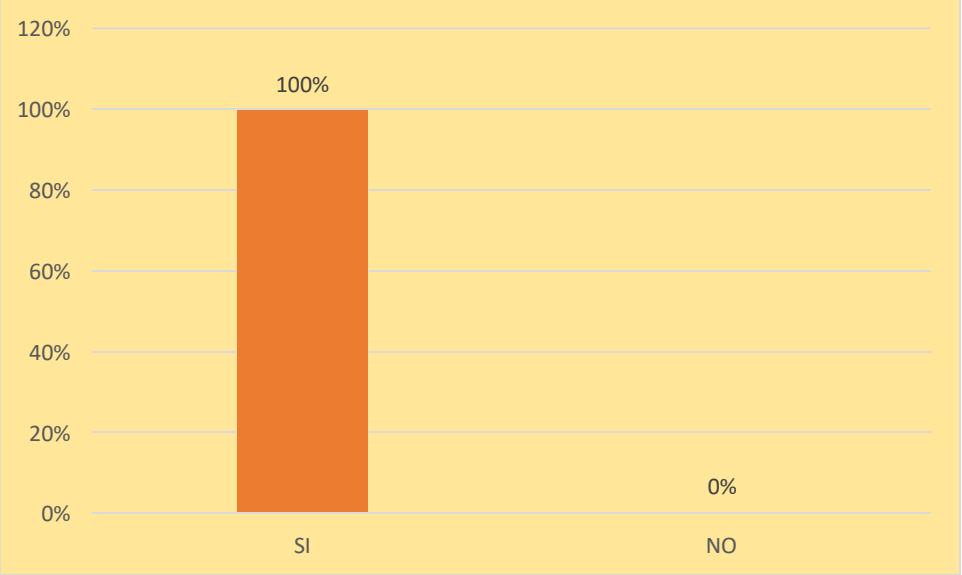


Gráfico 6: grafico de barras Cuenta la empresa con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido

Interpretación: Según el grafico el 100% del personal encuestado afirma que la empresa cuenta con un proceso definido para el control de calidad del servicio ofrecido.

Preguntas componente: evaluación de riesgos

1. ¿Cuenta la empresa con técnicas para identificación y evaluación de riesgos?

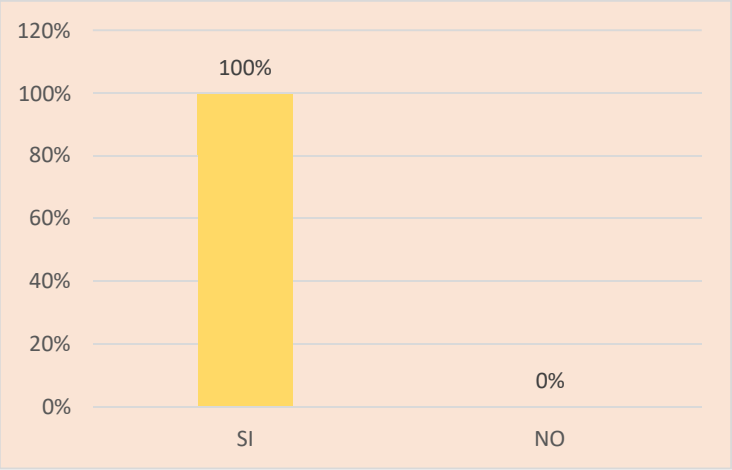


Gráfico 1: grafico de barras Cuenta la empresa con técnicas para identificación y evaluación de riesgos.

Interpretación: Según el grafico el 100% del personal encuestado afirma que la empresa cuenta en las técnicas para la identificación y evaluación de riesgos.

2. ¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos?

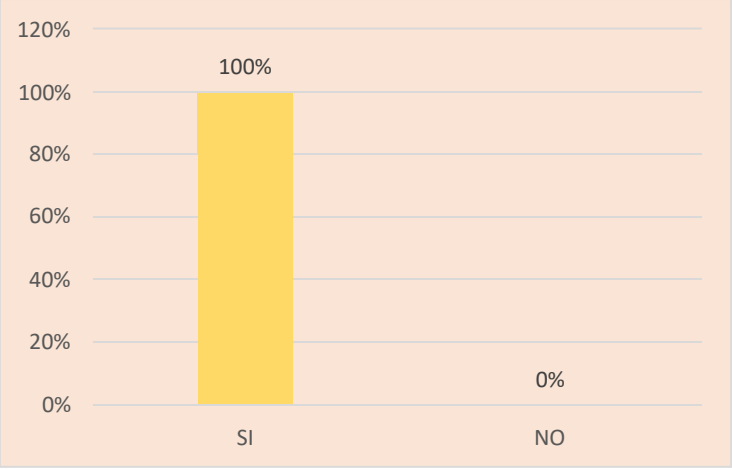


Gráfico 2: grafico de barras de si cuenta la empresa con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos

Interpretación: Según el grafico el 100 % de los encuestados indica que la empresa cuenta con un plan de contingencia documentado con el cual puede afrontar riegos.

3. ¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que puedan tener en el logro de los objetivos de la empresa?

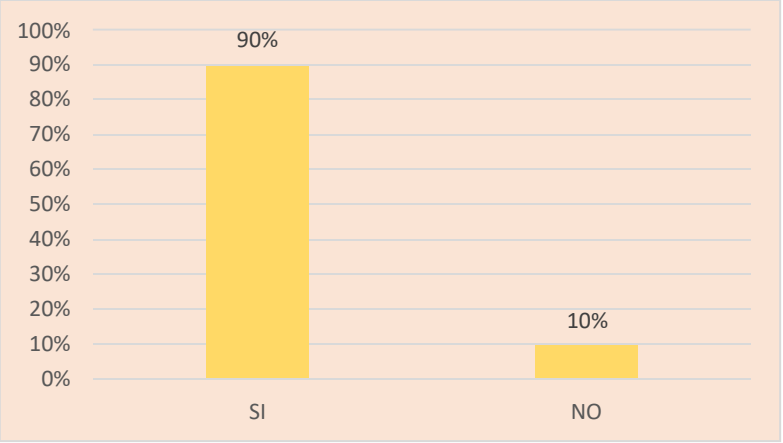


Gráfico 3: grafico de barras si La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que puedan tener en el logro de los objetivos de la empresa.

Interpretación: Según el grafico el 90% del personal encuestado afirma que el área de administración toma en cuenta el alcance de los eventos y en el impacto que este puede tener para lograr los objetivos. En cuanto al 10% indica que no tiene una información de los eventos que sucede.

4. ¿El área de servicio cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?

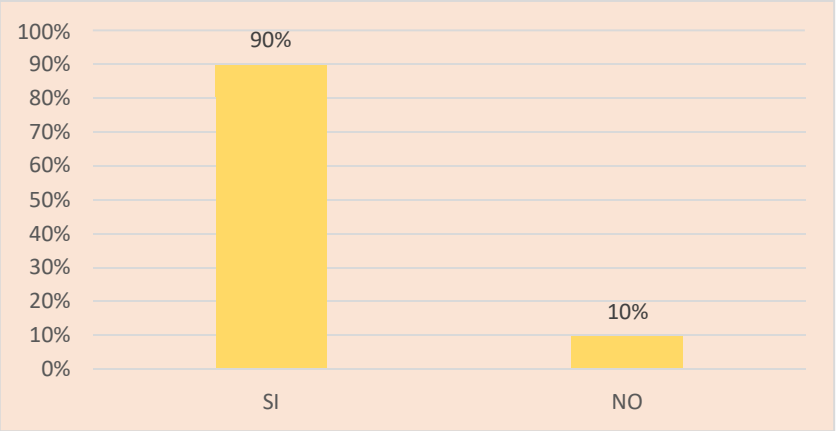


Gráfico 4: grafico de barras si el área de servicio cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos.

Interpretación: Según el grafico el 90% del personal encuestado afirma que el área de servicio cuanta con tecnología para desarrollar un funcionamiento eficaz con el que puede lograr sus objetivos, en cuanto al 10% indica que en esta área cuenta con tecnología, pero no actualizada.

5. ¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?

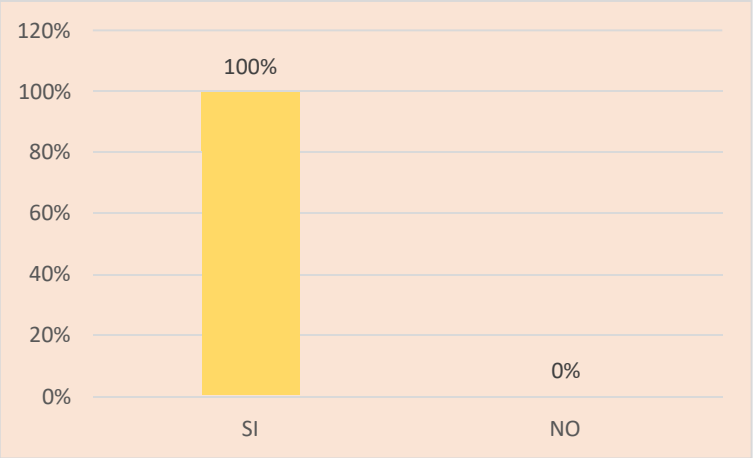


Gráfico 5: grafico de barras si la empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa.

Interpretación: Según el 100 % indican que la empresa cuenta con un lugar adecuado para resguardar los documentos de la empresa.

6. ¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?

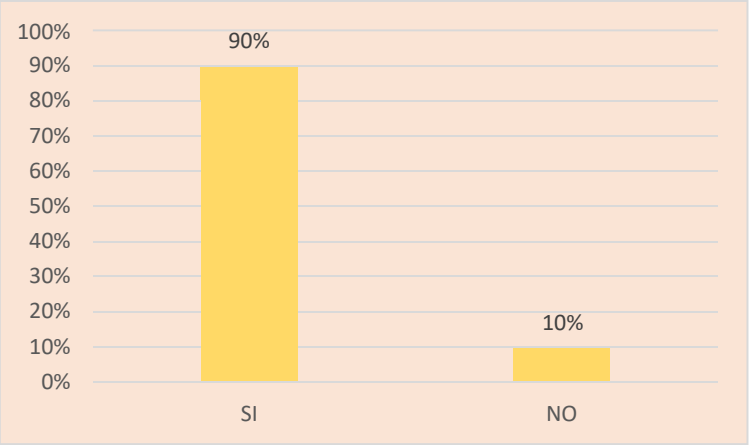


Gráfico 6: grafico de barras se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados.

Interpretación: Según el grafico el 90% del personal encuestado afirma que si se emite reportes oportunos a la gerencia la cual serán revisadas y contraladas. En cuanto al 10% indica que se llega a entregar los reportes pero en ocasiones no oportunamente.

Preguntas componente: actividades de control

1. ¿Cuenta la empresa con Manual de políticas y procedimientos actualizados?

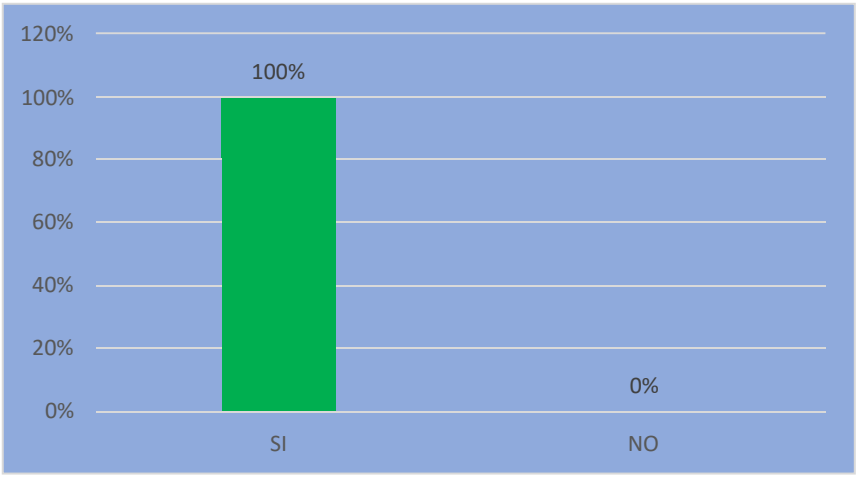


Gráfico 1: grafico de barras Cuenta la empresa con Manual de políticas y procedimientos actualizados.

Interpretación: Según el grafico el 100% del personal encuestado indica que la empresa cuenta con un manual de políticas y con su procedimiento actualizado.

2. ¿Los procedimientos se encuentran adoptados y divulgados?

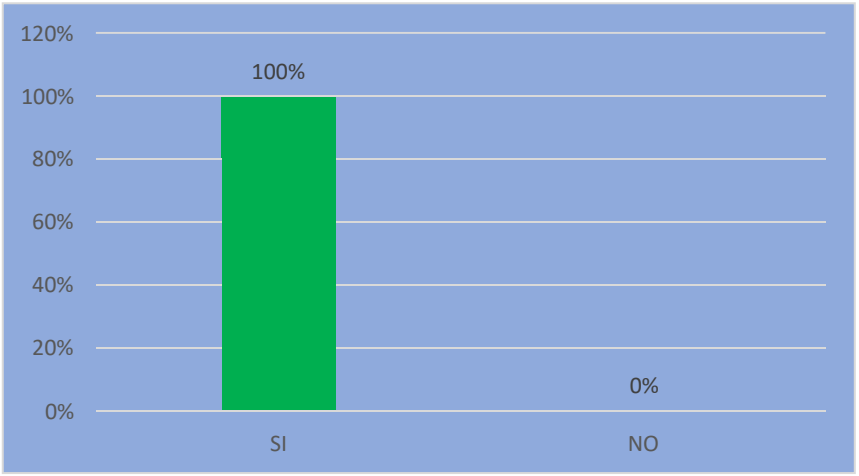


Gráfico 2: grafico de barras Los procedimientos se encuentran adoptados y divulgados.

Interpretación: Según el grafico el 100% del personal encuestado indica que la empresa sabe que los procedimientos se encuentran divulgados y a la vez son adoptados.

3. ¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?

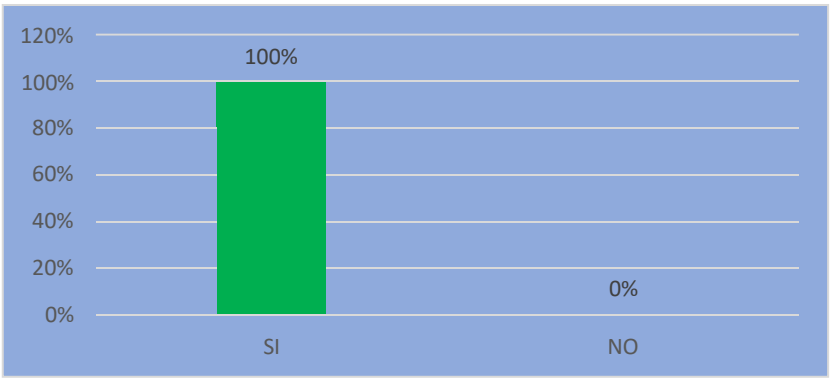


Gráfico 3: grafico de barras Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada

Interpretación: Según el grafico muestra que el 100% afirma que la empresa cuenta con la estructura organizacional y que estáactualizada.

4. ¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?

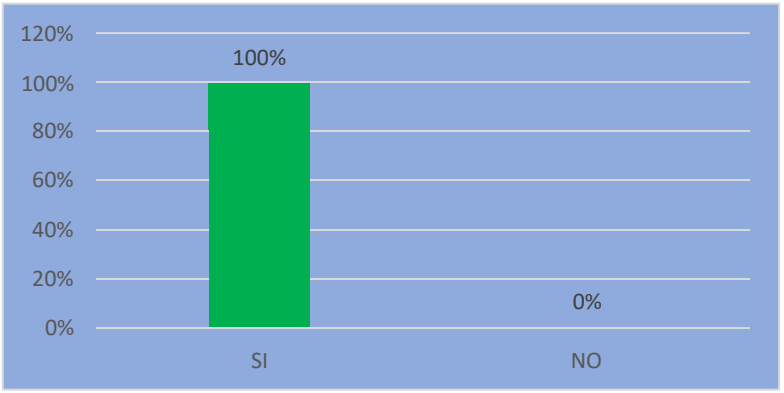


Gráfico 4: grafico de barras Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal.

Interpretación: Según el grafico muestra que el 100% afirma que en la empresa las funciones y responsabilidades del personal están segregadas como corresponde.

5. ¿Los niveles de autoridad y responsabilidad facilitan la toma de decisiones?

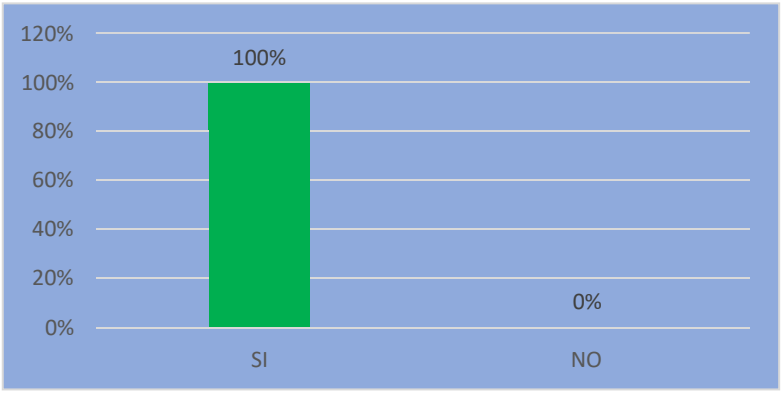


Gráfico 5: grafico de barras Los niveles de autoridad y responsabilidad facilitan la toma de decisiones.

Interpretación: Según el grafico muestra que el 100% afirma que al contar con dichos niveles de autoridad y responsabilidad las decisiones se toman decisiones adecuadas.

6. ¿Se verifica la calidad del servicio que presta al cliente?

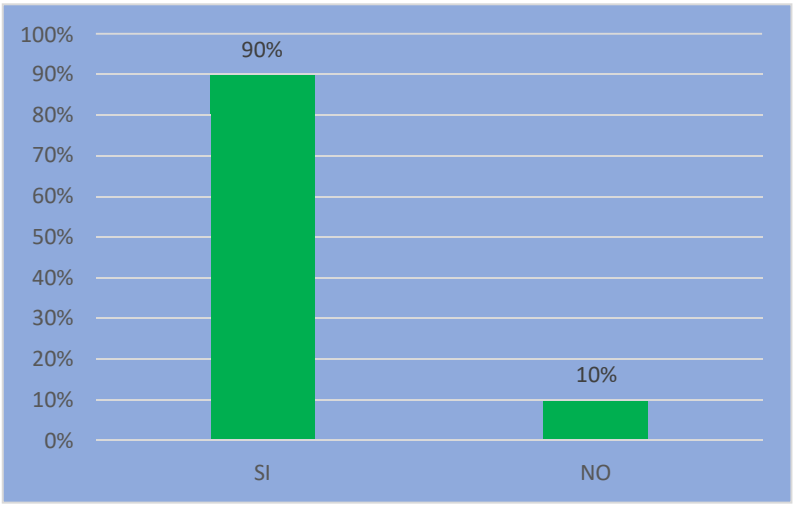


Gráfico 6: grafico de barras Se verifica la calidad del servicio que presta al cliente

Interpretación: Según el grafico el 100% del personal encuestado indica que la empresa si realiza evaluación a la calidad de servicio que se presta a los clientes.

7. ¿Se realiza las revisiones de desempeño del personal?

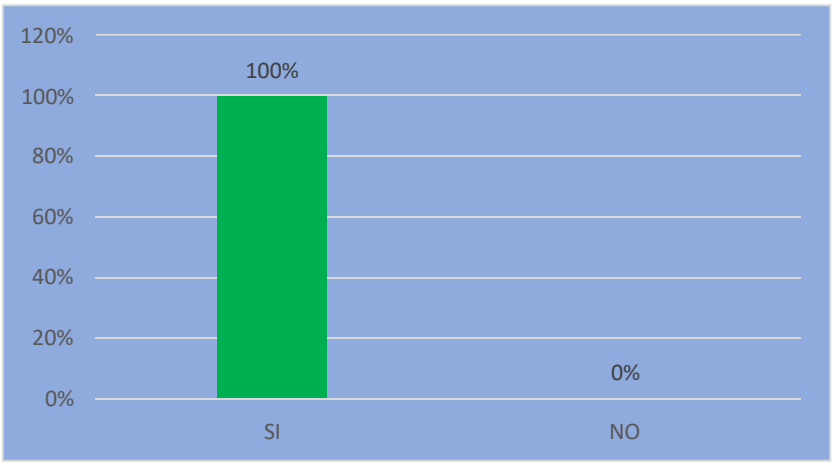


Gráfico 7: grafico de barras Se realiza las revisiones de desempeño del personal

Interpretación: Según el grafico el 100% del personal encuestado indica que si se realiza la supervisión de desempeño del ´personal.

Preguntas componente: información y comunicación

1. ¿Se encuentran definidos los canales de comunicación entre la Dirección y todos los niveles de la empresa?

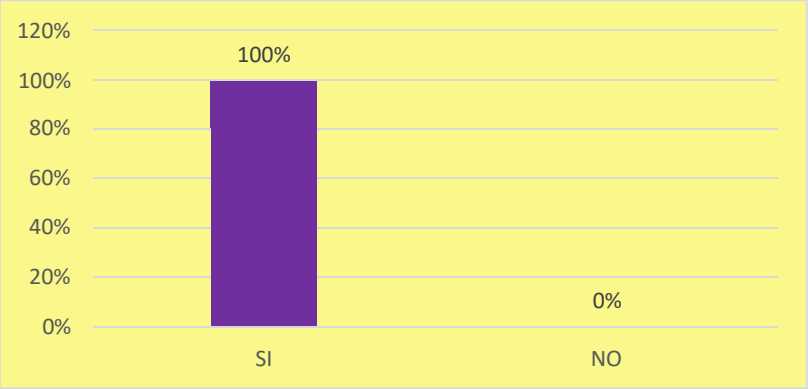


Gráfico 1: Grafico de barras se encuentra definidos los canales de comunicación entre la Dirección y todos los niveles de la empresa

Interpretación: Según el grafico muestra que el 100% indican si están definidos todos los canales de comunicación en cada uno de los niveles de la empresa.

2. ¿La comunicación ha facilitado el flujo de información contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?

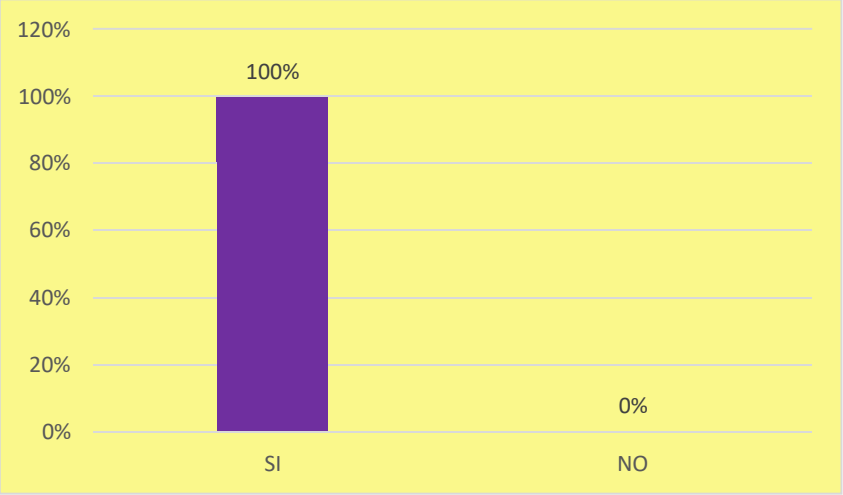


Gráfico 2: Grafico de barras la comunicación ha facilitado el flujo de información contribuyendo al logro de los objetivos institucionales

Interpretación: Según el grafico muestra que el 100% indican que la información contribuye al logro de los objetivos institucionales.

3. ¿La entidad tiene capacidad técnica para elaborar informes financieros anuales e intermedios confiables?

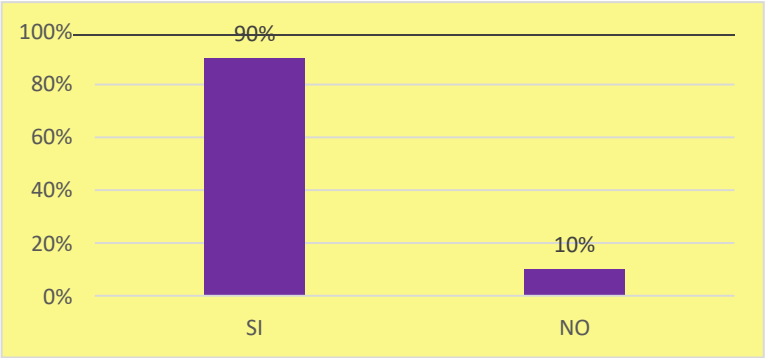


Gráfico 3: Grafico de barras la entidad tiene capacidad técnica para elaborar informes financieros anuales e intermedios confiables.

Interpretación: Según el grafico el 90% del personal encuestado indica la entidad si tiene la capacidad técnica para elaborar informes financieros sea anuales o intermedios y son confiables. En cuanto al 10% indica que no cuenta con la capacidad de realizar dichos informes.

4. ¿La Dirección recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente?

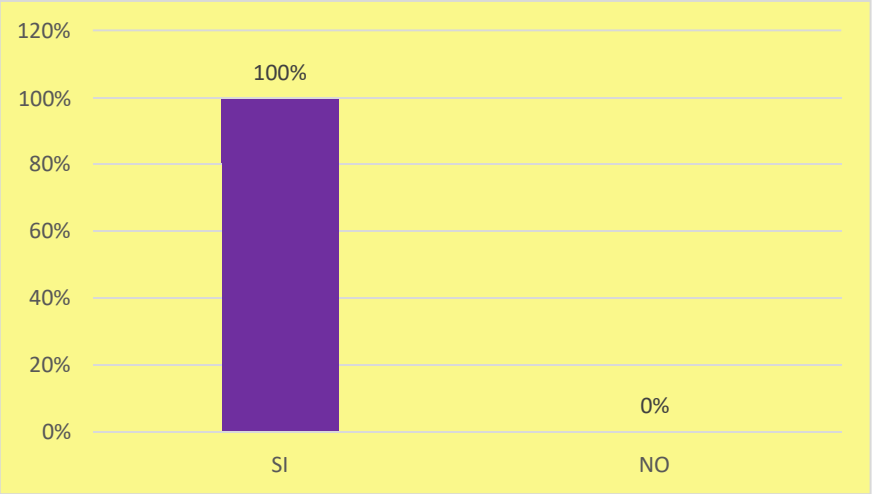


Gráfico 4: Grafico de barras La Dirección recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente.

Interpretación: Según el grafico muestra que el 100% indican que la dirección si recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente y adecuadas.

5. ¿la entidad informa de la planificación de actividades?

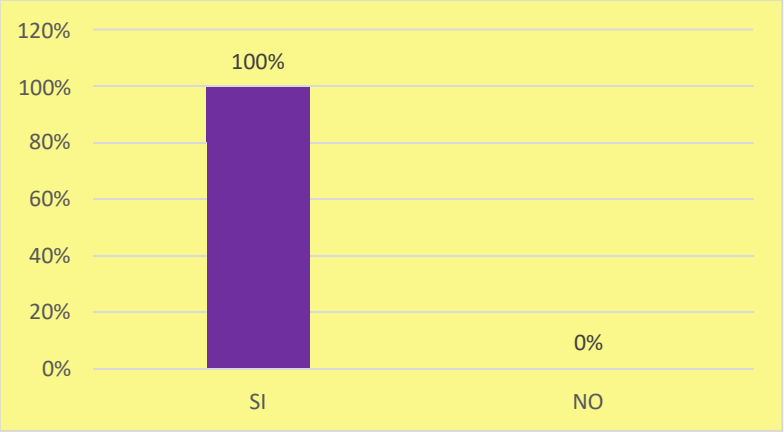


Gráfico 5: Grafico de barras la entidad informa de la planificación de actividades

Interpretación: Según el grafico muestra que el 100% indican que la entidad si les informa sobre la planificación de actividades.

6. ¿Cuenta con Área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la empresa?

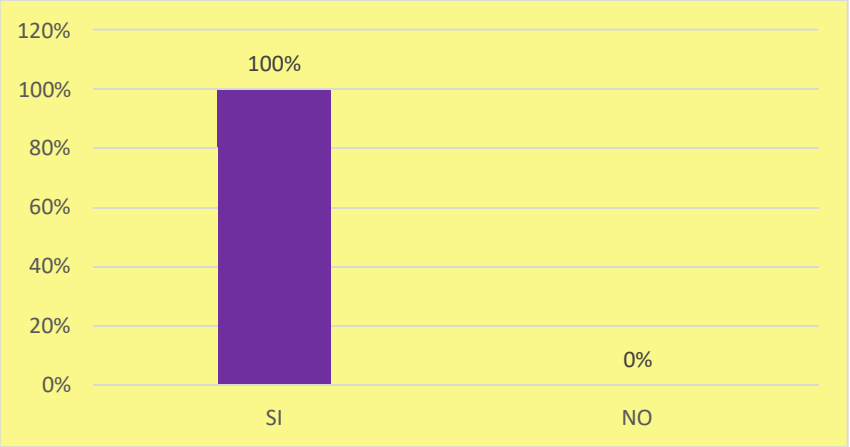


Gráfico 6: Grafico de barras Cuenta con Área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la empresa.

Interpretación: Según el grafico muestra que el 100% indican que si cuenta con un área de atención al usuario donde se les facilita la información sobre los servicios que ofrece la empresa.

7. ¿El Manual de procedimientos es de libre acceso al personal?

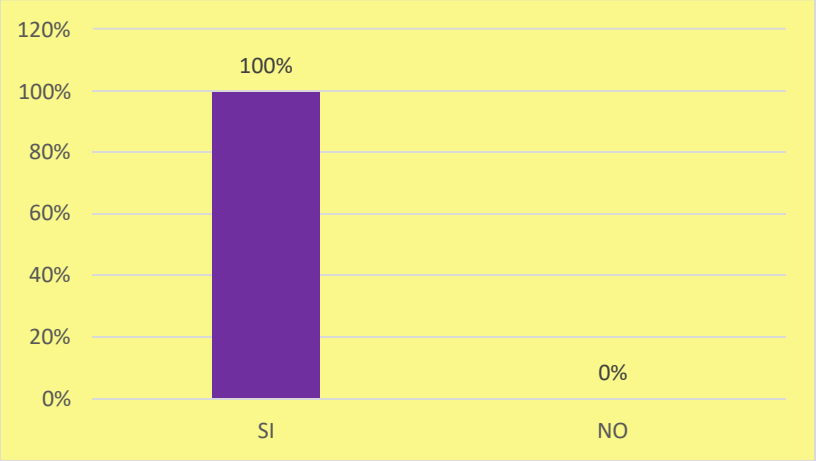


Gráfico 7: Grafico de barras, el manual de procedimiento es de libre acceso al personal.

Interpretación: Según el grafico muestra que el 100% afirman que manual de procedimiento es de libre acceso al personal.

8. ¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?

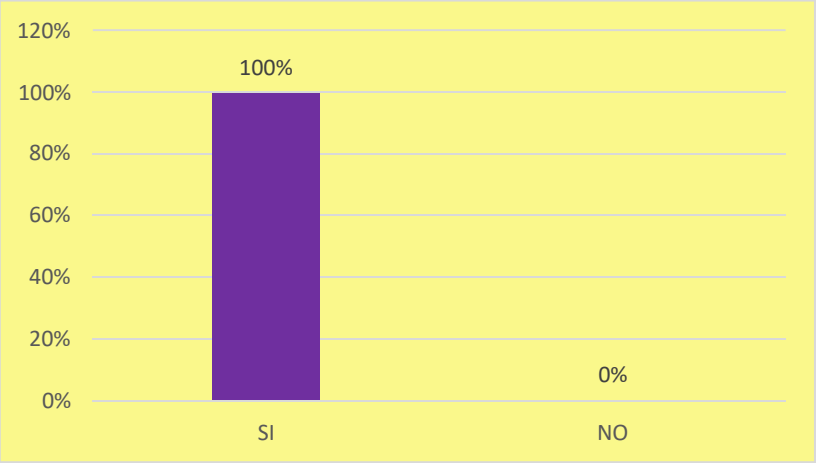


Gráfico 8: Grafico de barras Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización.
Interpretación: Según el grafico muestra que el 100% afirman que si se informa a la administración sobre los inconvenientes que se presenten en la empresa.

Preguntas componente: supervisión y monitoreo

1. ¿La empresa cuenta con un profesional calificado que supervise el cumplimiento de los procedimientos de control interno establecidos?

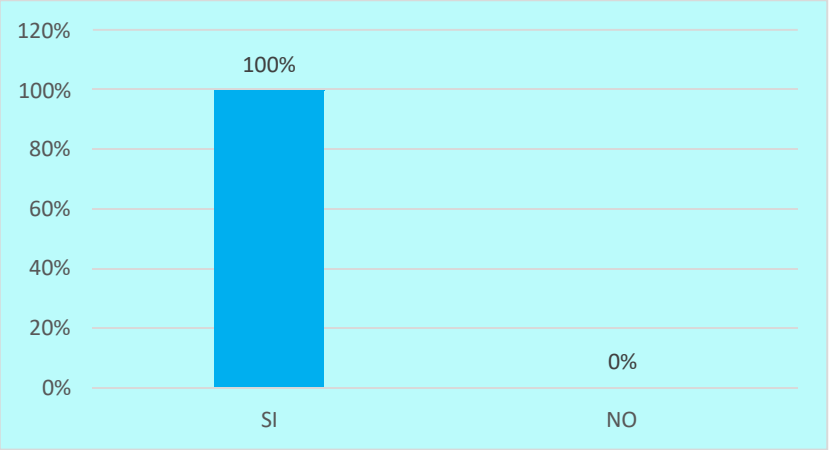


Gráfico 1: Grafico de barras La empresa cuenta con un profesional calificado que supervise el cumplimiento de los procedimientos de control interno establecidos.

Interpretación: Según el grafico muestra que el 100% afirman que la empresa si cuenta con un profesional calificado para la supervisión de los procedimientos del control interno establecido.

2. ¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen?

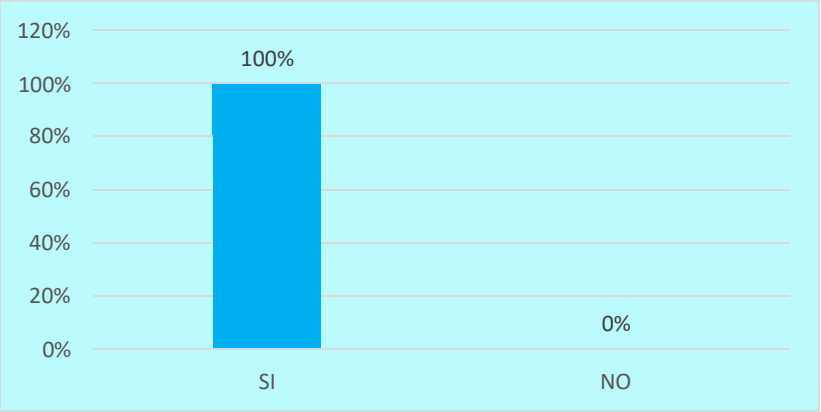


Gráfico 2: Grafico de barras Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen.

Interpretación: Según el grafico muestra que el 100% afirman que los controles si sirven para que los riesgos no se lleguen a materializar.

3. ¿En caso de materializarse, los controles han permitido reducir el impacto de los riesgos?

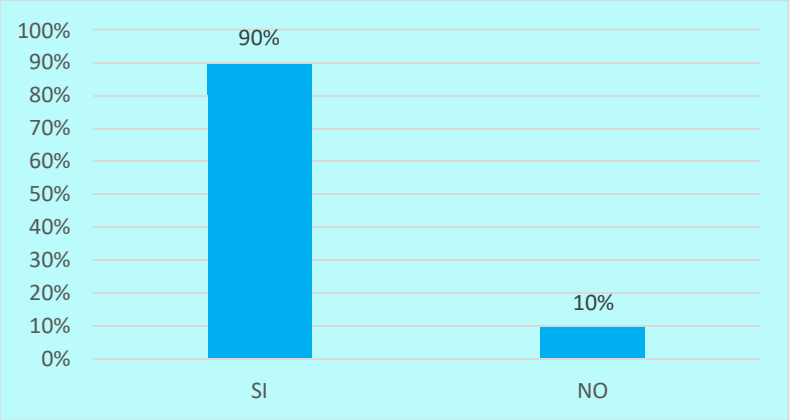


Gráfico 3: Grafico de barras En caso de materializarse, los controles han permitido reducir el impacto de los riesgos.

Interpretación: Según el grafico el 90% del personal encuestado indica que cuando se llegó a materializar un riesgo, los controles permitieron reducir dicho impacto. En cuanto al 10% indica que no se reduce el impacto del riego.

4. ¿Se supervisa el servicio que se ofrece a los usuarios?

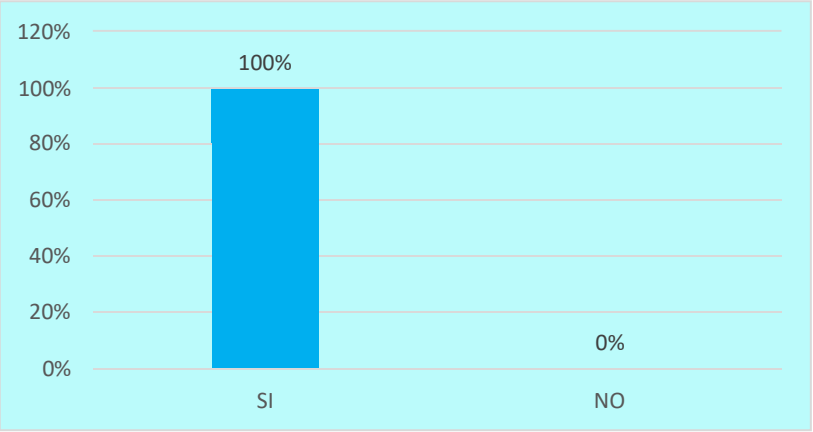


Gráfico 4: Grafico de barras Se supervisa el trato a los usuarios del servicio.

Interpretación: Según el grafico muestra que el 100% afirman que si se llega a supervisar el servicio que se brinda al usuario.

5. ¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo se encuentre en su área de trabajo y en óptimas condiciones para atención al usuario?

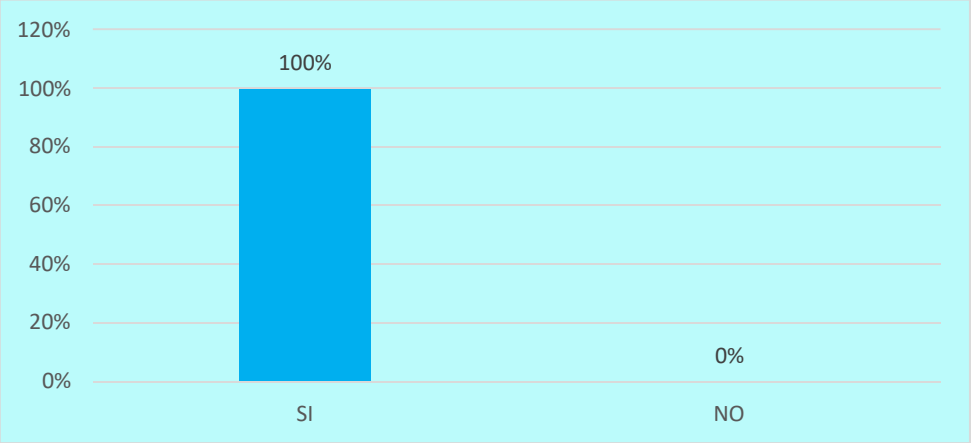


Gráfico 5: Grafico de barras La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo se encuentre en su área de trabajo y en óptimas condiciones para atención al usuario.

Interpretación: Según el grafico muestra que el 100% afirman que si se realizan supervisiones que verifican si el personal administrativo está realizando su trabajo y en óptimas condiciones.

6. ¿La empresa supervisa que los nuevos procedimientos estén comprendidos en su totalidad por el personal de Caja Arequipa?

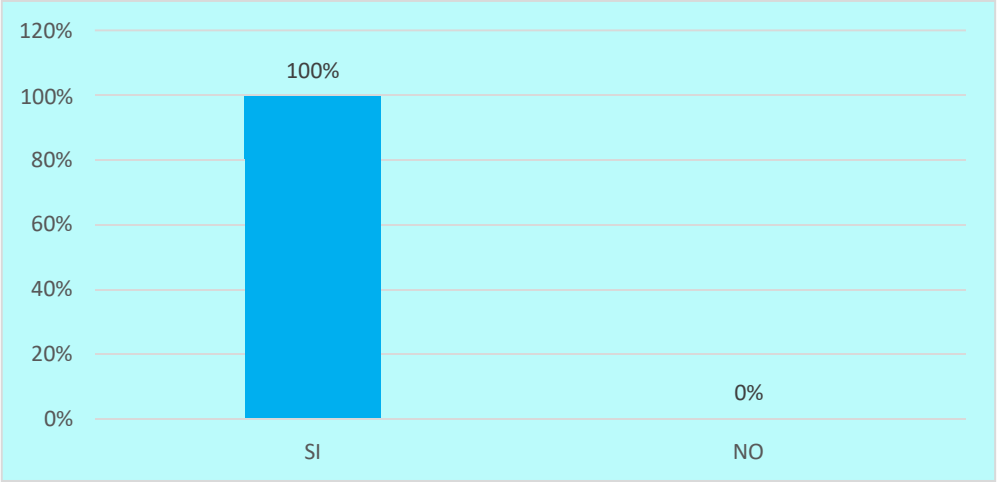


Gráfico 6: Grafico de barras La empresa supervisa que los nuevos procedimientos estén comprendidos en su totalidad por el personal de Caja Arequipa.

Interpretación: Según el grafico muestra que el 100% afirman que si se supervisa que los nuevos procedimientos estén comprendidos en su totalidad por el personal de la caja Arequipa.

4.1.3. Respecto al tercer objetivo específico

Realizar el análisis comparativo de las principales características del control interno administrativo del sector micro financiero del Perú y la caja Arequipa 2018.

Cuadro 3

Análisis comparativo de las principales características del control interno administrativo del sector micro financiero del Perú y la caja Arequipa 2018.

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	AUTOR	AÑO	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL	**Benavides , Chávez, Ramos Y Yauri**	**2013**	En conclusión, el talento humano que teniente las cajas municipales es uno de los factores de éxito que ha ayudado a su procedimiento. Cada CMAC ha creado su propia escuela de analistas, cuyo objetivo es transferir el conocimiento y su propia tecnología crediticia, reforzando de este modo la cultura organizacional.	La Caja Arequipa, cuenta con el área de control interno el cual ayuda a que las actividades sean ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa, cumpliendo así una organización eficiente.	Coincide
COMPONENTE EVALUCION Y RIESGO	**Martínez**	**2015**	Concluyó que para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras de la ciudad de Piura, las organizaciones están en la obligación de entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad	La Caja Arequipa, tiene técnicas de identificación y evaluación de riesgos crediticios, el cual permite finalmente la toma de decisiones oportunas y adecuadas.	Coincide

COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL	**Ramirez**	**2014**	Concluye que las CMAC del Norte del Perú al contar con un sistema de gestión de calidad basada en procesos de mejora continua, permitirá el establecimiento de mejores controles relacionados con sus riesgos de control gerencial, controles administrativos y de procesamiento de información.	La Caja Arequipa, cuenta con Manual de políticas y procedimientos actualizados, los cuales a través de un control en las actividades administrativas aseguran un adecuado desarrollo de sus funciones en todos los niveles, logrando así alcanzar los objetivos y metas trazados por la entidad.	Coincide
COMPONENTE DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN	**Paz & Dávalos**	**2014**	Concluyeron que la planificación de manera continua serviría de mucha ayuda y facilitaría el control, así mismo agilizaría los procesos, aparte que le permitirá obtener la información de forma inmediata y, que ésta sea oportuna y confiable para el manejo de sus operaciones.	En Caja Arequipa, la difusión de la información sobre la planificación de actividades permite realizar mejor el control de todas tareas desarrolladas dentro de la institución.	Coincide
COMPONENTE DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN	**Valderrama**	**2012**	Concluye que en las micro financiera MICREDITO S.A.C. la falta de capacitación al personal, falta de difusión y comunicación del plan estratégico, plan operativo, misión y visión, hace que el personal no pueda contribuir en alcanzar los objetivos la empresa.	La Caja Arequipa, realiza capacitaciones al personal cada tres veces al mes, y a la vez permite que los trabajadores tengan un acceso libre al manual de procedimientos, con el propósito de conseguir los objetivos planificados.	No coincide
COMPONENTE SUPERVICION Y MONITOREO	**Valderrama**	**2012**	Concluye que el micro financiero MICREDITO S.A.C no tiene desarrollado un plan de riesgo en el área que incluya actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta.	La Caja Arequipa, mediante el control interno realiza la supervisión y monitoreo de los riesgos crediticios considerando factores como calidad de cartera, capacidad y voluntad de pago de los deudores..	No coincide

Fuente: Elaboración propia

4.2. Análisis de Resultados

4.2.1. Respecto al primer objetivo específico.

Describir las principales características de control interno administrativo del sector micro financiero del Perú.

Según las fuentes bibliográficas citadas en los antecedentes nacionales y locales, la investigación determinó:

Benavides, Chávez, Ramos Y Yauri (2013).En conclusión, el talento humano que teniente las cajas municipales es uno de los factores de éxito que ha ayudado a su procedimiento. Cada CMAC ha creado su propia escuela de analistas, cuyo objetivo es transferir el conocimiento y su propia tecnología crediticia, reforzando de este modo la cultura organizacional.

Martínez, (2015). Concluyó que para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras de la ciudad de Piura, las organizaciones están en la obligación de entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad.

Ramírez, (2014). Concluye que las CMAC del Norte del Perú al contar con un sistema de gestión de calidad basada en procesos de mejora continua, permitirá el establecimientos de mejores controles relacionados con sus riesgos de control gerencial, controles administrativos y de procesamiento de información.

Paz & Dávalos, (2014). Concluyeron que la planificación de manera continua serviría de mucha ayuda y facilitaría el control, así mismo agilizaría los procesos, aparte que le permitirá obtener la información de forma inmediata y, que ésta sea oportuna y confiable para el manejo de sus operaciones.

Valderrama (2012). Concluye que el micro financiero MICREDITO S.A.C no tiene desarrollado un plan de riesgo en el área que incluya actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta.

4.2.2. Respecto al segundo objetivo específico.

Describir las principales características de control interno administrativo del sector micro financiero de la caja Arequipa 2018

Según el cuestionario aplicado a "Caja Arequipa" en estudio

Respecto al componente de ambiente de control

a) La investigación en estudio, concluyó que la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE AREQUIPA S.A.; goza de un buen control interno, funciona de acuerdo a las normas y procedimientos internos, los cuales se encuentran socializados, cumple fielmente con los sistemas de auditoria.

La administración está a cargo del Gerente de agencia, quien es el responsable de hacer cumplir las normas y procedimientos internos, tales como: Manual de Créditos, Catálogo de productos, Manual de

productos pasivos, Manual de gestión de efectivo, Manual de cobranzas y recuperaciones, Manual de Organización y Funciones, Manual y políticas, entre otros.

b) También se observa que las actividades son ejecutadas y contraladas para poder lograr los objetivos, misión y visión de la caja Arequipa.

c) Se realiza capacitaciones Capacitación El constante cambio del entorno en que se desarrolla el negocio micro financiero, requiere contar con profesionales calificados y con conocimiento actualizados. Es por ello, que nuestra institución invierte cada vez mayores recursos financieros en capacitar a su personal. Durante el año 2018, se ejecutaron más de 360.00 horas de capacitación, logrando más de 100 horas hombre de capacitación promedio por colaborador;

Figura 4

Capacitacion

ITEM	Total de horas de capacitación
Programas de formación	229,874
Programas de actualización	99,603
Inducción	26,733
Programas de habilidades directivas	5,304
TOTAL	**361,514**

Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente, Caja Arequipa desarrolla programas de capacitación interna, llamadas “escuelas de formación”, en las que se brinda capacitación al personal nuevo que ingresa a la institución, principalmente al área de créditos y operaciones.

d) la caja Arequipa cuenta con el proceso para el control interno de calidad de servicio, ya que el crecimiento no solo está en la cantidad de cliente si no también la satisfacción de los mismos.

Respecto al componente Evaluación de Riesgos:

a) Cuenta con técnicas para identificación y evaluación de riesgos, una vez identificado el riesgo lo analiza considerando factores como la calidad de cartera, capacidad y voluntad de pago de los deudores. La unidad de riesgo monitorea mensualmente la exposición de riesgo. la agencia reporta a la división de riesgo cada incidente de operación, el cual es registrado para llevar el control de la frecuencia de ocurrencia de los mismos y el tiempo transcurrido, como parte de las medidas preventivas respecto al riesgo de sobre endeudamiento, la caja ha implementado un sistema de señales de alerta y bloqueo.

b) cuenta con un plan de contingencias, en el cual se detalla el horario y días de atención al cliente y usuario, características de seguridad: alarmas, cámaras, etc y acciones a seguir en caso de siniestros.

c) Posee tecnología idónea, para la realización de sus operaciones y asegurar de esta manera la continuidad del negocio, posee un sistema

donde se elaboran, administran y realizan las actividades diarias de las diferentes áreas, interconectadas entre sí, facilitando la supervisión de los mismos.

d) Tiene designado ambientes específicos para el resguardo de valorados, cuadernillos, cumpliendo de esta manera con las políticas de custodia de documentos.

e) se emiten reportes a la gerencia para que puedan tomar acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad.

Respecto al componente Actividades de Control:

a) Cuenta con un manual de políticas y procedimientos actualizados los cuales ayudan en la toma de decisiones correcta y oportuna.

b) Cuenta con una estructura organizacional (organigrama), a nivel de institución caja Arequipa está dividida por Regiones, cada región cuenta con Agencia Matrices y cada agencia matriz tiene a cargo varias agencias.

c) El personal tiene definidas sus funciones y responsabilidades, los cuales se encuentran detallada en el MOF, además posee un manual de sanciones y amonestaciones.

d) Se verifica la calidad del servicio, pues se realiza directamente al personal del área de atención al cliente, las ventanillas y plataforma quienes tienen el contacto directo con dichos clientes o usuarios.

e) Los nivel de la organización facilita la toma de decisiones, ya que cada nivel de autoridad revisa y analiza la información, entonces decisión que se tome será la más adecuada y correcta.

Respecto al componente Información y Comunicación:

a) Los canales de comunicación entre la dirección y los niveles de la empresa es a través de correo corporativo, el portal Web interno: donde se publican los boletines informativos mensuales a nivel de institución, el sistema interno Mesa de partes, donde se centralizan los requerimientos solicitado a través de solicitudes o cartas por áreas, tales como: publicidad, mantenimientos, anticipos, etc.

b) La planificación de las actividades es comunicada en forma oportuna, mediante correos, boletines, cartas.

c) El Gerente de Agencia informa a gerencia central cualquier inconveniente que se presenten con el personal, usuarios y proveedores, analizando las quejas y atendiendo las peticiones, y ellos se encargan de elevarlos a la gerencia.

d) La comunicación con el público se da a través de la atención al usuario, donde se le brinda toda la información acerca de costos, servicios y se absuelve cualquier duda.

e) Se brinda información oportuna a la gerencia para la toma de decisiones a través de los diferentes reportes, liquidaciones, avance de metas, para seguir monitoreando oportunamente el cumplimento de los objetivos institucionales y aplicar eficazmente estrategias.

Respecto al componente Supervisión y Monitoreo:

a) De acuerdo a la estructura organizacional se cuenta con personal capacitado para la supervisión de los procedimientos de control interno, dentro de la agencia es gerente de agencia y jefe del comité de auditoría.

b) Los controles han permitido reducir el impacto de los riesgos y que estos no se materializan, para ello los identifican a través de incidentes de operación y eventos de perdida.

c) La calidad de servicio brindada es supervisada mensualmente, a través de llamadas telefónicas a clientes, índice de satisfacción agencias (encuesta a clientes en agencia), visita sorpresiva a sus negocios, pero aún no se tiene un proceso definido.

d) se supervisa que los nuevos procedimientos que originen puedan estar comprendidos por todos los trabajadores de la entidad.

4.2.3. Respecto al tercer objetivo específico.

Realizar el análisis comparativo de las principales características del control interno administrativo del sector micro financiero del Perú y la caja Arequipa 2018.

En base al análisis comparativo del OE1 y OE2 la investigación determinó coincidencias y diferencias entre los antecedentes.

a) Paz & Dávalos (2014). Concluyeron que la planificación de manera continua serviría de mucha ayuda y facilitaría el control, así mismo

agilizaría los procesos, aparte que le permitirá obtener la información de forma inmediata y, que ésta sea

Oportuna y confiable para el manejo de sus operaciones. Lo que coincide con el

Caso en estudio En Caja Arequipa, la difusión de la información sobre la planificación de actividades permite realizar mejor el control de todas tareas desarrolladas dentro de la institución.

b) Martínez (2015). Concluyó que para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras de la ciudad de Piura, las organizaciones están en la obligación de entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad. Lo que coincide el caso en estudio La Caja Arequipa, tiene técnicas de identificación y evaluación de riesgos crediticios, el cual permite finalmente la toma de decisiones oportunas y adecuadas.

c) Ramírez (2014).Concluye que las CMAC del Norte del Perú al contar con un sistema de gestión de calidad basada en procesos de mejora continua, permitirá el establecimientos de mejores controles relacionados con sus riesgos de control gerencial, controles administrativos y de procesamiento de información. Lo que coincide en el caso de estudio La Caja Arequipa, cuenta con Manual de políticas y procedimientos actualizados, los cuales a través de un control en las actividades administrativas aseguran un adecuado desarrollo de sus funciones en

todos los niveles, logrando así alcanzar los objetivos y metas trazados por la entidad.

d) Valderrama (2012). Concluye que en el micro financiero MICREDITO S.A.C. Concluye que el micro financiero MICREDITO S.A.C no tiene desarrollado un plan de riesgo en el área que incluya actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta. No coincide con el caso de estudio La Caja Arequipa, mediante el control interno realiza la supervisión y monitoreo de los riesgos crediticios considerando factores como calidad de cartera, capacidad y voluntad de pago de los deudores.

e) Benavides, Chávez, Ramos Y Yauri (2013). En conclusión, el talento humano que teniente las cajas municipales es uno de los factores de éxito que ha ayudado a su procedimiento. Cada CMAC ha creado su propia escuela de analistas, cuyo objetivo es transferir el conocimiento y su propia tecnología crediticia, reforzando de este modo la cultura organizacional. Lo que coincide La Caja Arequipa, cuenta con el área de control interno el cual ayuda a que las actividades sean ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa, cumpliendo así una organización eficiente.

V. CONCLUSIONES

- **Respecto a los antecedentes**

Martínez (2015). Determinó que para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras, las organizaciones están en la obligación de entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad. En el Perú, el control interno administrativo de las empresas financieras se lleva a cabo aplicando los componentes del control interno, identificando y midiendo el riesgo operacional de sus transacciones.

- **Respecto a la Caja Arequipa**

- La Caja Arequipa, tiene técnicas de identificación y evaluación de riesgos crediticios, Mediante el control interno realiza la supervisión y monitoreo de dichos riesgos considerando factores como calidad de cartera, capacidad y voluntad de pago de los deudores el cual permite finalmente la toma de decisiones oportunas y adecuadas.
- La Caja Arequipa, cuenta con Manual de políticas y procedimientos actualizados, los cuales a través de un control en las actividades administrativas aseguran un adecuado desarrollo de sus funciones en todos los niveles, logrando así alcanzar los objetivos y metas trazados por la entidad.

- **Respecto a las comparaciones entre los antecedentes en el Perú y el caso Caja Arequipa, Agencia la merced sobre control interno administrativo en las entidades financieras del Perú, se encontraron coincidencias y no coincidencias como**:

Paz & Dávalos (2014). Concluyeron que la planificación de manera continua serviría de mucha ayuda y facilitaría el control, así mismo agilizaría los procesos, aparte que le permitirá obtener la información de forma inmediata y, que ésta sea

Oportuna y confiable para el manejo de sus operaciones. Lo que coincide con el

Caso en estudio En Caja Arequipa, la difusión de la información sobre la planificación de actividades permite realizar mejor el control de todas tareas desarrolladas dentro de la institución.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abad, N. (2011). *El precio: clave de la rentabilidad*. Colombia: Planeta

Aguilar, B. & Trejo (2010) *Manual de Control Interno y actualización del Sistema Contable de la Asociación de Desarrollo Integral de El Salvador de acuerdo a las Normas Internacionales de Contabilidad para implementarse en el año 2010* (Tesis licenciatura). El Salvador.

Apaza, M. (2011). *Estados financieros formulación-análisis-interpretación conforme a las NIIFs y al PCGE* (Pacífico E). Breña.

Alvarado, M. &Ttuquiñahui, S. (2011). *Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca* (tesis pos grado). Cuenca- Ecuador: Facultad de Ciencias Económicas

Alberto, S. (2005). *Control Interno Informe COSO*. Cuarta Edición. D.C. Bogotá: Eco Ediciones.

Alvarez., M. (2013). *Sostenibilidad y rentabilidad de las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) en el Perú*. Lima Perú: ESAN/Cendoc.

Aleman, J. (2015). *Caracterización del control interno administrativo en las entidades financieras del perú,caso: mibanco – banco de la microempresa S.A.* agencia los órganos. Piura, Perú: Facultad de ciencias contables financieras y administrativas.

Barragán, M. (2007). El Control Interno como Herramienta en la Toma de Decisiones y Protección de las Empresas. México: Horwath International.

Benavides, A. & Chávez, I. & Ramos, C. & Yauri, Y. (2013). *Planeamiento Estratégico del Sector Microfinanciero de Cajas Municipales en Arequipa*. Arequipa: Perú

CMAC de Arequipa (Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa). (2018). Recuperado de https://www.cajaarequipa.pe/.

Cook & Winkle (s.f.). En el Tomo I de "Auditoría" define el Control Interno como un sistema. Recuperado de http://www.mailxmail.com/curso-auditoria-administracion-publica-control-interno/control-interno-antecedentes-evolucion-2-2.

Cobit, (s/f). (2013). *Auditoría y control de la seguridad de la información. Control interno en el sector privado*. Recuperado de http://auditorsystemgrp1.weebly.com/control-interno-en-el-sector-privado.html.

Castillo (2014). *En su ensayo: La auditoría en una entidad bancaria como parte esencial de la gestión de la calidad, mejora continua de los procesos y satisfacción del cliente*. Recuperado de http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12663/1/Ensayo %20-%20Trabajo%20de%20grado%20.

Claros, Roberto & Llerena, L. & Alfredo, O. (2012*). El Control Interno como herramienta de gestión y evaluación*. Primera Edición. Lima, Perú: Pacífico Editores.

Stickney, C. & Roman, L. & Weil, K. & J. F. (2013). Contabilidad financiera, una introducción a conceptos, métodos y usos. Primera Edición. Argentina: Cengage Learning Argentin

Chacón, G. (2007). La contabilidad de costos, los sistemas de control de gestión y la rentabilidad empresarial. Actualidad Contable FACES, 10, 29–45. Recuperado de http://www.saber.ula.ve/han-dle/123456789/17419.

Diario El Comercio (2018). En su edición digital Artículo: BCR: Crédito al sector privado creció 7% en enero. Recuperado de https://elcomercio.pe/economia/peru/bcr-credito-sector-privado-crecio-7-enero-noticia-499734.

Enrique, F. (2007). Auditoría Administrativa. Segunda Edición México: Editorial Pearson Educación.

Eslava, J. de J. (2003). Análisis económico-financiero de las decisiones de gestión empresarial. España: ESIC Editorial.

Estupiñán, R. (2015). Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna (35- 36). 2ª. Edición. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Estupiñán, R. (2015). Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. (p. 28-29). 2ª. Edición. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Estupiñán, R. (2015). Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales (p. 74-76) 2ª. Edición. Bogotá - Colombia: Ecoe Ediciones

Estupiñán, R. (2015). Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales (19). 2ª. Edición. Bogotá Colombia: Ecoe Ediciones.

Felez F, J., & Carballo, V. (2013). Control de gestión empresarial (Octaba edición). España: ESIC Editorial.

Forsyth Alarco, J. A. (2004). Finanzas empresariales: rentabilidad y valor. (Segunda Ed). Perú: Tarea Asociación Gráfica Educativa.

Guadrón, Recinos y Vásquez (2013) Sistema de Control para fortalecer la Dirección de Administración y Finanzas de la Organización No Gubernamental TECHO. El Salvador : Facultad de Ciencias Económicas.

Galván, B. (2011). Capacitación. Recuperado de http://barbaragalvangnz.blogspot.com/2011/04/tipos-de-capacitacion.html.

Giler y Mendoza (2013) Evaluación y Mejoramiento del Control Interno de la Fundación "Semillas de Amor", aplicando Gestión de Riesgo Empresarial (Tesis). Guayaquil-Ecuador: Facultad de Ciencias Económicas.

Gobernanza Democrática. (2011). El Control Interno en el sector Público. Recuperado de http://inicamblog.wordpress.com/2011/08/12/%C2%BFque-es-el-control-interno-enel-sector-publico/.

Fayol, H. (1916). Administración Industrial y General. Francia

Hernández, A. (2004). Control de las organizaciones no gubernamentales de desarrollo para la eficacia de la cooperación técnica internacional (Tesis). Lima, Perú: Facultad de Ciencias Económicas

Luesma & Meléndez (2011). En su artículo: Control interno de las entidades financieras: funciones de control y riesgo reputacional. Recuperado de http://www.fef.es/new/publicaciones/papeles-de-la fundacion/item/download/1059_e6b3f47fe748b33a53f66b952e462 c19.html

Martínez (2015). *Riesgo de Inst. Financieras.* Increscendo disponible de http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-cienciascontables/.

Mantilla, S. (2013). *Auditoría del Control Interno*. Tercera Edición. D.C. Bogotá: Eco Ediciones.

Lira Briceño, P. (2009). Finanzas y financiamiento. (E. Lastra & A. Arce, Eds.) (Primera ed). Perú: Nathan Associates Inc.

Paz & Dávalos (2014). En su tesis: *La contabilidad como herramienta de gestión y su incidencia en la toma de decisiones, en el área de operaciones del Banco Financiero de la ciudad de Trujillo en el año 2013-2014,* recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/344

Pelaes, O. (2010; 97*). Relación del clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios.*

Pelaes, O. (2010; 97). Título: Relación del clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios, concluye "*La*

Satisfacción del Cliente es parte vital del sistema de competencia en el mercado.

Ramírez, A. (2014). *Análisis de las deficiencias en las actividades de control y su efecto en la gestión de las cajas municipales de ahorro y crédito del norte del perú, período 2008 – 2010*

Sotomayor (2009) *El Control Gubernamental y el Sistema de Control Interno en el Perú* (Tesis de investigación). Lima,Perú: Facultad de Ciencias Económicas

Taboada (2015). En su artículo: *"Si la población se capacita, defiende sus derechos ante el sistema financiero*", recuperado de http://udep.edu.pe/hoy/2015/si-la-poblacion-se-capacita-defiendesus-derechos-ante-el-sistema-financiero/

Turpo (2013). *En el artículo publicado en el diario La república: "Bancos obligados a recibir el pago de deudas adelantadas"*. Recuperado de http://larepublica.pe/25-05-2013/bancos-obligados-a-recibir-el- pago-de-deudas-adelantadas

Valderrama, C. 82012). *Evaluación del sistema de control interno en el área de créditos y riesgos en una institución micro financiera y su incidencia en la gestión . caso micrdito sac en el departamento de la libertad peridodo 2010-2011*

Vega, Claudio & Otros. (2000). *El reto de las micro finanzas en América latina: la visión actual. Ed. Corporación Andina de Fomento*. 2° Edición. Venezuela.

Walter B. Meigs (s.f.). En el Tomo I del libro *"Principios de Auditoría*" En el documento conocido como Standars para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna), recuperado de https://books.google.es/books/about/Principios_de_auditor%C3%ADa.html?hl=es&id=cb08AAAACAAJ

Cuestionario aplicado al personal de Caja Arequipa

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la caja Arequipa para desarrollar el trabajo de investigación denominado **"Caracterización del Control Interno Administrativo del sector micro financiero caja Arequipa , 2018**.
La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello agradeceré por su valiosa colaboración.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la caja Arequipa para desarrollar el trabajo de investigación denominado **"Caracterización del Control Interno Administrativo del sector micro financiero del Perú: Caso la caja Arequipa - Arequipa, 2018**.

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello agradeceré por su valiosa colaboración.

PREGUNTAS COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿Cuenta la empresa con departamento o área de Control Interno?

Si No

2. ¿Tiene conocimiento de la estructura organizacional y los objetivos de la entidad?

Si No

3. ¿ El encargado de la administración de la empresa cumple con responsabilidad sus actividades?

Si No

4. ¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa?

Si No

5. ¿ Ha recibido de forma periódica capacitaciones según su cargo?

Si No

6. ¿Cuenta la empresa con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido?

Si No

PREGUNTAS COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

1. ¿Cuenta la empresa con técnicas para identificación y valuación de riesgos?

Si No

2. ¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos?

Si No

3. ¿El área de servicio cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?

Si No

4. ¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?

Si No

5. ¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?

Si No

PREGUNTAS COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

1. ¿Cuenta la empresa con Manual de políticas y procedimientos actualizados?

Si No

2. ¿Los procedimientos se encuentran adoptados y divulgados?

Si No

3. ¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?

Si No

4. ¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?

Si No

5. ¿Los niveles de autoridad y responsabilidad facilitan la toma de decisiones?

Si No

6. ¿Se rarifica la calidad del servicio?

Si No

7. ¿Se realiza las revisiones de desempeño del personal?

Si No

PREGUNTAS COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. ¿Se encuentran definidos los canales de comunicación entre la Dirección y todos los niveles de la empresa?

Si No

2. ¿La comunicación ha facilitado el flujo de información contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?

Si No

3. ¿La entidad tiene capacidad técnica para elaborar informes financieros anuales e intermedios confiables?

Si No

4. ¿La Dirección recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente?

Si No

5. ¿Cuenta con Área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la empresa?

Si No

6. ¿El Manual de procedimientos es de libre acceso al personal?

Si No

7. ¿ la entidad informa de la planificación de actividades?

Si No

8. Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?

Si No

PREGUNTAS COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

1. ¿La empresa cuenta con un profesional calificado que supervise el cumplimiento de los procedimientos de control interno establecidos?

Si No

2. ¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen?

Si No

3. ¿En caso de materializarse, los controles han permitido reducir el impacto de los riesgos?

Si No

4. ¿Se supervisa el servicio que se ofrece a los usuarios?

Si No

5. ¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo se encuentre en su área de trabajo y en óptimas condiciones para atención al usuario?

Si No

6. ¿La empresa supervisa que los nuevos procedimientos estén comprendidos en su totalidad por el personal de Caja Arequipa?

Si No