



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS
EMPRESAS NACIONALES. CASO EMPRESA CAJA
RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A. -
JULIACA, 2020.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO

AUTOR

BEDOYA HUANCA, ELIZABETH

ORCID ID: 0000-0002-5957-0222

ASESOR

MONTANO BARBUDA, JULIO JAVIER

ORCID ID: 0000-0002-1620-5946

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Equipo de trabajo

Autor:

Bedoya Huanca, Elizabeth

ORCID ID: 0000-0002-5957-0222

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Chimbote,

Perú

Asesor:

Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID ID: 0000-0002-1620-5946

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,

Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad, Chimbote, Perú

Jurados de Investigación

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID ID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID ID: 0000-0001-6732-7890

Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. Espejo Chacón, Luis Fernando
PRESIDENTE

Mgr. Baila Gemín, Juan Marco
MIEMBRO

Mgr. Yépez Pretel, Nidia Erlinda
MIEMBRO

Mgr. Montano Barbuda, Julio Javier
ASESOR

Agradecimiento

El presente proyecto de tesis es un esfuerzo en el cual, directa e indirectamente, participaron varias personas, leyendo, opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dando ánimo, acompañándome en los momentos de crisis y felicidad.

También agradezco a mis padres que con amor me enseñaron a ser una buena persona en la sociedad, para seguir adelante en esta etapa de mi Vida.

Dedicatoria

A Dios, a quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar en el intento.

A mi familia a quienes por ellos soy lo que soy.

Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme en los recursos necesarios, me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las empresas nacionales y de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. - Juliaca, 2020. Este informe para su elaboración se utilizó la metodología cuantitativa y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, aplicándose las técnicas de la revisión bibliográfica y entrevista, también se utilizó los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas; obteniéndose las siguientes conclusiones: **Respecto al objetivo específico 01:** Según los autores revisados de los antecedentes, sostienen que la aplicación de control interno en las entidades financieras contribuye a mantener un buen control administrativo. **Respecto al objetivo específico 02:** respecto al cuestionario realizado al jefe de oficina, la empresa si cuenta con un sistema de control interno, en este sentido se comprende la aplicación de los cinco componentes del control interno, de manera que la empresa se encamina hacia el logro de sus metas. **Respecto al objetivo específico 03:** de acuerdo a los objetivos específicos 1 y 2, en base a los 5 componentes del control interno, se controla el progreso y evolución de la entidad, para la consecución del objetivo de la empresa. **Conclusión general:** Se propone que la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., siga cumpliendo con sus actividades de control, ya que ello le permite seguir avanzando hasta lograr ser el Banco Rural líder del Perú.

Palabras clave: Propuesta de mejora, control interno, empresas nacionales.

Abstract

The present research work had as general objective: Identify the opportunities of Internal Control that improve the possibilities of national companies and the company Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. - Juliaca, 2020. For its preparation, the quantitative methodology and the non-experimental, descriptive, bibliographic and case design were used, applying the techniques of the bibliographic review and interview, the instruments of bibliographic records and a questionnaire of closed questions; obtaining the following conclusions: Regarding specific objective 01: According to the authors reviewed in the background, they maintain that the application of internal control in financial institutions contributes to maintaining good administrative control. Regarding the specific objective 02: regarding the questionnaire made to the head of the office, the company does have an internal control system, in this sense the application of the five components of internal control is understood, so that the company is directed towards the achieving your goals. Regarding specific objective 03: according to specific objectives 1 and 2, based on the 5 components of internal control, the progress and evolution of the entity is controlled, in order to achieve the company's objective. General conclusion: It is proposed that the company Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., continue to comply with its control activities, since this allows it to continue advancing until it becomes the leading Rural Bank of Peru.

Keywords: Proposal for improvement, internal control, national companies.

Contenido

Carátula.....	
Contra Carátula.....	
Equipo de trabajo.....	iii
Hoja de firma del jurado y asesor	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Contenido.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS	xii
I. Introducción.....	13
II. Revisión de Literatura	17
2.1. Antecedentes.....	17
2.1.1. Internacionales	17
2.1.2. Nacionales.....	19
2.1.3. Regionales.....	25
2.1.4. Locales	29
2.2. Bases Teóricas de la investigación:	32
2.2.1. Teoría del Control Interno	32
2.2.2. Teoría de las Empresas del Sistema Financiero.....	40

2.2.3. Teoría del Sector Servicio Financiero	45
2.2.4. Descripción de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.	48
2.3. Marco Conceptual.....	52
2.3.1. Definición del Control Interno.....	52
2.3.2. Definición de Empresa.....	52
2.3.3. Definición de Servicio Financiero	53
III. Hipótesis	54
IV. Metodología.....	54
4.1. Diseño de la investigación	54
4.2. Población y muestra.....	55
4.2.1. Población	55
4.2.2. Muestra	55
4.3. Definición y operacionalización de variable	55
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
4.4.1. Técnicas	56
4.4.2. Instrumentos.....	56
4.5. Plan de análisis.....	56
4.6. Matriz de consistencia	57
4.7. Principios éticos.....	57
V. Resultados y análisis de Resultados.....	58

5.1. Resultados.....	58
5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:	58
5.1.2. Respecto al objetivo específico 2:	62
5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:	67
5.2. Análisis de resultados	71
5.2.1. Respecto al objetivo específico 1:	71
5.2.2. Respecto al objetivo específico 2:	72
5.2.3. Respecto al objetivo específico 3:	73
VI. Conclusiones.....	75
6.1. Respecto al objetivo específico 1:	76
6.2. Respecto al objetivo específico 2:	76
6.3. Respecto al objetivo específico 3:	78
6.4. Conclusión General:	78
VII. Aspectos Complementarios.....	80
7.1. Referencias bibliográficas.....	80
Anexos	88
Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	88
Anexo 02: Modelos de Fichas Bibliográficas.....	89
Anexo 03: Cuestionario	90
Anexo de la Empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A.....	94

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 01: Respecto al objetivo específico 01	58
CUADRO N° 02: Respecto al objetivo específico 02	62
CUADRO N° 03: Respecto al objetivo específico 03	67

I. Introducción

El control interno en el sector privado últimamente se está convirtiendo en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, ya que permite controlar con claridad la eficacia y eficiencia de las actividades empresariales, así como la confiabilidad de los registros de las transacciones y el cumplimiento de las leyes, normativas y regulaciones aplicables.

El control interno es un proceso de gestión integral implementado por propietarios y/o gerentes de una entidad, diseñado para afrontar los riesgos en las operaciones de dicha gestión así como también para dar seguridad a la hora de seguir con la misión de la entidad, es decir que está orientada a reducir los riesgos durante la gestión misma. El modelo COSO es un instrumento eficaz en la evaluación del control interno, ya que incluye todos los aspectos a ser considerados, tales como ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, así como el monitoreo. (Santa Cruz, 2015)

Para una entidad el control Interno trae una serie de beneficios, puesto que tanto su implementación y fortalecimiento fomenta la adopción de medidas para el logro de sus objetivos, es decir ayuda a cumplir sus metas establecidas, previniendo riesgos o sorpresas en el transcurso de su gestión. En definitiva el control interno consigue proporcionar información administrativa sobre las operaciones de la entidad, por ende apoya a la toma de decisiones. (La Contraloría General de la República, 2014)

En las empresas privadas, la evaluación del control interno es una de las actividades de la planificación de la auditoría, lo que significa que el auditor sintetiza el Control Interno para evaluar los riesgos de control, y así identificar las áreas materiales de la entidad. El desarrollo de una propuesta de evaluación del sistema de control interno

permitirá a las entidades tener un conocimiento amplio del inventario en cada una de sus áreas departamentales. (Quinaluisa, Ganchozo, Reyes, & Arriaga, 2017)

Para potenciar los recursos invertidos, es de suma importancia la implementación de los controles internos de forma manual o automatizada con la finalidad de tener información real actualizada, estadística y comparativa, todo ello de forma confiable para que proporcione herramientas de análisis de manera que aporten a las decisiones de la administración. (Pereira, 2019)

El control interno se ha convertido en un factor muy relevante de aplicación para las compañías, ya que la ayuda de los controles implementados facilita que el giro del negocio se lleve a cabo de la manera más adecuada posible, tanto eficaz y eficientemente evitando así ocasionar pérdidas en los procesos. Su importancia radica en las capacitaciones al personal, realizar correctos registros de inventario, efectuar registros de caja diariamente y contar con manuales de políticas y procedimientos de las funciones del personal. (Arroyo, Guzmán, & Hurtado, 2019)

El control interno consiste en un protocolo con el fin de proteger los recursos de la entidad para poder cumplir con los objetivos de manera eficaz y eficiente. Y las herramientas de aplicación de los modelos COSO y COCO permiten rendir cuentas de su gestión a los administradores. Sin embargo el modelo COSO, en todo tipo de organizaciones impulsa una nueva cultura administrativa y ha servido de modelo de control a nivel internacional. A la fecha todos los modelos conocidos siguen la misma finalidad. (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Pérez, 2018)

Un control interno adecuado permite a la gerencia asegurarse de que todo se encuentre en orden. Si el control se aplica de forma eficaz y ordenada, se garantiza el cumplimiento de las funciones previstas y también se identificarán las fallas que

podrían existir para tomar las medidas necesarias y subsanarlas. La administración debe asumir el rol de control interno como una función inseparable al proceso de gestión. El control interno debe incorporarse a todas las actividades de gestión (planificación, ejecución y supervisión) para influir en la realización de los objetivos de la entidad. (Castañeda, 2014)

Durante décadas, la administración moderna ha adoptado nuevos métodos para mejorar el control de las empresas del sector privado. Es importante tener esto en cuenta porque el control interno está relacionado directamente con los procesos que una empresa debe mantener para alcanzar sus metas y objetivos. El control interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento. Sin conocer los resultados a alcanzar, es imposible determinar las medidas necesarias para lograr estos objetivos y evaluar periódicamente su cumplimiento, así mismo el hecho de minimizar las ocurrencias de sorpresas en el transcurso de la gestión. (Melendez, 2016)

Por las razones mencionadas, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Las oportunidades del Control Interno mejoran las posibilidades de las empresas nacionales y de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. – Juliaca, 2020?

Para solucionar el problema, se planteó el siguiente objetivo general: Identificar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las empresas nacionales y de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. - Juliaca, 2020.

Para lograr el objetivo general, se han establecido los siguientes objetivos específicos:

1. Establecer las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las empresas nacionales.
2. Describir las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. - Juliaca, 2020.
3. Explicar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las empresas nacionales y de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. - Juliaca, 2020.

La presente investigación se justificó porque permitió identificar las oportunidades más relevantes del control interno en las empresas nacionales para su crecimiento y desarrollo, dinamizando así el crecimiento económico y la mejora en la calidad de vida.

Así mismo se justificó con el fin de encontrar las posibilidades de una mejora continua en el control interno de las empresas nacionales y de la caja rural de ahorro y crédito los Andes de la ciudad de Juliaca. Por lo que se aportará conocimientos sobre los factores relevantes del control interno y así desarrollar un sistema adecuado de control interno efectivo, contribuyendo así con el buen manejo de las mismas para obtener mejores resultados en el cumplimiento de sus responsabilidades asignadas y tener un magnífico control en cada una de las áreas de la empresa así como también de las operaciones que se realicen.

Finalmente este trabajo de investigación se justificó por que la investigadora logrará obtener su título profesional de contador público, cumpliendo con lo establecido por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en su reglamento de investigación y a la vez servirá como antecedente y base teórica para futuras investigaciones a ser realizados por estudiantes de la universidad.

La metodología a usar fue no experimental porque la información obtenida fue de lo que se encontró en el presente, descriptivo porque se limita en la recolección de datos, bibliográfica porque se necesitó de información de los antecedentes, nacionales, regionales y locales.

Como resultados, según los autores revidados de los antecedentes, sostienen que la aplicación de control interno en las entidades financieras contribuye a mantener un buen control administrativo.

En conclusión, se propone que la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., siga cumpliendo con sus actividades de control, ya que ello le permite seguir avanzando hasta lograr ser el Banco Rural líder del Perú.

II. Revisión de Literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

En este trabajo se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de algún país del mundo, menos de Perú; sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio y variable de estudio.

(Cortez, 2016) En su tesis titulada: “Control Interno en las operaciones de crédito agropecuario en el altiplano pazeño, para las entidades de microfinanzas”, realizado en el departamento de la Paz en Bolivia; el estudio realizado tiene como objetivo desarrollar un sistema de control interno en operaciones de crédito agropecuario en el área rural del departamento de la Paz, para las entidades de microfinanzas, presentes en la Paz, el cual permitirá un resultado favorable al momento de recuperar el capital e interés en los créditos otorgados, siendo la

metodología descriptivo – explicativo. Para el recojo de la información se realizó a través de diferentes técnicas, como el análisis y síntesis de la información recolectada y la encuesta, la entrevista y la sistematización de los datos recolectados. El estudio en caso llegó a la conclusión de la proposición de un sistema de control interno en operaciones de crédito agropecuario que se basan en el proceso de trámite, asignación y el seguimiento del crédito otorgado al sector agropecuario. Mientras que en el rubro ganadero se diseñó un sistema de control interno, en el cual se considera 3 aspectos los cuales son: actividades de control interno de operaciones crediticias, actividades de control interno relacionadas con las políticas de la entidad y actividades de control interno relacionadas con los convenios de la entidad con financieras proveedoras de recursos financieros.

(Marasca, 2016) En su tesis titulada: “Control Interno en una entidad financiera. Un estudio de casos del Control Interno del Nuevo Banco de Santa Fe”, realizado en la ciudad de Santa Fe de Argentina; el estudio realizado tiene como objetivo realizar un análisis de los componentes de control de la organización estudiada y verificar que cumpla con todos los componentes del marco COSO, cuya metodología que se llevó a cabo fue descriptivo y de caso puesto que se trata de una importante entidad financiera Argentina, cuya técnica empleada para la recolección de datos fue la entrevista en primera instancia seguida de fuentes secundarias como artículos e informes académicos. Presentando como resultado un panorama de cómo se encuentra, en primer lugar la actividad bancaria cumple de un país cumple un rol fundamental no sólo en el sistema económico también en el desarrollo de la sociedad. Por otro lado el buen funcionamiento del sistema

de control interno, deja que se puedan identificar de manera adecuada los riesgos así mismo implementar mecanismos de prevención asimismo mejorar con el cumplimiento de las operaciones en cuanto a los objetivos de eficacia y eficiencia. Por último la entidad goza de buena organización, correcta aplicación de las recomendaciones del Informe COSO y cumple con las disposiciones del Banco Central de la República de Argentina.

(García, Hurtado, Ponce & Sánchez, 2020) En su artículo titulado “Análisis del control interno en cooperativas de ahorro y crédito”, realizado en el cantón La Maná de Ecuador, cuyo objetivo fue analizar el proceso de control interno de las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, cuya metodología fue de tipo descriptiva, tomando en cuenta la encuesta que se realizó a 14 representantes de cooperativas, donde se considera los componentes del control interno de acuerdo al modelo COSO, llegando a la conclusión que los componentes Ambiente de Control, Actividades de Control así como Supervisión y monitoreo, presentan un alto nivel de comportamiento, mientras que en los componentes de Evaluación de riesgos así como Información y Comunicación se evidenció un cumplimiento más bajo en las cooperativas estudiadas.

2.1.2. Nacionales

En este trabajo se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos de la ciudad de Juliaca; sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio y variable.

(Aleman, 2016) En su informe de investigación titulado: “Caracterización del Control Interno Administrativo en las entidades financieras del Perú. Caso: MiBanco – Banco de la Microempresa S.A. Agencia los Órganos – Talara, 2015”, donde el objetivo principal fue realizar el análisis comparativo de las principales características del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú y de “Mi Banco”, aplicando la metodología de tipo descriptivo y diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Por lo tanto la técnica aplicada fue la encuesta – entrevista y como instrumento el cuestionario aplicado al gerente de la empresa. Señalando la siguiente conclusión: las empresas financieras Peruanas deben verificar los requisitos mínimos de seguridad el cual es necesario para evitar robos, asimismo para salvaguardar la vida, garantizar la continuidad del negocio y medir los riesgos operativos. Finalmente las entidades financieras peruanas mantienen un buen control administrativo interno, aplicando normas y procedimientos en sus operaciones.

(Meza, 2017) En su investigación titulada: “Caracterización del Control Interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Banco de Crédito del Perú S.A. – Casma 2016”, tiene como objetivo general describir las características del control interno de la empresa Banco de Crédito del Perú, 2016. El diseño de la investigación fue no experimental – descriptivo, bibliográfico, documental y de caso; aplicando la técnica de revisión bibliográfica documental. Llegando a la conclusión que en la empresa Banco de Crédito del Perú S.A de Casma, cuenta con un ambiente de control adecuado para brindar información. Además cuenta con un manual de organización y función para ayudar a organizar eficazmente a

las personas y la buena operación y gestión de la empresa para evitar errores en el desarrollo de las actividades dando cumplimiento a los objetivos. Por otro lado lleva a cabo procedimientos de evaluación de riesgos, se identifican los riesgos puesto que afectan el desarrollo de las actividades, por ende establecen acciones necesarias para afrontarlos. Seguidamente en cuanto a las actividades de Control no se aplican todos los procesos pero se siguen políticas y procedimientos para el uso y protección de los recursos, puesto que si se encuentran errores y fraudes; éstos luego de ser solucionados, sirven para implementar mejoras y correcciones. En cuanto a la información y comunicación, brinda información suficiente para cumplir roles y responsabilidades. Por último se realiza un continuo monitoreo y supervisión eficaz por parte del gerente, cabe mencionar que se realizan evaluaciones para percibir propuestas de mejora, ello periódicamente.

(Ruiz, 2018) En su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del Control Interno de las empresas del Sector Financiero del Perú: caso "Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A." - Agencia San Vicente de Cañete, 2017”, tiene como objetivo hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de la caja municipal de ahorro y crédito de Ica S.A., de ahí que el tipo de investigación es descriptivo y diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. La encuesta como técnica cuyo instrumento fue el cuestionario de 57 preguntas, aplicado al administrador de la entidad; siendo así la conclusión, se pudo evidenciar que la empresa si le da la debida importancia al manejo de un sistema de control interno, se debe a que cuenta con un manual de organización y funciones, cuyo fin se trata de cumplir con las responsabilidades dentro de la

empresa, conoce su visión y misión sin embargo existe deficiencia en cuanto al reconocimiento de los riesgos referente a la información de créditos. El control interno si bien es cierto tiene un área específica en la central, a diferencia de la agencia, donde no se tiene un área implementada, es el gerente quien se encarga de cumplir con las políticas y normas de la empresa. La coordinación entre áreas es óptima debido a que existen mecanismos adecuados que facilitan la comunicación en el interior de la empresa. Así mismo se realizan actividades de seguimiento continuo, a través de actividades de supervisión. Finalmente el hecho de aplicar el control interno es fundamental para controlar las áreas de una empresa.

(Casco, 2018) El autor en su investigación titulada: “Caracterización del Control Interno Administrativo del Sector Micro Finanzas del Perú: caso Caja Arequipa - Arequipa, 2018”, dicho estudio tiene como objetivo describir las principales características de control interno administrativo del sector micro financiero de la caja Arequipa. La investigación centro su metodología en el diseño no experimental – descriptivo, bibliográfico y documental, aplicando una encuesta a 10 trabajadores de la caja, cuyo cuestionario consta de 33 preguntas relacionadas a los componentes del control Interno. Como conclusión se basa en los cinco componentes del Control Interno a continuación se detalla cada uno: respecto al ambiente de control la caja municipal de ahorro y crédito de Arequipa, goza de un buen control interno, su funcionalidad es de acuerdo a las normas y procedimientos internos, por lo que cumple con los sistemas de auditorías. Respecto a la evaluación de riesgos: se cuenta con un plan de contingencias, donde se detalla el horario y días de atención al cliente y usuario,

teniendo características de seguridad como alarmas, cámaras entre otros, así como seguir un plan en caso de siniestros. Así mismo posee de tecnología idónea, para la realización de sus operaciones de manera que asegura la continuidad del negocio, en dicho sistema se elabora, administra y realiza las actividades diarias de todas las áreas, conectadas entre sí, para la fácil supervisión de los mismos. Respecto a las actividades de control se sabe que la caja cuenta con el manual de políticas y procedimientos actualizados, cuentan con un organigrama, así mismo el personal tiene definido sus funciones y responsabilidades por lo que también posee el manual de sanciones y amonestaciones. Respecto a la información y Comunicación, pues la planificación de las actividades es comunicada de forma oportuna, ya sea a través de correos, boletines, cartas; de acuerdo a los niveles de cargo se presentan los inconvenientes, quejas, peticiones y reclamos. Sea a modo de ejemplo la comunicación con el público se da a través de la atención al usuario. Y por último respecto a la supervisión y monitoreo, según la caja el personal capacitado para la supervisión de procedimientos de control interno es el gerente de agencia. La calidad de servicio brindado se supervisa de manera mensual, ya sea a través de llamadas telefónicas y/o visitas sorpresivas a sus negocios.

(Claux, 2018) En su tesis titulada: “Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Financiero del Perú: caso "Caja Arequipa" - Agencia Cañete, 2017”. Siendo su objetivo general describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú, 2017. La investigación centró su metodología, bajo un enfoque cualitativo, el tipo de investigación fue descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, aplicando la encuesta al gerente

de la caja, con el instrumento de un cuestionario, que constan de 25 preguntas, sobre los componentes del control interno. El resultado de dicha investigación concluye cuanto al ambiente de control, que la caja si cuenta con un control interno ya establecido, el cual sirve de ayuda para resolver los problemas de manera oportuna, ejecutando actividades de control para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa. En cuanto a la evaluación de riesgos, la entidad cuenta con un plan de contingencias, donde se proporciona técnicas para evaluar los riesgos que puedan afectar el desarrollo de la empresa, así mismo se capacita a los colaboradores de manera regular. En cuanto a las actividades de control, si se realizan en la entidad, tales son algunos: arqueos inopinados en el área de operaciones y bóveda, así mismo se cuenta con un libro de reclamaciones físico y virtual, servicio de atención al usuario. Es importante dejar en claro que la empresa cumple con sus colaboradores, a la hora de pagar sus remuneraciones en plazos establecidos y se les brinda los beneficios de ley correspondientes. En cuanto a la información y comunicación, es apropiada entre los colaboradores, ya sea a través del correo institucional, intranet, página web y agendas comerciales, contribuyendo así al logro de los objetivos, sin embargo existe un inconveniente; la alta gerencia no informa de manera oportuna los sucesos ya sean positivos o negativos al área administrativa, lo que genera una reacción tardía por parte del personal para evitar riesgos. En cuanto a la supervisión o monitoreo, existe un personal que se encargan en las distintas áreas, puesto que miden la atención brindada al usuario por parte de los colaboradores, sin embargo el inconveniente aquí es que dicho monitoreo en la agencia no es de forma constante menos rutinaria, por ende no se identifica el riesgo a tiempo.

Finalmente se concluye que los cinco componentes del control son de suma importancia, porque éstos nos ayudan a corregir y evitar errores, si alguno de estos componentes llegara a no ejecutarse correctamente, pone en riesgo el funcionamiento de la entidad, arriesgándose a ser víctimas de fraudes. Vale mencionar la coincidencia de todos los autores al decir que todas las empresas, cabe resaltar que no sólo financieras, necesitan organizar manuales para mejorar la gestión y control de las entidades.

2.1.3. Regionales

En este trabajo se entiende por antecedentes regionales de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier ciudad de la región de Puno, menos de la ciudad de Juliaca, sobre aspectos relacionados con la variable y unidad de análisis.

(Morocco, 2018) En su tesis titulada: “Caracterización del Control Interno en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri - Melgar, 2018”, cuyo objetivo principal fue describir las características del control interno en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú en la oficina de Ayaviri, para lo cual aplicó la siguiente metodología: el tipo de investigación fue descriptivo, con diseño no experimental, aplicando como técnica la entrevista y encuesta para ello aplicó el instrumento de cuestionario de 15 preguntas basada en las dimensiones del control interno; encuestando a una población constituida por 05 trabajadores de la oficina; concluyendo respecto al ambiente de control reflejando que se le da la adecuada importancia a este componente. Mientras que en la evaluación de riesgos se observó que se está tomando las medidas necesarias para identificar los riesgos. En cuanto a las

actividades de control de la empresa se pudo evidenciar que se están tomando las medidas necesarias para identificar los riesgos que puedan afectar con el cumplimiento de las metas de la institución. En cuanto a la información y comunicación al momento de otorgar un crédito, se trabaja de forma adecuada con la información derivando a las diferentes áreas. Por último respecto a la supervisión y monitoreo se refleja que se cumple con las metas programadas por la gerencia de negocios. Como breve conclusión manifiesta que el control interno permite la evaluación correcta en los procesos de trabajo, el cual contribuye en el desarrollo de la entidad, para con ello disminuir las deficiencias administrativas y la reducción de la mora en la oficina.

(Huanca, 2019) En su informe de investigación titulada: “Caracterización del Control Interno en el otorgamiento de créditos en la Agencia Mi Banco de la Provincia de Huancané, 2018.”, para lo cual se planteó el objetivo general: Describir la caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de Huancané, para lo cual aplicó la siguiente metodología: el tipo de investigación fue de tipo cuantitativo – descriptivo, con diseño no experimental, aplicando como técnica la encuesta para ello aplicó el instrumento de cuestionario de 17 preguntas basada en las dimensiones del control interno; encuestando a una población de 15 trabajadores de Mi Banco; concluyendo la siguiente afirmación respecto al ambiente de control en el otorgamiento de créditos se afirma en un 60% que se dispone de una atmosfera se supervisión interna regular. Así mismo un 67% opinan que existe una evaluación de riesgos en el control interno a la hora de otorgar créditos por lo que se logra alcanzar un adecuado análisis de contingencia. Por otro lado un 53% de trabajadores

manifiestan que si hay actividades de control interno a la hora de otorgar créditos, por lo que es sostenible la labor de la fiscalización interna que realiza la financiera. Un mismo porcentaje de 53% afirman que existe información y comunicación al momento de otorgar un crédito, lo que quiere decir que existe una habitual información en la presentación de documentos de la financiera. Por último respecto a la supervisión y monitoreo al momento de otorgar los créditos un 53% manifiesta que si existe, por ende hay un regular monitoreo y vigilancia en el otorgamiento de créditos. Como breve conclusión se puede deducir que existiendo un control interno en la financiera, ésta no se aplica adecuadamente es por ello que sólo el 53% del total de encuestados afirma que hay un control interno.

(Patatingo, 2019) En su tesis titulada: “Caracterización del Control Interno en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Wiñay Macusani" Ltda. Carabaya, 2018”. Siendo su objetivo general determinar la caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Wiñay Macusani. La metodología fue cuantitativo de diseño no experimental – descriptivo. Para el recojo de información se realizó una encuesta, basado en un cuestionario de 25 preguntas el cual se aplicó a 25 trabajadores de la cooperativa. Finalmente se llegó a las siguientes conclusiones: que en la cooperativa de ahorro y crédito Wiñay Macusani, en el área de créditos se cuenta con un sistema de control interno adecuado, por lo que el ambiente de control es la base de todos los componentes. De manera que en cuanto a la evaluación de riesgos se está tomando las medidas adecuadas para fortalecer e identificar sus riesgos a la hora de otorgar un crédito.

Por otro lado también se están tomando las medidas necesarias para conocer los riesgos que afecten en las metas de la cooperativa; todo ello como actividades de control. Referente a la información y comunicación, se cumple con las informaciones que se generan en la evaluación de créditos, es decir se envía al nivel correspondiente para su aprobación. Finalmente existe supervisión en cuanto al cumplimiento de metas y monitoreo por parte de la entidad. Sin embargo lo que pone en riesgo a la cooperativa es la no capacitación al personal. (Pampa, 2019) En su tesis titulada: “Caracterización del Control Interno en el área de Créditos Mi Banco Huancané 2018”, teniendo como objetivo general describir la caracterización del control interno en el área de créditos de Mi Banco en el periodo 2018 – 2019. Cuya metodología fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo y de diseño no experimental. Para el levantamiento de la información se utilizó la encuesta realizado a 15 colaboradores de la financiera, a través de un cuestionario de 30 preguntas cerradas relacionado a los componentes del control interno. En conclusión en mi Banco el control interno en cuanto al ambiente de control está regularmente aplicado, en cuanto a la evaluación de riesgos la empresa no cuenta con una estrategia para enfrentar los posibles riesgos que puedan ocurrir. En las actividades de control la mayoría manifiesta que hay un procedimiento de autorización y aprobación al momento de otorgar créditos, casi siempre existe independencia de funciones y es regular el control que impide el uso indebido de los recursos del área de créditos. En cuanto a la información y comunicación en su mayoría es importante el mantenimiento de archivo del área, para que en el futuro sirva de evidencia para la adecuada rendición de cuentas; y por último en la supervisión y monitoreo se realiza un

seguimiento a los resultados para identificar las deficiencias, por lo que se realizan compromiso de mejoramiento para el buen funcionamiento.

2.1.4. Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier localidad de la ciudad de Juliaca, sobre la variable y unidad de análisis.

(Collanqui, 2018) En su informe de investigación que lleva por título: “Caracterización del Control Interno de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - 2018”, se plantea como objetivo: Describir las características del Control Interno de la empresa financiera Credinka; para conseguirlo dicha investigación fue de tipo descriptivo, bibliográfico y de corte transversal, utilizando el diseño no experimental, para ello aplicó una encuesta a 10 colaboradores de la entidad financiera, teniendo al cuestionario como instrumento, basado en 25 preguntas, las cuales estuvieron divididas en 5 componentes que son: ambiente de control, riesgos de control, sistema de supervisión de control, información y comunicación, y actividades de control. Finalmente concluye según el estudio realizado a la entidad financiera Credinka, respecto al ambiente de control, que la empresa si tiene un adecuado sistema de control interno y cuenta con el manual de organización y funciones debidamente actualizado, así mismo la entidad cuenta con un código de ética aprobado por la dirección. En cuanto a la evaluación de riesgo, la empresa tiene identificado los riesgos por cada objetivo, porque existe un registro de control que contribuye a reducir los riesgos de fraudes. Respecto a la información y comunicación, el personal de la empresa

tiene acceso al sistema de información, así mismo cuenta con mecanismos que aseguran la calidad de información.

(Cayo, 2019) En su informe de investigación que lleva por título: “Caracterización del Control Interno de las empresas del sector Financiero del Perú: Caso Banco del Crédito del Perú BCP, de distrito de Juliaca, 2018”, se plantea como objetivo: Describir las características del control interno de las empresas del sector Financiero del Perú: Caso Banco del Crédito del Perú; para conseguirlo dicha investigación fue de tipo descriptivo, utilizando el diseño no experimental, bibliográfica, documental y de caso, para ello se realizó una entrevista, teniendo como instrumento de recolección de información a los registros bibliográficos y al cuestionario, basado en 25 preguntas relacionados al control interno, el cual fue aplicado al gerente de la entidad financiera. Finalmente concluye su trabajo mencionando que la entidad en mención no cumple con algunos de los componentes de control interno que están debidamente establecidos, por lo tanto, una propuesta de mejora debe ser aplicada en dicha aplicación de control interno; por consiguiente obtener progreso y desarrollo económico. Aunque se debe mejorar la rotación de su personal con mayor frecuencia, ello para evitar que ocurran actos contra la empresa y pueda perjudicar el funcionamiento normal de la entidad que hasta la fecha tiene. Puede concluirse que: un buen procedimiento óptimo en el sistema de control favorece a las empresas el hecho de solucionar sus debilidades en las actividades.

(Cahuana, 2019) En su informe de investigación que lleva por título: “Caracterización del Control Interno en las Colocaciones de Créditos de la

Empresa Financiera Credinka S.A. Agencia Túpac Amaru periodo – 2018”, se plantea como objetivo: describir las características del control interno en las colocaciones de créditos de la empresa financiera Credinka; para conseguirlo dicha investigación fue de tipo cuantitativo, utilizando el diseño no experimental - descriptivo, para ello aplicó una encuesta, teniendo al cuestionario como instrumento, basado en 19 preguntas, las cuales estuvieron, el cual fue realizado a 12 trabajadores de la entidad. Finalmente concluye su trabajo mencionando que en un primer aspecto la entidad implementa un ambiente de control interno pues se conoce la visión y misión de la empresa, se practica valores éticos y se establecen lineamientos estratégicos (para el logro de sus metas, objetivos contando con un organigrama) para el control interno. En segundo aspecto la entidad implementa un plan estratégico de gestión del riesgo crediticio, cuenta con un mecanismo para identificar el tipo de riesgo, considerando el grado de riesgo que puede afectarlo, y está preparada para enfrentar el riesgo crediticio en cualquier momento. En tercer aspecto referente a las actividades de control, en cuanto a la colocación de créditos cuenta con la aprobación y autorización de funcionarios de la empresa, así mismo la empresa ejecuta las verificaciones para realizar los acuerdos correspondientes. En un cuarto aspecto referente a la información y comunicación en la entidad, la transmisión de informaciones y funciones es confiable y oportuna porque permite cumplir de forma adecuada las responsabilidades y obligaciones; para el logro de las metas y objetivos de la entidad. Por último en cuanto a la supervisión, la entidad capacita y evalúa periódicamente al personal de la empresa sobre el manual de la política general, así mismo se ejecutan actividades de prevención y monitoreo en el cumplimiento

de sus funciones. Como breve conclusión según los resultados presentados, urge mejorar la implementación de un eficaz y eficiente sistema de control.

2.2. Bases Teóricas de la investigación:

2.2.1. Teoría del Control Interno

COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para promover seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son la eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos. (COSO, 2013)

Nos muestra al control interno como una herramienta de gestión, comprende un plan de organización y todos los métodos y procedimientos que de forma coordinada se adoptan en las empresas en el marco de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y personal de la empresa. Con la finalidad de custodiar y proteger los activos y patrimonio, fomentar la eficiencia en sus operaciones, impulsando un mayor grado de rentabilidad. (Melendez, 2016)

El sistema de control interno ayuda a prevenir riesgos, irregularidades y prácticas corruptas en las entidades públicas. Es un conjunto de elementos organizacionales interrelacionados (planificación, controles administrativos, organización, evaluación de personal, estándares y procedimientos, sistemas de información y comunicación) que buscan promover la integración y lograr los objetivos y políticas corporativas de manera consistente y coherente. En otras palabras se trata de un proceso multidireccional, en el que cada componente

influye en los demás y todos forman un sistema integrado que responde con flexibilidad a las condiciones. (La Contraloría General de la República, 2014)

2.2.1.1. Importancia del Control Interno

La importancia y la necesidad del control interno siempre han sido apreciadas y cada día se resaltan más. Durante décadas, la gerencia moderna ha implementado nuevos métodos para mejorar el control de las empresas del sector privado. Es por ello que es importante tener eso en cuenta por que el control interno está directamente relacionado con los procesos que una empresa debe mantener para lograr alcanzar tanto sus objetivos como metas. (Melendez, 2016)

El control interno se ha convertido en un elemento de ejecución muy importante en las empresas, pues la ayuda de estas medidas de control aplicadas permite a la empresa llevar a cabo un desempeño pleno, eficaz y eficiente, evitando incurrir en pérdidas en las operaciones ejecutadas. El control interno tiene como único objetivo proporcionar una seguridad razonable sobre los estados financieros y proteger los activos de la empresa, para permitir y lograr las metas y objetivos establecidos por la entidad. (Arroyo, Guzmán, & Hurtado, 2019)

Nos dice que vale la pena resaltar que un eficiente sistema de control puede proporcionar un importante factor de tranquilidad en relación con la responsabilidad de los directivos, los propietarios, los accionistas y los terceros interesados. (Estupiñán, 2020)

2.2.1.2. Objetivos del Control Interno

Desde el punto de vista del informe (COSO, 2013), los objetivos del control interno son:

- Fomentar y/o promover la eficiencia, efectividad y economía en las operaciones y la calidad en los servicios que se otorga la entidad.
- Conservar y proteger los recursos de la entidad contra cualquier situación que ponga en riesgo, tales como pérdida, despilfarro, irregularidad, sustracción y uso indebido.
- Cumplir con las leyes, los reglamentos y las normas ya establecidas.
- Elaborar y presentar de forma oportuna la información financiera válida y confiable.

2.2.1.3. Características del Control Interno

Según (Melendez, 2016) las normas de control interno tienen como características principales, ser:

- Concordantes: con el marco legal vigente, directivas y normas emitidas por los sistemas administrativos.
- Compatibles: con los principios del control interno, principios de administración y las normas de la auditoría gubernamental emitidas por la contraloría general de la república.
- Sencillas y claras: tanto en su redacción como en su explicación sobre asuntos específicos.
- Flexibles: porque permite su adecuación institucional y actualización periódica, según los avances en la modernización de la administración gubernamental.

Aquí podemos mencionar los beneficios del control interno:

- El alcance de objetivos y metas de forma eficiente.
- La práctica de los valores en la empresa.

- El cumplimiento de las normas.
- Una efectiva rendición de cuentas.
- La protección de los recursos y bienes de la institución.
- La gestión de información confiable y oportuna.
- La transparencia en los procesos.
- La reducción de riesgos de actos de corrupción.
- Una cultura de prevención frente a riesgos operativos.

2.2.1.4. Componentes del Control Interno

Según (Becerra, Sulca & Espinoza, 2016), para que la administración pueda lograr los objetivos del control interno de la entidad, es necesario aplicar los siguientes componentes, los cuales se presentan a continuación:

A. Ambiente de Control: También llamado entorno de control constituye el punto fundamental para el desarrollo de las acciones y refleja la actitud asumida por la alta dirección en relación con la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades de la entidad y resultados, por lo que debe tener presente las disposiciones, políticas y regulaciones que se consideren necesarias para su implantación y desarrollo exitoso. La gerencia fortalece las expectativas del control interno en diferentes niveles de la organización. Consta de 5 principios los cuales se describe a continuación.

- a) La organización demuestra no sólo compromiso con la integridad sino también con los valores éticos de la organización.
- b) La dirección establece los parámetros que le permiten al directorio cumplir con sus responsabilidades de gobierno corporativo, el hecho de supervisar el desempeño del sistema de control interno.

- c) La dirección se encarga de establecer la estructura organizacional y la distribución de poderes y responsabilidades para el logro de los objetivos.
- d) El compromiso de la organización de demuestra a través de la capacitación y retención de profesionales capaces; con alineamiento a los objetivos de la empresa.
- e) Así mismo la organización se encarga de un plan de recompensas para fomentar la responsabilidad por los resultados del desempeño que ayuda a la consecución de los objetivos.

B. Evaluación de Riesgos: Cada entidad enfrenta una gama diferente de riesgos ya sea de fuentes externas e internas, por lo que la empresa debe estar consciente de ello. El control interno ha sido pensado primordialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las entidades. El riesgo se define como la posibilidad de que suceda un evento y tenga un impacto negativo en el logro de una meta. La evaluación de riesgos implica el proceso dinámico e iterativo de identificar y evaluar los riesgos para lograr las metas. Estos riesgos deben evaluarse de acuerdo con niveles de tolerancia predeterminados. Por lo tanto, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo gestionarlos. Consta de 4 principios los cuales se describe a continuación.

- a) La organización establece objetivos súper claros para que le permita identificar y evaluar los riesgos relacionados.
- b) Para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad, la organización los identifica y analiza, para tenerlos de base sobre el cual determinar cómo se deben gestionar.

- c) Al momento de evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos la organización considera la probabilidad de fraude.
- d) Finalmente la organización al identificar, evalúa los cambios que éstos podrían afectar de manera significativa al sistema de control interno.

C. Actividades de Control: las actividades de control son procedimientos que ayudan a asegurarse que las políticas y procedimientos de la dirección se lleven a cabo, y deben estar relacionadas con los riesgos que ha determinado y asumen la dirección. Consta de 3 principios las cuales se describe a continuación.

- a) Para la mitigación de los riesgos que tienen un impacto potencial en los objetivos, la organización define y desarrolla actividades de control en todos los niveles de la entidad.
- b) Así mismo la organización también define y desarrolla actividades de control al nivel de la entidad sobre el entorno tecnológico, puesto que apoya a la consecución del objetivo.
- c) En consecuencia la organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno.

D. Información y Comunicación: Esta información es necesaria para que el sujeto lleve a cabo sus responsabilidades de control interno y respalde la realización de sus objetivos. La gerencia necesita información relevante y de alta calidad de fuentes internas y externas para respaldar el funcionamiento de otros componentes del control interno. Lo que permite que los empleados capturen e intercambien información necesaria, para

organizar, dirigir y controlar sus operaciones. La comunicación es un proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde por toda la organización, que fluye de forma ascendente y descendente en todos los niveles de la entidad. Esto permite a los empleados recibir un mensaje claro de la alta dirección de que deben tomar en serio las responsabilidades de control. Por otro lado la comunicación externa tiene dos propósitos: transmitir información externa relevante desde el exterior de la organización hacia el interior del mismo modo proporcionar información interna relevante desde el interior hacia el exterior. Consta de 3 principios que apoyan el funcionamiento del control interno.

a) La organización obtiene, genera y utiliza información relevante y de calidad.

b) La dirección comunica la información de forma interna, en ello se incluye a los objetivos y responsabilidades que son necesarios.

c) La dirección comunica los aspectos claves que afectan el funcionamiento.

E. Supervisión O Monitoreo: Todo proceso debe ser supervisado y las modificaciones deben ser realizadas según se necesite. De manera que el sistema pueda reaccionar dinámicamente, cambiando según las condiciones lo requieran. Monitoreo es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es de suma importancia monitorear el control interno para ver si se

está operando en la forma esperada y si fuera necesario hacer las modificaciones. Consta de 2 principios los cuales se describe a continuación.

- a) La dirección se encarga de seleccionar, desarrollar y realizar evaluaciones de manera continua para determinar si los componentes del control interno está presentes y en pleno funcionamiento.
- b) La dirección al evaluar se encarga de comunicar de forma oportuna las deficiencias de control interno, en vista de que los responsables apliquen medidas correctivas.

2.2.1.5. Informe COSO

COSO que por sus siglas vienen siendo Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission, que en español vendría a ser Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway fue conformado en 1985 con la finalidad de identificar los factores que originaban la presentación de información financiera falsa o fraudulenta, y emitir las recomendaciones que garantizaran la máxima transparencia informativa.

COSO se dedica a desarrollar marcos y pautas integrales para el control interno, la gestión de riesgos corporativos y la prevención del fraude, diseñado para mejorar el desempeño y la supervisión de la organización, al tiempo que se reduce el riesgo de fraude dentro de la organización. Así mismo el comité considera que una buena gestión de riesgos y sistemas de control interno son fundamentales para el éxito a largo plazo de la organización.

(COSO, 2013)

El comité está conformado por cinco instituciones representativas en Estados Unidos en el campo de la contabilidad, las finanzas y la auditoría interna:

- American Accounting Association (AAA) – Asociación de Contadores Públicos Norteamericanos.
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) – Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Certificados.
- Financial Executive Institute (FEI) – Asociación Internacional de Ejecutivos de Finanzas
- Institute of Internal Auditors (IIA) – Instituto de Auditores Internos.
- Institute of Management Accountants (IMA) – Instituto de Contadores Empresariales.

El marco fue publicado para empresas de Estados Unidos, sin embargo ha sido utilizado y aceptado a nivel mundial. Pues fue creado para proporcionar orientación a la gestión ejecutiva y a las entidades de gobierno sobre los aspectos fundamentales de organización de este, la ética profesional, control interno, gestión del riesgo empresarial, el fraude y la presentación de informes financieros. Cabe resaltar que se ha incluido en las políticas, reglas y regulaciones, para que las empresas mejoren sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos. Por lo que es una organización voluntaria del sector privado, estableciendo un modelo común de control interno contra el cual las empresas y organizaciones pueden evaluar sus sistemas de control. (Becerra, Sulca & Espinoza, 2016)

2.2.2. Teoría de las Empresas del Sistema Financiero

El sistema financiero nacional está integrado por instituciones facultadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, intermediando. Sea a modo de ejemplo las instituciones bancarias así como las instituciones financieras y otras empresas

de derecho público o privado. (Ley N° 26702. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la superintendencia de banca y seguro, 2008).

El sistema financiero es el conjunto de organizaciones públicas y privadas por medio de las cuales se captan, administran y regulan los recursos financieros que se negocian entre los diversos agentes económicos del país. El sistema financiero recibe el ahorro o excedente producido por las personas, empresas e instituciones y posibilita que se traslade hacia otras empresas y personas que requieran esos fondos, así como al propio estado, así mismo para proyectos de inversión o financiación de gastos de corto plazo y planes de consumo. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2016)

Como es sabido, el sector financiero puede jugar un papel importante para las empresas, a través de servicios de crédito, ahorro, inversión e innovación que pueden mejorar su desempeño económico. Ante los ingresos económicos limitados, su producción también se reducirá y ampliará. La experiencia peruana reciente muestra que se utilizan muchos mecanismos y canales, principalmente en particular, para abordar estas limitaciones financieras. En este sentido, el sector financiero regulado ha ampliado su oferta de servicios financieros a las MIPYMES, y la banca de desarrollo ha acompañado estos cambios de manera complementaria. Por el contrario, todavía existen canales de financiación informales. Los reguladores juegan un papel importante y se ha iniciado una estrategia para aumentar la inclusión financiera. (Pérez & Titelman, 2018)

En pocas palabras, el sistema financiero está conformado por intermediarios financieros que son empresas autorizadas a captar fondos del público, bajo

diferentes modalidades y colocarlos en forma de créditos o inversiones hacia el consumo privado, la inversión empresarial y el gasto público.

2.2.2.1. Importancia de las empresas del sistema financiero

El sector financiero en cualquier país es una de las actividades económicas más importantes porque actúa como intermediario entre quienes tienen los recursos y quienes lo necesitan. Los sectores manufactureros como la industria, la agricultura, la construcción y el comercio necesitan del sector financiero para financiar su crecimiento y expansión en el futuro, por otro lado, por el lado de la demanda, el consumo de los hogares y el gasto público y los exportadores también necesitan del sector financiero para su desarrollo. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2016)

El desarrollo del sistema financiero es importante porque puede reducir los costos de transacción en la economía al minimizar las fricciones y asimetrías existentes. Por lo que el desarrollo financiero permite primeramente: facilitar el intercambio, la cobertura, la diversificación y la puesta en común del riesgo. Segundo, asignar recursos. Tercero, monitorear a los administradores y ejercer el control corporativo. Cuarto, movilizar ahorros y por último facilitar el intercambio de bienes y servicios. (Tello, Hernani & Límaco, 2017)

2.2.2.2. Características de las empresas del sistema financiero

En general, para el desarrollo de sus actividades y servicios, cada empresa del sistema financiero necesita una organización interna representada por organizaciones en general, entidades públicas y organizaciones específicas

para cada ámbito. Por tanto, sus sistemas de funciones contables pueden tener características específicas adecuadas para la organización. (Soto, 2015)

El sistema financiero se divide en dos grupos, el sistema financiero formal y el sistema financiero informal. Cuando se habla de formal, se refiere a que está conformado por todas aquellas empresas que cuentan con autorización de funcionamiento, infraestructura física apropiada y se rige por un marco legal. Así mismo es regulada y supervisada por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, de modo que garantiza la protección del dinero del ahorrista, la solidez y estabilidad del sistema, dentro de los cuales se encuentran los bancos, cajas municipales, cajas rurales, financieras. Mientras que el informal, opera sin que nadie la regule por lo que las operaciones realizadas en ella implican mayores riesgos ya que no garantiza las operaciones que las personas puedan realizar. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2016)

2.2.2.3. Empresas del Sistema Bancario

Las empresas del sistema financiero peruano, entidades involucradas en la intermediación indirecta según (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2016) son:

A. Las empresas del Sistema Bancario: Banca Múltiples

La organización bancaria es aquella donde el comercio primordial radica en percibir efectivo de todas las personas que hayan hecho una entrega o depósito y usar ese efectivo, su capital personal y/o el que consiga de distintas fuentes de financiamiento en proporcionar créditos en diferentes modos que existen.

a) **Empresas Bancarias:** Tal como MiBanco, Interbank, Banco de Crédito del Perú, Banco Pichincha, Banbif, BBVA – Continental, Scotiabank Perú, Azteca, Citibank Perú, Ripley, Falabella, Santander Perú, entre otros.

b) **Empresas financieras:** Banco de la Nación, Banco Agropecuario, Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), Fondo Mi Vivienda S.A.: Facilita la compra de casas financiando a las familias de bajos recursos.

B. Empresas del Sistema No Bancario:

Es el grupo de entidades financieras no clasificadas como bancos y que atienden preferentemente en la obtención de recursos y dirigir esos recursos a las micro y pequeñas empresas.

✓ **Empresas Financieras:** reúne

✓ recursos del público, cuya particularidad consiste o permite la puesta de dinero en circulación en la economía. Se puede incluir aquí a la Financiera efectiva, Credinka, Financiera Crediscotia, Confianza, Compartamos, Qapaq, Financiera OH, entre otros.

✓ **Instituciones Micro financieras:**

• **Cajas Municipales:** Huancayo, Piura, Tacna, Arequipa, Cusco, Sullana, etc.

• **Cajas Rurales de Ahorro y Crédito:** caja los Andes S.A., Raíz, entre otros.

• **Entidades de desarrollo de la pequeña y microempresa:** como Micasita, Credivisión, Inversiones la Cruz, entre otros.

C. Productos Financieros

Indiscutiblemente se desempeñan para atender y complacer el requerimiento de otorgar créditos y/o servicios ya sea con respecto a las personas jurídicas o naturales.

Operaciones Activas: representan acciones donde la entidad financiera presta los recursos a sus clientes, aunque en el transcurso pagarán una retribución a manera de interés.

2.2.3. Teoría del Sector Servicio Financiero

Los bancos de ahorro y crédito desarrollan constantemente nuevos productos para satisfacer las necesidades de los clientes y los segmentos de mercado que buscan. Inicialmente, se orientaron hacia el crédito de capital de trabajo, en la actualidad, con el fin de apoyar la descentralización financiera y ampliar los canales de crédito, ha realizado diversos tipos de servicios financieros, entre ellos: crédito a la micro y pequeña empresa; crédito personal; crédito hipotecario; crédito agrícola; negocios en moneda extranjera; fideicomiso; transferencia de fondos. Las empresas de servicios financieros complementarios son empresas que brindan servicios adicionales de intermediación financiera, que incluyen: arrendamiento financiero, factoraje, almacenamiento y custodia. Valores, gestión de tarjetas electrónicas, cambio de divisas, giros postales y giros postales y servicios financieros móviles. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2019)

Una entidad financiera es un intermediario financiero o en otras palabras una empresa de servicios financieros complementarios, el cual es autorizada por la autoridad de supervisión del sistema financiero, con participación de capital de personas naturales o jurídicas ya sea de origen nacional o extranjero.

2.2.3.1. Importancia

Los servicios financieros pueden ayudar a utilizar el dinero de manera eficiente. En lugar de guardar el dinero debajo del colchón, los consumidores

pueden transferir sus ahorros a intermediarios, quienes pueden invertirlo en la próxima innovación tecnológica o brindar a alguien la oportunidad de comprarse una casa. Los productos y servicios financieros sirven para atender y satisfacer la demanda de facilidades crediticias y servicios para las personas naturales y/o jurídicas. La superintendencia de banca, seguros y AFP es el organismo responsable de regular y controlar a través de la supervisión del sistema financiero, privado de pensiones y cooperativo de ahorro y crédito, así como prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Su principal objetivo es proteger los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al sistema privado de pensiones. (SBS)

El uso de los servicios financieros y productos financieros es un motor de crecimiento económico para las economías avanzadas y emergentes por que alivia la pobreza y promueve el progreso social y el desarrollo sostenible.

2.2.3.2. Características

Los productos y servicios financieros que ofrecen las empresas del sistema financiero a las personas y empresas, se describen a continuación:

- Para personas: depósitos de ahorro, depósitos a plazo, depósitos de CTS, préstamos personales, préstamos hipotecarios, cambio de moneda, envío y transferencias de dinero, pago de impuestos, tarjetas de crédito, pagos de servicios.
- Para empresas: depósitos de ahorro, préstamos, pago de planillas, pago a proveedores, inversiones, operaciones de comercio exterior, arrendamiento financiero, servicios diversos.

Por los productos financieros se pagan o se reciben intereses. Mientras que por los servicios financieros se pagan comisiones. (Finanzas en el Cole , 2018)

2.2.3.3. Tipos

Las normativas del ente rector en materia financiera (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2016), los servicios que prestan las instituciones financieras en Perú se pueden resumir en:

- a) Tarjetas de créditos: es el medio de pago mediante el cual se puede acceder fácilmente a los recursos financieros, en un tiempo y estándar predeterminados, para todos los usuarios. Al final del plazo, los fondos deben ser devueltos más intereses y tarifas.
- b) Tarjeta de débito: es un medio de pago que sustituye al efectivo en las transacciones. La cancelación de obligaciones se configura mediante el débito de los fondos disponibles en la cuenta bancaria.
- c) Créditos hipotecarios: son líneas de financiación a disposición de los consumidores para comprar, construir, reformar, ampliar o mejorar una vivienda. Se caracteriza por el hecho de que la garantía de crédito consiste en una hipoteca.
- d) Compensaciones por tiempo de servicios: éste es un depósito realizado por el empleador de acuerdo con la ley aplicable. Su finalidad es incluir la terminación de la relación laboral. Se caracteriza por generar un rendimiento mensual.
- e) Cuenta corriente bancaria: se emiten a personas naturales o jurídicas que deben tener acceso inmediato a los fondos depositados.

- f) Cuentas de Ahorro: son cuentas corrientes abiertas por instituciones financieras en nombre de un sujeto. Son ellos quienes determinan el monto máximo y mínimo a depositar.
- g) Cuentas de Plazo fijo: son depósitos que se caracterizan por que se pacta un plazo, un monto mínimo y es sujeta a penalidades.
- h) Cuentas sueldo: son las destinadas al cobro de haberes.

2.2.4. Descripción de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.

La Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, fue constituida como una sociedad anónima en setiembre de 1996, con sede en Puno, bajo la denominación “Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Aymaras S.A.”. Es en el año 1997 en el mes de noviembre, que fue autorizada por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) para operar, iniciando así con sus operaciones de manera formal en el mes de diciembre del mismo año. Es en el año 1999 del mes de marzo, en junta general de accionistas se acuerda cambiar la razón social a “Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A.”, con número de RUC 20322445564, su sede está ubicado en el jirón Junín N° 129 de la ciudad de Puno, en el departamento de Puno, en la cual realiza todas las actividades de una entidad micro financiera modera, cumpliendo con las exigencias de la Superintendencia de Banca y seguro.

La Dirección y Administración de CRAC LOS ANDES están a cargo del Directorio y la Gerencia General, cuenta con 63 oficinas y 41 Establecimientos de Operaciones Básicas (EOB), en los diferentes departamentos del país. Por lo que la oficina de Juliaca está ubicado en la calle Túpac Amaru N° 850, teniendo como jefe de Oficina al Sr. Marco

Antonio Duran Huanca con número de DNI 80369316. El objetivo principal de la caja los andes es captar recursos (depósitos ahorros, entre otros) en general y ofrecer los servicios de intermediación financiera, en beneficio no sólo de personas naturales sino empresas dedicadas a las actividades económicas, productivas; preferentemente a la mediana, pequeña y microempresa del ámbito rural. (CRACLASA, 2020)

2.2.4.1. Actividad Económica

CRAC LOS ANDES es una empresa privada cuyo objeto es realizar intermediación financiera para apoyar actividades económicas únicamente dentro de su área de operación. Trabaja movilizandorecursos financieros de fuentes nacionales e internacionales, y fomenta el ahorro para facilitar el acceso al crédito de las entidades económicas. Desarrollando la mayor parte de sus colocaciones, en el sector rural. Hoy en día el sistema financiero ha ido evolucionando, llegando a todos los lugares donde haya población y comercio, en este caso la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, se caracteriza por tener sus oficinas no solo en las ciudades sino que llega a lugares rurales donde muchas veces no llegan otras entidades financieras, se debe a la ubicación de su negocio y residencia, así mismo existen Establecimientos de Operaciones Básicas, en Cabanillas, Lampa y Santa Lucía el cual pertenecen a la Agencia de Juliaca.

2.2.4.2. Función General

Es la caja rural líder en el Perú, es la institución financiera que mejor conoce, atiende y brinda servicios a los clientes, especialmente a los empresarios rurales andinos, son un equipo joven, emprendedor y decidido con los

mejores talentos, talentos peruanos. La Caja no considera a sus clientes como pobres o necesitados, por el contrario, considera a sus clientes como empresarios dinámicos y con gran potencial, manteniéndose al día con los clientes y contribuyendo al desarrollo económico de las comunidades rurales andinas; es más que un simple financiero. (CRACLASA, 2020)

2.2.4.3. Misión

“Ser el Banco Rural líder del Perú”

2.2.4.4. Visión

“Somos el socio Financiero que Fomenta y Fortalece el Futuro de las Familias Rurales del Perú

2.2.4.5. Productos y Servicios

Se dividen en Créditos, Ahorros y Servicios.

Créditos:

- **Crédito agrícola:** crédito destinado para el financiamiento y capital de trabajo, sostenimiento de cultivos, acopio y comercialización de productos.
- **Crédito Pecuario:** crédito otorgado para financiar actividades ganaderas.
- **Crédito Pymes:** crédito otorgado a individuos o empresas para financiar actividades productivas, comerciales o de prestación de servicios.
- **Crédito Q'ori:** está orientado a clientes que tengan o hayan tenido créditos con pagos puntuales y que sean exclusivos de la caja los Andes.
- **Crédito Libre disponibilidad:** monto de crédito otorgado a personas naturales para pagar bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

- **Crédito Convenio:** se refiere al monto de crédito otorgado a personas naturales para pagar bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

Crédito Contra depósito: es un producto de crédito para los clientes. Existe un cierto depósito en la cuenta de ahorros y un período fijo en la caja registradora

Carta fianza: es una herramienta que contiene la responsabilidad financiera de una caja de ahorros que está obligada a asumir el compromiso del cliente o las obligaciones incumplidas frente a un tercero en un monto y plazo determinado.

Ahorros:

- **Ahorro normal:** es una cuenta de ahorro ideal para operaciones frecuentes de individuos y empresas, pueden ser realizadas en moneda nacional y extranjera.
- **Ahorro normal mujer rural:** es una cuenta de ahorro diseñada para promover la inclusión social y fomentar una cultura de ahorro en las zonas rurales.
- **Plazo fijo:** es un producto que brinda a sus clientes la mejor rentabilidad en un periodo específico. El producto está dirigido a individuos y empresas.
- **Cuenta de CTS:** según la ley, la ventaja que corresponde a todos los dependientes, es que el empleador representa los depósitos del trabajador en cada semestre de mayo y noviembre de cada año.

Servicios:

- **Giros:** transferencias realizadas a nivel nacional, las cuales puedes enviar o cobrar.
- **BIM:** Bim es una billetera móvil, es decir llevar el dinero en tu celular.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Definición del Control Interno

El control interno se entiende como un conjunto de acciones que se deben implementar para que la empresa reduzca los riesgos a un nivel aceptable. A través de dicho mecanismo se realizan esfuerzos para prevenir la malversación de fondos, la pérdida de bienes, el incumplimiento de la ley, el fraude y otros. (Urdanegui, 2019)

Según el autor el término control interno “comprende la organización, políticas y procedimientos adoptados por los directores y gerentes de las entidades, para administrar las operaciones y promover el cumplimiento de las responsabilidades asignadas para el logro de los resultados deseados”. (Melendez, 2016, pág. 21)

El control interno se define como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son la eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos. (Mantilla, 2013)

2.3.2. Definición de Empresa

Define a la empresa manifestando que es la persona natural o jurídica, ya sea pública o privada, lucrativa o no lucrativa, que asume la iniciativa, decisión,

innovación y riesgo para coordinar los factores de la producción en la forma más ventajosa para producir y/o distribuir bienes y/o servicios que satisfagan las necesidades humanas. (Estupiñan, 2015)

Se define a la empresa como una unidad económica conformada por personas con aspiraciones y expectativas comunes, dotadas de capacidades técnicas y financieras que les permiten utilizar optimamente los recursos productivos, dedicándose a la producción y transformación de productos o también puede ser a la prestación de servicios, logrando así satisfacer las necesidades de la sociedad y persiguiendo una utilidad material y social. (Quiroz, 2016)

El sistema financiero es el conjunto de empresas, que debidamente autorizadas operan en la intermediación financiera. (Ley N° 26702. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la superintendencia de banca y seguro, 2008))

2.3.3. Definición de Servicio Financiero

Servicio Financiero significa cualquier servicio de naturaleza financiera. Los servicios financieros comprenden todos los servicios bancarios, todos los servicios de seguros y relacionados con seguros y demás servicios financieros, así como todos los servicios accesorios o auxiliares a un servicio de naturaleza financiera. (Ley N° 26702. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la superintendencia de banca y seguro, 2008)

Según la definición del diccionario de la real academia española, el servicio financiero, en el ámbito bancario, cualquier servicio de crédito, de seguros, de pensión privada, de inversión o de pago. (RAE)

Servicio financiero, son los servicios diversos que prestan las entidades financieras autorizadas, con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores financieros. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2019)

III. Hipótesis

Para empezar toda investigación es distinta, por lo tanto en el presente trabajo de investigación actual, no se realiza hipótesis, también es cierto que no siempre se debe establecer hipótesis, solamente se plantean cuando se pronostica un valor, es decir suposiciones.

Las hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno o problema investigado formuladas como proposiciones o afirmaciones y constituyen las guías de un estudio. Indican lo que tratamos de probar y, por así decirlo, toman la estafeta de parte del planteamiento del problema para determinar el curso de la indagación en la ruta cuantitativa. (Hernández & Mendoza, 2018)

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación comprende:

- a) Búsqueda de antecedentes y elaboración del marco conceptual, para caracterizar el control interno en las empresas nacionales.
- b) Precisar las oportunidades del control interno aplicada a la caja rural de ahorro y crédito Los Andes S.A.
- c) Analizar el impacto posible de oportunidades para el control interno en función del marco de trabajo, estableciendo conclusiones.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

Toda la investigación debe ser transparente, por lo tanto se delimita con claridad la población estudiada, para el recojo de información se tomó a todas las empresas del sector financiero del Perú.

4.2.2. Muestra

La muestra es una parte o fragmento representativo de la población, sin embargo en este caso para el recojo de la muestra, se tomó a la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A.

4.3. Definición y operacionalización de variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional		
		Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
Control Interno	El control interno es un proceso llevado a cabo por los directores de entidades, gerentes o directores, con el propósito de evaluar, controlar y monitorear el desempeño en sus entidades. (Estupiñan, 2015)	Componentes del Control Interno	Ambiente de Control	Sí () No ()
			Evaluación de Riesgos	Sí () No ()
			Actividad de Control	Sí () No ()
			Información y Comunicación	Sí () No ()
			Supervisión o Monitoreo	Sí () No ()

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

La técnica de investigación que servirá de apoyo para conseguir la información de los resultados se utilizará las siguientes técnicas: revisión bibliográfica, entrevista profunda, análisis comparativo.

4.4.2. Instrumentos

El instrumento de recolección de datos a emplear son las fichas bibliográficas y el cuestionario de preguntas cerradas pertinentes y la información de los cuadros 01 y 02 de la investigación.

El cuestionario consta de 30 preguntas, el cuestionario identifica las dimensiones del control interno.

4.5. Plan de análisis

Al aplicar la técnica de la recolección de información se recurrió a las fuentes de información de origen para la obtención de datos de las cuales permitieron formular resultados, análisis de resultados y las conclusiones.

Para el desarrollo de la investigación se realizó un análisis descriptivo individual y comparativo de acuerdo a los objetivos.

- Para realizar el objetivo específico N° 01, se utilizó la documentación bibliográfica e internet.
- Para realizar el objetivo específico N° 02, se elaboró un cuestionario con preguntas de control interno a la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A.

- Para realizar el objetivo específico N° 03, se realizó un análisis y se describió las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A.

4.6. Matriz de consistencia

Ver anexo N° 01

4.7. Principios éticos

De acuerdo al Código de Ética para la Investigación V004 de la Uladech Católica - Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021, por lo tanto se sostiene que las investigaciones en la Uladech se debió tener en cuenta los siguientes principios:

Protección a las personas: la persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.

Beneficencia: puesto que en la investigación se maximiza el beneficio en la obtención de resultados, así mismo será de beneficio para futuros investigadores.

No maleficencia: porque el investigador no presenta ningún riesgo en la integridad física o mental, además de ello no se obtendrá ningún beneficio por la participación.

Autonomía: las personas serán capaces de deliberar sobre sus decisiones, además de mantener su información bajo seguridad, resguardando el respeto hacia ellos.

Confidencialidad: toda información relacionada al estudio se almacenará de forma segura, así mismo el trato es estrictamente confidencial-

Consentimiento Informado: para lo cual se cuenta con una guía de consentimiento informado donde dicha información personal será protegida.

Justicia: el trato a cada persona de forma correcta y apropiada asegurando de que no se realicen prácticas injustas con lo investigado.

V. Resultados y análisis de Resultados

5.1. Resultados

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:

Establecer las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las empresas nacionales.

CUADRO N° 01

OPORTUNIDADES DEL CONTROL INTERNO QUE MEJOREN LAS POSIBILIDADES DE LAS EMPRESAS NACIONALES

FACTORES RELEVANTES	AUTORES	RESULTADOS	OPORTUNIDADES / DEBILIDADES
	Meza (2017), Casco (2018), Claux (2018), Huanca (2019), Pampa (2019), Collanqui (2018), Cahuana (2019).	Se logró obtener como resultado, según los autores estudiados en los antecedentes, las entidades financieras cuentan con un sistema de control interno, el cual es debidamente aplicado en gran parte.	Las instituciones financieras peruanas mantienen un buen control interno de la gestión y aplican reglas y procedimientos en sus operaciones.
	Aleman (2016), Meza (2017),	Los autores mencionados nos aseguran que las	Las entidades financieras si aplican

<p>Ambiente de Control</p>	<p>Ruiz (2018), Casco (2018), Claux (2018), Morocco (2018), Huanca (2019), Patatingo (2019), Pampa (2019), Collanqui (2018), Cahuana (2019).</p>	<p>empresas en estudio cuentan con un adecuado control interno, aplicando normas y procedimientos en sus operaciones, además de contar con un manual de organizaciones y funciones actualizado; por lo que conocen su visión y misión así como también cuentan con un código de ética.</p>	<p>este componente del control interno. Una buena implementación garantiza tanto la eficacia y eficiencia en las operaciones de la entidad, por lo que contribuye al funcionamiento exitoso de la empresa. Respetando y cumpliendo con los reglamentos establecidos.</p>
<p>Evaluación de Riesgo</p>	<p>Meza (2017), Casco (2018), Claux (2018), Huanca (2019), Collanqui (2018), Cahuana (2019).</p>	<p>Los autores mencionados nos aseguran que las empresas en estudio identifican los riesgos ya que ello afecta el desarrollo de las actividades, por ende establecen acciones necesarias para afrontarlos como un plan de contingencias, tecnología</p>	<p>Las entidades financieras identifican y evalúan sus riesgos tanto interno como externo, para que éstos no afecten el buen funcionamiento de la empresa y pueda seguir desarrollándose a pesar de inconvenientes.</p>

		idónea y la capacitación a los colaboradores.	
Actividad de Control	Casco (2018), Claux (2018), Huanca (2019), Pampa (2019), Cahuana (2019).	Los autores mencionados nos aseguran que las empresas en estudio cuentan con el manual de políticas y procedimientos, manual de sanciones y amonestaciones. Es aquí donde se aseguran que se cumplan con todo lo anteriormente mencionado. Es decir el personal tiene definido sus funciones y responsabilidades. Cabe resaltar que se realizan arqueos inopinados en el área de operaciones y bóveda, se cuenta con libro de reclamaciones y la empresa realiza los pagos de remuneraciones de forma oportuna.	Las entidades financieras con el propósito de tener el control de la empresa, definitivamente trabaja con manuales de políticas, manuales de sanciones. Es decir la empresa se asegura de que cumplan con todo ello, por lo que saben sus responsabilidades; así mismo el empleador cumple con los honorarios sin falta.

<p>Información y Comunicación</p>	<p>Meza (2017), Ruiz (2018), Casco (2018), Claux (2018), Morocco (2018), Huanca (2019), Patatingo (2019), Pampa (2019), Collanqui (2018), Cahuana (2019).</p>	<p>Los autores mencionados nos aseguran que en las empresas en estudio la coordinación entre áreas es óptima debido a que existen mecanismo adecuados que facilitan la comunicación en el interior de la empresa, ya que la planificación de las actividades es comunicada de forma oportuna, por medio de correos, cartas, entre otros.</p>	<p>En las entidades financieras la información y comunicación, es un pilar que contribuye al logro de los objetivos de la empresa ya que a través de ello se planifican actividades, se obtienen resultados transparentes de todas las áreas de la empresa. Por lo que debe mantenerse la interacción entre los distintos niveles y sectores.</p>
<p>Supervisión o Monitoreo</p>	<p>Meza (2017), Ruiz (2018), Casco (2018), Claux (2018), Morocco (2018), Huanca (2019), Patatingo (2019),</p>	<p>Los autores mencionados nos aseguran que en las empresas en estudio se realizan un continuo monitoreo y supervisión eficaz por parte del gerente, ya que en ello se refleja que</p>	<p>Las entidades financieras supervisan a su personal, ya que éstos trabajan en base a metas y comisiones, por lo que no sólo reciben capacitaciones sino</p>

	Pampa (2019), Cahuana (2019).	se cumple con las metas programadas por la gerencia. Así mismo la entidad capacita y evalúa periódicamente al personal de la empresa.	también son evaluados constantemente. Con el propósito siempre de evaluar el desarrollo de la empresa.
--	----------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaborado por el investigador en relación a los antecedentes nacionales, regionales y locales.

5.1.2. Respecto al objetivo específico 2:

Describir las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. - Juliaca, 2020.

CUADRO N° 02

OPORTUNIDADES DEL CONTROL INTERNO QUE MEJOREN LAS POSIBILIDADES DE LA EMPRESA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A. - JULIACA, 2020.

Factores Relevantes	Preguntas	Si	No	Oportunidades / Debilidades
	1. ¿La empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., cuenta con un Dpto. de Control Interno?	X		La empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Los

Ambiente de Control	2. ¿El encargado de la administración de la empresa cumple con responsabilidad sus actividades?	X		Andes S.A, al contar con un sistema de control interno, evalúa su desempeño en el mercado. Respecto al ambiente de control, la empresa cuenta con manuales, reglamentos, políticas y procedimientos, así mismo las actividades al ser controladas ayudan al logro de la misión y visión de la empresa.
	3. ¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, clientes, etc.?	X		
	4. ¿La empresa suministra información como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y procedimientos?	X		
	5. ¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa?	X		
	6. ¿Cuenta la empresa con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido?		X	
	1. ¿Cuenta la empresa con técnicas para identificación y evaluación de riesgos?	X		La empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A, al contar con un sistema de control interno tiene implementado un plan de contingencias para
	2. ¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos?	X		
	3. ¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que	X		

Evaluación de Riesgo	puedan tener en el logro de los objetivos de la empresa?			contrarrestar eventos que puedan infringir el habitual funcionamiento de la empresa, es decir que pueden afrontar los riesgos que se presenten.
	4. ¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?	X		
	5. ¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para sean revisados y controlados?	X		
	6. ¿Se realizan capacitaciones al personal sobre los riesgos a enfrentar, objetivos y metas de los proyectos futuros?	X		
Actividad de Control	1. ¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (Arqueos)	X		La empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A, se asegura de verificar los arqueos de caja, está al pendiente del libro de reclamaciones, se resalta la importancia que tiene los niveles de autoridad a la hora de tomar decisiones. Hay
	2. ¿Cuenta la empresa con Libro de Reclamaciones de acuerdo a la Ley N° 29571 D.S N° 001-2011-PCM?	X		
	3. ¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?	X		
	4. ¿Los niveles de autoridad y responsabilidad facilitan la toma de decisiones?	X		

	5. ¿Se cancela a tiempo las remuneraciones del personal?	X		que mencionar que el pago de remuneraciones es cancelado a tiempo al personal.
	6. ¿Se comunica los resultados de la supervisión oportunamente, para tomar las medidas correctivas correspondientes?	X		
Información y Comunicación	1. ¿La comunicación ha facilitado el flujo de información transversal contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?		X	En la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A, se comunica las actividades a realizar anticipadamente, así mismo se registra y analiza los reclamos y/o quejas, los incidentes son informados de manera inmediata a la gerencia. Aquí vale la pena decir que el personal tiene claro cuáles son sus funciones a realizar.
	2. ¿La planificación de las actividades es comunicada oportunamente?	X		
	3. ¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?	X		
	4. ¿Las quejas, peticiones o reclamos, son registrados y analizados?	X		
	5. ¿Cuenta con el área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la empresa?		X	
	6. ¿El personal que labora en la empresa tiene claro sus funciones y	X		

	actividades a realizar en sus áreas de trabajo?			
Supervisión o Monitoreo	1. ¿Existe un profesional calificado que supervise que se cumplan los procedimientos de control interno establecidos?		X	En la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A, está claro que existe una supervisión o monitoreo al personal, ya que verifica que el personal no sólo se encuentre en su área de trabajo sino que comprendan los nuevos procedimientos, para poder cumplir con los propósitos de la empresa.
	2. ¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen?	X		
	3. ¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?	X		
	4. ¿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?	X		
	5. ¿La empresa supervisa que los nuevos procedimientos estén comprendidos al 100% por el personal?	X		
	6. ¿Se cumple con las metas programadas por la gerencia de negocios?	X		

Fuente: Elaborado por el investigador en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:

Explicar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las empresas nacionales y de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. - Juliaca, 2020.

CUADRO N° 03

OPORTUNIDADES DEL CONTROL INTERNO QUE MEJOREN LAS POSIBILIDADES DE LAS EMPRESAS NACIONALES Y DE LA EMPRESA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A. - JULIACA, 2020.

Factores Relevantes	Oportunidades / Debilidades del Objetivo Específico N° 01	Oportunidades / Debilidades del Objetivo Específico N° 02	Explicación
Ambiente de Control	Las entidades financieras si aplican este componente del control interno. Una buena implementación garantiza tanto la eficacia y eficiencia en las operaciones de la entidad, por lo que contribuye al funcionamiento exitoso de la empresa. Respetando y	La empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A, al contar con un sistema de control interno, evalúa su desempeño en el mercado. Respecto al ambiente de control, la empresa cuenta con manuales, reglamentos, políticas y procedimientos, así mismo las actividades	La buena ejecución del control interno asegura tanto la efectividad como la eficiencia de las operaciones de la entidad. El entorno de control por supuesto que va de la mano con el cumplimiento de procedimientos y manuales, así mismo es importante que cuente con un

	cumpliendo con los reglamentos establecidos.	al ser controladas ayudan al logro de la misión y visión de la empresa.	organigrama y tengan establecido la visión y misión de la empresa.
Evaluación de Riesgo	Las entidades financieras identifican y evalúan sus riesgos tanto interno como externo, para que éstos no afecten el buen funcionamiento de la empresa y pueda seguir desarrollándose a pesar de inconvenientes.	La empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A, al contar con un sistema de control interno tiene implementado un plan de contingencias para contrarrestar eventos que puedan infringir el habitual funcionamiento de la empresa, es decir que pueden afrontar los riesgos que se presenten.	En las instituciones financieras tienen implementado un plan de contingencias, el cual se basa en saber cómo actuar y en qué momento al momento que se presenten circunstancias que afecten el habitual funcionamiento de la empresa, de modo que lo tenga todo bajo control.
	Las entidades financieras con el propósito de tener el control de la empresa, definitivamente trabaja	La empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A, se asegura de verificar los arqueos de caja, está al	Para controlar la empresa, las entidades financieras definitivamente se asegurarán de que

<p>Actividad de Control</p>	<p>con manuales de políticas, manuales de sanciones. Es decir la empresa se asegura de que cumplan con todo ello, por lo que saben sus responsabilidades; así mismo el empleador cumple con los honorarios sin falta.</p>	<p>pendiente del libro de reclamaciones, se resalta la importancia que tiene los niveles de autoridad a la hora de tomar decisiones. Hay que mencionar que el pago de remuneraciones es cancelado a tiempo al personal.</p>	<p>cumplan con los manuales, políticas y reglamentos, para ello el personal debe conocer sus funciones. Se enfatiza la importancia al nivel de autoridad ya que a través de ello se toman decisiones acertadas. Además cabe mencionar que el pago de los salarios se paga a tiempo.</p>
<p>Información y Comunicación</p>	<p>En las entidades financieras la información y comunicación, es un pilar que contribuye al logro de los objetivos de la empresa ya que a través de ello se planifican actividades, se obtienen resultados</p>	<p>En la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A, se comunica las actividades a realizar anticipadamente, así mismo se registra y analiza los reclamos y/o quejas, los incidentes son</p>	<p>En las entidades financieras la comunicación es un proceso donde se proporciona, se comparte y se obtiene información necesaria la cual es difundida por toda la empresa. En definitiva el personal</p>

	transparentes de todas las áreas de la empresa. Por lo que debe mantenerse la interacción entre los distintos niveles y sectores.	informados de manera inmediata a la gerencia. Aquí vale la pena decir que el personal tiene claro cuáles son sus funciones a realizar.	debería tener muy en claro las funciones y responsabilidades que debe cumplir; para contribuir con los objetivos de la empresa.
Supervisión o Monitoreo	Las entidades financieras supervisan a su personal, ya que éstos trabajan en base a metas y comisiones, por lo que no sólo reciben capacitaciones sino también son evaluados constantemente. Con el propósito siempre de evaluar el desarrollo de la empresa.	En la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A, está claro que existe una supervisión o monitoreo al personal, ya que verifica que el personal no sólo se encuentre en su área de trabajo sino que comprendan los nuevos procedimientos, para poder cumplir con los propósitos de la empresa.	En las instituciones financieras claro que el personal son supervisados y monitoreados constantemente, para cumplir con las metas que la empresa tiene, todo ello implica que el personal tenga conocimiento de las deficiencias para mejorar y cumplir con los procesos de control de la empresa.

Fuente: Elaborado por el investigador en relación con los objetivos específicos 1 y objetivos específicos 2.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto al objetivo específico 1:

Los autores mencionados Aleman (2016), Meza (2017), Ruiz (2018), Casco (2018), Claux (2018), Morocco (2018), Huanca (2019), Patatingo (2019), Pampa (2019), Collanqui (2018), Cahuana (2019). Nos mencionan en un primer aspecto que las empresas nacionales financieras en estudio disponen de un adecuado control interno, aplicando normas y procedimientos en sus operaciones, contando con un manual de organizaciones y funciones; conocen su visión, misión y cuentan con un código de ética. En un segundo aspecto identifican los riesgos ya que afecta el desarrollo de las actividades, por lo que establecen acciones necesarias para afrontarlos con un plan de contingencias. Un tercer aspecto en las actividades de control se asegura que se cumpla con los manuales de políticas y procedimientos; es decir el personal tiene definido sus funciones y responsabilidades. Un cuarto aspecto la coordinación entre áreas es óptima debido a que existen mecanismo adecuados que facilitan la comunicación en el interior de la empresa. Por último se realizan un continuo monitoreo y supervisión eficaz por parte del gerente, ya que en ello se refleja que se cumple con las metas programadas por la gerencia. Lo dicho hasta aquí lo afirma el autor Urdanegui (2019), donde manifiesta que la empresa que tiene implementado un sistema de control interno hace que se reduzcan los riesgos a un nivel aceptable. A través de dicho mecanismo se realizan esfuerzos para

prevenir la malversación de fondos, el incumplimiento de la ley y el fraude, que todo ello afecta el correcto funcionamiento de la empresa.

5.2.2. Respetto al objetivo específico 2:

Ambiente de Control

La empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A, al contar con un sistema de control interno, evalúa su desempeño en el mercado. Respecto al ambiente de control, la empresa cuenta con manuales, reglamentos, políticas y procedimientos, así mismo las actividades al ser controladas ayudan al logro de la misión y visión de la empresa. Lo que quiere decir que la empresa marcha por buen camino, de manera que los parámetros del entorno de control permiten su buen desarrollo en la empresa.

Evaluación de Riesgo

La empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A, al contar con un sistema de control interno tiene implementado un plan de contingencias para contrarrestar eventos que puedan infringir el habitual funcionamiento de la empresa, es decir que pueden afrontar los riesgos que se presenten. El resultado de todo ello, hace que la empresa continúe con las operaciones sin interrupciones, no sólo identifican los riesgos sino que los afrontan de la mejor manera posible, pues están preparados, por lo que estos eventos son controlados.

Actividad de Control

La empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A, se asegura de verificar los arqueos de caja, está al pendiente del libro de reclamaciones, se resalta la importancia que tiene los niveles de autoridad a la hora de tomar

decisiones. Hay que mencionar que el pago de remuneraciones es cancelado a tiempo al personal. En consecuencia la entidad es la encargada de desarrollar actividades de control a través de políticas el cual apoya bastante al logro de objetivos de la empresa.

Información y Comunicación

En la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A, se comunica las actividades a realizar anticipadamente, así mismo se registra y analiza los reclamos y/o quejas, los incidentes son informados de manera inmediata a la gerencia. Aquí vale la pena decir que el personal tiene claro cuáles son sus funciones a realizar. Dicho de otro modo esto permite a los colaboradores percibir un recado claro sobre sus responsabilidades, no hay que olvidar que de igual forma este componente influye en el desarrollo y logro de los objetivos de la empresa.

Supervisión o Monitoreo

En la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A, está claro que existe una supervisión o monitoreo al personal, ya que verifica que el personal no sólo se encuentre en su área de trabajo sino que comprendan los nuevos procedimientos, para poder cumplir con los propósitos de la empresa. Como resultado de este componente es de vital importancia monitorear todos los procesos para saber que si las operaciones están marchando de la forma esperada, de lo contrario y ser necesario hacer correcciones.

5.2.3. Respecto al objetivo específico 3:

Al realizar la relación entre las empresas de los antecedentes y la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A, se establece lo siguiente:

Ambiente de Control

La buena ejecución del control interno asegura tanto la efectividad como la eficiencia de las operaciones de la entidad. El entorno de control por supuesto que va de la mano con el cumplimiento de procedimientos y manuales, así mismo es importante que cuente con un organigrama y tengan establecido la visión y misión de la empresa. Este componente es la base de los demás, ya que influye de acuerdo a la forma en que se estructuran las actividades de la empresa, estableciendo objetivos y midiendo los riesgos.

Evaluación de Riesgo

En las instituciones financieras tienen implementado un plan de contingencias, el cual se basa en saber cómo actuar y en qué momento al momento que se presenten circunstancias que afecten el habitual funcionamiento de la empresa, de modo que lo tenga todo bajo control. Vale la pena aclarar que toda empresa enfrenta riesgos en todo nivel, sin embargo la función de este componente es poder identificar, analizar y administrar dichos riesgos encontrados en el transcurso de las operaciones de la empresa, de modo que sepa afrontar dichos riesgos sin ningún inconveniente.

Actividad de Control

Para controlar la empresa, las entidades financieras definitivamente se asegurarán de que cumplan con los manuales, políticas y reglamentos, para ello el personal debe conocer sus funciones. Se enfatiza la importancia al nivel de autoridad ya que a través de ello se toman decisiones acertadas. Además cabe mencionar que el pago de los salarios se paga a tiempo. Teniendo en cuenta al ambiente de control con las políticas y procedimientos que ayudan de manera

significativa a asegurar que se estén cumpliendo con las indicaciones de la gerencia, por consiguiente se garantizan las metas de la empresa.

Información y Comunicación

En las entidades financieras la comunicación es un proceso donde se proporciona, se comparte y se obtiene información necesaria la cual es difundida por toda la empresa. En definitiva el personal debería tener muy en claro las funciones y responsabilidades que debe cumplir; para contribuir con los objetivos de la empresa. Este componente es esencial en una empresa, resulta ser necesaria para los administradores de modo que puedan dirigir las operaciones así mismo garantizar el uso de las normativas y reglamentos existentes en la entidad.

Supervisión o Monitoreo

En las instituciones financieras claro que el personal son supervisados y monitoreados constantemente, para cumplir con las metas que la empresa tiene, todo ello implica que el personal tenga conocimiento de las deficiencias para mejorar y cumplir con los procesos de control de la empresa. En otras palabras se necesita de un monitoreo constante o de forma periódica sobre las operaciones que se realizan en la empresa.

VI. Conclusiones

A fin de dar cumplimiento al objetivo principal de la investigación: Identificar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las empresas nacionales y de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. - Juliaca, 2020; se dan las siguientes conclusiones:

6.1. Respecto al objetivo específico 1:

Se concluye según los autores revisados de los antecedentes nacionales, regionales y locales, sostienen que la aplicación del control interno en las empresas nacionales financieras contribuye a mantener un buen control administrativo, empleando normas y políticas de crédito lo que influye de manera favorable en las empresas. Lo que quiere decir que la aplicación del control interno es sumamente necesaria para controlar las áreas de la empresa y que los componentes juegan un rol en ello, ya que éstos ayudan a corregir y evitar errores, por lo que si uno de los componente llegase a realizarse de manera incorrecta perjudica y pone en riesgo el funcionamiento de la empresa, se sabe que el riesgo es ser víctimas de fraude. Las entidades financieras son las que presentar un mayor riesgo en el mercado debido a los constantes asaltos por lo que se debe identificar y medir esos riesgos, además de otros, para que puedan seguir operando a pesar de inconvenientes. En definitiva, gracias a los procedimientos y estrategias del control interno, es que se toman decisiones con el fin de evitar errores que puedan afectar en un futuro. Puede agregarse que también se utiliza para corregir errores, debilidades y carencias permitiendo a la empresa alcanzar sus objetivos y metas, plasmadas en su visión y misión que tiene una empresa.

6.2. Respecto al objetivo específico 2:

Se concluye respecto al cuestionario realizado al jefe de oficina de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., y con los resultados obtenidos, sobre los componentes del control interno, en primer lugar la empresa si cuenta con un departamento de control interno, por lo que podemos afirmar lo primordial en cada uno de los componentes, empezando con el ambiente de control, las

actividades se cumplen con responsabilidad, ya que la empresa cuenta con manuales, tales son algunos: política para el otorgamiento y recuperación de créditos, procedimiento de créditos, procedimiento para el desembolso de créditos, guía operativa de revisión de expedientes de crédito, reglamento de créditos grupales, reglamento de operaciones, reglamento general de créditos; normativas como: código de ética y conducta, entre otros, por lo que las actividades son ejecutadas con miras al logro de la misión, visión y objetivos de la empresa. En segundo lugar al componente de evaluación de riesgo, la empresa cuenta con técnicas para identificación y evaluación de riesgos, tal como: procedimiento para la atención en continuidad operativa, plan de continuidad operativa, procedimiento para opinión de riesgos a créditos, metodología de supervisión de riesgo de crédito, manual de gestión de riesgo operacional, procedimiento para la gestión de operaciones inusuales y/o sospechosas, entre otros; que permite a los colaboradores tomar medidas para poder ayudar a prevenir el fraude que puedan encontrar. Así como también los documentos de la empresa son resguardados en bóveda, por último el personal recibe capacitaciones sobre los riesgos a enfrentar, los objetivos y metas a futuro de la empresa. En tercer lugar al componente de actividad de control, se realizan arqueos a ventanilla de forma semanal, sorpresivamente 1 vez a la semana y el arqueo a bóveda es mensual. Así mismo la empresa cuenta con un libro de reclamaciones físico y virtual de acuerdo a ley, así mismo tienen conocimiento sobre la estructura organizacional actualizada de la empresa desde el directorio hasta las gerencias existentes en la entidad, por lo tanto la gerencia de talento humano es la encargada de cancelar las remuneraciones a tiempo. En cuarto lugar al componente de

información y comunicación, existe una adecuada suministración de información con la finalidad de cumplir las funciones y responsabilidades. En último lugar al componente de supervisión o monitoreo, se cumple con la supervisión de metas programadas por la entidad, así mismo la empresa se cerciora de que sus colaboradores se encuentren en su área de trabajo y en óptimas condiciones, para poder cumplir con las metas programadas por la gerencia de negocios.

6.3. Respecto al objetivo específico 3:

De acuerdo a los objetivos específicos 1 y 2, en base a los cinco componentes de control interno, se llega a la conclusión de que ambos resultados concuerdan que la implementación de un sistema de control interno en las empresas financieras del Perú es relevante su importancia, de manera que se controla el progreso y evolución de la empresa y/o entidad; así mismo para una eficaz y eficiente gestión se debe cumplir con todos los componentes mencionados del control interno, los cuales se ven reflejados en las operaciones diarias que realiza la entidad y de ahí parte la toma de decisiones según los riesgos que enfrente, todo ello para cumplir con los objetivos de la empresa. En síntesis el control interno es el apoyo que se necesita para la consecución del objetivo de la empresa, porque resulta ser la herramienta más eficaz en las empresas, a la hora de detectar y prevenir riesgos del negocio, porque es gracias a él que se puede establecer un nivel razonable de seguridad.

6.4. Conclusión General:

De todo lo investigado en el presente trabajo podemos concluir que tanto las entidades financieras del Perú como la empresa caja rural de ahorro y crédito los Andes S.A, van por buen camino, es decir que el control interno marcha bien en

la empresa, puesto que en todos los componentes del control interno son favorables sus acciones. La entidad se asegura de tener implementados controles y procedimientos adecuados, para el logro de sus objetivos planteados, sucede pues que evitan que violen sus principios, normas y políticas establecidas de modo que se previene los fraudes, no está de más mencionar la correcta administración de los riesgos. Así mismo al contar con funciones establecidas en cada área hace que se facilite una buena interacción entre los distintos niveles. Teniendo en cuenta el buen funcionamiento del sistema de control interno y una correcta administración de los riesgos, resultan ser eficaces y eficientes las operaciones de la entidad.

Se propone a la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., de acuerdo a los componentes de control interno lo siguiente:

Se propone a la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., de acuerdo al componente Ambiente de control, que se establezca un proceso definido, para controlar la calidad de los servicios que ofrece y de acuerdo a los resultados proponer mejoras.

Se propone a la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., de acuerdo al componente Evaluación de riesgo, que se verifiquen los sistemas de seguridad, para asegurar la continuidad de la empresa, determinando acciones correctivas en los procesos.

Se propone a la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., de acuerdo al componente Actividad de control, que se siga cumpliendo con las actividades y/o acciones de la misma forma que lo realiza hasta el momento, ya

que ello le permitirá seguir avanzado a la entidad hasta lograr ser el banco rural líder del Perú.

Se propone a la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., de acuerdo al componente Información y Comunicación, que se habilite de nuevo el área exclusiva de atención al cliente, para facilitar la información sobre los servicios ofrecidos por la entidad, no sólo a los clientes sino también usuarios y público en general.

Se propone a la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A., de acuerdo al componente Supervisión o Monitoreo, que cuenten con un profesional calificado que supervise que se cumplan los procedimientos de control interno establecidos.

VII. Aspectos Complementarios

7.1. Referencias bibliográficas

Acosta, M. (2020). ¿Qué es el control interno y por qué es importante? Obtenido de

http://www.clubmmb.com.br/content/marsh/americas/ar/es_ar/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html

Aleman Canales, J. L. (2016). Caracterización del Control Interno Administrativo en

las entidades Financieras del Perú. Caso: MiBanco - Banco de la Microempresa

SA. Agencia los Órganos - Talara, 2015. Talara: Universidad Católica los

Ángeles de Chimbote. Obtenido de

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/851>

- Arroyo Castro, N. L., Guzmán Olvera, F. D., & Hurtado Palmiro, E. (2019). El Control Interno y la Importancia de su Aplicación en las Compañías. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 11. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. (2019). Glosario de términos económicos financieros. Obtenido de Banco Central de Bolivia: https://www.asfi.gob.bo/images/EDUCACION_FINANCIERA/DOCS/Glosario_de_Terminos_Economico_Financieros.pdf
- BCRP. (s.f.). Banco Central de Reserva del Perú. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/sitios-de-interes/entidades-financieras.html>
- Becerra Paguay, E., Sulca Córdova, G., & Espinoza Beltrán, V. (2016). Control Interno - COSO II. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/21014>
- Cahuana Yucra, G. (2019). Caracterización del Control Interno en las Colocaciones de Créditos de la Empresa Financiera Credinka S.A. Agencia Túpac Amaru periodo - 2018. Juliaca: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13767>
- Casco Cacsire, A. I. (2018). Caracterización del Control Interno Administrativo del Sector Micro Finanzas del Perú: caso la caja Arequipa - Arequipa, 2018. Arequipa: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3081>
- Castañeda Parra, L. I. (2014). Los sistemas de Control Interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *En-Contexto Revista de Investigación*

en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad, 19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551856273008>

Cayo Mamani, L. Y. (2019). Caracterización del Control Interno de las empresas del sector Financiero del Perú: Caso Banco del Crédito del Perú BCP, de distrito de Juliaca, 2018. Juliaca: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18066>

Claux Levano, J. J. (2018). Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Financiero del Perú: caso "Caja Arequipa" - Agencia Cañete, 2017. Cañete: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5082>

Collanqui Sucasaca, E. (2018). Caracterización del Control Interno de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca - 2018. Juliaca: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2821>

Cortez Castro, A. (2016). Control Interno en las Operaciones de Crédito Agropecuario en el Altiplano Paceño, para las entidades de Microfinanzas. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/7990>

COSO. (2013). Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Obtenido de <https://www.coso.org/Pages/aboutus.aspx>

CRACLASA. (6 de Marzo de 2020). Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes. Obtenido de <http://cajarurallosandes.com/web/>

Estupiñan Gaitán, R. (2015). Control Interno y fraudes. Análisis de Informe COSO I,II y III con base en los ciclos transaccionales. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.

Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=qcO4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT18&dq=%5BLIBRO%5D+CONTROL+INTERNO+PDF&ots=MGc_yGrxov&sig=ydO8DDplWca9RsSXNeh2va9qFI4#v=onepage&q&f=false

Estupiñan Gaitán, R. (2020). Análisis Financiero y de Gestión. Bogotá: Ecoe Ediciones Limitada. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=PIYkEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=Control+interno+financiero&ots=u6kRJG2mIM&sig=jQYnKlvEqu_7NqNwhjVmq6LhWYY#v=onepage&q=Control%20interno%20financiero&f=false

Finanzas en el Cole . (2018). Superintendencia de Banca, seguros y AFP. Obtenido de

<https://www.sbs.gob.pe/Portals/3/educacion-financiera-pdf/Mod%204.%20Productos%20y%20servicios%20financieros.pdf>

García Bravo, M. E., Hurtado García, K. d., Ponce Álava, V., & Sánchez Moreira, J.

M. (2020). Análisis del proceso de control interno en cooperativas de Ahorro y Crédito. Cooperativismo y Desarrollo, 16. Obtenido de

<http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/400>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la Investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-

Hill. Obtenido de

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

- Huanca Aracayo, J. L. (2019). Caracterización del Control Interno en el otorgamiento de créditos en la Agencia Mi Banco de la Provincia de Huancané, 2018. Huancané: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14042>
- La Contraloría General de la República. (2014). Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/WCM/CONTROL_INTERNO/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Ley N° 26702. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la superintendencia de banca y seguro. (2008). Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/PFRPV_NORMATIVIDAD/NUEVO/Ley-26702.pdf
- Mantilla Blanco, S. A. (2013). Auditoría del Control Interno. Bogotá: Ecoe ediciones Ltda. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=rMS4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=%5Blibro+auditoria+de+control+interno+pdf&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=%5Blibro%20auditoria%20de%20control%20interno%20pdf&f=false
- Marasca, N. M. (2016). Control Interno en una entidad financiera. Un estudio de casos del Control Cnterno del Nuevo Banco de Santa Fe. Santa Fe: Universidad de San Andrés. Obtenido de <https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/handle/10908/12117>
- Melendez Torres, J. B. (2016). Control Interno. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6392>

- Meza Ramírez, K. A. (2017). Caracterización del Control Interno de las empresas del sector Financiero del Perú: Caso Banco de Crédito del Perú S.A. - Casma 2016. Casma: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4872>
- Morocco Berduzco, D. M. (2018). Caracterización del Control Interno en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri - Melgar, 2018. Ayaviri: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3061>
- Pampa Mamani, N. A. (2019). Caracterización del Control Interno en el área de créditos Mi Banco Huancané 2018. Huancané: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18086>
- Patatingo Valeriano, Y. J. (2019). Caracterización del Control Interno en el otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Wiñay Macusani" Ltda. Carabaya, 2018. Carabaya: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16560>
- Pereira Palomo, C. A. (2019). Control Interno en las empresas. Su aplicación y efectividad. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=xM_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false
- Pérez Caldentey, E., & Titelman, D. (2018). La Inclusión Financiera para la Inserción productiva y el papel de la Banca de Desarrollo. Santiago: Comisión

Económica para América Latina (CEPAL). Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44232/S1800568_es.pdf?](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44232/S1800568_es.pdf?seque)

Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. Cofín Habana, 16. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

Quinaluisa, N. V., Ganchozo, M. Á., Reyes, M. V., & Arriaga, G. C. (2017). Evaluación del sistema de control interno en empresas privadas. Revista de estrategias del Desarrollo Empresarial. Obtenido de https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial/vol3num8/Revista_de_Estrategias_del_Desarrollo_Empresarial_V3_N8_3.pdf

Quiroz Calderón, B. (2016). Microeconomía. Chimbote: Universidad Católica Los Angeles de Chimbotes. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6400/Libro%20MICROECONOMIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

RAE. (s.f.). Real Academia Española. Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/servicio-financiero#:~:text=Adm.,de%20inversi%C3%B3n%20o%20de%20pago>.

Ruiz Altez, V. E. (2018). Caracterización del Control Interno de las empresas del Sector Financiero del Perú: caso "Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A." - Agencia San Vicente de Cañete, 2017. Cañete: Universidad Católica

- los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4793>
- Santa Cruz Marín, M. (2015). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de investigación Valor Contable*, 40. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/832
- SBS. (s.f.). Superintendencia de Banca, seguros y AFP. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/quienessomos>
- Soto Medina, M. W. (2015). *Compilado de Introducción a la Contabilidad de Instituciones Financieras*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <https://erp.uladech.edu.pe/archivos/01/01018/textobase/121.%20i.c.i.f.%20%202015.13.03.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2016). Programa Finanzas en el Cole - Programa de Asesoría a docentes sobre el rol y funcionamiento del Sistema Financiero, de Seguros, AFP y unidades de Inteligencia Financiera. Lima: Ministerio de Educación. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/educacion-financiera/finanzas-en-el-cole>
- Tello Gamarra, J., Hernani Merino, M., & Límaco Mamani, B. I. (2017). Capacidad Transaccional: Evidencias del Sistema Financiero Peruano. São Paulo: *Revista de Administración de Empresas*. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rae/a/k9yfLS9RpmnvNKzWcf67tvK/?lang=es&format=pdf>
- Urdanegui, R. (2019). El control interno en las empresas. *Review of Global Management*, 13. Obtenido de <https://doi.org/10.19083/rgm.v4i1.911>

Anexos

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Título del proyecto	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis
Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las empresas nacionales. Caso empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. - Juliaca, 2020.	¿Las oportunidades del Control Interno mejoran las posibilidades de las empresas nacionales y de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. - Juliaca, 2020?	Identificar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las empresas nacionales y de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. - Juliaca, 2020.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las empresas nacionales. 2. Describir las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. - Juliaca, 2020. 3. Explicar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las empresas nacionales y de la empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A. - Juliaca, 2020. 	No Aplica

Anexo 02: Modelos de Fichas Bibliográficas

AUTOR: Claux Levano Jesus Joel

TÍTULO: Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Financiero del Perú: caso "Caja Arequipa" - Agencia Cañete - 2017.

PUBLICACIÓN: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

AÑO: 2018

El resultado de dicha investigación concluye que la caja si cuenta con un control interno ya establecido, el cual sirve de ayuda para resolver los problemas de manera oportuna. Así mismo la entidad cuenta con un plan de contingencias, donde se proporciona técnicas para evaluar los riesgos que puedan afectar el desarrollo de la empresa. Las actividades de control, si se realizan en la entidad, tales son algunos: arqueos inopinados en el área de operaciones y bóveda, así mismo se cuenta con un libro de reclamaciones. La comunicación, es apropiada entre los colaboradores, contribuyendo así al logro de los objetivos. En cuanto a la supervisión, existe un personal que se encargan en las distintas áreas, puesto que miden la atención brindada al usuario por parte de los colaboradores.

AUTOR: Ruiz Altez Vania Elizabeth

TÍTULO: Caracterización del Control Interno de las empresas del Sector Financiero del Perú: caso "Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A." - Agencia San Vicente de Cañete - 2017.

PUBLICACIÓN: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

AÑO: 2018

Se pudo evidenciar que la empresa si le da la debida importancia al manejo de un sistema de control interno, se debe a que cuenta con un manual de organización y funciones, cuyo fin se trata de cumplir con las responsabilidades dentro de la empresa, conoce su visión y misión sin embargo existe deficiencia en cuanto al reconocimiento de los riesgos referente a la información de créditos. La coordinación entre áreas es óptima debido a que existen mecanismos adecuados que facilitan la comunicación en el interior de la empresa. Así mismo se realizan actividades de seguimiento continuo, a través de actividades de supervisión.

Anexo 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Reciba Usted un cordial saludo:

Mucho agradeceré su participación aportando datos, respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, mediante el cual me permitirá realizar mi Informe de Tesis para Optar el Título de Contador Público.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa en estudio, para desarrollar el trabajo de investigación cuyo título es: **PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS NACIONALES. CASO EMPRESA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A. - JULIACA, 2020.**

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por ello, se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Entrevistado (a): Marco Antonio Duran Huanca Fecha: 03/11/21

Cargo: Administrador

CUESTIONARIO

Factores Relevantes	Preguntas	Resultado	
		Si	No

CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO
LOS ANDES
Marco Antonio Duran Huanca

COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS PERÚ
[Firma]
A.P.C. HUANCA JULIA MENA

Ambiente de Control	1. ¿La empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., cuenta con un Dpto. de Control Interno?	X	
	2. ¿El encargado de la administración de la empresa cumple con responsabilidad sus actividades?	X	
	3. ¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, clientes, etc.?	X	
	4. ¿La empresa suministra información como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y procedimientos?	X	
	5. ¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa?	X	
	6. ¿Cuenta la empresa con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido?		X
Evaluación de Riesgos	1. ¿Cuenta la empresa con técnicas para identificación y evaluación de riesgos?	X	
	2. ¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos?	X	
	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?	X	
	4. ¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?	X	
	5. ¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para sean revisados y controlados?	X	

CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO
LOS ANDES
MARCOS ANTONIO DURAN BLANCA
JEFE DE OFICINA

COLEGIO DE CONTADORES PUBLICOS PERU
C.P.C. HERRIAN YEN A. WENA
N° MATRÍCULA 928

	6. ¿Se realizan capacitaciones al personal sobre los riesgos a enfrentar, objetivos y metas de los proyectos futuros?	X	
Actividades de Control	1. ¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (Arqueos)	X	
	2. ¿Cuenta la empresa con Libro de Reclamaciones de acuerdo a la Ley N° 29571 D.S N° 001-2011-PCM?	X	
	3. ¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?	X	
	4. ¿Los niveles de autoridad y responsabilidad facilitan la toma de decisiones?	X	
	5. ¿Se cancela a tiempo las remuneraciones del personal?	X	
	6. ¿Se comunica los resultados de la supervisión oportunamente, para tomar las medidas correctivas correspondientes?	X	
	1. ¿La comunicación ha facilitado el flujo de información transversal contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?		X
	2. ¿La planificación de las actividades es comunicada oportunamente?	X	
	3. ¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?	X	


 BANCA RURAL DE ANCHO Y CRÉDITO
 LOS ANDES
 MARCO ANTONIO DURAN HUANCA
 JEFE DE OFICINA


 GOBIERNO DE CANTARES PÚBLICOS - MURO
 C.P.C. HEINER AYALA MERA
 N° MATRÍCULA 906

Información y Comunicación	4. ¿Las quejas, peticiones o reclamos, son registrados y analizados?	X	
	5. ¿Cuenta con el área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la empresa?		X
	6. ¿El personal que labora en la empresa tiene claro sus funciones y actividades a realizar en sus áreas de trabajo?	X	
Supervisión o Monitoreo	1. ¿Existe un profesional calificado que supervise que se cumplan los procedimientos de control interno establecidos?		X
	2. ¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen?	X	
	3. ¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?	X	
	4. ¿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?	X	
	5. ¿La empresa supervisa que los nuevos procedimientos estén comprendidos al 100% por el personal?	X	
	6. ¿Se cumple con las metas programadas por la gerencia de negocios?	X	


 BANCA RURAL DE AHORRO Y CREDITO
 LOS ANDES
 MARCO ANTONIO DE SAN JUANCA
 JEFE DE OFICINA

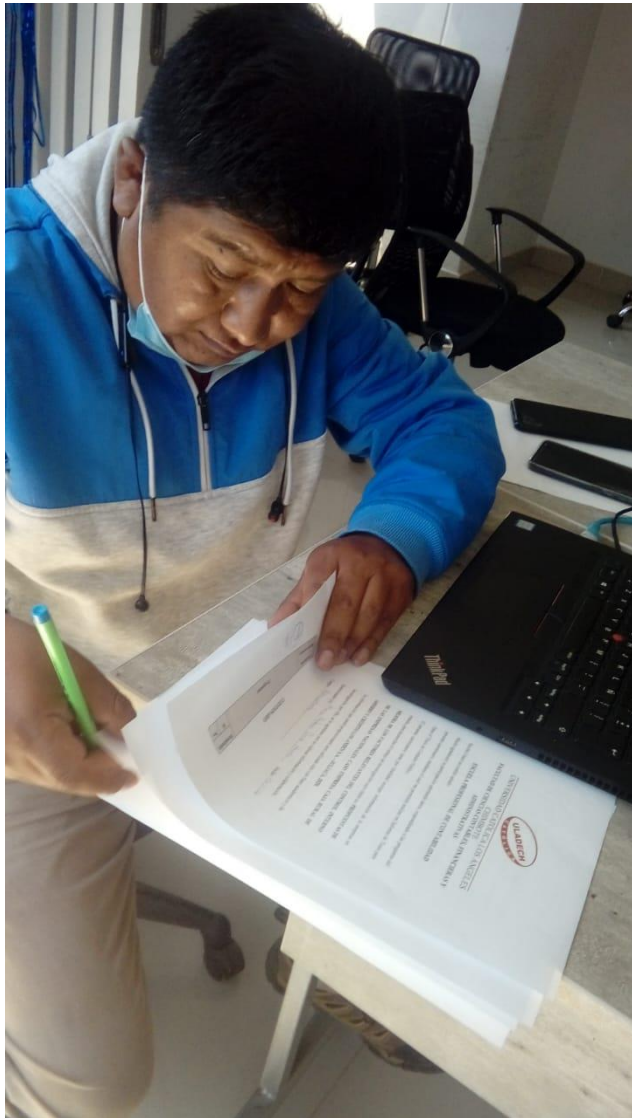

 COLLEJO DE CENTAJONES PUEBLOS-PURO
 C.P.D. HERNAN AYALA MEMA
 N°WKTRICOLA 938

Anexo de la Empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S.A.

Ficha RUC

Resultado de la Búsqueda
Número de RUC: 20322445564 - CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO LOS ANDES S.A.
Tipo Contribuyente: SOCIEDAD ANONIMA
Nombre Comercial: CRAC-LASA
Fecha de Inscripción: 24/09/1996 Fecha de Inicio de Actividades: 18/11/1994
Estado del Contribuyente: ACTIVO
Condición del Contribuyente: HABIDO
Domicilio Fiscal: JR. JUNIN NRO. 129 CERCADO (AL FRENTE DE LA VILLA MILITAR) PUNO - PUNO - PUNO
Sistema Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad: COMPUTARIZADO
Actividad(es) Económica(s): Principal - 6419 - OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA BOLETA DE VENTA
LIQUIDACION DE COMPRA GUIA DE REMISION - REMITENTE
Sistema de Emisión Electrónica: FACTURA PORTAL DESDE 15/11/2016 BOLETA PORTAL DESDE 30/12/2016
Emisor electrónico desde: 15/11/2016
Comprobantes Electrónicos: FACTURA (desde 15/11/2016),BOLETA (desde 30/12/2016)
Afiliado al PLE desde: 01/01/2013
Padrones: NINGUNO
Fecha consulta: 26/06/2021 16:15

Foto



INFORME DE ORIGINALIDAD

3% EN

INDICE DE SIMILITUD

1%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Heriot-Watt University

Trabajo del estudiante

<1%

2

Submitted to Uganda Christian University

Trabajo del estudiante

<1%

3

AICPA. "Internal Control", Wiley, 2019

Publicación

<1%

4

Submitted to Institute of Graduate Studies,
UiTM

Trabajo del estudiante

<1%

5

Christian Szylar. "Risk Management under
UCITS III/IV", Wiley, 2013

Publicación

<1%

6

César Fuentes, Edmundo R. Lizarzaburu,
Edgar Vivanco. "NORMS AND INTERNATIONAL
STANDARDS RELATED TO REDUCE RISK
MANAGEMENT: A LITERATURE REVIEW", Risk
Governance and Control: Financial Markets &
Institutions, 2011

Publicación

<1%

INFORME DE ORIGINALIDAD

3% EN

INDICE DE SIMILITUD

1%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1 Submitted to Heriot-Watt University <1%
Trabajo del estudiante

2 Submitted to Uganda Christian University <1%
Trabajo del estudiante

3 AICPA. "Internal Control", Wiley, 2019 <1%
Publicación

4 Submitted to Institute of Graduate Studies, Uitm <1%
Trabajo del estudiante

5 Christian Szylar. "Risk Management under UCITS III/IV", Wiley, 2013 <1%
Publicación

6 César Fuentes, Edmundo R. Lizarzaburu, Edgar Vivanco. "NORMS AND INTERNATIONAL STANDARDS RELATED TO REDUCE RISK MANAGEMENT: A LITERATURE REVIEW", Risk Governance and Control: Financial Markets & Institutions, 2011 <1%
Publicación