



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN  
EL ÁREA DE CAJA DE LAS AGENCIAS DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
“CREDICOOP AREQUIPA” DE LA REGIÓN PUNO,  
2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA**

**Bach. MAMANI CASILLA, BIANCA MARINA**

ORCID: 0000-0001-6204-6125

**ASESOR**

**Mgtr. HUARANCA QUINO, INDALECIO**

ORCID: 0000-0003-2125-1952

**JULIACA – PERÚ**

**2019**

## **1. TÍTULO DE LA TESIS**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL  
ÁREA DE CAJA DE LAS AGENCIAS DE LA COOPERATIVA  
DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDICOOP AREQUIPA” DE LA  
REGIÓN PUNO, 2018.

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Mamani Casilla, Bianca Marina

ORCID: 0000-0001-6204-6125

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Bachiller en Ciencias  
Contables y Financieras, Juliaca, Perú

### **ASESOR**

Huaranca Quino, Indalecio

ORCID: 0000-0003-2125-1952

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Contabilidad, Juliaca, Perú

### **JURADO**

Palaco Charaja, Edgar Washington

ORCID: 0000-0001-7073-5237

Blanco Mamani, Frank Efraín

ORCID: 0000-0002-4518-8102

Quinteros Camapaza, Elizabeth Edith

ORCID: 0000-0002-7732-7605

### **3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

Mgr. Palaco Charaja, Edgar Washington  
PRESIDENTE

CPC. Blanco Mamani, Frank Efrain  
MIEMBRO

CPC. Quinteros Camapaza, Elizabeth Edith  
MIEMBRO

Mgr. Huaranca Quino, Indalecio  
ASESOR

## **4. AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA**

### **4.1 Agradecimiento**

A Dios, por brindarme salud, por guiarme y acompañarme a lo largo de mi vida personal y profesional, por ser mi fortaleza en todo momento para lograr mis metas y objetivos.

A mis Padres, por inspirar buenos valores en mí y brindarme su apoyo leal.

Al Magister. CPC. Indalecio Huaranca Quino, asesor de tesis, quien nos guía con su capacidad y experiencia para poder ejecutar con éxito el informe final.

## **4.2 Dedicatoria**

A mí hijo por ser el principal motor de mí vida, a mi esposo por mostrarme el camino de la superación, a mis padres por ser forjadores de la persona que soy en la actualidad, a mis hermanos por su apoyo honesto y audaz.

## **5. RESUMEN Y ABSTRACT**

### **5.1 Resumen**

El presente informe de investigación tuvo como objetivo general, Describir las características del control interno en el área de caja de las agencias de la cooperativa de ahorro y crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018. Con esto se busca perpetrar de manera favorable en la cooperativa, sobre todo en el área de caja donde se realiza las principales operaciones el cual busca conseguir una buena estructura con un plan estratégico y una buena organización para ayudar a fortalecer en la toma de decisiones hacia futuro. La investigación fue cualitativa - descriptiva porque se limitó a describir la principal característica de la variable en estudio donde expresa todo en cuanto a cualidades, opiniones y observa la realidad tal cual ocurre, para ello se realizó un cuestionario de 24 preguntas al personal del área de caja de las diferentes agencias de la Coopac “Credicoop Arequipa” región Puno; Con la información recabada comprobamos lo importante que es un arqueo de caja, esto permitirá superar las deficiencias para que dicha área sea eficiente. Finalmente se concluye que esta investigación pretende demostrar, que por medio del control y arqueo de caja lograremos resultados positivos que nos ayudara a mejorar con firmeza y contribuir a mitigar riesgos en la administración del efectivo el cual es considerada el activo cien por ciento líquido de la empresa.

**Palabras clave:** Control interno, caja, cooperativa, créditos, ahorro.

## 5.2 Abstract

The objective of this research report was to determine the descriptive of internal control in the cashier area of the agencies of the savings and credit cooperative “Credicoop Arequipa” of the Puno region, 2018. This seeks to perpetrate favorably in the cooperative, especially in the cashier area where the main operations are carried out which seeks to achieve a good structure with a strategic plan and a good organization to help strengthen future decision making. The research was qualitative - descriptive because it strengthens future decision making. The research was qualitative - descriptive because it was limited to describing the main characteristic of the variable under study where it expresses everything in terms of qualities, opinions and observes the reality as it occurs, for this a questionnaire of 24 questions was made to the personnel of the area of box of the different agencies of the Coopac “Credicoop Arequipa” region Puno; With the information collected, we check how important a cash arch is, this will overcome the deficiencies so that this area is efficient. Finally, it is concluded that this research intends to demonstrate that through cash control and cash we will achieve positive results that will help us to improve firmly and contribute to mitigating risks in the administration of cash which is considered the one hundred percent liquid asset of the company.

**Keywords:** Internal control, cash, cooperative, credits, savings.

## 6. INDICE

|   |      |
|---|------|
| 1. TÍTULO DE LA TESIS .....                         | ii   |
| 2. EQUIPO DE TRABAJO .....                          | iii  |
| 3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....           | iv   |
| 4. AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA.....                | v    |
| 4.1 Agradecimiento.....                             | v    |
| 4.2 Dedicatoria .....                               | vi   |
| 5. RESUMEN Y ABSTRACT .....                         | vii  |
| 5.1 Resumen .....                                   | vii  |
| 5.2 Abstract .....                                  | viii |
| 6. INDICE .....                                     | ix   |
| I. INTRODUCCIÓN.....                                | 1    |
| II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....                 | 6    |
| 2.1 Antecedentes .....                              | 6    |
| 2.1.1 Antecedentes internacionales .....            | 6    |
| 2.1.2 Antecedentes nacionales.....                  | 9    |
| 2.1.3 Antecedentes regionales y/o locales.....      | 14   |
| 2.2 Bases teóricas.....                             | 18   |
| 2.2.1 Fundamentos teóricos de Control Interno ..... | 18   |
| 2.3 Marco Conceptual.....                           | 20   |
| 2.3.1 Definición de Control Interno .....           | 20   |
| 2.3.2 Tipos de Control Interno .....                | 21   |
| 2.3.3 Objetivos del Control Interno .....           | 21   |
| 2.3.4 Componentes de Control Interno.....           | 22   |
| 2.3.5 Importancia del Control Interno .....         | 24   |
| 2.3.6 Evolución del Control Interno.....            | 24   |
| 2.3.7 Principales Modelos de Control Interno .....  | 25   |
| 2.3.8 Control caja.....                             | 26   |
| 2.3.8.1 Arqueo de caja.....                         | 26   |
| 2.3.8.2 Políticas y procedimientos .....            | 26   |
| 2.3.8.3 Objetivos .....                             | 27   |
| 2.3.8.4 Principios .....                            | 27   |
| 2.3.8.5 Conciliaciones Bancarias .....              | 28   |
| 2.3.8.6 Medios de Pago.....                         | 29   |
| 2.3.8.7 Datos informativos de la empresa.....       | 30   |

|   |    |
|---|----|
| <b>III. HIPÓTESIS</b> .....   | 31 |
| <b>IV. METODOLOGÍA</b> .....  | 32 |
| <b>4.1 Tipo de investigación</b> .....                                      | 32 |
| <b>4.2 Nivel de investigación</b> .....                                     | 32 |
| <b>4.3 Diseño de investigación</b> .....                                    | 33 |
| <b>4.4 Universo y muestra</b> .....   | 33 |
| <b>4.4.1 Universo</b> .....   | 33 |
| <b>4.4.2 Muestra</b> .....  | 34 |
| <b>4.5 Definición y operacionalización de variables e indicadores</b> ..... | 35 |
| <b>4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....            | 36 |
| <b>4.6.1 Técnicas</b> .....   | 36 |
| <b>4.6.2 Instrumentos</b> .....   | 36 |
| <b>4.7 Plan de análisis</b> .....   | 36 |
| <b>4.9 Principios éticos</b> .....  | 39 |
| <b>4.9.1 Integridad</b> .....   | 39 |
| <b>4.9.2 Objetividad</b> .....  | 39 |
| <b>4.9.3 Confidencialidad</b> .....   | 39 |
| <b>4.9.4 Responsabilidad</b> .....  | 39 |
| <b>4.9.5 Independencia</b> .....  | 39 |
| <b>V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....                         | 40 |
| <b>5.1 Resultados</b> .....   | 40 |
| <b>5.1.1 Respecto al objetivo específico 1</b> .....                        | 40 |
| <b>5.1.2 Respecto al objetivo específico 2</b> .....                        | 46 |
| <b>5.1.3 Respecto al objetivo específico 3</b> .....                        | 51 |
| <b>5.1.4 Respecto al objetivo específico 4</b> .....                        | 56 |
| <b>5.1.5 Respecto al objetivo específico 5</b> .....                        | 61 |
| <b>5.2 Análisis de Resultados</b> .....                                     | 64 |
| <b>5.2.1 Respecto al objetivo específico 1</b> .....                        | 64 |
| <b>5.2.2 Respecto al objetivo específico 2</b> .....                        | 64 |
| <b>5.2.3 Respecto al objetivo específico 3</b> .....                        | 65 |
| <b>5.2.4 Respecto al objetivo específico 4</b> .....                        | 65 |
| <b>5.2.5 Respecto al objetivo específico 5</b> .....                        | 65 |
| <b>VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....                             | 66 |
| <b>6.1 Conclusiones</b> .....   | 66 |
| <b>6.2 Recomendaciones</b> .....  | 67 |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....</b>  | <b>69</b> |
| <b>Referencias Bibliográfica .....</b> | <b>69</b> |
| <b>Anexos.....</b>                     | <b>72</b> |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1</b> Componentes de Control Interno ..... | 23 |
|--|----|

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1</b> Principales modelos de Control Interno.....  | 25 |
| <b>Tabla 2</b> Población del área de caja de las diferentes agencias de la cooperativa de ahorro y crédito “CREDICOOP AREQUIPA” de la región Puno. .... | 34 |
| <b>Tabla 3</b> Operacionalización de Variables .....  | 35 |
| <b>Tabla 4</b> Matriz de Consistencia.....  | 38 |
| <b>Tabla 5</b> Noción sobre la visión, misión, políticas y estructura de la empresa. ....   | 40 |
| <b>Tabla 6</b> Actividades orientadas a definir los objetivos y acciones de la empresa. ...   | 41 |
| <b>Tabla 7</b> Fomentar capacitaciones al personal sobre valores, cultura organizacional y profesionalismo.....   | 42 |
| <b>Tabla 8</b> Fijar funciones, responsabilidades y limitaciones en caja. ....  | 43 |
| <b>Tabla 9</b> Rotación continua del personal de caja.....  | 44 |
| <b>Tabla 10</b> Impulsa el desarrollo y crecimiento del personal de caja. ....  | 45 |
| <b>Tabla 11</b> Calificación de objetivos: medibles, alcanzables, notables o determinables. ....  | 46 |
| <b>Tabla 12</b> Actividad orientada a identificar riesgos: Internos y externos. ....  | 47 |
| <b>Tabla 13</b> Evaluación continua de los sistemas (softwares).....  | 48 |
| <b>Tabla 14</b> Mecanismos adecuados para detectar información fraudulenta. ....  | 49 |
| <b>Tabla 15</b> Actividades periódicas de control para el área de caja. ....  | 50 |
| <b>Tabla 16</b> Custodia y control adecuado de documentos.....  | 51 |
| <b>Tabla 17</b> Existencia de caja fuerte para la custodia de efectivo. ....  | 52 |
| <b>Tabla 18</b> Realización de arqueo sorpresivos e inopinados. ....  | 53 |
| <b>Tabla 19</b> Foliar los documentos para evitar malos manejos. ....   | 54 |
| <b>Tabla 20</b> Monitoreo continuo de ingresos y salidas de efectivo.....   | 55 |
| <b>Tabla 21</b> Acceso a la información de libros y documentos de contabilidad.....   | 56 |
| <b>Tabla 22</b> Información adecuada en todos los procesos de caja y contabilidad.....  | 57 |
| <b>Tabla 23</b> Apoyo y comunicación entre personal de diferentes áreas. ....   | 58 |
| <b>Tabla 24</b> Comunicación oportuna y clara sobre las deficiencias encontradas en caja. ....  | 59 |
| <b>Tabla 25</b> Fomenta y promueve la comunicación armoniosa. ....  | 60 |
| <b>Tabla 26</b> Supervisión continua y objetiva de control interno. ....  | 61 |
| <b>Tabla 27</b> Supervisión continua por la SBS. ....   | 62 |
| <b>Tabla 28</b> Actividades de supervisión por la gerencia. ....  | 63 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| <b>Gráfico 1</b> Noción sobre la visión, misión, políticas y estructura de la empresa. ....                        | 40 |
| <b>Gráfico 2</b> Actividades orientadas a definir los objetivos y acciones de la empresa. ....                     | 41 |
| <b>Gráfico 3</b> Fomentar capacitaciones al personal sobre valores, cultura organizacional y profesionalismo. .... | 42 |
| <b>Gráfico 4</b> Fijar funciones, responsabilidades y limitaciones en caja. ....                                   | 43 |
| <b>Gráfico 5</b> Rotación continua del personal de caja. ....  | 44 |
| <b>Gráfico 6</b> Impulsa el desarrollo y crecimiento del personal de caja. ....                                    | 45 |
| <b>Gráfico 7</b> Calificación de objetivos: medibles, alcanzables, notables o determinables. ....                  | 46 |
| <b>Gráfico 8</b> Actividad orientada a identificar riesgos: Internos y externos. ....                              | 47 |
| <b>Gráfico 9</b> Evaluación continua de los sistemas (softwares). ....   | 48 |
| <b>Gráfico 10</b> Mecanismos adecuados para detectar información fraudulenta. ....                                 | 49 |
| <b>Gráfico 11</b> Actividades periódicas de control para el área de caja. ....                                     | 50 |
| <b>Gráfico 12</b> Custodia y control adecuado de documentos. ....  | 51 |
| <b>Gráfico 13</b> Existencia de caja fuerte para la custodia de efectivo. ....                                     | 52 |
| <b>Gráfico 14</b> Realización de arqueo sorpresivos e inopinados. ....   | 53 |
| <b>Gráfico 15</b> Foliar los documentos para evitar malos manejos. ....  | 54 |
| <b>Gráfico 16</b> Monitoreo continuo de ingresos y salidas de efectivo. ....                                       | 55 |
| <b>Gráfico 17</b> Acceso a la información de libros y documentos de contabilidad. ....                             | 56 |
| <b>Gráfico 18</b> Información adecuada en todos los procesos de caja y contabilidad. ....                          | 57 |
| <b>Gráfico 19</b> Apoyo y comunicación entre personal de diferentes áreas. ....                                    | 58 |
| <b>Gráfico 20</b> Comunicación oportuna y clara sobre las deficiencias encontradas en caja. ....                   | 59 |
| <b>Gráfico 21</b> Fomenta y promueve la comunicación armoniosa. ....   | 60 |
| <b>Gráfico 22</b> Supervisión continua y objetiva de control interno. ....   | 61 |
| <b>Gráfico 23</b> Supervisión continua por la SBS. ....  | 62 |
| <b>Gráfico 24</b> Actividades de supervisión por la gerencia. ....   | 63 |

## I. INTRODUCCIÓN

En nuestro territorio nacional en los últimos años se ha podido apreciar a pequeñas y grandes empresas que se tornaron en quebradas, algunas en reformarse y otras declaradas como arruinadas. Esto debido a que no emplearon adecuados parámetros de control interno en sus activos, específicamente en el área de caja, es por ello la importancia que tiene nuestro trabajo de investigación para efectos que pueda permitir a la empresa de perdurar, desarrollarse y lograr sus objetivos trazados.

Este propósito de investigación se enfoca en detallar las características del control interno en las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno ,2018. Describiendo los objetivos generales y específicos, así como: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, actividades de supervisión. Cuya finalidad es detectar y prevenir errores y fraudes que puedan afectar el área de caja en cuanto a la custodia de efectivo y la información financiera contable, Siendo esta una investigación oportuna para recalcar, que la entidad al aplicar controles internos en sus operaciones, encaminará a comprender la situación real de las mismas.

**Garrido, (2011)** El Instituto Universitario Tecnológico de Ejido - España, indica que el 67% de los entrevistados señalan que toda información debe ser automáticamente procesada en el área de caja, lo cual facilitaría su aplicación en todas las fases administrativas y el 100% evidencia que el control interno debería realizarse diariamente en caja, ya que esto permite determinar las fallas y errores que se pueden producir y ser corregir rápidamente.

En un gancho fuerte se ha convertido el sector cooperativo para el desarrollo y crecimiento económico nacional, porque estas generan empleos y aportan al PBI. Actualmente las Coopac son muy competitivas ya que de por medio esta la disputa por atraer nuevos mercados e innovadores y ofrecer nuevos servicios y de calidad a los usuarios. Pero este crecimiento constante requiere que se apliquen nuevas herramientas de gestión para fortalecer su estructura.

Una de las herramientas de gestión es el control interno, al aplicarlo adecuadamente se puede detectar y prevenir ciertos riesgos tanto externos e internos que puedan afectar en un futuro a la empresa y dejando estancados los principales objetivos trazados.

Particularmente cabe resaltar que el presente trabajo de investigación se procura precisar en qué punto puede afectar la mala aplicación del control interno en la cooperativa específicamente en el área de caja y pueda tener repercusiones a futuro, lo que se busca es prevenir y detectarlos a tiempo.

De tal manera se plantea el enunciado del problema general siendo el siguiente:

**¿Cuáles son las características del control interno en el área de caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018?**

Así mismo se desglosan los problemas específicos.

- a. ¿Cuáles son las características del ambiente de control en el área de caja de las agencias de la cooperativa de ahorro y crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018?

- b. ¿Cuáles son las características de la evaluación de riesgos en el área de caja de las agencias de la cooperativa de ahorro y crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018?
- c. ¿Cuáles son las características de las actividades de en el área de caja de las agencias de la cooperativa de ahorro y crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018?
- d. ¿Cuáles son las características de la información y comunicación en el área de caja de las agencias de la cooperativa de ahorro y crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018?
- e. ¿Cuáles son las características de las actividades de supervisión y monitoreo en el área de caja de las agencias de la cooperativa de ahorro y crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018?

Para dar solución al problema, se ha proyectado el siguiente objetivo general:

**Describir las características del control interno en el área de caja de las agencias de la cooperativa de ahorro y crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018.**

Para poder conseguir el objetivo general, nos proponemos los siguientes objetivos específicos:

- a. Describir las características del ambiente de control en el área de caja de las agencias de la cooperativa de ahorro y crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018.

- b. Describir las características de la evaluación de riesgos en el área de caja de las agencias de la cooperativa de ahorro y crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018.
- c. Describir las características de las actividades de control en el área de caja de las agencias de la cooperativa de ahorro y crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018.
- d. Describir las características de la información y comunicación en el área de caja de las agencias de la cooperativa de ahorro y crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018.
- e. Describir las características de las actividades de supervisión y monitoreo en el área de caja de las agencias de la cooperativa de ahorro y crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018.

Este trabajo de investigación se justifica, porque está enfocado en dar a conocer a un nivel descriptivo las características del control interno en el área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa de la región Puno. Teniendo claro el concepto de control interno se orienta a la empresa al éxito de sus metas, propósitos y misión empresarial, ya que se considera de gran importancia, debido a que este, demanda de apropiados controles que le permitan guiar de manera eficiente sus operaciones, o contrariamente indicar las falencias que pudieran mostrar los métodos que utilizan.

La presente investigación surge de la necesidad de implementar un sistema de Control Interno en las Coopac, ya que estas no están supervisadas por la SBS ente encargada de la regulación y supervisión de los Sistemas

Financieros, así como de prevenir y detectar el lavado de activos siendo el área de caja donde se dan dichos movimientos, por tal motivo se pone a prueba la esencia de este principio, para tener claro el enfoque de un buen control de efectivo puesto que depende de su efectividad el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Así mismo los resultados del presente estudio brindarán información relevante, lo cual permitirá delimitar en qué momento del proceso de control en caja existe más insuficiencias, porque constituye una referencia informativa para posteriores investigaciones relacionadas al asunto, sirviendo como modelo bibliográfico para temas semejantes.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

**Alexander, (2014)** Cuyo trabajo titulado es: “Propuesta de sistemas de control interno de caja y bancos para pymes comerciales de colonia Kennedy y centro de Tegucigalpa” de Honduras, que tubo como finalidad elaborar una propuesta de Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO para la aplicación en el área de Caja y Bancos para las PYMES comerciales de Tegucigalpa. Utilizando la técnica de la encuesta, llegando así a su conclusión de que las PYMES deben contar con un sistema de control interno para el área de caja y bancos ya que no cuentan con procedimientos y controles eficaces. Siendo necesario también que las PYMES dispongan de un adecuado sistema de información como ser un sistema contable para mantener la información actualizada para la toma de decisiones como los estados financieros.

**Yucailla, (2013)** En su tesis “Procedimientos de control interno para el efectivo empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.” Cuyo instrumentos y técnicas de recolección se utilizará el cuestionario, teniendo como objetivo Elaborar un Manual de procedimientos de control interno del efectivo empresarial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Llegando a la deducción que un Manual de procedimientos de Control Interno, es una herramienta útil que permite regir, normar y controlar las actividades dentro de la “Cooperativa”, siendo un mecanismo adecuado con el fin de proteger los recursos humanos y económicos, por lo que debe ser de fácil

acceso y no constituir en una limitación del buen desempeño del personal. Así mismo debe basarse en los requerimientos tributarios y legales establecidos por los reglamentos y leyes, así como también las políticas y estatutos de la Cooperativa. También sirve como guía dentro de una institución para capacitar al personal y actualizar según los cambios presentados, de esta manera se pueda obtener los resultados esperados. Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” Ltda., no cuenta con un Manual de Procedimientos de control interno para las cuentas del Efectivo, lo que ha ocasionado confusión en el personal y un manejo inadecuado del efectivo dentro de la Cooperativa.

**Zuñiga, (2016)** En su tesis previa a obtención del título denominado “Sistema de control interno Administrativo y Financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rey David Ltda.” De la Ciudad de Ambato, El instrumento a utilizar Consiste en obtener la información a partir de la encuesta. Dando mención a su objetivo de Diseñar un sistema de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito “Rey David” Ltda., como contribución a la eficiencia de los procesos administrativos y financieros de la cooperativa. Llegando a determinar que existen falencias en algunas de las áreas de la cooperativa generando retrasó al momento de obtener información. Resulta importante el diseño de un sistema de control interno porque es un método eficiente, práctico que dificulta la confabulación de fraudes, perdida de bienes por parte de los empleados o personas ajenas a la entidad. La cooperativa de ahorro y crédito “Rey David” Ltda. requiere un sistema de control interno que le permitirá contar con lineamientos específicos y controles adecuados para identificar oportunamente riesgos, que afecten el desarrollo de las actividades

dentro de la institución financiera. El sistema de control interno administrativo y financiero propuesto beneficia no solo a la matriz sino a las agencias que la cooperativa posee, definiendo procedimientos y políticas para todo el personal que labora en dicha institución.

**Castillo, (2014)** En su trabajo de grado titulado: “La auditoría en una entidad bancaria como parte esencial de la gestión de calidad, mejora continua de los procesos y satisfacción del cliente” Podemos concluir que la auditoría es aquella actividad que permite a cualquier organización lograr el cumplimiento de sus objetivos. En el caso puntual de las entidades bancarias, juega un papel muy importante en la consecución del objetivo principal, por medio de las auditorías podemos establecer la mejora continua en los procesos, de paso logramos la implementación de calidad en los servicios prestados e integramos todos los procedimientos de la entidad bancaria para satisfacer las necesidades de los clientes y así dar cumplimiento al objetivo principal. Para implementar un sistema de gestión de la calidad se hace necesario cumplir con varios requisitos, la única manera de saber si se cumplen a cabalidad es a través de una auditoría.

**Pávez, (2016)** En su trabajo de investigación “Modelo de sistema de control de gestión tesorería general de la república”, se planteó como objetivo establecer un sistema complementario que potencie al sistema actual institucional, que permita aumentar la satisfacción ciudadana, incrementar los resultados y optimizar el uso de los recursos asignados en la Ley de Presupuesto del Sector Público, se llegó a la conclusión de que el sistema de control de gestión complementario para la TGR, incluye herramientas de

control de gestión para apoyar la implementación y monitoreo de la estrategia institucional, sin perjuicio, que en la actualidad la TGR dispone de una planificación estratégica para el periodo 2015-2018, de la cual se desprenden oportunidades de mejora, carencia de ciertas herramientas de control de gestión y de metodologías para garantizar la articulación de objetivos y desdoblamiento de la estrategia.

**Molina, (2010)** En su tesis de grado “Diseño de un sistema de control interno aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito cámara de comercio de Latacunga”. Su trabajo tubo como objetivo Diseñar un Sistema de Control Interno aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Latacunga que le permita alcanzar altos niveles de efectividad, eficacia y eficiencia, en los campos administrativos, financieros y de servicio. Donde las técnicas que emplea son: encuestas, entrevistas y observaciones mediante un análisis y síntesis de contenidos de bibliografía presenta una desorientación de la forma de aplicar los procesos administrativos como la planificación, organización, dirección y control. La propuesta del sistema de control interno, está dada en forma de los requerimientos y necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Latacunga, con el fin de que su aplicación sea fácil y rápida.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Santamaria, (2017)** Realizo su tesis titulado “Características de control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso CAJA TRUJILLO - Ag. Casma 2016”. De Casma; Su investigación tuvo como objetivo determinar y describir las características de control interno de las empresas del

sector financiero del Perú: Caso Caja Trujillo - Ag. Casma 2016. Usando la técnica de la revisión bibliográfica documental y como instrumento las fichas bibliográficas y el cuestionario. Se concluye con que la entidad si aplica los componentes y realiza el seguimiento bajo la autorización del directorio. De esta manera sugiere que la institución mejoraría si aplicase un control interno adecuado a su principal activo (empleados) ya que se ha determinado una alta debilidad por la rotación Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: de su personal el cual carece de condiciones laborales, salariales y trato cordial a los mismos para poder mejorar la situación actual y si se aplica correctamente el control interno dentro una empresa sin importar el tamaño, influirá en la gestión de manera positiva, lo cual permitiría cumplir con los objetivos y cuidar los intereses de la empresa con eficiencia y eficacia.

**Ruíz, (2018)** En su investigación que lleva como 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” De Cañete, Presenta como objetivo general determinar y describir las características del Control Interno de las empresas del sector financiero del Perú y de la “CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A.”- Agencia San Vicente de Cañete, 2017. Usando la técnica de la revisión bibliográfica documental y como instrumento las fichas bibliográficas y el cuestionario. Llegando a esta conclusión: De los autores nacionales, regionales y locales revisados, sostienen que la aplicación del control interno ha contribuido a mantener un buen control administrativo,

aplicando normas y políticas de crédito para las entidades financieras influyendo de manera favorable para controlar las áreas de una empresa. Del cuestionario de 57 preguntas aplicado al administrador de la empresa se ha podido evidenciar que se está dando la importancia al manejo de un sistema de control interno a través de un manual de organización y funciones con el fin de cumplir con sus responsabilidades, objetivos, visión y misión. Pero existe deficiencia y carece de técnicas para la identificación y controles administrativos de riesgo dentro de la empresa. Por otro lado la entidad financiera realiza cambios de personal en función a su productividad. Existe baja protección de resguardo informático, es decir el sistema interno de la entidad no se encuentra actualizada desde ya hace años. Realizan actividades de seguimiento continuo, a través de actividades de supervisión en donde las sesiones de planificación y las reuniones, facilitan información a la administración y algunos casos sobre los riesgos operacionales que pueden afectar al control de la empresa.

**Zelada, (2018)** En su investigación denominada “Caracterización del control interno de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú: Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pio X Ltda. De Cajamarca, 2015 ”. Usando como técnica e instrumentos la revisión bibliográfica, documental, cuestionario y de caso. Se concluye que la implementación de un sistema de control interno incide de manera positiva en la gestión de la empresa, ya que actualmente se visualizan ciertas debilidades que impiden alcanzar un nivel de gestión óptimo con el cual se pueda llegar a cumplir las metas y objetivos. Los componentes nos permitir conocer la situación global de una empresa

obteniendo resultados confiables, eficaces, relevantes y eficientes para la toma de decisiones a futuros. El trabajo permite concluir que la implementación de un Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pio X Ltda., basado en la Resolución SBS 743-2001 le ha permitido desarrollarse institucionalmente dentro de un aceptable ambiente de control, sin embargo, se debe poner énfasis en las deficiencias presentadas ya que esto causa desconfianza por parte de sus asociados, el cual es el común denominador en las Coopac del Perú. Además, está demostrado que implantando un adecuado Sistema de Control Interno llevara a cualquier entidad a cumplir sus objetivos propuestos en beneficio de sus miles de asociados y de la sociedad en general.

**Paz & Dávalos, (2014)** En su trabajo titulado: “La contabilidad como herramienta de gestión y su incidencia en la toma de decisiones, en el área de operaciones del banco Financiero de la ciudad de Trujillo en el año 2013-2014” considerando como técnica e instrumento: El Análisis documental, tablas comparativas y ordenamiento de datos con la encuesta-entrevista. Concluye que necesita un mayor interés sobre la organización y planificación en el área administrativa y directamente en el feje de operación de dicho banco, puesto que es el encargado de coordinar las actividades a desarrollar cada uno de los trabajadores, al no contar con capacitaciones y orientaciones el personal entorpece el avance de la entidad, entonces es necesario contar con un buena organización, planificación donde incluyan las capacitaciones como desarrollo intelectual de sus trabajadores, solo así podría saber cuan cualitativo y cuantitativo seria el desempeño de cada uno de los trabajadores. De esta forma

la entidad se aseguraría que la información obtenida le sirva para una buena toma de decisiones sin perjudicar a la entidad.

**Vilca, (2018)** En su estudio que tiene por título “Control interno en el área de contabilidad y su incidencia en la información financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de las Nieves Ltda. En Ayacucho-Parinacochas-Coracora en el periodo 2015”. Cuyo objetivo principal es evaluar que el control interno en el área de contabilidad incide positivamente en la información financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de Nieves Ltda., Ayacucho-Parinacochas-Coracora en el periodo 2015, uso la técnica de la encuesta, entrevista y la investigación documental y concluye en lo siguiente: Se pudo evidenciar que no se ha realizado una Auditoría de Gestión a las Políticas de Control Interno aplicadas por el departamento de Contabilidad razón por la cual esta no es la más conveniente en vista que las Políticas aplicadas estaban acorde cuando la cooperativa inicio sus actividades y no ahora que ha sobresalido notablemente en su campo. Por otro lado, Analiza los factores que inducen el retraso en la entrega de informes financieros a los usuarios internos y externos para establecer mecanismos de cumplimiento y optimización de tiempos, por lo que se deduce que no analiza la estructura del Control Interno en el departamento de Contabilidad periódicamente como resultado un déficit en cuanto a entorno laboral como los planes organizacionales. Al realizar la evaluación de Control Interno al departamento de contabilidad, se pudo constatar que existen varias falencias las mismas que están afectando considerablemente a la información financiera que se está emitiendo. Se evidencio también una acumulación de trabajo en el área

contable, ante ello se tiene que presentar informes que no corresponden del área como es del área de logística y el área de recursos humanos, lo que implicaría laborar fuera de horario y un retraso en el cumplimiento de sus propias funciones; y debido a que no existe una adecuada planificación y coordinación para el suministro de reportes de los diversos departamentos al departamento contable como: las cajas chicas, las operaciones diarias, los gastos realizados por cada agencia, los registros de depósitos a las cuentas bancarias; no son recibidos oportunamente.

### **2.1.3 Antecedentes regionales y/o locales**

**Mamani, (2016).** En su investigación titulado “Normas de control interno en el área de tesorería de la municipalidad distrital de asillo provincia de Azangaro región Puno” tuvo como objetivo principal, el determinar la incidencia del control interno en las actividades realizadas en el área de tesorería de la municipalidad distrital de asillo provincia de Azangaro región Puno. Mediante la técnica de la encuesta, entrevista y la investigación documental, llegando a la siguiente conclusión; que el personal no cumple debidamente con las normas establecidas en su totalidad y no asumen unos de los principios aplicables al sistema de control interno, el autocontrol, además no se define una política de control interno basado en las normas de control interno. Se precisa que el responsable del área de tesorería en comunicación con el titular de la entidad, deben tomar en conocimiento la importancia sobre la implementación del control interno, tomando como referencia la plena observancia y aplicación de la Ley N° 28716 Ley de Control Interno de las Entidades del Estado y las normas de control interno para el sector público RC

N° 072-2000-CG y demás pautas y normas emanadas por el organismo superior de control, propiciando así en el nivel institucional una política de control.

**Bautista, (2018).** En su investigación titulado “Análisis de las normas de control interno en el área de tesorería de la municipalidad distrital de Cuturapi” de la región Puno tuvo como su objetivo principal, analizar la incidencia del control interno en las actividades realizadas en el área de tesorería de la municipalidad distrital de Cuturapi. Mediante la técnica del sondeo, entrevista y la investigación documental, se llegó a la terminación que existe un regular cumplimiento de las normas de control interno y habiéndose realizado tal determinación de las deficiencias encontradas en el control interno, precisando que el responsable de caja en conjunto con el titular de la entidad deben tomar conocimiento sobre la implementación de la estructura de control interno establecido en la resolución de Contraloría General de la República N° 320-2006-CG.

**Mamani, (2018)** En su informe final titulado “Caracterización del sistema de control interno de la Asociación Fernando Stahl en el área de tesorería Juliaca, 2018” Citando su objetivo principal es describir la caracterización del sistema de control interno de la Asociación Fernando Stahl en el área de tesorería Juliaca, 2018. Donde se utilizará los siguientes instrumentos: Cuestionario, encuesta, entrevista, diferentes datos y documentos. Se concluye: que la institución cuenta en su planilla con la mayoría de trabajadores de la edad 25 a 35 años definiéndose como una plana de personal joven, en su mayoría de sexo femenino, el 40% indica que van trabajando más de 10 años y un 67% con título de licenciados, así mismo

concluimos que el componente ambiente de control a veces, casi siempre y siempre hacen el cumplimiento de acuerdo y nunca o casi nunca es escaso lo que se ve o pasan por alto a este componente y su realización adecuadamente esto determina que no hay mucha dificultad al cumplimiento de este componente. En cuanto al componente Evaluación de Riesgos a veces lo realizan correctamente así identificamos la inexperiencia o la falta de seguir un proceso, por otro lado, el componente Actividades de Control casi siempre y/o siempre lo realizan apropiadamente, así mismo el componente Información y Comunicación lo ejecutan casi siempre y acertadamente por último el componente Supervisión y monitoreo también lo realizan casi siempre y/o siempre de la mejor manera posible.

**Pilco, (2019)** Realizó una investigación denominada: “Caracterización del control interno en la gestión de tesorería de la Municipalidad Provincial de el Collao-Ilave, periodo 2018” que tuvo como finalidad demostrar que la implementación del Control interno es deficiente; ya que el Administrador no tiene una adecuada revisión, verificación y evaluación sobre el desempeño de los funcionarios y servidores que laboran en la oficina de tesorería, generando un bajo nivel de identificación de riesgos en los proceso de dicha área. Bajo nivel de autoevaluaciones evitando proponer planes de mejora continua para la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave. Asimismo, es bajo y deficiente en el manejo de fondos públicos, ya que los servidores y funcionarios públicos no emplean adecuadamente las normas, manuales de procedimientos, guías y directivas del área para un apropiado. también se pudo comprobar que no se

tiene un adecuado ambiente para la cautela de la documentación que sirve como sustento de las operaciones de ingresos y gastos.

**Collanqui, (2018)** En su informe denominado: “Caracterización del control interno de la empresa Financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la Agencia Tupac Amaru de la Ciudad de Juliaca, 2018” Cuyo objetivo primordial es Describir las características del control interno de la empresa financiera Credinka S.A. en el área de negocios de la agencia Túpac Amaru de la ciudad de Juliaca-2018. Siendo utilizados como instrumentos: Cuestionario, encuesta. Finalizando con lo siguiente: Que la empresa si tiene un adecuado sistema de control interno y cuenta con el MOF debidamente actualizado, así mismo existe políticas y mecanismos adecuados para la selección del personal, a la vez los colaboradores indican que conoce los procesos que involucran su área teniendo acceso al sistema de información y la remuneración si está en relación al cargo, funciones y responsabilidades asignadas. También se tiene identificado los riesgos por cada objetivo, reduciendo así fraudes, además la entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información necesaria para la satisfacción de sus clientes asegurando la calidad de atención. Los colaboradores comunican las deficiencias encontradas de forma oportuna a niveles facultados para aplicar las medidas correctivas, para ello reciben capacitaciones constantes. De esta manera en un promedio de 85% el control interno contribuye al fortalecimiento de la entidad alcanzando así la eficiencia en el desarrollo de las actividades logrando así la confianza en sus colaboradores.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Fundamentos teóricos de Control Interno**

**Rodriguez, L. & Martinez, S. (s.f.)** Sus inicios datan en la década de los 80, en la Revolución Industrial al surgir la necesidad del control de las operaciones realizadas por máquinas manejadas por varias personas. se comenzaron a ejecutar una serie de acciones en diferentes países con el fin de dar respuesta a un conjunto de inquietudes sobre la diversidad de conceptos e interpretaciones que existía sobre el control interno, ajustados obviamente al entorno empresarial característico de los países capitalistas. La pretensión consistía en alcanzar una definición de un nuevo marco conceptual para el control interno, que fuera capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que habían venido siendo utilizadas sobre el mismo, con el objetivo de que las organizaciones públicas o privadas, la auditoría interna o externa, así como los diferentes niveles legislativos y académicos dispongan de un marco conceptual común, con una visión integradora que pueda satisfacer las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados con este concepto.

**Rivas, (2011)** A partir de la década de los noventa, los nuevos modelos desarrollados en el campo del control, están definiendo una nueva corriente del pensamiento, con una amplia concepción sobre la organización, involucrando una mayor participación de la dirección, gerentes y personal en general de las organizaciones a nivel mundial. Estos modelos han sido desarrollados con la idea de que representen fuertes soportes del éxito de la organización, siempre que los mismos sean llevados con el criterio y la perspicacia necesaria de parte del profesional.

**Amador, (2002)** Al referirse al término de Control Interno en forma específica se hacía alusión a la prevención de fraudes en forma preponderante, situación que en el transcurso del tiempo ha quedado eliminada, pero sin menoscabar que al presentarse ese hecho se debe dedicar la diligencia respectiva para desahogarlo. En las primeras corrientes que se refieren al control interno se hace referencia a la coordinación existente entre la contabilidad de una organización, sus métodos y procedimientos que utiliza y a las funciones del personal. En otra corriente de pensamiento se alude a la organización, contabilidad, funciones, métodos y procedimientos, directriz que aglutina en cierta medida el campo administrativo y el contable o financiero.

**Hurtado & Álvarez, (2016)** El control se refiere a los mecanismos, acciones, intervenciones utilizadas para garantizar que lo desarrollado se cumple con relación a las reglas y procedimientos que se establecen. Es de anotar, que la expresión control, para algunas personas, tiene una connotación negativa, pues se referencia con restricción, vigilancia, imposición, pero realmente en el cotidiano desarrollo de las entidades, el control es necesario para garantizar un flujo normal del trabajo y el cumplimiento efectivo de la misión o plan de trabajo. Es por ello que es de suma trascendencia ya que contribuye a medir, detectar, evaluar y corregir la labor ejecutada, desviaciones presentadas, con el fin de lograr los propósitos establecidos. Así mismo, el control posibilita el análisis y evaluación de lo realizado confrontado con lo planeado. Los métodos, técnicas y sistemas de control son aplicables inclusive a la vida cotidiana constituyéndose en una herramienta que permite comprobar

y asegurar sí los objetivos, propósitos o metas son alcanzados de acuerdo a lo planeado.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1 Definición de Control Interno**

El Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcancen los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos. Fijando el cumplimiento de los objetivos en los siguientes rangos:

- a. Efectividad y eficiencia de las operaciones orientada a los objetivos básicos de la entidad, incluyendo el desempeño, la rentabilidad y salvaguardar los recursos.
- b. Confiabilidad de la información financiera relacionada con los estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados, tales como ganancias realizadas, informadas públicamente.

Tales niveles diferentes pero relacionadas entre sí, permiten redireccionar la atención para satisfacer necesidades (Contraloría General de la República, 2014).

**Meléndez, (2016)** Es una herramienta de gestión, que comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos el cual en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso constante realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para

la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad.

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

### **2.3.2 Tipos de Control Interno**

**a.** Control Externo, es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos; y es aplicado por la Contraloría General de la República u otro órgano del Sistema Nacional de Control. (Contraloría General de la República, 2014).

**b.** El Control Interno, es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos. (Contraloría General de la República, 2014).

### **2.3.3 Objetivos del Control Interno**

a. Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, y de los servicios que presta.

b. Cuidar y resguardar los recursos y bienes contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales.

c. Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.

d. Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.

- e. Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- f. Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores de rendir cuenta por los fondos y bienes a su cargo.
- g. Promover que se genere valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía. (Contraloría General de la República, 2014).

#### **2.3.4 Componentes de Control Interno**

**a. Ambiente de control.** Se refiere a lo que podríamos llamar cultura generalizada del ente u organismo con respecto al control. La naturaleza de esa actitud fija el clima organizacional y sobre todo proporciona la disciplina mediante la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

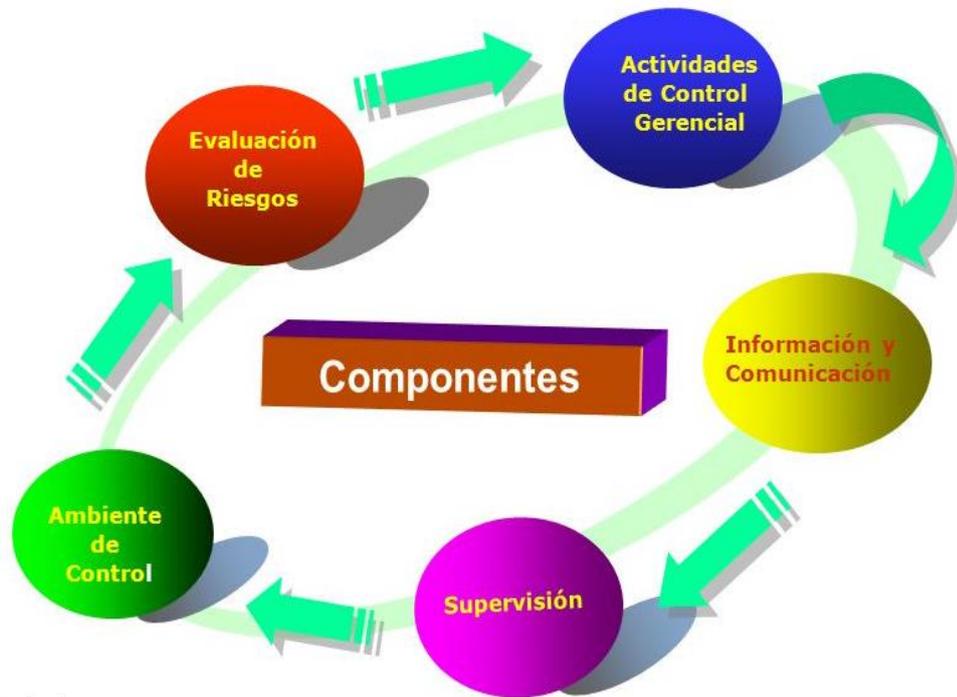
**b. Evaluación de Riesgos.** Identifica causas potenciales que facilitan o impiden alcanzar los objetivos. La administración de riesgos debe formar parte de la cultura de una entidad en donde debe estar incorporada la filosofía, procesos de negocio de la entidad y prácticas.

**c. Actividades de Control.** Son políticas y procedimientos importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas sino para asegurar y llevar a cabo las acciones necesarias para alcanzar los objetivos, contribuyendo a la administración.

**d. Información y Comunicación.** Es el flujo de la información para todas las áreas y niveles. La comunicación es inherente de información, siendo indispensable su adecuada transmisión al personal para que pueda cumplir con sus responsabilidades, de acuerdo a la ubicación que se encuentra en el puesto laboral.

**e. Actividad de Supervisión.** Consiste en comprobar si funciona bien el sistema de control interno, debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación, ello debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta supervisión puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (Peña, 2017).

**Figura 1** Componentes de Control Interno



Fuente: <https://slideplayer.es/slide/1636259/>

### **2.3.5 Importancia del Control Interno**

El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. Para entender la importancia conviene empezar por entender el propósito del control interno, el cual tiene como objetivo resguardar los recursos de la entidad evitando pérdidas por negligencias o fraudes, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa.

En suma, ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino. El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, a la vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente. (Contraloría General de la República, 2014).

### **2.3.6 Evolución del Control Interno**

A partir de la década del 70, a causa del descubrimiento de muchos pagos ilegales, malversaciones y otras prácticas delictivas en los negocios, comenzó a prestarse mayor atención al tema sobre controles internos. Hasta entonces, el Control Interno generalmente se había considerado como un tema reservado solamente a los contadores. A partir de los años 80, se comenzaron a ejecutar una serie de acciones con el fin de dar respuesta a un conjunto de inquietudes sobre la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones que existían sobre el Control Interno en el ámbito internacional. (Contraloría General de la República, 2014).

### 2.3.7 Principales Modelos de Control Interno

**Tabla 1** Principales modelos de Control Interno.

| Modelo   | País de Origen | Propósito   | Aspectos Importantes   |
|--|----------------|---|--|
| <b>COSO Committee of Sponsoring Organizations of the treadway commission</b> | Estados Unidos | Apoyar a la dirección para un mejor control de la organización.   | Incluye la identificación de riesgos internos y externos o los asociados al cambio.<br>Resalta la importancia de la planificación y la supervisión.<br>Plantea pirámide de componentes de control interrelacionados.   |
| <b>COCO Criteria of Control Board</b>  | Canadá         | Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones a través de una mejor comprensión del control interno, del riesgo y de la dirección.                     | Se sustenta en la teoría general de sistemas y de la contingencia.<br>Resalta la importancia de la definición y adopción de normas y políticas.<br>Plantea que la planeación estratégica proporciona sentido a la dirección.<br>Define criterios para diseño, desarrollo y modificación del control. |
| <b>ACC Australian Control Criteria</b>                                       | Australia      | Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones, dándole importancia a los trabajadores y a otros grupos de interés en el cumplimiento de los objetivos. | Resalta la importancia del autocontrol y confianza mutua.<br>Hace énfasis en los conocimientos y habilidades para el desarrollo de una actividad.<br>Incluye un modelo de gestión de riesgos.  |
| <b>Cadbury</b>   | Reino Unido    | Adopta una comprensión de control más amplia. Brinda mayores especificaciones en la definición de su enfoque sobre el sistema de control.   | Se soporta en el sistema COSO, exceptuando lo referente a sistemas de información, lo cual se incorpora en otros elementos.  |

Fuente: Contraloría General de la República, (2014).

## **2.3.8 Control caja**

### **2.3.8.1 Arqueo de caja**

**Hirahce, (2012)** En su informe especial “Arqueo de caja y sus procedimientos” Indica que, es un procedimiento que permite analizar las transacciones de entradas y salidas en relación al efectivo recibido por la empresa durante un determinado período, con el propósito de corroborar la contabilización eficaz del dinero.

Las transacciones que se afectan diariamente entre empresas son infinitas, por tanto, esas operaciones de compras, ventas y pagos requiere el uso del efectivo y de ahí su importancia como un medio eficaz de pago.

### **2.3.8.2 Políticas y procedimientos**

**Hirahce, (2012)** De las políticas contables, la gerencia de la empresa deberá establecer las políticas contables referidas a la custodia del efectivo, en la cual se incluirán a las áreas pertinentes, tales como Ventas, Cobranzas, Tesorería y Contabilidad.

- a. Se deberá identificar a los responsables de la custodia del efectivo y equivalentes de efectivo.
- b. Los responsables establecerán las autorizaciones de los egresos de efectivo.
- c. Los procedimientos de transferencias tienen un plazo de custodia para que sea un medio más seguro (bóveda, cuentas corrientes o de ahorros, etc).
- d. Desarrollar un flujograma, que genere la recepción de efectivo identificando áreas, personas responsables, hecho económico.

- e. Los procedimientos de arquezos de caja está programado a llevarse ordinariamente (mensual, sorpresivo y selectivo) por la jefatura asignada.
- f. Los fondos y documentos materia de arqueo deben ser practicados en presencia de la persona responsable del área de caja.
- g. Con la finalidad de adoptar medidas correctivas se debe registrar por escrito y comunicarse a la jefatura inmediata sobre las irregularidades e incidencias encontradas en el arqueo de caja.
- h. El hecho de adaptar y fundamentar el arqueo de caja general va de acuerdo a como la entidad lleva un control interno en cuanto a custodia documentaria (Títulos valores negociables, escrituras en garantía).

#### **2.3.8.3 Objetivos**

- c. Prevenir y evitar fraudes de caja.
- d. La eficiencia del personal de caja se debe promover.
- e. Salvaguardar y proteger el efectivo en caja.
- f. Descubrir malversaciones.
- g. Identificar errores de caja.
- h. Detectar filtraciones y desperdicios de caja.
- i. Obtener oportunamente información administrativa y contable de caja.

#### **2.3.8.4 Principios**

- a. Se debe tener bien separadas las funciones de registro, autorización, ejecución, custodia.
- b. Deben intervenir por lo menos dos personas en cada operación de caja.
- c. Ni un colaborador que interviene en caja no debe tener acceso a los registros contables que controle su actividad.

- d. La labor de los empleados de caja es de complemento no de inspección.
- e. Es de exclusiva función el registro de operaciones en caja del área de contabilidad.

#### **2.3.8.5 Conciliaciones Bancarias**

Una conciliación bancaria es una comparación que se hace entre los apuntes contables que lleva una empresa de su cuenta corriente o cuenta de bancos y los ajustes que el propio banco realiza sobre la misma cuenta. Es un proceso que permite comparar los valores que la empresa tiene registrados de una cuenta de ahorros o cuenta corriente con los valores que el banco le suministra por medio del extracto bancario, que suele recibirse cada mes. asegurarse de que todas las entradas y desembolsos de efectivo se hayan contabilizado. Las empresas tienen un libro auxiliar de bancos en el cual registra cada uno de los movimientos hechos en una cuenta bancaria, como son el giro de cheques, consignaciones, notas débito, notas crédito, anulación de cheques y consignaciones, etc.

Proceso de conciliación: La empresa va registrando todos los movimientos en un libro auxiliar y, a su vez, el banco hace lo mismo, al mes el banco suele enviar a cada uno de sus clientes, un estado de cuenta en el que se detallan todos los asientos realizados, un extracto bancario. Por lo general, el saldo del extracto bancario nunca coincide con el saldo que la empresa tiene en sus libros auxiliares, por lo que es preciso identificar las diferencias y las causas por las que esos valores no coinciden. Entre las causas más comunes que conllevan a que los valores de los libros auxiliares y el extracto bancario no coincidan, tenemos:

- a. Cheques girados por la empresa y que no han sido cobrados por el beneficiario del cheque.
- b. Consignaciones registradas en los libros auxiliares pero que el banco aun no las ha abonado a la cuenta de la empresa.
- c. Notas debito que el banco ha cargado a la cuenta bancaria y que la empresa no ha registrado en su libro auxiliar.
- d. Notas crédito que el banco ha abonado a la cuenta de la empresa y que ésta aun no las ha registrado en sus libros auxiliares.
- e. Errores de la empresa al momento de registrar los conceptos y valores en el libro auxiliar.
- f. Errores del banco al liquidar determinados conceptos.

#### **2.3.8.6 Medios de Pago**

Son los medios que se utilizan a través del sistema financiero para recibir dinero, realizar transferencias de dinero entre cuentas de distintas personas y empresas que desarrollan actividades en el país. Los Medios de Pago son los siguientes:

- a. Depósitos en cuentas.
- b. Giros.
- c. Transferencia de fondos.
- d. Órdenes de pago.
- e. Tarjetas de débito.
- f. Tarjetas de crédito.

- g. Cheques con la cláusula de “no negociables”, “intransferibles”, “no a la orden” u otra equivalente, emitidos al amparo del artículo 190° de la Ley de Títulos Valores.

#### **2.3.8.7 Datos informativos de la empresa**

La cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa objeto de estudio, incursiona en el mundo cooperativo en la tipología de ahorro, un 18 de Junio del 2015 en la ciudad de Arequipa con el propósito de constituirse en la solución a la difícil situación económica que atraviesa el ciudadano común, contra los entes crediticios privados quienes limitan el uso de sus servicios, por la exigencia de requisitos formales, los mismos que hacen imposible el acceso a los servicios que prestan, por lo que ante esta situación se presenta el movimiento cooperativo para lograr su propósito económico y social. Hoy la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, lidera ya el movimiento cooperativo en nuestra región Puno con las siguientes agencias: Santa Bárbara, Bolognesi, Gonzales Prada, San José, Juli, Laykakota, La Torre, Desaguadero, Huancané y Cabanillas. Y también hace una presencia imponente a nivel nacional en los diferentes departamentos que son Lima, Arequipa, Puno (Juliaca), Madre de Dios, Tacna y Moquegua, liderado por su presidenta del consejo administrativo la Sra. Rosadri Zapana y su gerente general el Sr. Martin Castillo.

### **III. HIPÓTESIS**

**Legrá, (2018)** Comenta que las Hipótesis descriptivas solo pueden establecer relaciones simples que solo caracterizan los comportamientos expositivos del Objeto de estudio.

Es por eso que en la presente investigación no se plantea Hipótesis por ser un trabajo de tipo cualitativo - descriptivo, no experimental.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Tipo de investigación**

**Legrá, (2018)** En su trabajo denominado “Elementos teóricos y prácticos de la investigación científico-tecnológica” menciona sobre el tipo de investigación que viene a ser cualitativo por la recolección de datos, verificación de los escritos, y todo el elemento relacionado con la investigación que permiten recoger en forma directa toda la información de la realidad objeto de estudio, creando nuevos instrumentos para la presentación de los resultados.

Por lo tanto, el presente trabajo corresponde a una investigación cualitativa, ya que expresa las cualidades, opiniones y caracteres en general.

### **4.2 Nivel de investigación**

**Legrá, (2018)** En su investigación “Elementos teóricos y prácticos de la investigación científico-tecnológica” afirma que el alcance descriptivo, permite identificar los principales rasgos de la unidad a investigar, debido a que solo se limita a describir las características de las variables en cuestión.

Considerando la cita de dicho autor es que la presente investigación será del tipo descriptivo, debido a que se pretende de alguna manera relatar las características del control interno de la Cooperativa en estudio.

### **4.3 Diseño de investigación**

#### **No experimental**

**Lopez, (2011)** en su investigación “Metodología de la Investigación”. Guía Instrumental en Venezuela, indica que no hay manipulación en las variables en este tipo de estudios por parte del indagador porque solo se describirá la interpretación del control interno.

De tal manera el diseño de la presente investigación es No experimental, ya que el indagador no altera ni manipula las Variables y se aplica en un período determinado.

### **4.4 Universo y muestra**

#### **4.4.1 Universo**

**Fidias, (2012).** El Universo o población es el conjunto de personas u objetos a los que se refieren los resultados. Una población es infinita cuando no es posible contar a todos sus elementos y es finita cuando tiene un número limitado de elementos y es accesible cuando realmente se tiene acceso.

En este caso la unidad de observación o universo serán los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito “Credicoop Arequipa” compuesta por 20 personas entre varones y mujeres que vienen laborando en el área de caja de las diversas agencias de Puno con diferentes opiniones y respuestas.

**Tabla 2** Población del área de caja de las diferentes agencias de la cooperativa de ahorro y crédito “CREDICOOP AREQUIPA” de la región Puno.

| N° | REGIÓN | AGENCIAS       | Personal que labora en el área de caja |
|----|--------|----------------|--|
| 1  | PUNO   | Santa Bárbara  | 2                                      |
|    |        | Bolognesi      | 2                                      |
|    |        | Gonzales Prada | 3                                      |
|    |        | San José       | 2                                      |
|    |        | Juli           | 2                                      |
|    |        | Laykakota      | 2                                      |
|    |        | La Torre       | 2                                      |
|    |        | Desaguadero    | 2                                      |
|    |        | Huancané       | 2                                      |
|    |        | Cabanillas     | 1                                      |
|    |        | Total          |  |

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.4.2 Muestra

**Fidias, (2012)**. Es un subconjunto o parte de la población accesible seleccionada para describir sus propiedades.

Por su lado Hernández citado en **Castro, (2003)**. señala que “Si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra”. De esta manera en investigaciones descriptivas se debe seleccionar entre 10 y 20% de la población accesible.

Es por tal motivo que en esta investigación se tomó como muestra a las 20 personas que laboran en las diferentes agencias del área de caja de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de Puno, 2018.

#### 4.5 Definición y operacionalización de variables e indicadores

**Tabla 3** Operacionalización de Variables

**TITULO:** CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJA DE LAS AGENCIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “CREDICOOP AREQUIPA” DE LA REGIÓN PUNO, 2018.

| VARIABLE        | DIMENSIÓN                  | INDICADORES  | ITEM                                      | INSTRUMENTO | ESCALA  | RANGO                           |
|-----------------|----------------------------|--|---|-------------|---------|---------------------------------|
| Control Interno | Entorno de Control         | *Compromiso con integridad y valores.<br>*Define responsabilidades.<br>*Determinación en la gestión.<br>*Compromiso con el desarrollo y retención de profesionales competentes.                      | P. 1,2,3<br>P. 4<br>P. 5<br>P. 6          | Encuesta    | Ordinal | Si<br>No<br>No sabe<br>No Opina |
|                 | Evaluación de Riesgo       | *Definición de objetivos<br>*Identificación de riesgos<br>*Prevenir riesgos en los sistemas de información.<br>*Detectar fraudes.<br>*Afronta riesgos con buenos mecanismos.                         | P. 7<br>P. 8<br>P. 9<br>P. 10<br>P. 11    |             |         |                                 |
|                 | Actividades de Control     | *Supervisa el uso de sistemas (Softwares).<br>*Establecen políticas procedimientos adecuados.<br>*Supervisión de caja.<br>*Identificación de malos manejos.<br>*Corrección de errores oportunamente. | P. 12<br>P. 13<br>P. 14<br>P. 15<br>P. 16 |             |         |                                 |
|                 | Información y Comunicación | *Revisión de información.<br>*Información clara sobre sus funciones.<br>*Comunicación entre directivos y colaboradores de diferentes áreas.  | P. 17<br>P.18<br>P. 19,20,21              |             |         |                                 |
|                 | Actividades de Supervisión | *Supervisión y monitoreo de actividades.<br>*Evaluación y comunicación de las deficiencias encontradas.  | P. 22<br>P. 23,24                         |             |         |                                 |

## **4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **4.6.1 Técnicas**

**Fidias, (2012)**. Nos explica por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información.

En el presente estudio se realizó a través de la técnica de la encuesta.

### **4.6.2 Instrumentos**

**Fidias, (2012)**. Señala que un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.

En este caso la herramienta es el cuestionario impreso en papel, lo cual contiene 24 interrogantes y se plasma en hoja anexa 02.

## **4.7 Plan de análisis**

Este trabajo será abordado a través de la recopilación de datos mediante la aplicación de un cuestionario el que fue diseñado mediante preguntas de manera explícita para que todos los resultados que se obtengan fueran claros y específicos para evitar recolectar información que no fuera útil para la presente investigación.

Se realizará la encuesta a los empleados del área de caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018. Después de reunir los datos necesarios a través del trabajo de campo la información será procesada de manera objetiva, confiable y comparativa a través del software Microsoft Office y se elaboraran tablas y

gráficos diferenciales para llegar a la conclusión sobre la caracterización del control interno el cual es el tema en mención.

## 4.8 Matriz de consistencia

**Tabla 4** *Matriz de Consistencia*

**TITULO:** CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJA DE LAS AGENCIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “CREDICOOP AREQUIPA” DE LA REGIÓN PUNO, 2018.

| PROBLEMA  | OBJETIVOS   | VARIABLE        | METODOLOGÍA   |
|---|---|-----------------|---|
| <p><b>Problema General</b><br/>¿Cuáles son las características del control interno en el área de caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos</b><br/>¿Cuáles son las características del ambiente de control en el área de caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018?</p> <p>¿Cuáles son las características de la evaluación de riesgos en el área de caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018?</p> <p>¿Cuáles son las características de las actividades de control en el área de caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018?</p> <p>¿Cuáles son las características de la información y comunicación en el área de caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018?</p> <p>¿Cuáles son las características de las actividades de supervisión y monitoreo en el área de caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018?</p> | <p><b>Objetivo General</b><br/>Describir las características del control interno en el área de caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b><br/>Describir las características del ambiente de control interno en el área de caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018.</p> <p>Describir las características de la evaluación de riesgos en el área de caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018.</p> <p>Describir las características de las actividades de control en el área de caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018.</p> <p>Describir las características de la información y comunicación en el área de caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018.</p> <p>Describir las características de las actividades de supervisión y monitoreo en el área de caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno, 2018.</p> | Control Interno | <p><b>Tipo:</b> Cualitativa.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental-Descriptivo.</p> <p><b>Población:</b> Todos los trabajadores del área de caja de la cooperativa de ahorro y crédito credicoop Arequipa de Puno que son un total de 20 colaboradores.</p> <p><b>Muestra:</b> Personal que laboran en la Cooperativa que son un total de 20 colaboradores.</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario.</p> |

## 4.9 Principios éticos

La ética profesional es la disciplina que regula las actividades dentro de cada profesión en particular. Siendo necesario mencionar los siguientes:

- 4.9.1 Integridad.** Es ser integro, imparcial, recto y ser sincero con uno mismo y los demás, así mismo la integridad obliga a que el contador sea intachable en todos sus actos.
- 4.9.2 Objetividad.** Es ser equitativo, sin ningún favoritismo con nadie. Teniendo clara la idea que lo de Dios para Dios, lo de los hombres para los hombres y lo del César para el César.
- 4.9.3 Confidencialidad.** Es poner énfasis en la confidencialidad de la investigación guardando reserva con los resultados obtenidos sin exponerlos con terceros, excepto en el caso que haya un deber de ley o profesional que cumplir.
- 4.9.4 Responsabilidad.** Es cumplir los compromisos adquiridos en una forma satisfactoria para todos, se falta a este principio si se cumple a medias dichos compromisos.
- 4.9.5 Independencia.** Es ser evidente, claro y verás con los demás, dándoles a entender que no existen lazos familiares, ni amistosos ni mucho menos intereses particulares que hagan inclinar las opiniones a favor o en contra. Independientemente teniendo criterio limpio de ataduras sociales, es la esencia de la Auditoría.

## V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 5.1 Resultados

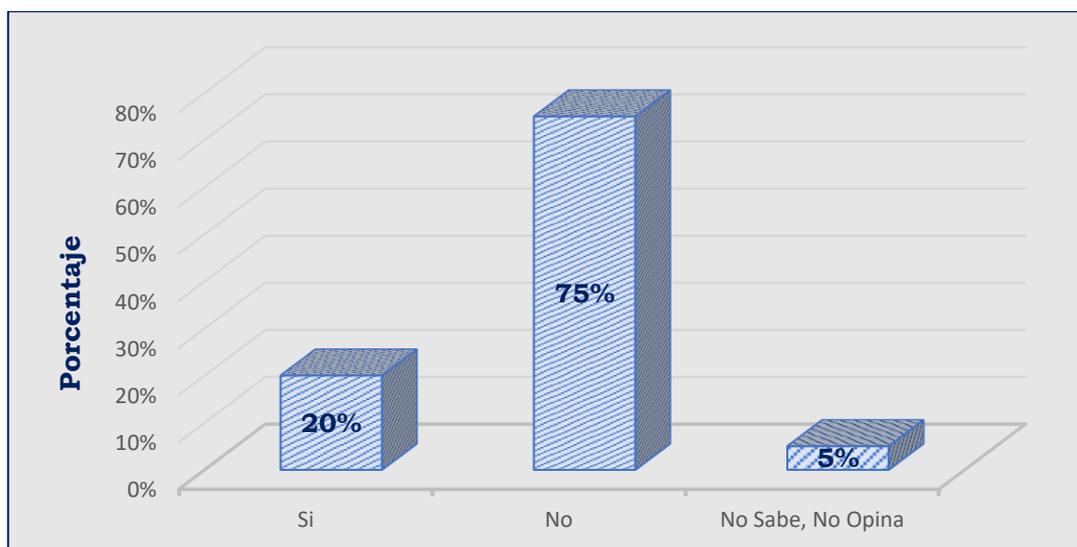
#### 5.1.1 Respecto al objetivo específico 1

**Tabla 5** *Noción sobre la visión, misión, políticas y estructura de la empresa.*

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 4          | 20 %       |
| No                | 15         | 75 %       |
| No Sabe, No Opina | 1          | 5 %        |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 1** *Noción sobre la visión, misión, políticas y estructura de la empresa.*



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 5.

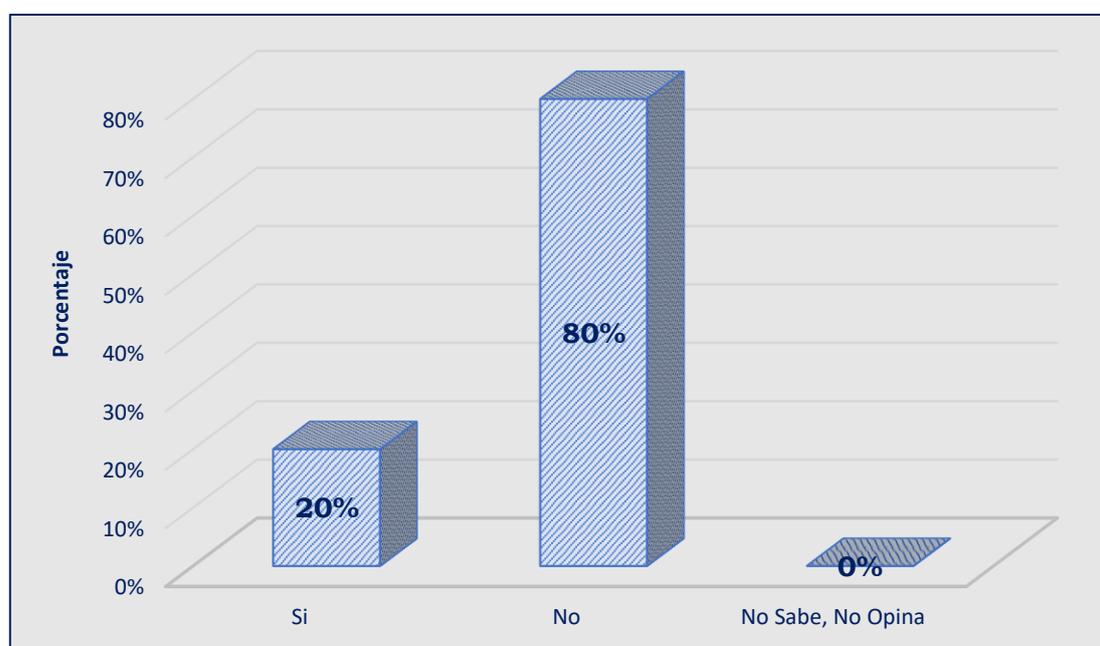
**Interpretación:** En la tabla 5 se observa que del 100% de los encuestados, el 75% de los encuestados No conoce la visión, misión, políticas y la estructura de la empresa; En cambio el 20% afirma que, si conoce y el 5% No sabe, No opina al respecto. El resultado muestra que no existe una adecuada incorporación del personal, no estimula ni promueve su compromiso hacia la empresa.

**Tabla 6** Actividades orientadas a definir los objetivos y acciones de la empresa.

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 4          | 20 %       |
| No                | 16         | 80 %       |
| No Sabe, No Opina | 0          | 0 %        |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 2** Actividades orientadas a definir los objetivos y acciones de la empresa.



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 6.

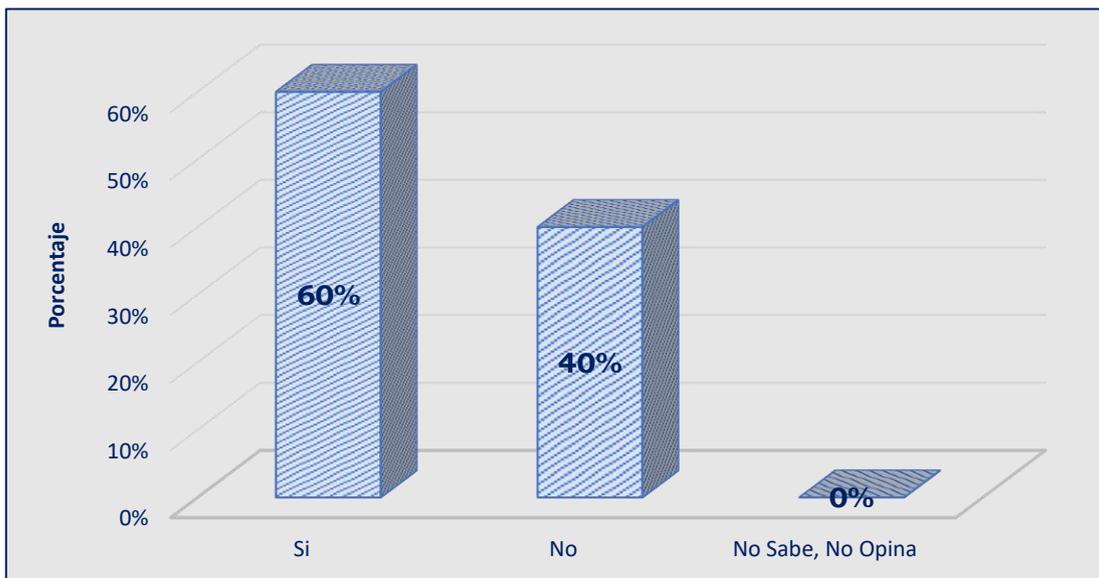
**Interpretación:** En la tabla 6 se observa que del 100% de los encuestados, el 80% de los colaboradores No participó definiendo los objetivos y las acciones de la empresa; Por tanto, el 20% de los encuestados Si participaron activamente. Los resultados muestran claramente que las directivas administrativas no ejercen influencia definiendo objetivos en sus colaboradores.

**Tabla 7** Fomentar capacitaciones al personal sobre valores, cultura organizacional y profesionalismo.

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 12         | 60 %       |
| No                | 8          | 40 %       |
| No Sabe, No Opina | 0          | 0 %        |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 3** Fomentar capacitaciones al personal sobre valores, cultura organizacional y profesionalismo.



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 7.

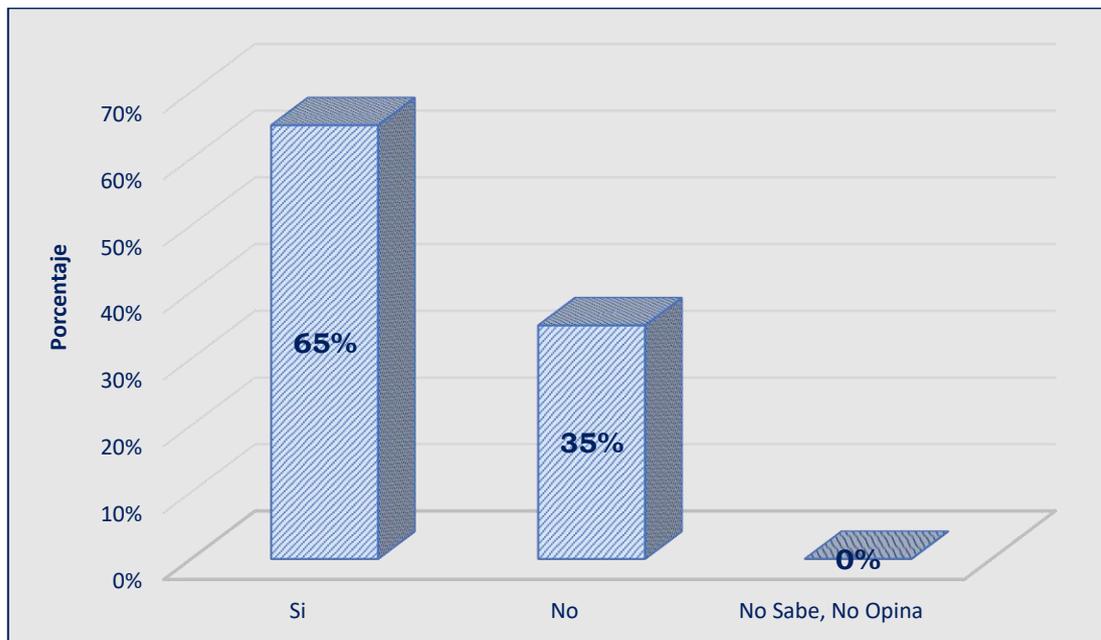
**Interpretación:** En la tabla 7 se observa que del 100% de los encuestados, el 60% de los colaboradores afirma que en el área de caja Si se promueve capacitaciones sobre valores, cultura organizacional y profesionalismo; En cambio el 40% de los encuestados indica que No se realizan capacitaciones. Lo que nos demuestra que una constante capacitación al personal es lo que dirige a la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas se realizan.

**Tabla 8** Fijar funciones, responsabilidades y limitaciones en caja.

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 13         | 65 %       |
| No                | 7          | 35 %       |
| No Sabe, No Opina | 0          | 0 %        |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 4** Fijar funciones, responsabilidades y limitaciones en caja.



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 8.

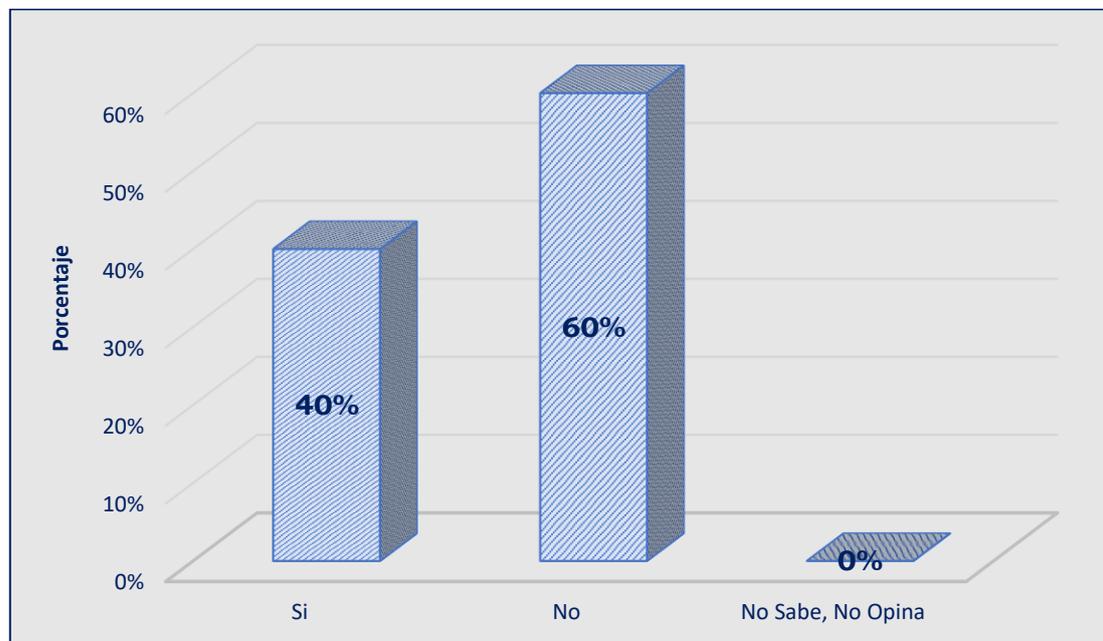
**Interpretación:** En la tabla 8 se observa que del 100% de los encuestados, el 65% Considera que las principales funciones, responsabilidades y limitaciones del área de caja Si están bien definidas; Sin embargo, el 35% considera que no están bien definidas. Con los resultados obtenidos, podemos señalar que se asignan adecuadamente las responsabilidades y funciones para lograr los objetivos.

**Tabla 9** Rotación continua del personal de caja.

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 8          | 40 %       |
| No                | 12         | 60 %       |
| No Sabe, No Opina | 0          | 0 %        |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 5** Rotación continua del personal de caja.



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 9.

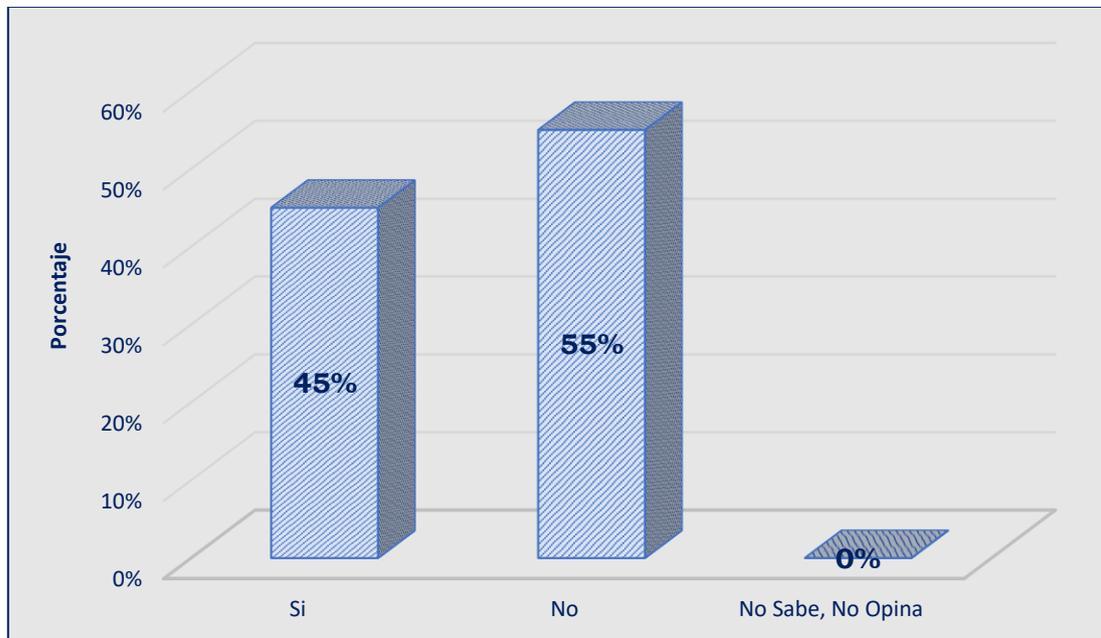
**Interpretación:** En la tabla 9 se observa que del 100% de los encuestados, el 60% afirma que Si existe rotación del personal del área de caja; En cambio el 40% indica que No existe rotación del personal. Esto podría llevar a tener deficiencias y fraudes en caja, ya que el personal que lleva periodos indeterminados de trabajo, conoce todos los movimientos que se generan en dicha área

**Tabla 10** *Impulsa el desarrollo y crecimiento del personal de caja.*

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 9          | 45 %       |
| No                | 11         | 55 %       |
| No Sabe, No Opina | 0          | 0 %        |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 6** *Impulsa el desarrollo y crecimiento del personal de caja.*



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 10.

**Interpretación:** En la tabla 10 se observa que del 100% de los encuestados, el 55% indica que la empresa No promueve el desarrollo y crecimiento del personal del área de caja; Sin embargo, el 45% afirma que, Si se promueve el desarrollo y crecimiento del personal del área de caja, dando incentivos o sanciones. Esto permite darnos cuenta de la entidad no promueve el desempeño eficaz de sus colaboradores.

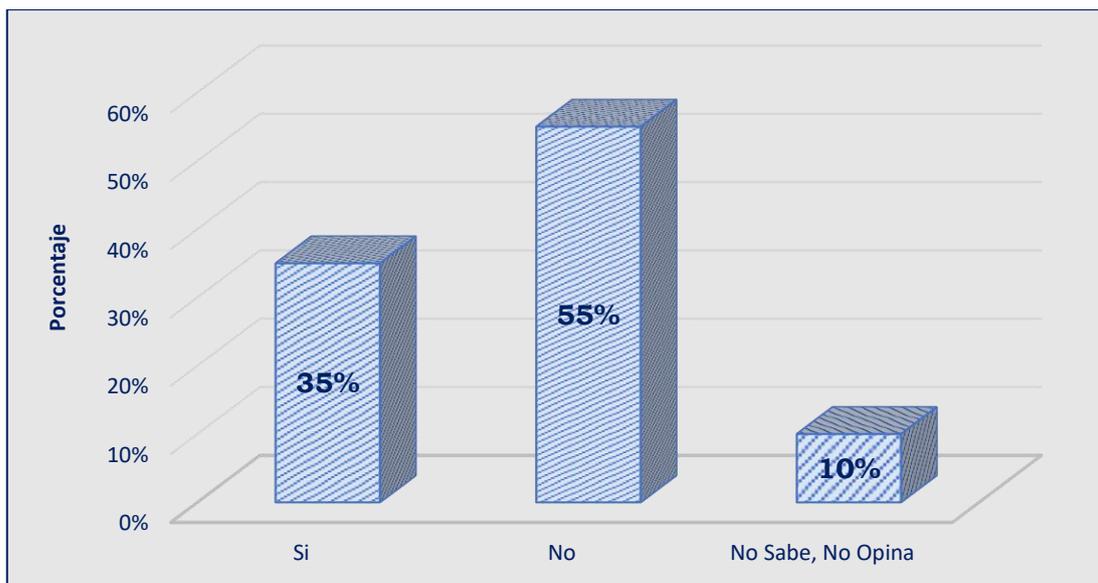
### 5.1.2 Respecto al objetivo específico 2

**Tabla 11** Calificación de objetivos: medibles, alcanzables, notables o determinables.

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 7          | 35 %       |
| No                | 11         | 55 %       |
| No Sabe, No Opina | 2          | 10 %       |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 7** Calificación de objetivos: medibles, alcanzables, notables o determinables.



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 11.

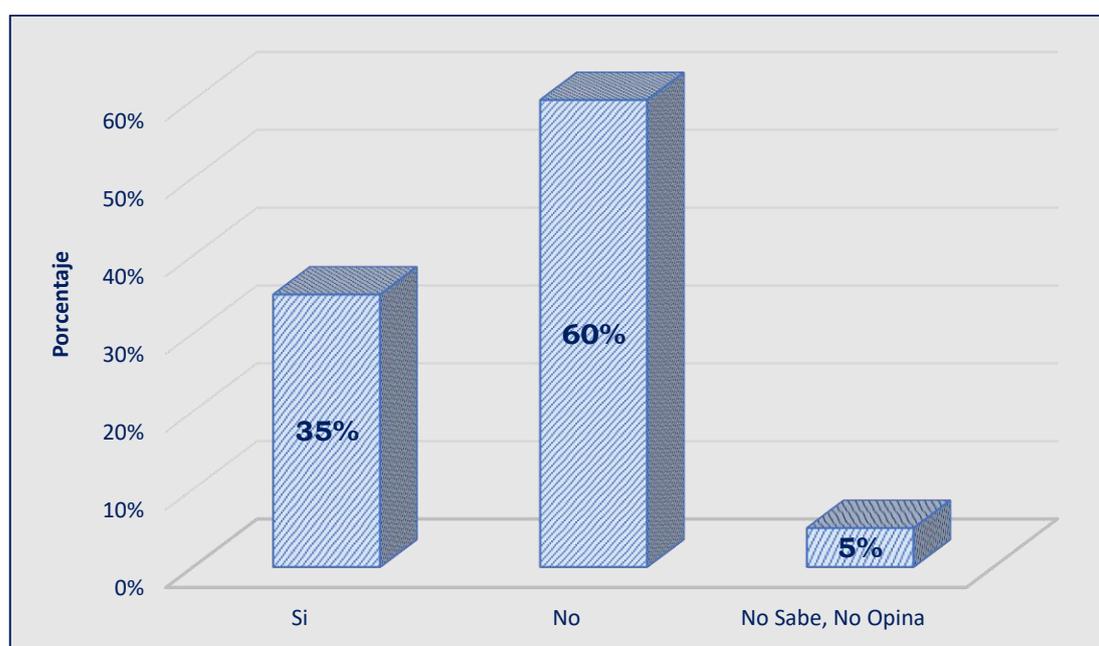
**Interpretación:** En la tabla 11 se observa que del 100% de los encuestados, el 55% considera que los objetivos de la empresa no son medibles ni alcanzables; el 35% considera que los objetivos si son medibles y de duración corta; y un 10% No sabe, No opina al respecto.

**Tabla 12** Actividad orientada a identificar riesgos: Internos y externos.

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 7          | 35 %       |
| No                | 12         | 60 %       |
| No Sabe, No Opina | 1          | 5 %        |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 8** Actividad orientada a identificar riesgos: Internos y externos.



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 12.

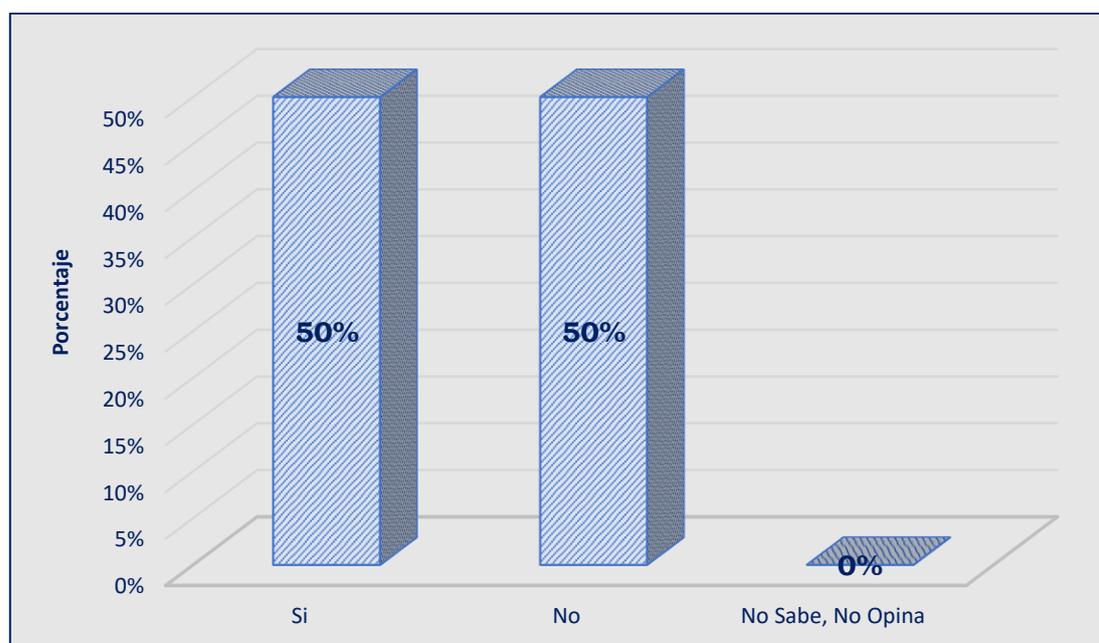
**Interpretación:** En la tabla 12 se observa que del 100% de los encuestados, el 60% determina que No identifican riesgos (interno y externos) el cual permitan cumplir con los objetivos; Sin embargo, el 35% afirma lo contrario. El resultado obedece a que la empresa no se cuenta con un sistema de control bien estructurado con todas las políticas, normas y procedimientos que permitan identificar estos riesgos.

**Tabla 13** Evaluación continua de los sistemas (softwares).

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 10         | 50 %       |
| No                | 10         | 50 %       |
| No Sabe, No Opina | 0          | 0 %        |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 9** Evaluación continua de los sistemas (softwares).



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 13.

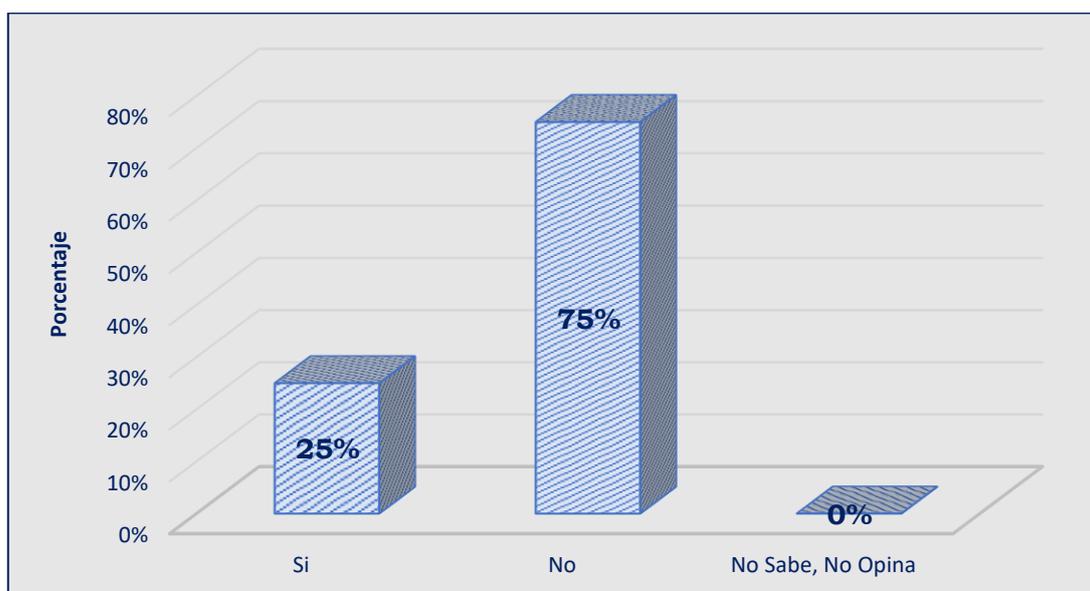
**Interpretación:** En la tabla 13 se observa que del 100% de los encuestados, el 50% señala que Si se realiza evaluaciones constantes sobre la utilización de sistemas de información; Así también, los otros 50% señala que No se realizan evaluaciones constantes. Esto significa que los sistemas (softwares) ayudan a visualizar datos e información en tiempo real y nos garantizar resultados automáticos.

**Tabla 14** *Mecanismos adecuados para detectar información fraudulenta.*

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 5          | 25 %       |
| No                | 15         | 75 %       |
| No Sabe, No Opina | 0          | 0 %        |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 10** *Mecanismos adecuados para detectar información fraudulenta.*



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 14.

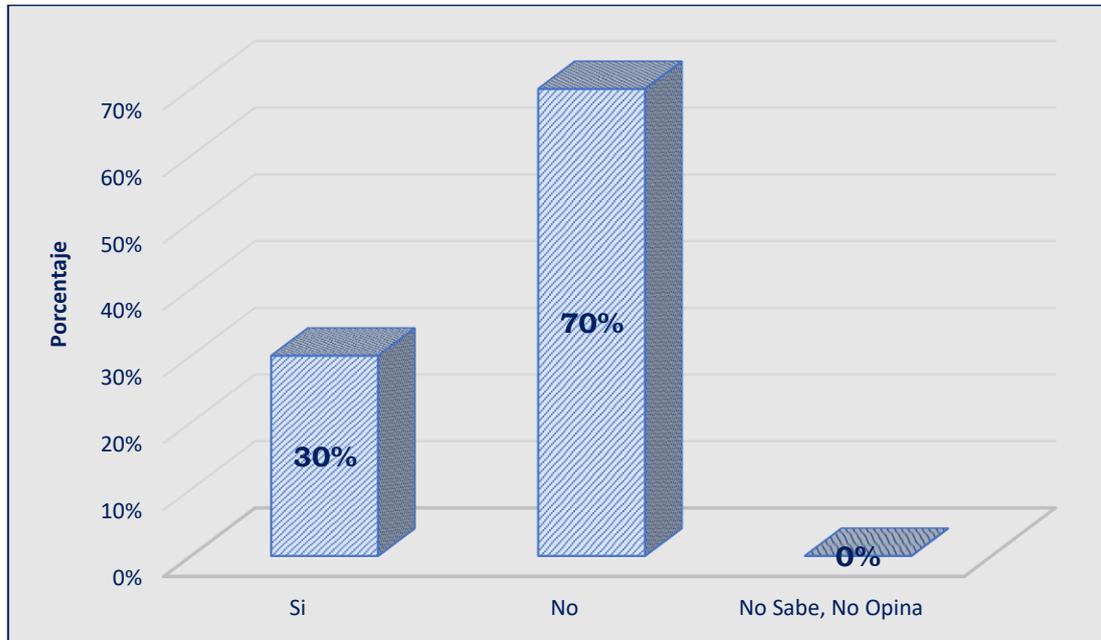
**Interpretación:** En la tabla 14 se observa que del 100% de los encuestados, el 75% considera que la empresa No tiene adecuados mecanismos para detectar información fraudulenta en el área de caja; el 25% señala que Si cuenta con mecanismos adecuados. Los resultados muestran que no se cuenta con controles internos sólidos y eficaces que puedan contribuir a detectar, prevenir y evitar fraudes.

**Tabla 15** Actividades periódicas de control para el área de caja.

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 6          | 30 %       |
| No                | 14         | 70 %       |
| No Sabe, No Opina | 0          | 0 %        |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 11** Actividades periódicas de control para el área de caja.



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 15.

**Interpretación:** En la tabla 15 se observa que del 100% de los encuestados, el 70% denota que No se llevan actividades de control periódicamente; el 30% dice lo contrario. Esto denota que no se aplican las acciones necesarias para manejar y minimizar los riesgos y realizar una gestión eficiente y eficaz.

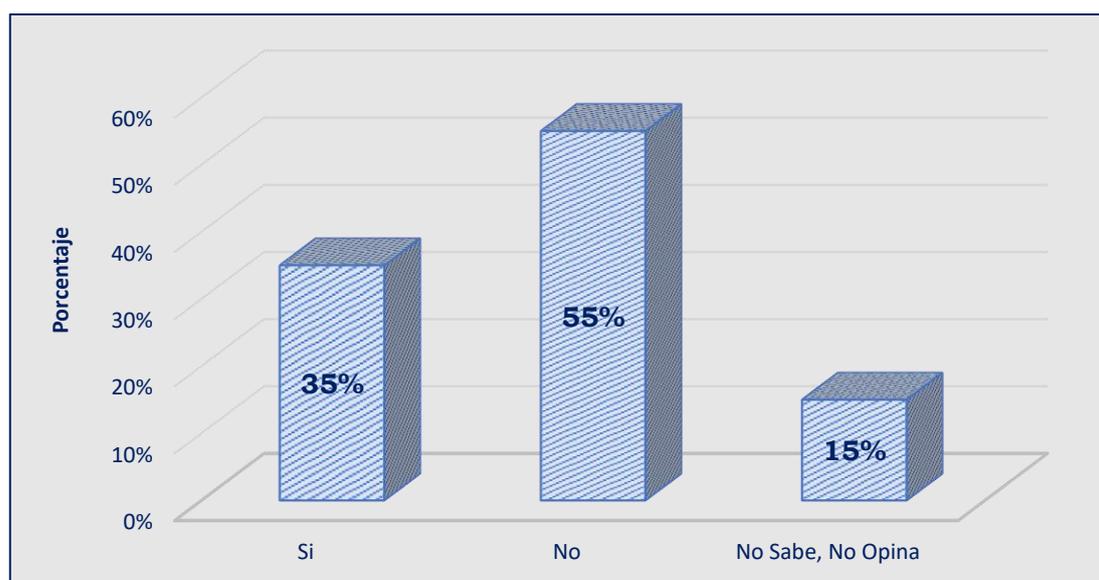
### 5.1.3 Respecto al objetivo específico 3

**Tabla 16** Custodia y control adecuado de documentos.

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 7          | 35 %       |
| No                | 10         | 55 %       |
| No Sabe, No Opina | 3          | 15 %       |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 12** Custodia y control adecuado de documentos.



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 16.

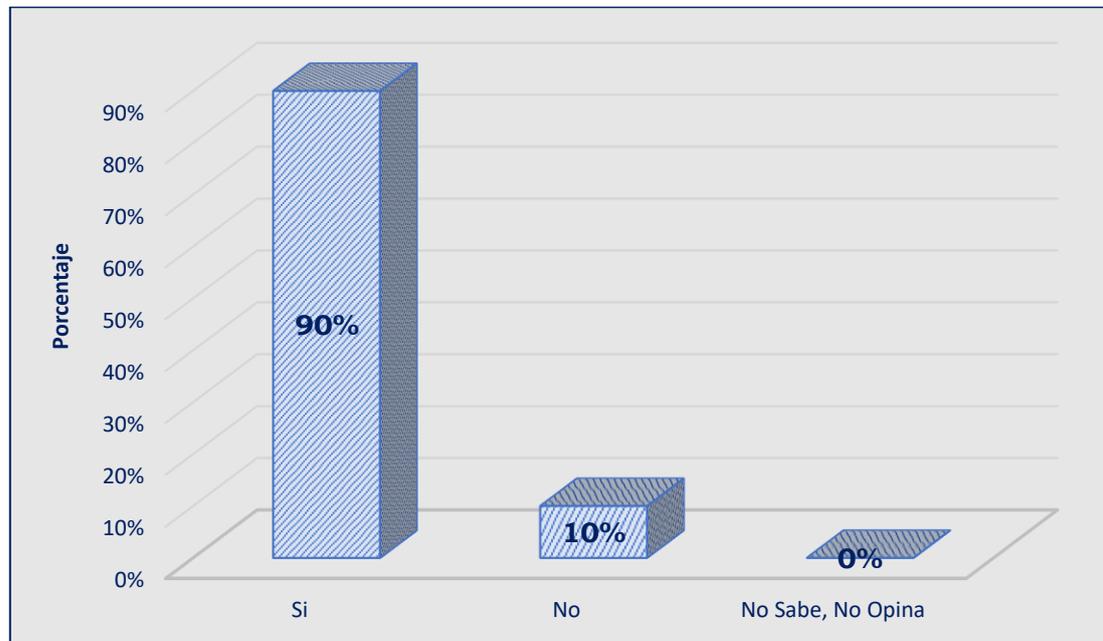
**Interpretación:** En la tabla 16 se observa que del 100% de los encuestados, el 55% señala que la empresa No cuenta con un adecuado control y custodia de garantías de ahorro ni documentos; Sin embargo, el 35% precisa que Si cuentan con la custodia y control adecuado; el 15% prefiere no opinar al respecto. Este resultado muestra que no existe un adecuado control y custodia para la cautela de la documentación sustentatoria.

**Tabla 17** Existencia de caja fuerte para la custodia de efectivo.

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 18         | 90 %       |
| No                | 2          | 10 %       |
| No Sabe, No Opina | 0          | 0 %        |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 13** Existencia de caja fuerte para la custodia de efectivo.



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 17.

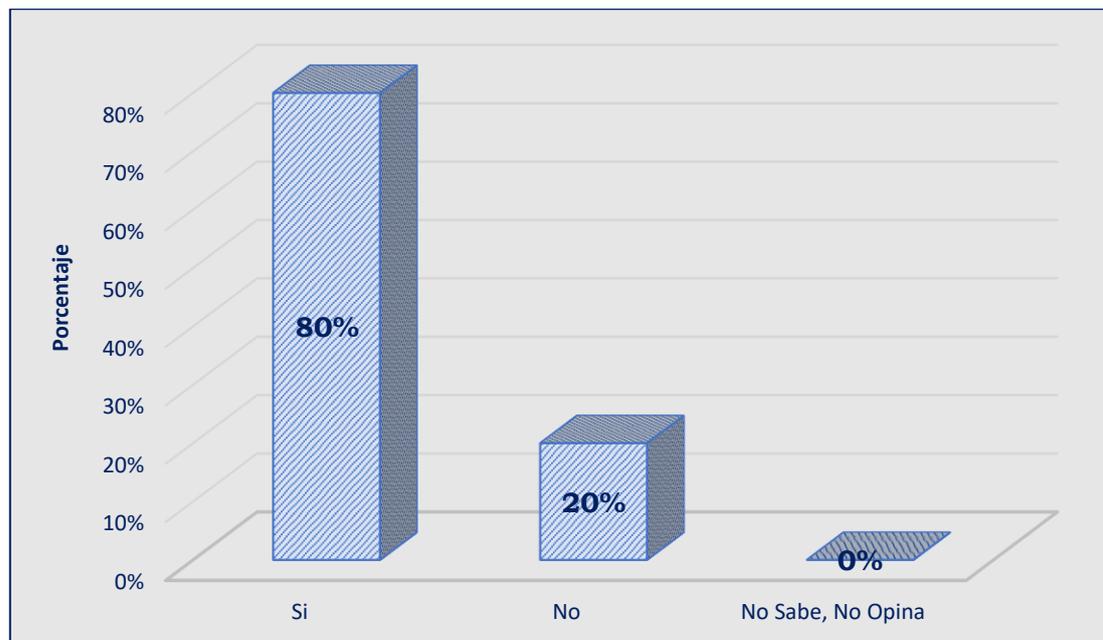
**Interpretación:** En la tabla 17 se observa que del 100% de los encuestados, el 90% afirma que Si hay una caja fuerte para la custodia del efectivo; Sin embargo, el 10% indica lo contrario. Lo que significa que si se toman las medidas para salvaguardar y proteger el efectivo en caja.

**Tabla 18** Realización de arqueo sorprendidos e inopinados.

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 16         | 80 %       |
| No                | 4          | 20 %       |
| No Sabe, No Opina | 0          | 00 %       |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 14** Realización de arqueo sorprendidos e inopinados.



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 18.

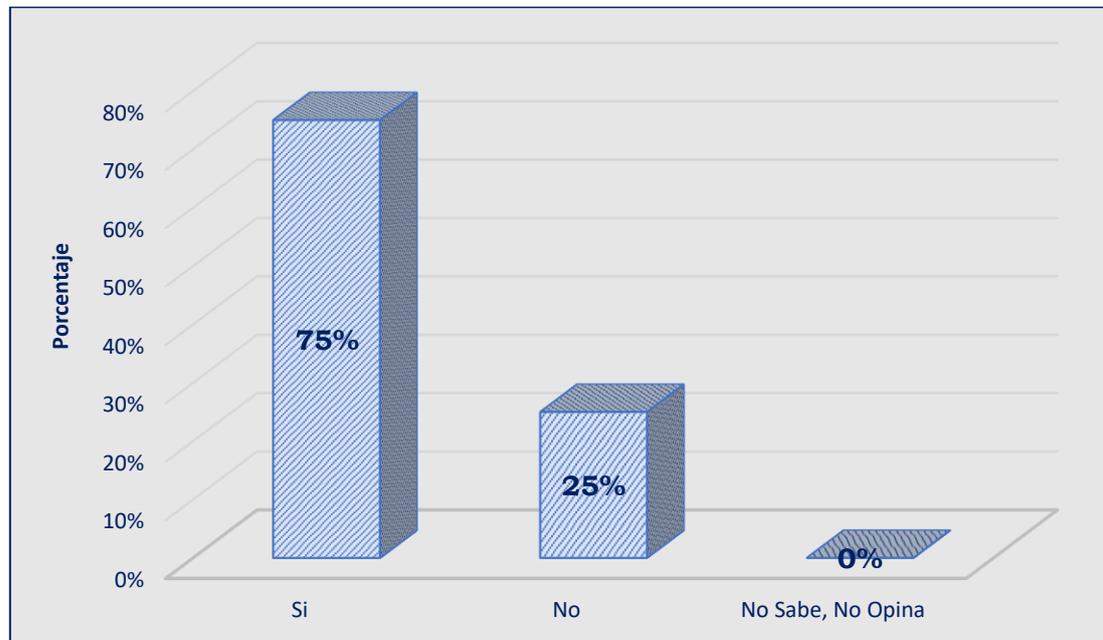
**Interpretación:** En la tabla 18 se observa que del 100% de los encuestados, el 80% confirma que Si se realiza con frecuencia el arqueo de caja; Sin embargo, el 20% señala que No son frecuentes los arqueos de caja. Lo que indica que el procedimiento de arqueos de caja se está cumpliendo a cabalidad por la jefatura asignada.

**Tabla 19** Foliar los documentos para evitar malos manejos.

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 15         | 75 %       |
| No                | 5          | 25 %       |
| No Sabe, No Opina | 0          | 0 %        |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 15** Foliar los documentos para evitar malos manejos.



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 19.

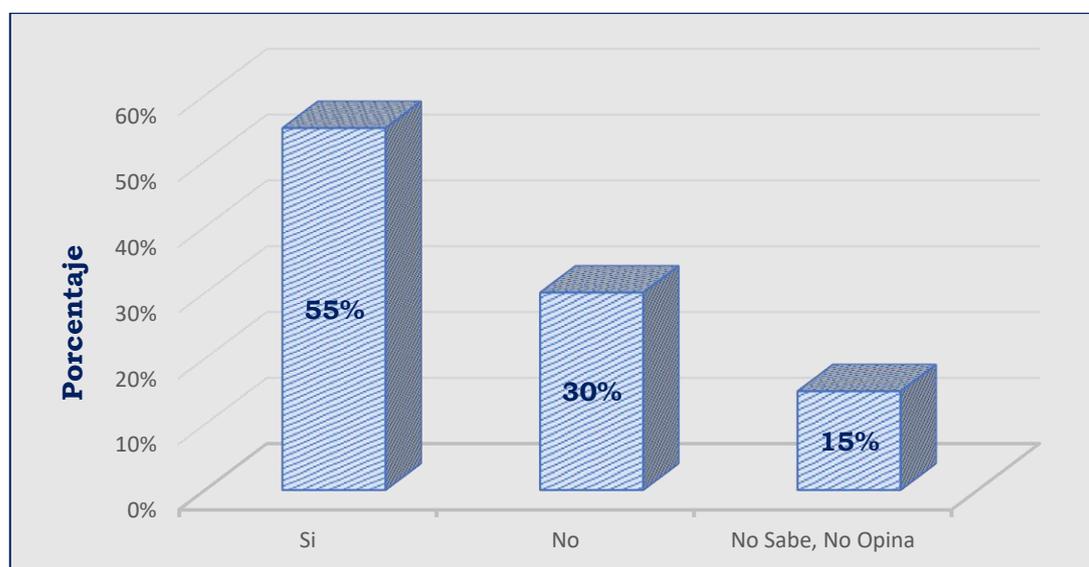
**Interpretación:** En la tabla 19 se observa que del 100% de los encuestados, el 75% afirma que la numeración o folio de documentos es fundamental para ayudar a descubrir malos manejos o pagos duplicados; por otra parte, el 25% señala que no es fundamental.

**Tabla 20** Monitoreo continuo de ingresos y salidas de efectivo.

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 11         | 55 %       |
| No                | 6          | 30 %       |
| No Sabe, No Opina | 3          | 15 %       |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 16** Monitoreo continuo de ingresos y salidas de efectivo.



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 20.

**Interpretación:** En la tabla 20 se observa que del 100% de los encuestados, el 55% determina que Si se lleva un continuo monitoreo de ingresos y salidas; Entre tanto, el 30% dice que No se llevan controles periódicos; y el 15% No sabe, No Opina al respecto. Lo que nos demuestra que existe un monitoreo adecuado por parte de gerencia para asegurarse de que todas las entradas y desembolsos de efectivo se hayan contabilizado.

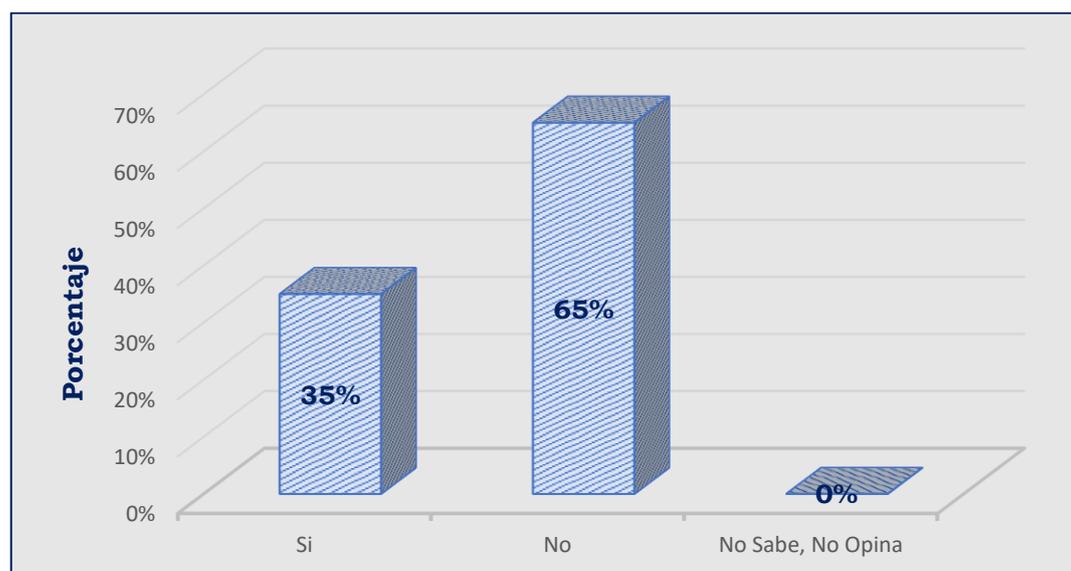
#### 5.1.4 Respecto al objetivo específico 4

**Tabla 21** Acceso a la información de libros y documentos de contabilidad.

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 7          | 35 %       |
| No                | 13         | 65 %       |
| No Sabe, No Opina | 0          | 0 %        |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 17** Acceso a la información de libros y documentos de contabilidad.



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 21.

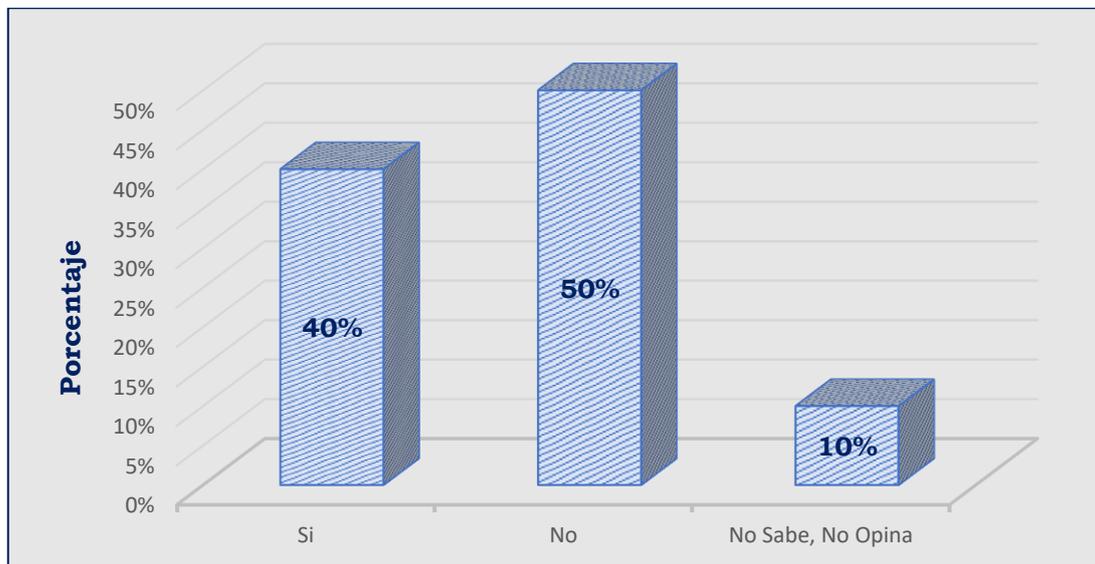
**Interpretación:** En la tabla 21 se observa que del 100% de los encuestados, el 65% revela que el área de Caja No cuenta con acceso a la información de libros y documentos de contabilidad necesaria para cumplir con su trabajo; el 35% señala que Si cuenta con acceso a libros y documentos contables. Lo que muestra que No se estaría empleando con regularidad los libros y documentos para los procedimientos adecuados de trabajo.

**Tabla 22** Información adecuada en todos los procesos de caja y contabilidad.

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 8          | 40 %       |
| No                | 10         | 50 %       |
| No Sabe, No Opina | 2          | 10 %       |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 18** Información adecuada en todos los procesos de caja y contabilidad.



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 22.

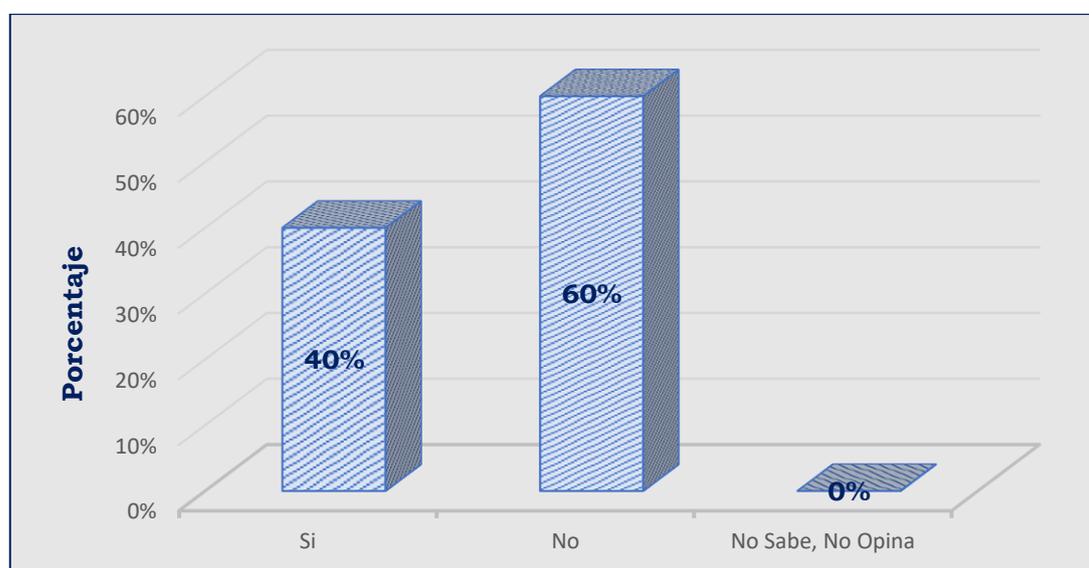
**Interpretación:** En la tabla 22 se observa que del 100% de los encuestados, el 50% indica que No existe información adecuada; el 40% señala que Si existe información adecuada en los procesos de caja y contabilidad; Y el 10% prefiere mantenerse al margen de dar su opinión. En necesario precisar que no existe una apropiada información en los procesos de caja y contabilidad por ende no es posible tener una óptima planificación.

**Tabla 23** Apoyo y comunicación entre personal de diferentes áreas.

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 8          | 40 %       |
| No                | 12         | 60 %       |
| No Sabe, No Opina | 0          | 0 %        |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 19** Apoyo y comunicación entre personal de diferentes áreas.



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 23.

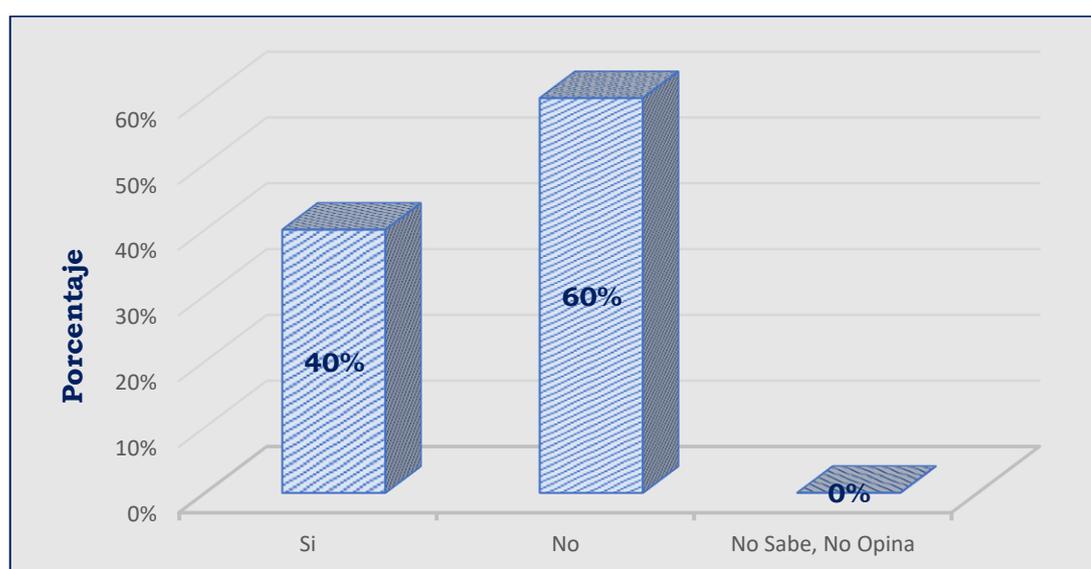
**Interpretación:** En la tabla 23 se observa que del 100% de los encuestados, el 60% señala que No existe apoyo y comunicación entre el personal del área de caja y las diferentes áreas e incluso con las de mayor jerarquía; Pero, el 40% indica que Si existe comunicación y apoyo. En necesario precisar que no existe una apropiada comunicación entre el personal de las diferentes áreas, y mucho menos con los servidores de mayor jerarquía.

**Tabla 24** Comunicación oportuna y clara sobre las deficiencias encontradas en caja.

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 8          | 40 %       |
| No                | 12         | 60 %       |
| No Sabe, No Opina | 0          | 0 %        |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 20** Comunicación oportuna y clara sobre las deficiencias encontradas en caja.



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 24.

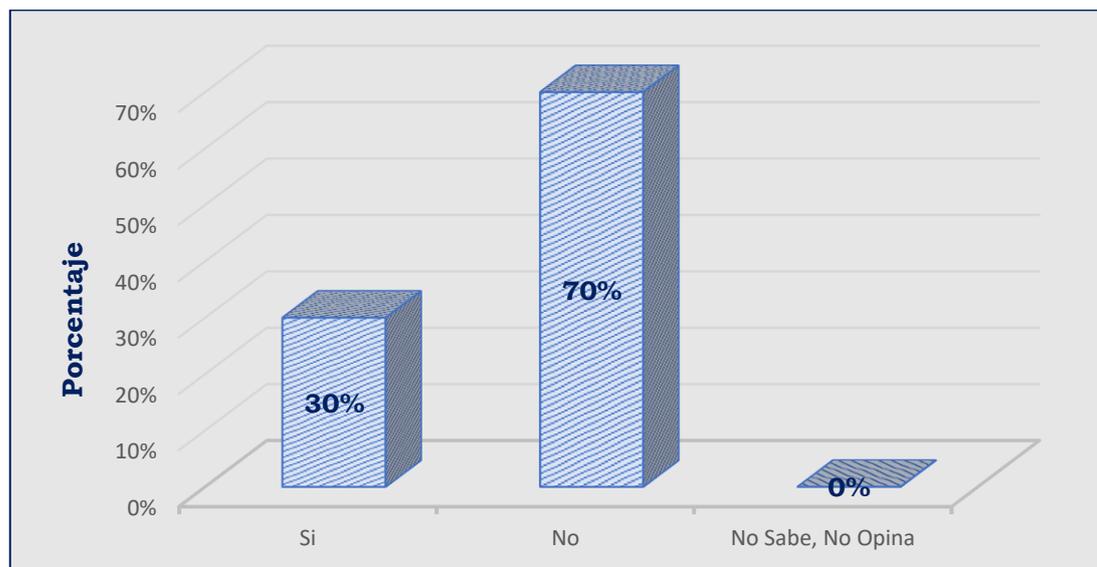
**Interpretación:** En la tabla 24 se observa que del 100% de los encuestados, el 60% indica que el jefe de operaciones No comunica de forma clara las deficiencias encontradas en el área de caja; Por otra parte, el 40% señala que Si comunica de forma clara las deficiencias encontradas. Al respecto se puede expresar que aún no se han establecido los mecanismos adecuados de comunicación, generando retrasos e inconvenientes en las funciones del área.

**Tabla 25** *Fomenta y promueve la comunicación armoniosa.*

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 6          | 30 %       |
| No                | 14         | 70 %       |
| No Sabe, No Opina | 0          | 0 %        |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 21** *Fomenta y promueve la comunicación armoniosa.*



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 25.

**Interpretación:** En la tabla 25 se observa que del 100% de los encuestados, el 70% confirma que No se fomenta la comunicación interna y armoniosa; el 30% considera que Si se fomenta y promueve la comunicación armoniosa. Los resultados nos muestran que la empresa no se fomenta ni promueve la comunicación armoniosa, el cual conlleva a la mala salud de las conversaciones teniendo como consecuencia la mala gestión formal.

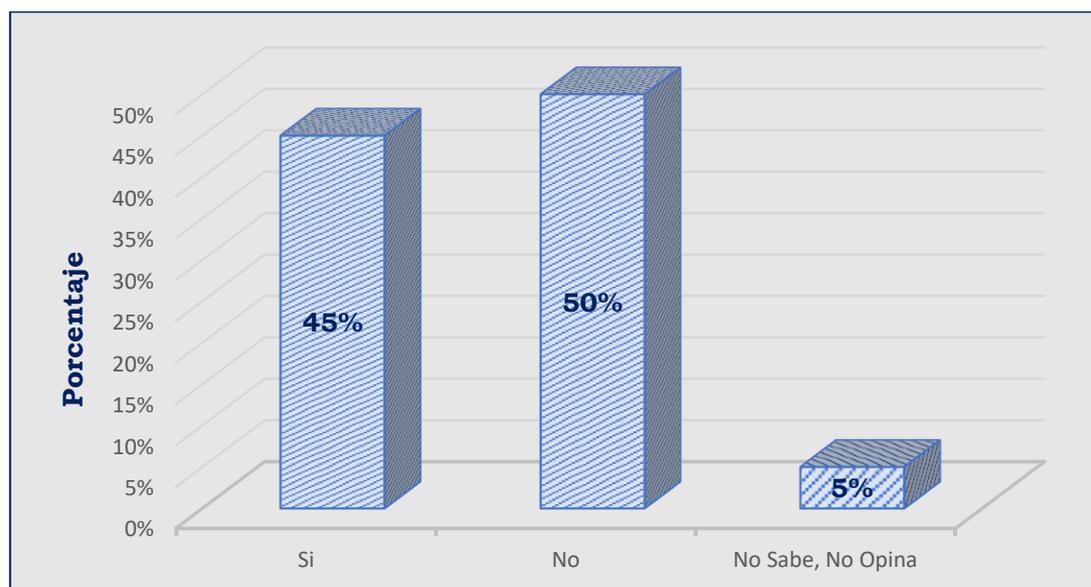
### 5.1.5 Respecto al objetivo específico 5

**Tabla 26** Supervisión continua y objetiva de control interno.

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 9          | 45 %       |
| No                | 10         | 50 %       |
| No Sabe, No Opina | 1          | 5 %        |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 22** Supervisión continua y objetiva de control interno.



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 26.

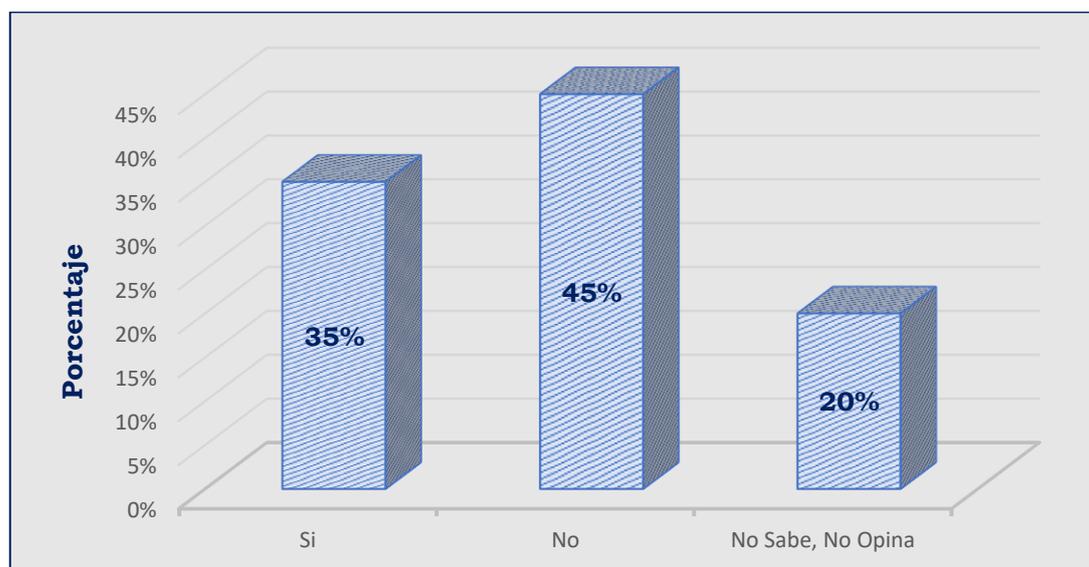
**Interpretación:** En la tabla 26 se observa que del 100% de los encuestados, el 50% considera que No hay una continua supervisión del control interno; el 45% dice que la supervisión del control interno Si es continua y objetiva en el área de caja; el 5% No Sabe, No Opina. Al respecto podemos indicar que, las autoridades de la entidad deben diseñar, implementar que se dé el cumplimiento de una continua supervisión del sistema de control interno en el área de tesorería.

**Tabla 27** Supervisión continua por la SBS.

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 7          | 35 %       |
| No                | 9          | 45 %       |
| No Sabe, No Opina | 4          | 20 %       |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 23** Supervisión continua por la SBS.



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 27.

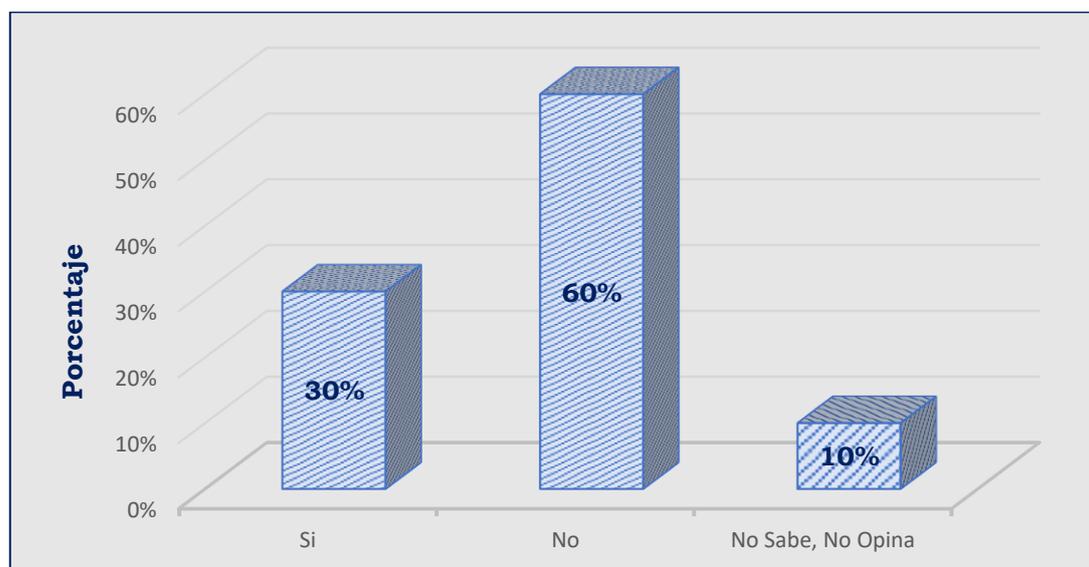
**Interpretación:** En la tabla 27 se observa que del 100% de los encuestados, el 45% señala que La SBS No realiza un continuo control en el área de caja; el 35% menciona que Si realiza un control continuo; el 20% prefiere mantenerse al margen sin dar su opinión. Cabe mencionar que esto puede generar controversia en la veracidad y calidad de la información.

**Tabla 28** Actividades de supervisión por la gerencia.

| Respuesta         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Si                | 6          | 30 %       |
| No                | 12         | 60 %       |
| No Sabe, No Opina | 2          | 10 %       |
| Total             | 20         | 100 %      |

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores del Área de Caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno.

**Gráfico 24** Actividades de supervisión por la gerencia.



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 28.

**Interpretación:** En la tabla 28 se observa que del 100% de los encuestados, el 60% indica que No se realizan supervisiones por parte de gerencia; el 30% afirma que gerencia Si realiza las supervisiones para asegurar el correcto desarrollo de las actividades en el área de caja; el 10% No sabe, No opina al respecto. Estos resultados nos permiten aseverar que no se cumplen a cabalidad las actividades de supervisión por parte de gerencia el cual no permitirá alcanzar los resultados esperados.

## **5.2 Análisis de Resultados**

### **5.2.1 Respecto al objetivo específico 1**

En el componente ambiente de control, claramente se denota que las directivas administrativas no ejercen influencia definiendo metas ni objetivos en sus colaboradores llevando a un clima organizacional medianamente deficiente, siendo esta una constante para dirigir a la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas se realizan. Cabe precisar que se pone énfasis en la asignación de las funciones al personal, ya que permitiría mayor fluidez en los procesos del área con la finalidad de disminuir los riesgos. Así mismo procuran estimular y promover su crecimiento y desarrollo personal generando compromiso para con la empresa.

### **5.2.2 Respecto al objetivo específico 2**

En el componente de evaluación de riesgos, Se considera que los objetivos de la empresa no son medibles ni alcanzables, esto obedece a que la empresa no cuenta con un sistema de control bien estructurado con todas las políticas, normas y procedimientos que permitan identificar estos riesgos. Esto significa que los sistemas (softwares) ayudan a visualizar datos e información en tiempo real y nos garantizan resultados automáticos. Pero también se muestran que no se cuenta con controles sólidos y eficaces que puedan contribuir a detectar, prevenir y evitar fraudes. Esto denota que no se aplican las acciones necesarias para manejar y minimizar los riesgos y realizar una gestión eficiente y eficaz. A razón de ello podemos mencionar que el control interno se ha comunicado y difundido de manera regular, por lo que los responsables del área de caja deben brindar mayor importancia en el cumplimiento de los procedimientos y ejercer un autocontrol en las operaciones, incrementando la posibilidad de cometer errores debido al desconocimiento.

### **5.2.3 Respecto al objetivo específico 3**

En el componente actividades de control, denota que existe políticas y procedimientos adecuados para llevar a cabalidad el cumplimiento y monitoreo adecuado por parte de la jefatura asignada, para verificar y avalar que todas las operaciones de ingresos y salidas de efectivo se hayan contabilizado de manera correcta lo que significa que, si se toman las medidas para salvaguardar y proteger el efectivo, así mismo tener el control y custodia para la cautela de la documentación sustentatoria.

### **5.2.4 Respecto al objetivo específico 4**

En el componente de información y comunicación, al respecto se puede notar que no se han establecido los mecanismos de comunicación regularmente, precisando que no existe una apropiada información en los procesos de caja y contabilidad por ende no es posible tener una óptima planificación. Así mismo no existe una apropiada comunicación entre el personal de las diferentes áreas, y tampoco con los servidores de mayor jerarquía. Al respecto se puede expresar que aún no se han establecido los mecanismos adecuados de comunicación, generando retrasos e inconvenientes en las funciones del área de caja.

### **5.2.5 Respecto al objetivo específico 5**

En el componente de actividades de supervisión, nos permiten aseverar que no se cumplen a cabalidad las actividades de supervisión por parte de gerencia el cual no permitirá alcanzar los resultados esperados. Cabe mencionar que gerencia no estaría revisando ni verificando oportunamente el desempeño de los funcionarios y servidores que participan en los procesos de caja, exponiéndose al riesgo y no tener un adecuado control en la gestión.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

Con la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Con respecto al cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos es bajo y deficiente, ya que los empleados no aplican adecuadamente las normas, manuales de procedimientos, guías y directivas del área y empresa en general.

También se puede observar que existe una deficiencia fuerte en la aplicación de planes de contingencia para detectar información fraudulenta que ayudarían a dar respuesta oportuna a la ocurrencia de situaciones riesgosas tanto interna y externas.

Existe un buen control en el área de caja, ya que se realizan arquezos de caja periódicos para efectuar un monitoreo de entradas y salidas de efectivo, donde cuentan con caja fuerte para su debido resguardo como debería ser.

De la misma manera la falta de comunicación sobre las deficiencias encontradas en los procesos ocasiona un bajo nivel de autoevaluaciones evitando proponer planes de mejora continua en el área de caja de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa”.

Cada administrador de cada agencia conjuntamente con los servidores que laboran en el área de caja de la Cooperativa serán los encargados de que funcione el control interno de manera eficaz, así mismos todos los funcionarios de la organización deben ejercer control en cada una de las tareas y actuaciones que lleven a cabo dentro de su puesto de trabajo, fomentando capacitaciones e incentivos para su crecimiento profesional.

## **6.2 Recomendaciones**

Después de haber realizado una investigación sobre la caracterización del control interno, es menester hacer las siguientes recomendaciones a las autoridades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” de la región Puno:

Al respecto podemos indicar que las autoridades de la entidad deben diseñar, implementar actividades de supervisión eficaces y de calidad, siendo necesario revisar las asignaciones de cada empleado e impulsarlos a crecer y desarrollarse en otras áreas, debido a que según los resultados obtenidos no se dan rotaciones continuas de personal.

Los jefes responsables del área de caja deben formular un plan de implementación del control interno para los procesos que realizan, ya que esto permitirá tener un manejo adecuado y control sobre los movimientos de ingresos y gastos, registros y resguardo de documentos, garantías de ahorro. Y así se pueda contar con información adecuada en tiempo real en cada una de las actividades que ellos realizan.

Asimismo, se recomienda capacitar, sensibilizar y comprometer al personal sobre la importancia de establecer una cultura organizacional y un sistema de control orientado al resguardo del efectivo, por ende, es importante repotencien aspectos como el ambiente de control, evaluación de riesgo, Actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión; de tal manera que la gestión de caja se realice de manera apropiada y se pueda trabajar de manera eficiente.

Finalmente se recomienda hacer seguimiento, monitoreo y evaluar al personal que labora en el área de caja para tener una adecuada aplicación y cumplimiento de las normas dicha actividad permitirá identificar las deficiencias y posibles riesgos que se presenten en los procedimientos del área de caja, y así se pueda establecer medidas correctivas para lograr consolidar un trabajo transparente, eficiente y eficaz en beneficio de la institución

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Referencias Bibliográfica

- Alexander, E. (2014). *Propuesta de sistema de control interno de caja y bancos para pymes comerciales de colonia kennedy y centro de Tegucigalpa* (Tesis Pregado). Tegucigalpa, Honduras: Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Obtenido de <https://tzibalnaah.unah.edu.hn/handle/123456789/5384>
- Amador, A. (2002). *Control Interno y Auditoría - Su aportación a las organizaciones* (Primera ed.). México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Bautista, S. (2018). *Análisis de las normas de control interno en el área de tesorería de la municipalidad distrital de Cuturapi, periodo 2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Castillo, E. (2014). *La auditoría en una entidad bancaria como parte esencial de la gestión de la calidad, mejora continua de los procesos y satisfacción del cliente* (Ensayo de grado). Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/12663>
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. Segunda edición*, Pag. 69. Caracas; Uypal, Venezuela.
- Collanqui, E. (2018). *Caracterización del Control Interno de la Empresa Credinka S.A. en el Área de Negocios de la Agencia Tupac Amaru de la Ciudad de Juliaca* (Tesis pregrado). Juliaca: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Dávalos, J. & Paz, J. (2014). *La contabilidad como herramienta de gestión y su incidencia en la toma de decisiones, en el área de operaciones del banco Financiero de la ciudad de Trujillo en el año 2013-2014* (Tesis pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/344>
- Fidias, G. (2012). *El Proyecto de investigación - Introducción a la Metodología Científica*. Caracas, Venezuela. Obtenido de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-CIENTIFICA-FIDIAS-G-ARIAS.pdf>
- Garrido, B. (2011). *Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido* (Tesis de grado). Mérida, Venezuela: Universidad de Los Andes. Obtenido de <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Betty%20G.%20Garrido/TESIS.pdf>

- Guerrero, D. (2014). *Diseño del Manual de Control Interno en el Area de Tesorería en la Compañía Dumasa S.A.S.* (Tesis Pregrado). Santiago de Calí, Colombia: Universidad Autonoma de Occidente. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/6881/1/T05018.pdf>
- Hirahce, L. (2012). *Arqueo de caja y sus procedimientos.* Obtenido de <https://es.scribd.com/document/162081278/Arqueo-de-Caja-y-Sus-Procedimientos>
- Hurtado, M. & Álvarez, N. (2016). *Teoría General del Control - Tecnología Contable y Tributaria. Cuarta Edición*, Pag. 8. Medellín, Colombia: Corporación Universitaria Uniremington.
- Legrá, A. (2018). Elementos Teóricos y Prácticos de la Investigación Científico-Tecnológica. Obtenido de <https://www.ismm.edu.cu/wp-content/uploads/2018/06/ETPICT-A2L2-2018-Final-08.pdf>
- Lopez, E. (2011). *Metodología de la investigación - Guía instrumental.* Caracas, Venezuela: Universidad Nacional Abierta.
- Mamani, E. (2018). *Caracterización del sistema de Control Interno de la asociación Fernando Stahl en el Area de Tesorería Juliaca.* Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9096>
- Mamani, P. (2016). *Normas de control interno en el área de tesorería de la municipalidad distrital de Asillo provincia de Azángaro región Puno periodo 2013-2014.* Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Meléndez, J. (2016). *Control Interno* (Primera ed.). Chimbote, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Molina, M. (2010). *Diseño de un sistema de control interno aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la cámara de comercio de Latacunga.* Ecuador: Universidad Técnica de de Cotopaxi. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/488/1/T-UTC-0412.pdf>
- Pávez, M. (2016). *Modelo de sistema de control de gestión tesorería general de la República, Santiago.* Universidad de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/144185>
- Peña, M. (2017). *Control Interno de las Entidades Públicas.* Obtenido de <https://slideplayer.es/slide/1636259/>
- Pilco, R. (2019). *Caracterización del control interno en la gestión de tesorería de la municipalidad provincial de el Collao – Ilave, periodo 2018* (Tesis pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

- República, C. G. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima, Perú: Tarea Asociación Gráfica Educativa. Obtenido de [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)
- Rivas, G. (2011). *Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos*. Observatorio Laboral Revista Venezolana. Universidad de Carabobo. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148007>
- Rodriguez, L. & Martinez, S. (s.f.). *Ambiente de control del Sistema de Control Interno en la entidad Microbrigada Social*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos81/ambiente-control-interno/ambiente-control-interno3.shtml>
- Ruíz, V. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso "Caja Municipal de Ahorro y Credito de Ica S.A." - Agencia San Vicente de Cañete, 2017* (Tesis pregrado). Cañete: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4793>
- Santamaria, S. (2017). *Caracterización del control interno de la empresas del sector financiero del Perú: Caso Caja Trujillo-Ag. Casma 2016* (Tesis pregrado). Casma: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3593>
- Vilca, J. (2018). *Control interno en el área de contabilidad y su incidencia en la información financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de las Nieves Ltda. en Ayacucho-Parinacochas-Coracora en el periodo 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4527>
- Yucailla, M. (2013). *Procedimientos de control interno para el efectivo empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.* (Tesis Pregrado). Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica equinoccial. Obtenido de <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/4236>
- Zelada, R. (2018). *Caracterización del control interno de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú: Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Pio X LTDA." De Cajamarca, 2015* (Tesis Pregrado). Cajamarca: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6197>
- Zuñiga, M. (2016). *Sistema de control interno administrativo y financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rey David Ltda.* Ambato, Ecuador: Universidad Autónoma de los Andes. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/2544>

**Anexos**

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

#### CUESTIONARIO SOBRE CONTROL INTERNO

Esta encuesta tiene como propósito conocer sobre el control interno en el área de caja. Dicha información servirá como apoyo para la realización de esta investigación, la cual tendrá únicamente finalidades académicas y se mantendrá de manera anónima y confidencial, por lo que se solicita su amable colaboración al contestar honestamente.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, usted encontrará un conjunto de preguntas relacionadas con Control Interno. Marque con una “X” la alternativa según considere conveniente.

**I. A continuación se presentan las preguntas sobre Control Interno en el Área de Caja.**

**Marque con una “X” según la escala siguiente:**

| N° | CONTROL INTERNO EN CAJA  | PUNTAJE |         |                          |
|----|--|---------|---------|--------------------------|
|    |  | SI<br>1 | NO<br>2 | NO SABE<br>NO OPINA<br>3 |
| 1  | ¿Conoce usted la visión, misión, políticas y la estructura de la empresa?  |         |         |                          |
| 2  | ¿Participó usted activamente definiendo los objetivos y las acciones de la empresa?  |         |         |                          |
| 3  | ¿La empresa promueve capacitaciones sobre valores, cultura organizacional y profesionalismo para el personal del área de caja? |         |         |                          |
| 4  | ¿Considera usted, que las principales funciones, responsabilidades y limitaciones del área de caja están bien definidas?       |         |         |                          |
| 5  | ¿Es continuo la rotación del personal del área de caja?  |         |         |                          |
| 6  | ¿La empresa promueve el desarrollo y crecimiento del personal del área de caja, dando incentivos o sanciones?                  |         |         |                          |

| <b>Evaluación de riesgos</b>      |  | <b>SI</b><br>1 | <b>NO</b><br>2 | <b>NO SABE</b><br><b>NO OPINA</b><br>3 |
|-----------------------------------|--|----------------|----------------|--|
| 7                                 | ¿Considera usted que los objetivos de la empresa son medibles, alcanzables, relevantes y de duración determinada?                            |                |                |  |
| 8                                 | ¿Considera usted que la empresa identifica riesgos (internos y externos), el cual permitan un adecuado cumplimiento de los objetivos?        |                |                |  |
| 9                                 | ¿La empresa realiza una evaluación continua de la utilización de los sistemas (softwares) de información del área de caja?                   |                |                |  |
| 10                                | ¿Considera que la empresa tiene adecuados mecanismos para detectar información fraudulenta en el área de caja?                               |                |                |  |
| 11                                | ¿Las actividades de control para el área de caja se llevan periódicamente, para así corregir los errores oportunamente?                      |                |                |  |
| <b>Actividades de control</b>     |  | <b>SI</b><br>1 | <b>NO</b><br>2 | <b>NO SABE</b><br><b>NO OPINA</b><br>3 |
| 12                                | ¿El área de caja mantiene un adecuado control y custodia de documentos y garantías de ahorros?   |                |                |  |
| 13                                | ¿Existe una caja fuerte para la custodia del efectivo en la empresa?   |                |                |  |
| 14                                | ¿Cree usted que se realiza el arqueo de caja con frecuencia?   |                |                |  |
| 15                                | ¿Cree que la numeración o folio de documentos es fundamental para ayudar a descubrir malos manejos o pagos duplicados?                       |                |                |  |
| 16                                | ¿Existe un monitoreo continuo de ingresos y salidas de efectivo por parte de gerencia?   |                |                |  |
| <b>Información y Comunicación</b> |  | <b>SI</b><br>1 | <b>NO</b><br>2 | <b>NO SABE</b><br><b>NO OPINA</b><br>3 |
| 17                                | ¿El área de Caja cuenta con acceso a la información de libros y documentos de contabilidad necesaria para cumplir con su trabajo?            |                |                |  |
| 18                                | ¿Existe información adecuada en todos los procesos de caja y contabilidad?   |                |                |  |
| 19                                | ¿Existe apoyo y comunicación entre el personal del área de caja y las diferentes áreas e incluso con las de mayor jerarquía?                 |                |                |  |
| 20                                | ¿Considera usted que el jefe de operaciones comunica de forma clara las deficiencias encontradas en el área de caja?                         |                |                |  |
| 21                                | ¿La empresa fomenta y promueve la comunicación interna y armoniosa?  |                |                |  |
| <b>Actividades de supervisión</b> |  | <b>SI</b><br>1 | <b>NO</b><br>2 | <b>NO SABE</b><br><b>NO OPINA</b><br>3 |
| 22                                | ¿Considera usted que la supervisión del control interno es continua y objetiva en el área de caja?   |                |                |  |
| 23                                | ¿La SBS realiza un continuo control en el área de caja?  |                |                |  |
| 24                                | ¿Se realizan actividades de supervisión por parte de la gerencia para asegurar el correcto desarrollo de las actividades en el área de caja? |                |                |  |

**¡Muchas gracias por su colaboración en la investigación!!!**

## Anexo 2: Modelo de Acta de arqueo de caja

Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa.

### ACTA DE ARQUEO DE CAJA - SOLES

YO: .....; Administrador de la Agencia, Estando presente Cajero(a) General Sr(ta)..... y el observador(a), ..... de la Agencia..... Ubicado en el Distrito de: ..... Provincia de: ..... de la Región: .....

Declaro bajo juramento que los datos consignados en la presente declaración son verdaderos y corresponden a la real situación del saldo de efectivo de la Ventanilla N.º .....

**I-EFECTIVO:**

| OPERACION | DENOMINACION                          | CANTIDAD | TOTAL EFECTIVO |
|-----------|---------------------------------------|----------|----------------|
| (+)       | <b>BILLETES</b>                       |          |                |
|           | S/ 200.00                             |          |                |
|           | S/ 100.00                             |          |                |
|           | S/ 50.00                              |          |                |
|           | S/ 20.00                              |          |                |
|           | S/ 10.00                              |          |                |
| (+)       | <b>MONEDAS</b>                        |          |                |
|           | S/ 5.00                               |          |                |
|           | S/ 2.00                               |          |                |
|           | S/ 1.00                               |          |                |
|           | S/0.50                                |          |                |
|           | S/0.20                                |          |                |
|           | S/0.10                                |          |                |
|           | <b>SUB-TOTAL</b>                      |          |                |
| (+)       | <b>SOBRANTES</b>                      |          |                |
| (-)       | <b>FALTANTES</b>                      |          |                |
| (+)       | <b>OTROS (Detenidos, Falsos etc.)</b> |          |                |
|           | <b>TOTAL EFECTIVO EN CAJA</b>         |          |                |

**II.-MOVIMIENTOS DEL DIA:**

| a (+) INGRESOS DEL DIA:  |                            |         | b (-) EGRESOS DEL DIA |                      |         |
|--|----------------------------|---------|-----------------------|----------------------|---------|
| No DOC   | OPERACIONES                | IMPORTE | No Doc                | OPERACIONES          | IMPORTE |
|  | HABILITACIONES DE EFECTIVO |         |                       | RETIROS PLAZO FIJO   |         |
| 0107   | AMORTIZACIONES             |         |                       | RETIROS AHORROS      |         |
|  | DEPOSITOS A PLAZO FIJO     |         |                       | RETIROS AHORROS      |         |
|  | DEPOSITOS EN AHORROS       |         |                       | DESEMBOLSOS PTMOS    |         |
|  | DEPOSITOS EN APORTES       |         |                       | RETIROS DE APORTES   |         |
|  | OTROS                      |         |                       | COMPROBANTES DE PAGO |         |
|  | <b>TOTAL INGRESOS</b>      |         |                       | OTROS                |         |
|  |                            |         |                       | <b>TOTAL EGRESOS</b> |         |
| <b>SALDO DE VENTANILLA N.º ..... DEL DIA: .....</b><br><b>SALDO REPORTE SISTEMAS AL DIA .....</b><br><b>FALTANTE: ..... SOBANTE: .....</b> |                            |         |                       |                      |         |
| <b>BREVE EXPLICACION DEL FALTANTE Y/O SOBANTE EN CAJA</b><br>.....<br>.....<br>.....   |                            |         |                       |                      |         |

Siendo las ..... horas del día ..... se concluye el Arqueo

Puno, ..... del 2018

ADMINISTRADOR DE AGENCIA

CAJA GENERAL DE AGENCIA

OBSERVADOR

**Anexo 3: Modelo de Libro Bóveda**

**LIBRO DE CONTROL DE EFECTIVO EN BOVEDA**

REGION : PUNO  
 AGENCIA :  
 CORRESPONDIENTE :

| ROL DE EFECTIVO EN BOVEDA |                       |           |                 |                        |                 |                        |                 |                |                 |
|---------------------------|-----------------------|-----------|-----------------|------------------------|-----------------|------------------------|-----------------|----------------|-----------------|
| CONTROL INICIAL           |                       |           |                 | MOVIMIENTO DEL DIA     |                 |                        |                 | SALDOS FINALES |                 |
| OPER                      | DENOMINACION          | RESULTADO |                 | MENOS : HABILITACIONES |                 | MAS: ENTREGAS A BOVEDA |                 | DEL DIA        |                 |
| (+)                       | BILLETES              | CANTIDAD  | MONTO           | CANTIDAD               | MONTO           | CANTIDAD               | MONTO           | CANTIDAD       | MONTO           |
|                           | S/. 200.00            |           |                 |                        |                 |                        |                 |                |                 |
|                           | S/. 100.00            |           |                 |                        |                 |                        |                 |                |                 |
|                           | S/. 50.00             |           |                 |                        |                 |                        |                 |                |                 |
|                           | S/. 20.00             |           |                 |                        |                 |                        |                 |                |                 |
|                           | S/. 10.00             |           |                 |                        |                 |                        |                 |                |                 |
| (+)                       | MONEDAS               |           |                 |                        |                 |                        |                 |                |                 |
|                           | S/. 5.00              |           |                 |                        |                 |                        |                 |                |                 |
|                           | S/. 2.00              |           |                 |                        |                 |                        |                 |                |                 |
|                           | S/. 1.00              |           |                 |                        |                 |                        |                 |                |                 |
|                           | S/. 0.50              |           |                 |                        |                 |                        |                 |                |                 |
|                           | S/. 0.20              |           |                 |                        |                 |                        |                 |                |                 |
|                           | S/. 0.10              |           |                 |                        |                 |                        |                 |                |                 |
|                           | <b>SUB TOTAL</b>      | <b>0</b>  | <b>S/. 0.00</b> | <b>0</b>               | <b>S/. 0.00</b> | <b>0</b>               | <b>S/. 0.00</b> | <b>0</b>       | <b>S/. 0.00</b> |
| (+)                       | SOBRANTES             |           |                 |                        |                 |                        |                 |                |                 |
| (-)                       | FALTANTES             |           |                 |                        |                 |                        |                 |                |                 |
|                           | <b>TOTAL EFECTIVO</b> |           |                 |                        |                 |                        |                 |                |                 |

OBSERVACIONES

TOTAL DETERIODADOS EN BILLETES.....

TOTAL EN BILLETES FALSOS S/.....

V.B. ....  
 RESPONSABLE DE BOVEDA

VERIFICADO POR .....

.....

VERIFICADO POR .....

**Anexo 4: Evidencias del instrumento de recolección de datos**

