



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL AREA  
DE CAJA DE LA MYPE SECTOR SERVICIOS, CASO:  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO T'IKARIY  
Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO – 2020**

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

**AUTOR**

**Chávez Valeriano, Yesenia  
ORCID: (0000-0002-6871-0004)**

**ASESOR**

**Lozano Guerra, Espirito Cencia  
ORCID: 0000-0002-2962-6408**

**CAÑETE – PERÚ**

**2021**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL AREA  
DE CAJA DE LA MYPE SECTOR SERVICIOS, CASO:  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO T'IKARIY  
Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO - 2020**

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

**AUTOR**

**Chávez Valeriano, Yesenia  
ORCID: (0000-0002-6871-0004)**

**ASESOR**

**Lozano Guerra, Espirito Cencia  
ORCID: 0000-0002-2962-6408**

**CAÑETE – PERÚ**

**2021.**

## **TÍTULO DE TESIS**

**EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CAJA  
DE LA MYPE SECTOR SERVICIOS, CASO: COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR  
– PUNO – 2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Chávez Valeriano, Yesenia

ORCID: (0000-0002-6871-0004)

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

### **ASESOR**

Lozano Guerra, Espirito Cencia

ORCID: 0000-0002-2962-6408

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

### **JURADO**

Rodríguez Cribilleros, Erlinda Rosario

ORCID: 0000-0002-4415-1623

Ayala Zavala, Jesús Pascual

ORCID: 0000-0003-0117-6078

Armijo García, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-2757-4368

Lozano Guerra, Espirito Cencia

ORCID: 0000-0002-2962-6408

**JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

---

**DRA. RODRIGUEZ CRIBILLEROS ERLINDA ROSARIO**  
**PRESIDENTE**

---

**DR. AYALA ZAVALA JESUS PASCUAL**  
**MIEMBRO**

---

**MGTR. ARMIJO GARCIA VICTOR HUGO**  
**MIEMBRO**

---

**MGTR. ESPIRITU CENCIA LOZANO GUERRA,**  
**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

### **A Dios y a mi Familia**

Gracias Dios por guiarme en la vida y dirigirme por el camino correcto. Así mismo a mis queridos padres Lorenzo y Dionisia, por darme la vida y su apoyo incondicional juntamente con mis hermanos Silvia, Alex, Esmeralda y Luis. Sin desmerecer el amor infinito de mis queridos hijos Shamir y Sebastián.

## **DEDICATORIA**

A Dios por su infinito amor y bondad que ha permitido lograr la culminación de mis estudios universitarios. A mis queridos padres Lorenzo y Dionisia, a mis hermanos Silvia, Alex, Esmeralda Luis y a mis queridos hijos Shamir y Sebastián que han sido mi fuente de motivación, y de los cuales recibí su incondicional soporté y apoyo.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir y determinar el conjunto de políticas, procedimientos y técnicas de control interno establecidas para el área de caja, que en las actuales circunstancias es importante para el sostenimiento de las MYPES del sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, en el período 2020. Estudio que busca conocer de manera sustentada la importancia de contar con un sistema de control interno adecuado en la MYPE sector servicios, caso: cooperativa de ahorro y crédito, en especial en el área de caja que se encuentra expuesta y enfrenta en el día a día cierto riesgo tales como manipulación, malversación, faltantes, apropiación indebida o fraudulenta, por lo que su control y monitoreo reviste una importancia especial. La mayoría de los autores coinciden que la implementación de un sistema de control interno es necesario para las cooperativas, como entidades que basan sus operaciones y relaciones en valores y principios que las conllevan a establecer una responsabilidad social inmensa, donde se hace innegable la necesidad de establecer controles internos que velen por el cumplimiento de sus fines y objetivos propuestos. Asimismo, de reconocer el alto grado de compromiso y responsabilidad del Consejo de Administración como órgano responsable del funcionamiento administrativo de la cooperativa conforme lo establece en el artículo 30° de la Ley General de Cooperativas, gerencia general y colaboradores al establecer un sistema de control interno adecuado a su estructura, complejidad de operaciones y servicios; en especial en el área de caja donde existe la posibilidad de presencia de múltiples riesgos, debido a la falta de implementación, monitoreo y supervisión de mecanismos y controles internos que garanticen la eficiencia, confiabilidad, productiva y protección de todos los recursos que viene administrando la cooperativa.

Finalmente, mencionar que la MYPE del sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, viene en un proceso de implementación de un nuevo marco normativo de supervisión, establecido por la Ley 30822 y efectuado a través de la Superintendencia Adjunta de COOPAC – SBS.



**Palabras Claves:** Sistema de Control Interno, Área de Caja, MYPE Sector Servicios y Cooperativa de Ahorro y Crédito.

## ABSTRACT

The general objective of this research work was to describe and determine the set of policies, procedures and internal control techniques established for the cash area, which in the current circumstances is important for the sustainability of MSEs in the service sector, Case: Savings and Credit Cooperative T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO in the period 2020. Study that seeks to know in a substantiated manner the importance of having an adequate internal control system in the MSE service sector, case: savings and credit cooperative, especially in the cash area that is exposed and faces on a daily basis certain risks such as manipulation, embezzlement, counterfeiting, misappropriation or fraudulent, so its control and monitoring is of special importance. Most authors agree that the implementation of an internal control system is necessary for cooperatives, as entities that base their operations and relationships on values and principles that lead them to establish an immense social responsibility, where the need to establish internal controls to ensure compliance with their proposed goals and objectives is undeniable. Likewise, it is important to recognize the high degree of commitment and responsibility of the Board of Directors as the body responsible for the administrative operation of the cooperative as established in Article 30 of the General Law of Cooperatives, general management and collaborators in establishing an internal control system adequate to its structure, complexity of operations and services; especially in the cash area where there is the possibility of multiple risks due to the lack of implementation, monitoring and supervision of mechanisms and internal controls that guarantee the efficiency, reliability, productivity and protection of all the resources that the cooperative is administering. Finally, it is worth mentioning that the MSE in the service sector, Case: Savings and Credit Cooperative T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, is in the process of implementing a new regulatory framework for supervision, established by Law 30822 and carried out through the Deputy Superintendence of COOPAC - SBS.

**Key Words:** Internal Control System, Cash Area, MSEs Services, Sector and Savings and Credit Cooperative.

## ÍNDICE

TÍTULO DE TESIS	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	7
2.1. ANTECEDENTES	7
2.1.1. Internacionales	7
2.1.2. Nacionales	11
2.1.3. Locales	16
2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN	23
2.2.1. Definición de Control Interno	23
2.2.2. Objetivos del Control Interno	24
2.2.3. Definición y Objetivos de la Gestión Integral de Riesgos	25
2.2.4. Componentes de la Gestión Integral de Riesgos	25
2.2.5. Importancia del Control Interno	27
2.2.6. Principales Modelos de Control Interno	28
2.2.7. Definición de Cooperativa	29
2.2.8. Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda.	29
2.2.9. Control Interno en el Área de Caja	30
2.2.10. Arqueo de Caja	31
2.2.11. Riesgo de Liquidez	32
III. HIPÓTESIS	33

IV.	METODOLOGÍA -----	34
4.1.	Tipo de Investigación-----	34
4.2.	Nivel de Investigación-----	34
4.3.	Diseño de la Investigación -----	34
4.4.	Definiciones Conceptuales y Operacionales de las Variables -----	34
4.5.	Población y Muestra -----	34
4.6.	Técnicas e Instrumentos-----	34
4.6.1.	Técnicas -----	34
4.6.2.	Instrumentos -----	34
4.7.	Plan de Análisis -----	34
4.8.	Matriz de Consistencia -----	35
4.9.	Principios Éticos-----	35
V.	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS-----	37
5.1.	Resultados-----	37
5.1.1.	Resultado Respecto al Objetivo General-----	37
5.1.2.	Resultado Respecto al Objetivo Específico 1 -----	39
5.1.3.	Resultado Respecto al Objetivo Específico 2 -----	65
5.2.	Análisis de Resultados-----	69
5.2.1.	Respecto al Objetivo General -----	69
5.2.2.	Respecto al Objetivo Específico 1 -----	69
5.2.3.	Respecto al Objetivo Específico 2 -----	74
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES -----	78
6.1.	Conclusiones-----	78
6.2.	Recomendaciones -----	80
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS -----	82
VIII.	ANEXOS -----	86
	Anexo N° 01: Matriz de Consistencia -----	86
	Anexo N° 02: Cuestionario -----	87
	Anexo N° 03: Cronograma de Actividades -----	90
	Anexo N° 04: Ficha RUC – COOPAC T’IKARIY Ltda.-----	91
	Anexo N° 05: Organigrama Institucional – COOPAC T’IKARIY Ltda. -----	93
	Anexo N° 06: Archivo Fotográfico – COOPAC T’IKARIY Ltda. -----	94

Anexo N° 07: Evidencias de la Recolección de Información - Cuestionarios - 96

Anexo N° 08: Evidencias de la Recolección de Información – Archivo

Fotográfico ----- 111

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Principales Modelos de Control Interno-----	28
Tabla 2: Resultados Respecto al Objetivo General-----	37
Tabla 3: La MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, cuenta con un Sistema de Control Interno en el Área de Caja, aprobado e implementado de conformidad a la Resolución SBS 13278-2009-----	40
Tabla 4: ¿Conoce usted la visión, misión y valores institucionales de la Cooperativa? -----	41
Tabla 5: ¿Existe un Código de Conducta aprobado por el Consejo de Administración? -----	42
Tabla 6: ¿La Cooperativa cuenta con lineamientos para el cumplimiento permanente de los requisitos de idoneidad técnica y moral de sus directivos y principales funcionarios?-----	43
Tabla 7: ¿El área de caja cuenta con una estructura organizacional definida? -----	44
Tabla 8: ¿El área de caja cuenta con un manual de organización y funciones? -----	45
Tabla 9: ¿El personal del área de caja conoce las funciones y responsabilidades asignadas a su puesto y/o cargo?-----	46
Tabla 10: ¿El personal del área de caja conoce las funciones y responsabilidades asignadas a su puesto y/o cargo?-----	47
Tabla 11: ¿Considera usted que los objetivos de la Cooperativa son medibles, alcanzables y de duración determinada? -----	48
Tabla 12: ¿El área de caja identifica los riesgos (internos y externos) a los que se encuentra expuesta; el cual permite un adecuado cumplimiento de los objetivos? --	49
Tabla 13: ¿El área de caja cuenta con adecuados mecanismos para la prevención e identificación de información fraudulenta?-----	50
Tabla 14: ¿El área de caja mantiene un adecuado control y custodia de los documentos de registro de las operaciones? -----	51
Tabla 15: ¿Existe una caja fuerte en las agencias y/u oficinas para la custodia del efectivo y documentos títulos valores?-----	52

Tabla 16: ¿La Cooperativa realiza arquezos sorprendivos y periódicos de los fondos y/o valores en el área de caja?-----	53
Tabla 17: ¿La Cooperativa cuenta con un límite máximo de efectivo autorizado a mantener bajo custodia en ventanilla y bóveda?-----	54
Tabla 18: ¿Existe un monitoreo permanente de ingresos y salidas de efectivo por parte de los administradores de las agencias?-----	55
Tabla 19: ¿El área de caja cuenta con archivos seguros y apropiados para los comprobantes que soportan el registro de las operaciones?-----	56
Tabla 20: ¿El área de caja cuenta con las herramientas e instrumentos necesarios para operar y registrar la información?-----	57
Tabla 21: ¿El área de caja tiene la capacidad técnica para elaborar informes y reportes confiables?-----	58
Tabla 22: ¿El jefe de operaciones comunica de forma clara los errores y deficiencias encontradas en el área de caja?-----	59
Tabla 23: ¿El área de caja cuenta con canales de comunicación para informar sobre posibles irregularidades?-----	60
Tabla 24: ¿Existe una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre el personal del área de caja y las diferentes áreas e incluso con las de mayor jerarquía?-----	61
Tabla 25: ¿La Cooperativa realiza un monitoreo permanente al sistema informático (softwares) del área de caja?-----	62
Tabla 26: ¿Se realizan actividades de supervisión por parte de la gerencia general y/o principales funcionarios para asegurar el correcto desarrollo de las actividades en el área de caja?-----	63
Tabla 27: ¿Las actividades programadas de supervisión de la unidad de auditoría interna son continuas y objetivas en el área de caja?-----	64
Tabla 28: Resultados Respecto al Objetivo Específico 2-----	65



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: La MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, cuenta con un Sistema de Control Interno en el Área de Caja, aprobado e implementado de conformidad a la Resolución SBS 13278-2009-----	40
Gráfico 2: ¿Conoce usted la visión, misión y valores institucionales de la Cooperativa? -----	41
Gráfico 3: ¿Existe un Código de Conducta aprobado por el Consejo de Administración? -----	42
Gráfico 4: ¿La Cooperativa cuenta con lineamientos para el cumplimiento permanente de los requisitos de idoneidad técnica y moral de sus directivos y principales funcionarios? -----	43
Gráfico 5: ¿El área de caja cuenta con una estructura organizacional definida? ----	44
Gráfico 6: ¿El área de caja cuenta con un manual de organización y funciones? ----	45
Gráfico 7: ¿El personal del área de caja conoce las funciones y responsabilidades asignadas a su puesto y/o cargo? -----	46
Gráfico 8: ¿El área de caja cuenta con programas de capacitación y motivación para el mejoramiento de su desempeño laboral?-----	47
Gráfico 9: ¿Considera usted que los objetivos de la Cooperativa son medibles, alcanzables y de duración determinada? -----	48
Gráfico 10: ¿El área de caja identifica los riesgos (internos y externos) a los que se encuentra expuesta; el cual permite un adecuado cumplimiento de los objetivos? --	49
Gráfico 11: ¿El área de caja cuenta con adecuados mecanismos para la prevención e identificación de información fraudulenta?-----	50
Gráfico 12: ¿El área de caja mantiene un adecuado control y custodia de los documentos de registro de las operaciones?-----	51
Gráfico 13: ¿Existe una caja fuerte en las agencias y/u oficinas para la custodia del efectivo y documentos títulos valores?-----	52
Gráfico 14: ¿La Cooperativa realiza arqueo sorpresivos y periódicos de los fondos y/o valores en el área de caja? -----	53
Gráfico 15: ¿La Cooperativa cuenta con un límite máximo de efectivo autorizado a mantener bajo custodia en ventanilla y bóveda?-----	54
Gráfico 16: ¿Existe un monitoreo permanente de ingresos y salidas de efectivo por parte de los administradores de las agencias? -----	55
Gráfico 17: ¿El área de caja cuenta con archivos seguros y apropiados para los comprobantes que soportan el registro de las operaciones?-----	56
Gráfico 18: ¿El área de caja cuenta con las herramientas e instrumentos necesarios para operar y registrar la información?-----	57
Gráfico 19: ¿El área de caja tiene la capacidad técnica para elaborar informes y reportes confiables? -----	58
Gráfico 20: ¿El jefe de operaciones comunica de forma clara los errores y deficiencias encontradas en el área de caja? -----	59
Gráfico 21: ¿El área de caja cuenta con canales de comunicación para informar sobre posibles irregularidades? -----	60

Gráfico 22: ¿Existe una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre el personal del área de caja y las diferentes áreas e incluso con las de mayor jerarquía?	61
Gráfico 23: ¿La Cooperativa realiza un monitoreo permanente al sistema informático (softwares) del área de caja?	62
Gráfico 24: ¿Se realizan actividades de supervisión por parte de la gerencia general y/o principales funcionarios para asegurar el correcto desarrollo de las actividades en el área de caja?	63
Gráfico 25: ¿Las actividades programadas de supervisión de la unidad de auditoría interna son continuas y objetivas en el área de caja?	64

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actual crisis sanitaria generada por la COVID-19, es de vital importancia tomar acciones necesarias para financiar y administrar las interrupciones al interior y exterior de las organizaciones; escenario que puede volver insostenible a las instituciones si los controles del efectivo son débiles y la visibilidad sobre el efectivo es limitada. Es por ello, que se hace necesaria la adopción de controles internos más estrictos para la gestión eficiente de los flujos de efectivo como un factor valioso que le permita dar un respiro a la organización para seguir operando y minimizar los riesgos de liquidez a los que se encuentra expuesta que en las actuales circunstancias pueden ser altamente nocivo y crítico para su continuidad y sostenibilidad operativa.

En esa perspectiva, el control interno en el área de caja es clave para la supervivencia y el auto sostenimiento de cualquier empresa. Mientras la situación económica continúe presentando retos por las medidas de aislamiento social que fueron adoptadas y decretadas por el Estado Peruano, para salvaguardar la vida y la salud de la población, se incrementa cada vez más la importancia del manejo eficiente de los recursos para mantener un flujo estable de capital de trabajo que le permita a la organización garantizar la continuidad del negocio. Contexto actual que devela la importancia del manejo, conservación, captación y colocación apropiada del efectivo dentro de las MYPES del sector servicios, denominadas cooperativas de ahorro y crédito, para manejar y fortalecer un sistema de control interno sólido que, se convierta en un instrumento vital para el direccionamiento estratégico de estas organizaciones.

Al respecto es importante mencionar que, un nuevo sistema de regulación y supervisión aplicable a las cooperativas de ahorro y crédito, (COOPAC) implementó la Ley 30822, Ley que Modifica la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), y Otras Normas Concordantes, Respecto de la Regulación y Supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, denominada

Ley COOPAC, publicada el 19 de julio de 2018 y en vigencia desde el 1 de enero de 2019. Marco regulador copioso que viene demandando para su implementación y adecuación una serie de cambios en la gestión de estas. Temas técnicos antes descuidados y poco conocidos que, vienen colisionando con la realidad en la que se desenvuelven las COOPAC, caracterizado por su bajo nivel de especialización a diferencia de las empresas del sistema financiero.

Asimismo, con carácter preventivo y como medida prudencial de excepción, la SBS dispuso que las COOPAC puedan reprogramar los créditos otorgados a sus socios, sin que estas modificaciones contractuales sean consideradas como refinanciamientos, dada la afectación coyuntural que la pandemia ha tenido sobre el desplazamiento y generación de ingresos de los deudores y sobre la capacidad operativa de las COOPAC. Disposiciones que se han venido dando a través de oficios múltiples, sobre la base de la evaluación permanente de la situación de las COOPAC y lo que el Gobierno disponga sobre el Estado de Emergencia Nacional. Medidas que han venido distorsionando la cadena de pagos, el despido masivo de trabajadores, la falta de programas de canalización de fondos otorgados por el gobierno, que han presionan aún más la estabilidad de sus flujos de efectivo, teniendo en cuenta que los ingresos financieros provienen de los créditos y si no se pagan como harán para afrontar el pago de los intereses de sus pasivos, de sus costos fijos; es decir, se viene exponiendo el capital social ante pérdidas inesperadas que pondrán en tela de juicio la capacidad y sostenibilidad de la COOPAC.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “T’IKARIY Ltda., es una persona jurídica sin fines de lucro, que se constituyó el 03 de octubre de 2007, en la ciudad de Ayaviri quedando inscrita en los Registros Públicos de Juliaca, Registro N° 375-2007 y Partida N°11076438 de fecha 21 de enero del 2008. El domicilio de la Cooperativa se ubica en calle Arequipa N° 535 del distrito de Ayaviri, provincia de Melgar y región Puno. Su ámbito de acción es a nivel nacional y por acuerdo del Consejo de Administración podrá establecer sucursales, agencias y oficinas en cualquier lugar del territorio nacional, previa autorización del órgano

competente de conformidad a la normativa vigente. Organización que tiene como visión ser una institución con indicadores financieros y no financieros sólidos y sostenibles, que contribuyen al desarrollo socioeconómico de sus asociados y la sociedad en la región sur andina del país.

Frente a las nuevas exigencias regulatorias que vienen siendo implementadas por las cooperativas de ahorro y crédito y la actual crisis sanitaria es preciso determinar las características del control interno en el área de caja y si este es acorde al nuevo marco legal vigente, que garantice la continuidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, para la provisión eficiente de servicios financieros adecuados para sus miles de socios que se encuentran ubicados en las zonas altoandinas de los departamentos de Puno y Cusco.

### **Planteamiento del Problema**

#### a) Caracterización del Problema

En escenarios tan adversos e inciertos como el actual que vienen enfrentando las empresas y organizaciones, entre ellas las cooperativas de ahorro y crédito, es necesario diseñar e implementar sistemas adecuados de control interno; elemento importante para el desarrollo de las empresas del sector servicios en el país; sector donde las cooperativas son una de las formas más visibles, incidentes e inclusivas de asociatividad para la satisfacción de necesidades comunes de sus miembros que las conforman bajo un marco de gobierno democrático, de unión voluntaria y de principios y valores. Teniendo en cuenta, que hoy en día, el sistema de control interno representa una medida eficaz en cualquier organización, al llevar a cabo una correcta y adecuada forma de revisión y/o fiscalización en todas las actividades que desarrolla.

Es por ello que la presente investigación se enfoca en describir las características del control interno en el área de caja de la MYPE sector

servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, en el período 2020, así como de detallar el ambiente actual de identificación, administración, tratamiento de los riesgos inherentes, actividades de información y comunicación, actividades de supervisión, revisión y control. Con el propósito de detectar y prevenir errores que vienen afectando el área de caja, referentes a la custodia del efectivo y de la información financiera contable que se registra. Siendo necesario y oportuno establecer procedimientos estructurados que le permitan un manejo óptimo de los recursos, cuidado de los activos e intereses, así como de evaluar la eficiencia operativa en cuanto a su organización y administración de los riesgos que enfrenta que le garantice prevenir, evitar o detectar fraudes oportunamente para que la Cooperativa pueda asegurar su continuidad, desarrollo y logro de sus objetivos trazados.

Asimismo, frente a la actual situación que vienen confrontando las cooperativas de ahorro y crédito para la implementación del nuevo marco de supervisión impuesto por la Ley 30822 denominada Ley COOPAC y sus reglamentos es preciso observar las características del control interno con los que cuentan y si estos son acordes o adecuados al nuevo marco legal de conformidad a su nivel modular impuesto por la referida ley; y así fortalecer su imagen y solidez económica y social en los ámbitos donde viene operando y atendiendo a sus miles de asociados que día a día confían en estas organizaciones sociales que en muchas partes de nuestro país son la única de entidad de provisión de servicios financieros solidarios e inclusivos para sus necesidades de financiamiento y ahorro.

b) Enunciado del Problema

¿Cuáles son las políticas, procedimientos y técnicas de control interno establecidas para el área de caja de las MYPE sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, ¿en el período 2020?

## **Objetivos de la Investigación**

Objetivo Principal: Describir y determinar el conjunto de políticas, procedimientos y técnicas de control interno establecidas para el área de caja, que en las actuales circunstancias es importante para el sostenimiento de las MYPES del sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, en el período 2020.

Objetivos Específicos:

- Conocer la situación de efectividad y eficiencia del sistema de control interno en la administración de los recursos, confiabilidad de la información, cumplimiento normativo interno y externo aplicable para el área de caja de las MYPE sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, en el período 2020.
- Determinar y describir las características de un adecuado y eficiente sistema de control interno para el área de caja de las MYPE sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, en el período 2020.

## **Justificación de la Investigación**

Una de las principales herramientas para la gestión exitosa es el control interno, que al ser aplicado adecuadamente detecta y previene ciertos riesgos que pueden o vienen afectando las actividades operativas de la organización obstaculizando el cumplimiento de objetivos trazados. Sistema de control interno al ser implementado adecuadamente en la cooperativa de ahorro y crédito debe garantizar la correcta administración del efectivo, el óptimo manejo de los recursos y la obtención de la información precisa y oportuna, como elementos fundamentales para la marcha económica y social del negocio, que permitan que la cooperativa logre sus metas y objetivos trazados, así como de brindar un servicio de eficiente calidad.

Trabajo de investigación que se justifica porque permitirá conocer la importancia de la existencia de un sistema de Control Interno en el área de caja de las MYPE sector servicios caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, Período 2020. Sistema de niveles óptimos de eficiencia y eficacia que establece políticas, procedimientos y técnicas para un adecuado registro de las operaciones, continuidad de los servicios y ejecución funcional de las actividades que contribuyen a salvaguardar los recursos, la estabilidad e incremento de la rentabilidad económica y social. Además, se justifica porque servirá como base teórica y referencia para futuras investigaciones a ser realizadas por estudiantes o investigadores que deseen profundizar en el tema de control interno en el área de caja en este tipo de cooperativas. Finalmente se justifica porque este trabajo de investigación servirá para graduarme y obtener el título de Contador público.



## II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

### 2.1. ANTECEDENTES

#### 2.1.1. Internacionales

A continuación, se hace referencia a los diversos estudios realizados fuera del país, relacionados a la presente investigación que sirven de soporte teórico y fundamentan la variable y unidades de análisis del estudio, entre las cuales se puede citar:

**López, V. (2011).** En su Tesis de Grado Previo a la Obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas, C.P.A., titulada: **“MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LOS RECURSOS ECONÓMICO FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN COCHAPAMBA EN LA CIUDAD DE IBARRA”**, desarrollada en la República del Ecuador, sostiene que los controles internos son útiles y necesarios para la consecución de objetivos, detección de fraudes, corrección de errores financieros, optimización de recursos, entre otros cada vez es mayor la exigencia de disponer de mejores sistemas de control interno que garanticen la efectividad de las operaciones y contribuya al mejoramiento institucional. Además, de concluir que la cooperativa no dispone de un sistema de control interno adecuado y completo que de alguna manera proporcione seguridad razonable a los procesos y a la información contable y administrativa que se maneja, puesto a que se desconoce puntos vulnerables y la detección de errores no son oportunos. Asimismo, de señalar que, a través de un manual de control interno, el manejo de los recursos económicos con respecto al otorgamiento de créditos y la estructuración del presupuesto serán más eficientes ya que se implementará el control interno en cada etapa del proceso

de manera oportuna dando cumplimiento a las políticas de crédito y control, permitiendo la óptima recuperación de créditos en el tiempo y plazos establecidos.

**Jiménez, V. & Ortiz, C. (2015).** En su Tesis Previo a la Obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría C.P.A., titulada: **“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA ANITA LTDA., DEL CANTÓN COTACACHI PROVINCIA DE IMBABURA”**, desarrollada en la República del Ecuador, cuyo objetivo es diseñar el Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., del cantón Cotacachi Provincia de Imbabura para mejorar su gestión administrativa y financiera. Se concluyo que luego de haber analizado la gestión Administrativa y Financiera que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Anita”, se deduce que los procedimientos, políticas y transacciones diarias que efectúa el personal, son adecuadas para cada área que posee la cooperativa, aunque se perciben algunos problemas en las áreas de Caja, Atención al Cliente, Crédito y Cartera; los cuales deben ser corregidos para lograr establecer aquellas mejoras necesarias en la institución. Además, de destacar que luego de haber conocido las leyes, los reglamentos y las normativas vigentes que regulan a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, es necesario reafirmar este conocimiento con cada uno de los empleados que posee la cooperativa, a fin de que todos estén preparados y posean un amplio conocimiento.

**Paca, G (2011).** En su Trabajo de Graduación previo a la Obtención de Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA. Titulada; **“EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJAS Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE**

**METAS Y OBJETIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO, CRÉDITO Y VIVIENDA LA MERCED LTDA., DE LA CIUDAD DE AMBATO, DURANTE EL AÑO 2010**”, desarrollada en la República del Ecuador, cuyo objetivo es evaluar el control interno en el área de cajas y su incidencia en el cumplimiento de metas y objetivos para mejorar la atención del personal en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., durante el año 2010. Llegando a las siguientes conclusiones principales: La cooperativa no cuenta con un buen sistema de control interno, ya que su talento humano, desconoce de procesos, manuales, funciones, planificación estratégica, factores importantes dentro de una institución para el desarrollo y cumplimiento de objetivos y las metas; El gerente, no hace partícipe a sus empleados de los objetivos, metas, valores, y tampoco de la implementación de un buen sistema de Control Interno, también se desconoce de la nueva metodología como es el método de evaluación del control interno; Existe una Junta de Vigilancia, la cual no cumple con todas las funciones asignadas comprobando que no existe una supervisión en el control interno (actual), no existen capacitaciones periódicas para el personal; En la actualidad la toma de decisiones se la realiza empíricamente, lo que no permite a la empresa optimizar cada uno de sus recursos organizacionales; y En la cooperativa no cuenta con una conducta, para el comportamiento ético y moral entre los empleados, el respeto y a la integridad personal entre compañeros.

**Mojocoa, J. & Contreras J. (2018).** En su Trabajo de Grado para Optar al Título de: Especialista en Revisoría Fiscal y Auditoría Integral. Titulada: “**DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL FONDO DE EMPLEADOS DEL CLUB CAMPESTRE DE IBAGUÉ – FOEMCCI**”, desarrollada en la República de Colombia, cuyo objetivo es diseñar el sistema de

control interno del fondo de empleados del Club Campestre de Ibagué – FOEMCCI. Concluyo que: El control interno permite proteger los recursos de la entidad y de los asociados, prevenir, detectar fraudes y errores dentro de los diferentes procesos desarrollados en el fondo; Se crearon manuales de funciones que determinan y delimitan los campos de actuación de cada área de trabajo del fondo de empleados; Se establecieron manuales de procesos y procedimientos para la recepción de créditos, aportes ordinarios y recaudo de cartera, vinculo asociativo, cuentas por pagar, reembolso caja menor, conciliación bancaria, liquidación de impuestos, elaboración de estados financieros presentación de informes órganos de control; y Se elaboraron indicadores que ayudan a medir y evaluar la gestión del control interno.

**Quinapanta, S. (2019).** En su Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. Titulada: **“EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO: CASO RHUMY WARA LTDA”**, desarrollado en la República del Ecuador, cuyo objetivo es evaluar el Control Interno al colocar los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara Ltda. Asimismo de concluir que se fundamentó la evaluación de control interno y las variables que intervienen en el proceso de colocación de crédito hasta su otorgamiento, puesto que dichos fundamentos se basan en la investigación documental, dado que se citaron autores importantes que proveyeron información oportuna para conocer con anterioridad el problema hallado en la entidad financiera y además apareciendo posibles soluciones al problema; además de considerar la evaluación de control interno como una herramienta fundamental y primordial que todas las instituciones y

empresas que proyectan sus actividades deben tener, esto para lograr buen desempeño, eficiencia y eficacia en sus operaciones.

**Pedroza, E. (2018).** En su tesis titulada: **“EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU CONTRIBUCIÓN EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL: CASO ENTIDADES COOPERATIVAS”**, desarrollada en la República de Colombia, que tiene como objetivos: Identificar como puede contribuir el sistema de control interno en la gestión empresarial de las entidades cooperativas; Estudiar la estructura, tipos y clases de entidades cooperativas; Establecer la influencia del sistema de control interno-SCI- dentro de la gestión de una entidad (cooperativa) y su administración; y Determinar los elementos mínimos del Sistema de Control interno para una entidad cooperativa. Concluyo que el sistema de control interno es necesario en cualquier tipo de entidad y más aún en el tipo de entidades como son las Cooperativas que tienen ciertos valores y principios que implica una responsabilidad social inmensa, por lo que es innegable la necesidad de que exista controles internos que velen por qué no se desajuste los fines y objetivos principales.

### **2.1.2. Nacionales**

A continuación, se presentan los trabajos de investigación realizados por otros investigadores de cualquier parte del país, que sirven de soporte teórico y fundamentan la variable y unidades de análisis del estudio, entre las cuales se puede citar:

**Ari, E. (2017).** En su tesis titulada: **“EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIPRES AREQUIPA-PERÍODO 2016”**, cuyo objetivo general es determinar que de qué

manera el sistema del control interno incidirá en la gestión financiera y económica de la cooperativa de ahorro y crédito CREDIPRES AREQUIPA. Del periodo 2016. Desarrollada usando la Metodología de tipo analítico, inductivo y deductivo. Se aplicaron las técnicas de la observación, análisis documental, entrevista e internet como instrumentos de recolección de datos e información. Concluyendo que el Sistema de Control Interno de la cooperativa de ahorro y crédito CREDIPRES AREQUIPA está en proceso de mejora e implementación, significa que el diseño y mantenimiento del sistema de control interno es positivo. Se entiende que el control interno en un proceso continuo en el que se utilizan métodos y procedimientos para salvaguardar los activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera y operacional por lo que el consejo de vigilancia de la cooperativa es responsable de la evaluación permanente del diseño alcance y funcionamiento del sistema de control interno según la resolución SBS N° 742- 2001.

**Loaiza, T. (2018).** En su tesis titulada: **“EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN PEDRO DE ANDAHUAYLAS – CUSCO 2018”**, que tiene como objetivo general determinar la evaluación del control interno de la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas del período 2018. Asimismo, concluye en la descripción del ambiente de control la mayor cantidad de trabajadores indica que los componentes del control interno aplican de manera regular 51.9% ya que existe algunas deficiencias dentro de los componentes del control interno que necesitan mejorar en muchos aspectos como es: identificar, evaluar, detectar desviaciones, supervisión y la manera en que la dirección asigna autoridad, responsabilidades, organización y desarrollo profesionalmente a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y

crédito San Pedro de Andahuaylas, siendo no favorable para la cooperativa. Recomendando, como parte del proceso de control interno, la Cooperativa debe realizar planificaciones y programas de auditoría de gestión que permitan evaluar los procedimientos con la finalidad de establecer estrategias y mejoras en la calidad. Desarrollar indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de metas y objetivos de la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas- Cusco 2018.

**Ordoñez, D. (2015).** En su tesis titulada: **“AUDITORIA INTERNA Y SU IMPACTO EN EL CONTROL DE LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCVELICA LTDA N° 582”**, cuyo objetivo es determinar el impacto de la Auditoría Interna que posee sobre el control de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582. Investigación que utilizó como métodos generales el inductivo, deductivo, análisis, sintético, comparativo e histórico. Los mismos que viabilizaron desarrollar el proceso relacional de descubrir el problema – localizar hallazgos – formular evidencias (afirmaciones) orientado a la demostración efectiva de la Hipótesis. Asimismo, de utilizar las técnicas de las encuestas, las entrevistas, la observación y el fichaje bibliográfico. Concluyéndose que de la información recopilada se ha logrado establecer mediante la contratación de la hipótesis que la Auditoria interna posee un impacto significativo sobre el control de la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582; La cual muestra un resultado de Influencia muy fuerte estableciendo este resultado una dependencia alta de 17.0821256 por lo que se rechaza hipótesis nula (Ho) ya que es mayor que 3.8416. Anteriormente a la Auditoria Interna se le consideraba como si fuera un enemigo aquello que solo implantaba

observaciones con sus respectivas sanciones, más no como un órgano de asesoría a la gerencia y demás funcionarios.

**Zelada, R. (2018).** En su tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, titulada: **“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”**, cuyo objetivo general es describir las características de un sistema del Control Interno de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú y de la Empresa “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pio X Ltda. de Cajamarca, 2015. Investigación que se ha desarrollado utilizando la metodología descriptiva, bibliográfico documental y de caso, utilizando para el recojo de la información los instrumentos de fichas bibliográficas y cuestionario. Trabajo de investigación que concluye 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 Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. Además, está demostrado que implantando un adecuado Sistema de Control Interno llevara a cualquier Cooperativa a cumplir sus objetivos propuestos en beneficio de sus miles de asociados y de la sociedad en general.

**Mori, R. (2018).** En su tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, titulada: **“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU EFICACIA EN LA GESTIÓN CONTABLE DE LA COOPERATIVAS DE**



**AHORRO Y CRÉDITO DEL CERCADO DE LIMA"**, cuyo objetivo es determinar de qué manera la implementación del sistema de control interno incide en la eficacia de la gestión contable de las cooperativas de ahorro y crédito del Cercado de Lima. Investigación que se ha desarrollado utilizando la metodología de tipo descriptivo, correlacional y explicativa; además, de utilizar las técnicas de la entrevista y la encuesta. Concluyendo que de acuerdo a la investigación realizada la implementación del sistema de control interno incide en la eficacia de la gestión contable de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cercado de Lima, dada la importancia y debido a estos aspectos, se ha tenido como consecuencia el mejoramiento de diversos aspectos de dicha gestión contable como por ejemplo la planificación organizacional, el registro y control de la información financiera y finalmente del proceso de toma de decisiones.

**Ruiz, V. (2018).** En su Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, titulada: **“CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DEL PERU: CASO “CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A.” AGENCIA SAN VICENTE DE CAÑETE, 2017”**, cuyo objetivo es determinar y describir las características del Control Interno de las empresas del sector financiero del Perú y de la “Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A.”- Agencia San Vicente de Cañete, 2017. Investigación que se ha desarrollado utilizando la metodología de tipo cualitativo, no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Concluyendo que los autores nacionales, regionales y locales revisados, describen las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú, así mismo 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, se está aplicando el control interno e influye de manera favorable en sus entidades financieras. Se puede concluir que la aplicación del control interno es necesaria para controlar las áreas de una empresa.

### **2.1.3. Locales**

A continuación, se presentan los trabajos de investigación realizados por otros investigadores de la región Puno, que sirven de soporte teórico y fundamentan la variable y unidades de análisis del estudio, entre las cuales se puede citar:

**Mamani, B. (2019).** En su tesis para optar el Título Profesional de Contador Público. Titulada: **“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”**. Tiene 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. y como objetivos específicos los siguientes: 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; 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; 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; 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; y 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. Trabajo de investigación que 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.

**Valeriano, E. (2020).** En su tesis para optar el Título de Contador Público, titulada: **“INFLUENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO INTEGRAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE CAJA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO WIÑAY MACUSANI LIMITADA AGENCIA COASA 2019”**, cuyo objetivo es determinar la influencia de la implementación del sistema financiero integral para el mejoramiento del control interno en el área operaciones de caja en la cooperativa de ahorro y crédito WIÑAY MACUSANI Limitada Agencia Coasa 2019. Investigación que se ha desarrollado utilizando la metodología de tipo inductivo, no experimental transversal descriptivo, transversal y explicativo; además, de utilizar las técnicas documental y encuesta. Concluyendo que la influencia del uso del sistema financiero integral es positivamente para el mejoramiento del control interno del área de operaciones caja, es eficiente y confiable para las transacciones que realizan sus asociados así también para llegar a sus objetivos de la cooperativa de ahorro y crédito WIÑAY

MACUSANI limitada de la agencia Coasa. Asimismo, de conocer el sistema financiero integral que es una herramienta indispensable para el mejoramiento para control del área de operaciones, ya que tenemos problemas en caja con la atención de los socios los cuales deben ser corregidos para lograr aquellas mejoras en la cooperativa de ahorro y crédito de WIÑAY MACUSANI limitada de la agencia Coasa. Como de determinar un mejoramiento de control interno eficiente y mayor flexibilidad con las operaciones que realiza dicha área; también el 100% de los trabajadores entrevistados del área de caja están satisfechos con la implementación del sistema financiero integral ya que nos ayuda a llevar mejor control y a cumplir con las metas trazadas que tiene la cooperativa de ahorro y crédito de WIÑAY MACUSANI limitada agencia Coasa.

**Coila, F. (2019).** En su tesis para optar el Grado Académico de: MAGISTER SCIENTIAE en Contabilidad y Administración, titulada: **“EL GOBIERNO CORPORATIVO Y LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE LA REGIÓN PUNO, PERIODO 2015 – 2017”**. Tiene como objetivo general analizar la relación del gobierno corporativo y la implementación del sistema de control Interno de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la región de Puno, periodos 2015-2017; y como objetivos específicos: Identificar las principales debilidades que presenta el gobierno corporativo de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la región de Puno; Evaluar el rendimiento de la implementación del sistema de control interno de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la región de Puno; y Diseñar de un modelo de gobierno corporativo las cajas municipales de la región de Puno, para fortalecer el sistema de control interno. Investigación que se ha desarrollado utilizando la metodología de tipo no experimental, analítico, sintético e

interpretativo; además, de utilizar las técnicas de la encuesta, observación y análisis documental. Concluyendo que el gobierno corporativo y la implementación del sistema del control interno tienen una relación directa en las Cajas Municipales. Es decir: “A mayor grado de cumplimiento de buenas prácticas de gobierno corporativo, mayor será el nivel de rendimiento de implementación del sistema de control interno”; puesto que obtuvo una correlación de Pearson positiva igual a 0.82 que significa Correlación positiva considerable. Asimismo, se concluye que la implementación del sistema de control interno no garantiza el alcance de los objetivos por los que fueron planeados, en la cual el factor humano es fundamental para su éxito. En el caso de las Cajas Municipales son los órganos de gobierno quienes llevan esta labor. Las principales consideraciones de rendimiento son: la capacitación de la oficina de control interno hacia el personal (43%) y la vigilancia oportuna de la ejecución de los procedimientos evaluados en su oficina.

**Flores, A. (2017).** En su tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, titulada: **“CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS COOPERATIVAS DEL PERU CASO: CENTRAL DE COOPERATIVAS AGRARIAS CAFETALERAS DE LOS VALLES DE SANDIA PERIODO, 2017”**, cuyo objetivo general es describir las características y procedimientos del control interno en el área administrativa de las empresas cooperativas caso: Central de Cooperativas Agrarias Cafetaleras de los valles de Sandia periodo 2017; y como objetivos específicos: Describir las características del control interno en el área administrativa de la Central de Cooperativas Agrarias Cafetaleras de los valles de Sandia 2017; Describir los procedimientos de control interno en el área administrativa de la Central de Cooperativas Agrarias Cafetaleras de los valles de

Sandia 2017; y Hacer un análisis del control interno del área administrativa de la Central de Cooperativas Agrarias Cafetaleras de los valles de Sandia. Para el desarrollo de la investigación se utilizó la metodología de tipo cuantitativo-descriptivo; y como técnicas para recaudar la información se empleó la aplicación del cuestionario, revisión bibliográfica y entrevista personal. Concluyendo respecto al ambiente de control: El cúmulo de los propósitos, métodos y componentes del control interno no son evaluados por que no existe un manual de procedimientos y guías por el área de la gestión administrativa estos describan los procedimientos específicos de manera detallada y definan las funciones del personal, por otra parte, el órgano de control institucional (gerencia) se ampara con la frágil visión y la reflexividad de los recursos humanos. Recomendando que el ambiente de control es un factor intangible al cual se deberá fortalecer para la eficaz operación de las actividades de la entidad creando una estructura abierta, en la que se facilite la participación de todos los departamentos y empleados, asegurando una retroalimentación que beneficiará y estimulará la detección de errores, sus causas, efectos y posibles soluciones; mediante esta estructura se podrá contemplar sus opiniones, sugerencias e inquietudes.

**Morocco, D. (2018).** En su tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, titulada: **“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS EN PRO MUJER PERU DE LA OFICINA ESPECIAL DE LA CIUDAD DE AYAVIRI - MELGAR, 2018”**, cuyo objetivo general es describir las características del control interno en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú en la Oficina Especial de la ciudad de Ayaviri – Melgar, 2018; y como objetivos específicos: Conocer el ambiente del área de

control interno en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la Oficina Especial de la ciudad de Ayaviri Melgar, 2018; Analizar la evaluación de riesgos en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la Oficina especial de la ciudad de Ayaviri - Melgar 2018; Conocer las actividades del control en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri Melgar 2018; Verificar la información y comunicación en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri Melgar 2018; y Conocer los sistemas de supervisión en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri Melgar 2018. Para la elaboración de la investigación se utilizó la metodología de tipo no experimental – descriptivo; y como técnica para el recojo de la información se utilizó la entrevista. Concluyendo que se logró describir y conocer la importancia del sistema de control en el área de créditos, esto refleja que la empresa cuenta con sistema de control adecuado en el área de créditos así mismo cabe recalcar que este componente es la base de todos los componentes aportando disciplina y estructura. Asimismo, de lograr describir y analizar que la empresa si está tomando las medidas adecuadas para fortalecer e identificar sus riesgos, para así conocer y abordar a los riesgos que se enfrentan.

**Yanapa, J. (2018).** En su Trabajo de Investigación para Optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Contables y Financieras, titulada: **“CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE TESORERIA DE LAS MUNICIPALIDADES DEL PERU: CASO MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILQUECHICO – HUANCANE, 2018”**; cuyo objetivo general es determinar y describir las principales características del control interno en el área de tesorería de las municipalidades del Perú y de la municipalidad

distrital de Vilquechico, 2017; y como objetivos específicos: Describir las principales características del control interno de las municipalidades del Perú, 2017; Describir las principales características del control interno de la municipalidad distrital de vilquechico, 2017; y Hacer un análisis comparativo de las principales características de control interno de las municipalidades del Perú y de la municipalidad distrital de Vilquechico, 2017. Para la elaboración de la investigación se utilizó la metodología de tipo cualitativo, no experimental, descriptiva, bibliográfica y documental; y como técnicas para recojo de información de la parte bibliográfica se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica; para recojo de la información del caso, se utilizó la técnica de la encuesta; para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizó como instrumento las fichas bibliográficas y para el recojo de la información para el caso se utilizó como instrumento el cuestionario. Concluyendo que el control interno no funciona adecuadamente en la municipalidad distrital de Vilquechico el cual no permite el manejo adecuado de sus funciones e informaciones de los ingresos y egresos con la finalidad de generar una indicación desconfiable de su situación y sus operaciones en la entidad, con su presupuesto considerado como instrumento de la gestión de la tesorería que permita a la entidad lograr sus objetivos y metas contenidas en su planes y metas. Asimismo, de concluir que el de control interno en el área de tesorería debe incidir en la buena eficacia de la municipalidad distrital de Vilquechico, con la efectividad directa en el logro de los objetivos y metas programadas y con la capacidad de lograr el efecto que se espera como su medición, corrección del desempeño a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, en base a sus planes ideales, así como los pasos del establecimiento de normas, medición del desempeño, y corrección de las variaciones de normas y planes las cuales no se desarrollan



de esa manera dentro del área de tesorería de la municipalidad distrital de Vilquechico.

## **2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.2.1. Definición de Control Interno**

Según la **Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2009)**, define al sistema de control interno como un proceso, realizado por los directivos, la gerencia y el personal, diseñado para proveer un aseguramiento razonable en el logro de objetivos referidos a la eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes aplicables y regulaciones.

Según la **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2020)**, define el Control Interno como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de control, que ordenados relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización, apoyan el cumplimiento de sus objetivos institucionales y contribuyen al logro del objeto social. El control interno involucra a todo el personal y órganos internos que integran las organizaciones y su finalidad será posibilitar la medición, el análisis y mejora de la gestión de la organización.

Según la **Contraloría General de la República (2016)**, define al Sistema de Control Interno como el proceso que permite prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas. Es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan

sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica. En otras palabras, es un proceso multidireccional, en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

### **2.2.2. Objetivos del Control Interno**

Según la **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2020)**, el control interno tiene por objetivos:

1. Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego y adhesión a las políticas establecidas por la normativa vigente y la administración de la organización.
2. Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información generada por la organización, tanto administrativa como financiera.
3. Identificar, evaluar y responder oportunamente a los riesgos para que las organizaciones puedan mantener un control efectivo y minimicen posibles pérdidas que estos puedan causar.
4. Protección de los activos de la organización.

Según la **Contraloría General de la República (2016)**, establece como principales objetivos del control interno respecto a la gestión de la propia entidad pública, los siguientes:

#### Operacionales:

- Promover la eficiencia, eficacia y transparencia en la entidad.
- Resguardar los recursos y bienes del Estado.

#### De cumplimiento:

- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad.
- Promover la rendición de cuentas.

#### De Información:

- Garantizar la confiabilidad de la información.

#### Organizacionales:

- Fomentar la práctica de valores institucionales y la rendición de cuentas.

### **2.2.3. Definición y Objetivos de la Gestión Integral de Riesgos**

Según la **Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2009)**, se define la Gestión Integral de Riesgos como un proceso, efectuado por el Consejo de Administración, la gerencia y el personal aplicado en toda la cooperativa y en la definición de su estrategia, diseñado para identificar potenciales eventos que pueden afectarla, gestionarlos de acuerdo a su apetito por el riesgo y proveer una seguridad razonable en el logro de sus objetivos. La Gestión Integral de Riesgos considera las siguientes categorías de objetivos:

- a) Estrategia: Son objetivos de alto nivel, vinculados a la visión y misión de la cooperativa.
- b) Operaciones: Son objetivos vinculados al uso eficaz y eficiente de los recursos.
- c) Información: Son objetivos vinculados a la confiabilidad de la información suministrada.
- d) Cumplimiento: Son objetivos vinculados al cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Las cooperativas deben efectuar una gestión integral de riesgos adecuada a su tamaño y a la complejidad de sus operaciones y servicios.

### **2.2.4. Componentes de la Gestión Integral de Riesgos**

Según la **Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2009)**, la Gestión Integral de Riesgos puede descomponerse en componentes, que se encuentran presentes en diverso grado, según se analice la totalidad de la cooperativa, una línea de actividad, un proceso o una unidad organizativa. La cooperativa podrá contar con una descomposición propia, que se adapte a su organización,

pero ella debe considerar los principales elementos descritos a continuación:

- a) Ambiente interno: Que comprende, entre otros, los valores éticos, la idoneidad técnica y moral de sus directivos y funcionarios; la estructura organizacional; y las condiciones para la asignación de autoridad y responsabilidades.
- b) Establecimiento de objetivos: Proceso por el que se determinan los objetivos de la cooperativa, los cuales deben encontrarse alineados a la visión y misión de la cooperativa, y ser compatibles con la tolerancia al riesgo y el grado de exposición al riesgo aceptado.
- c) Identificación de riesgos: Proceso por el que se identifican los riesgos internos y externos que pueden tener un impacto negativo sobre los objetivos de la cooperativa. Entre otros aspectos, considera la posible interdependencia entre eventos, así como los factores influyentes que los determinan.
- d) Evaluación de riesgos: Proceso por el que se evalúa el riesgo de una cooperativa, actividad, conjunto de actividades, área, portafolio, producto o servicio; mediante técnicas cualitativas, cuantitativas o una combinación de ambas.
- e) Tratamiento: Proceso por el que se opta por aceptar el riesgo, disminuir la probabilidad de ocurrencia, disminuir el impacto, transferirlo total o parcialmente, evitarlo, o una combinación de las medidas anteriores, de acuerdo al nivel de tolerancia al riesgo definido.
- f) Actividades de control: Proceso que busca asegurar que las políticas, estándares, límites y procedimientos para el tratamiento de riesgos son apropiadamente tomados y/o ejecutados. Las actividades de control están preferentemente incorporadas en los procesos de negocio y las actividades de apoyo. Incluye los controles generales, así como los de aplicación a los sistemas de información, además de la

tecnología de información relacionada. Buscan la eficacia y efectividad de las operaciones de la cooperativa, la confiabilidad de la información financiera u operativa, interna y externa, así como el cumplimiento de las disposiciones legales que le sean aplicables.

- g) Información y comunicación: Proceso por el que se genera y transmite información apropiada y oportuna a los directivos, la gerencia, el personal, así como a interesados externos tales como clientes, proveedores, socios, supervisores y reguladores, entre ellos la Federación y esta Superintendencia. Esta información es interna y externa, y puede incluir información de gestión, financiera y operativa.
- h) Monitoreo: Proceso que consiste en la evaluación del adecuado funcionamiento de la Gestión Integral de Riesgos y la implementación de las modificaciones que sean requeridas. El monitoreo debe realizarse en el curso normal de las actividades de la cooperativa, y complementarse por evaluaciones independientes o una combinación de ambas. Incluye el reporte de las deficiencias encontradas y su corrección.

#### **2.2.5. Importancia del Control Interno**

Según la **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2020)**, el control interno debería ser de mucha importancia para una organización ya que mediante este se puede conocer si las metas y objetivos organizacionales que se trazaron se están logrando según lo planificado. El conocimiento del control interno permite a toda entidad, obtener beneficios significativos en sus actividades y estas serán realizadas con eficiencia, eficacia y economía, ya que estos indicadores son muy elementales en la toma de decisiones y consecución de los objetivos planteados. Por lo tanto, el control interno es importante dado que:

- Se establece medidas para mejorar y/o corregir las actividades, de tal forma que se alcance los planes exitosamente.
- Las normas, políticas y procedimientos se pueden aplicar a todo lo que engloba la organización: a las cosas, a las personas, y a los actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse en el proceso de planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.

## 2.2.6. Principales Modelos de Control Interno

**Tabla 1: Principales Modelos de Control Interno**

Modelo	País de Origen	Propósito	Aspectos Importantes
COSO Committee of Sponsoring Organizations of the treadway commission	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. Resalta la importancia de la planificación y la supervisión. Plantea pirámide de componentes de control interrelacionados.
COCO Criteria of Control Board	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. Resalta la importancia de la definición y adopción de normas y políticas. Plantea que la planeación estratégica proporciona sentido a la dirección. Define criterios para diseño, desarrollo y modificación del control
ACC Australian Control Criteria	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. Hace énfasis en los conocimientos y habilidades para el desarrollo de una actividad. Incluye un modelo de gestión de riesgos.
Cadbury	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: *Marco Conceptual del Control Interno – CGR (2014)*

### **2.2.7. Definición de Cooperativa**

Según la **Alianza Cooperativa Internacional – ACI (1995)**, organismo máximo del Movimiento Cooperativo a nivel mundial, en su Declaración sobre Identidad y Principios Cooperativos, adoptados en Manchester en 1995, define:

Una Cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controladas. Es decir, la Cooperativa: "es una empresa que se posee en conjunto y se controla democráticamente".

Según la **Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2019)**, las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a captar recursos del público (COOPAC) constituyen uno de los vehículos de cooperación social más antiguos del Perú, y su importancia para el desarrollo económico y la inclusión financiera del país es innegable, especialmente en aquellos sectores más lejanos y vulnerables del Perú.

### **2.2.8. Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "T'IKARIY Ltda., es una persona jurídica sin fines de lucro, basada en un convenio social, en la experiencia de los Bancos Comunales promovido por el Programa de microcrédito "MOSOQ MUHU" de la Asociación CEPAS Puno, sustentado en los valores de la solidaridad y la ayuda mutua de sus socias y socios con el propósito de aportar al fortalecimiento de la equidad, el desarrollo social y económico, satisfacer colectivamente las necesidades de ahorro, crédito, educación cooperativa y servicios no financieros de sus socios. Se constituyó el día 03 de octubre de 2007, en la ciudad de Ayaviri

quedando inscrita en los Registros Públicos de Juliaca, Registro N° 375-2007 y Partida N° 11076438 de fecha 21 de enero del 2008.

La denominación social de la institución es Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda.; es una cooperativa de usuarios y tiene la calidad de abierta, su capital social y el número de sus socios es variable e ilimitado. La Cooperativa, se rige por el Estatuto, sus reglamentos internos, la Ley General de Cooperativas y por las disposiciones que dicte la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP y por la Constitución Política del Perú. En los casos no previstos en la Ley General de Cooperativas y la Ley N° 30822, se regirán por los Principios Generales del Cooperativismo y los valores cooperativos.

La duración de la Cooperativa es indefinida y su responsabilidad está limitada a su patrimonio neto; y, la de sus socios, al monto de sus aportaciones suscritas. El domicilio de la Cooperativa se ubica en el distrito de Ayaviri, provincia de Melgar y región Puno. Su ámbito de acción es a nivel nacional y por acuerdo del Consejo de Administración podrá establecer sucursales, agencias y oficinas en cualquier lugar del territorio nacional, previa autorización del órgano competente de conformidad a la normativa vigente.

#### **2.2.9. Control Interno en el Área de Caja**

**Ramírez, A. (2009 – 2011).** En su investigación realizada a través del tema “El Control Interno en el Área de Efectivo en una Empresa Comercial de la República Dominicana”, establece que en las empresas el efectivo es la sangre que le da vida a la organización, de ahí se desprende la importancia que tiene la buena administración del dinero, mediante la aplicación de sistemas y controles internos en el área de efectivo que contribuyan a salvaguardar los activos, garantizando así la concentración de todos



los métodos que son parte de los controles internos aplicados a las actividades diarias de la empresa. El control interno en el área de efectivo en una empresa comercial comprende: la obtención oportuna y confiable de la información financiera, que a su vez analiza, previene, anticipa, proporciona los procedimientos y las medidas para monitorear las principales actividades comerciales de la empresa, avalando detección de errores y reduciendo la oportunidad de que ocurran fraudes.

#### **2.2.10. Arqueo de Caja**

Según **GestioPolis.com Experto. (2020)**. En su artículo ¿Qué es arqueo de caja? Cómo hacerlo y definiciones. El arqueo de caja es el análisis de las transacciones del efectivo, en un momento determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, cheques o vales. Sirve también para saber si los controles internos se están llevando adecuadamente.

Los auditores o ejecutivos asignados para ello, suelen efectuar arqueos de caja en fechas no previstas por el cajero. Es frecuente que en los arqueos de caja aparezcan faltantes o sobrantes, con respecto a la cuenta de control del libro mayor. Estas diferencias se contabilizan generalmente en una cuenta denominada diferencias de caja. Se le cargan los faltantes como pérdidas y se abonan los sobrantes como ingresos. Si no se subsanan estas diferencias, al cierre del ejercicio, la cuenta diferencias de caja se deberá cancelar contra la de pérdidas y ganancias.

Según la **Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2020)**, los arqueos de caja tienen por objeto comprobar en un momento determinado si se ha contabilizado en caja todo el

efectivo recibido y si el saldo que arroja esta cuenta corresponde físicamente con lo que se encuentra en dinero efectivo. De esta manera se puede determinar si los controles internos se están llevando adecuadamente. Este control lo realizará el Consejo o Junta de Vigilancia y emitirá un informe que será entregado para conocimiento del Consejo de Administración o Junta Directiva y del Representante Legal.

#### **2.2.11. Riesgo de Liquidez**

Según la **Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2012)**, establece que el Riesgo de Liquidez es la posibilidad de pérdidas por incumplir con los requerimientos de financiamiento y de aplicación de fondos que surgen de los descalces de flujos de efectivo, así como por no poder cerrar rápidamente posiciones abiertas, en la cantidad suficiente y a un precio razonable.

### **III. HIPÓTESIS**

**Reyes, F. (2003).** En su artículo la Hipótesis establece que la hipótesis descriptiva involucra una sola variable y se caracterizan por señalar la presencia de ciertos hechos o fenómenos en la población objeto de estudio. Es por eso que en la presente investigación no se plantea Hipótesis por ser un trabajo de tipo descriptivo, bibliográfico documental y de caso.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo de Investigación**

El tipo de será cualitativo, porque se limitará solo a describir las variables del estudio, en base a la revisión bibliográfica documental y de caso.

### **4.2. Nivel de Investigación**

El nivel de la investigación será descriptivo, solo se limitará a describir y analizar las variables de acuerdo a lo que dice la literatura pertinente.

### **4.3. Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación será descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

### **4.4. Definiciones Conceptuales y Operacionales de las Variables**

Debido a que la investigación será descriptiva, bibliográfica, documental y de caso, no aplica la definición ni operacionalización de variables.

### **4.5. Población y Muestra**

Debido a que la investigación será descriptiva, bibliográfica, documental y de caso, no habrá población y muestra.

### **4.6. Técnicas e Instrumentos**

#### **4.6.1. Técnicas**

Para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizará la técnica de revisión bibliográfica, documental y de caso.

#### **4.6.2. Instrumentos**

Para el recojo de la información se utilizarán los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas y cuestionario.

### **4.7. Plan de Análisis**

El plan a seguir con la finalidad de conseguir los objetivos propuestos será:

Para alcanzar el objetivo general, se realizará una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes, los mismos que serán presentados en sus respectivos cuadros.

Para cumplir con el objetivo específico 1 se utilizará el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicará a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

Para cumplir con el objetivo específico 2 se elaborará un cuadro comparativo procurando que esa Comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo general y objetivo específico 1.

#### **4.8. Matriz de Consistencia**

Ver Anexo N° 01

#### **4.9. Principios Éticos**

La presente investigación se basará en los siguientes principios éticos:

**Beneficencia:** Significa una obligación a no hacer daño (no maleficencia), minimización del daño y maximización de beneficios. Principio que establece que exista un análisis de los riesgos y los beneficios de los involucrados del área de caja de la MYPE sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro u Crédito TIKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, asegurándoles que existirá una tasa riesgo/beneficio favorable hacia el área de la cooperativa en la investigación, al describir su situación actual y proponer mecanismos adecuados y óptimos para la custodia y control del efectivo, activos, recursos e información de registro. Descripción del control interno del área de caja encaminada y orientada al éxito de sus metas y objetivos, es decir, la implementación y/o adecuación de apropiados controles que le permitan guiar de manera eficiente sus operaciones.

**Respeto por las Personas:** Principio que requiere que los sujetos de investigación sean tratados como seres autónomos, permitiéndoles decidir por sí mismos. Principio que se aplicará a través de la obtención del consentimiento informado de aquellos sujetos del área de caja de la cooperativa que son capaces de tomar decisiones sobre sí mismos, asegurando su comprensión de la información proporcionada. Proceso que demandara proveer información sobre la investigación, asegurar que exista entendimiento por parte de los involucrados en la investigación y asegurar que comprendan que su participación es voluntaria, libre de coerción o incentivos indebidos.

**Justicia:** Principio que se refiere tratar a cada persona de acuerdo con lo que se considera moralmente correcto y apropiado, dar o considerar a cada uno como es debido. Es decir, los involucrados serán elegidos de acuerdo a sus niveles de responsabilidad y funcionabilidad operativa en el área de caja; no será en razón de que se encuentran fácilmente disponibles o porque su situación los hace más fácilmente entrevistables, como sería el caso del personal de menor jerarquía.

**Valor Social:** Para ser ética, la investigación, los resultados deben, potencialmente, promover el desarrollo de la comunidad, describiendo una caracterización que pueda crear un conocimiento generalizable acerca de los niveles óptimos de eficiencia y eficacia del control interno de la MYPE servicios que se enfoca a solucionar problemas relevantes en zonas geográficas donde la oferta de servicios financieros es escasa o inexistente. Teniendo en cuenta que las cooperativas de ahorro y crédito son uno de los principales modelos de economía solidaria que vienen contribuyendo a la inclusión financiera a nivel nacional.

## V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Resultado Respecto al Objetivo General

Describir y determinar el conjunto de políticas, procedimientos y técnicas de control interno establecidas para el área de caja, que en las actuales circunstancias es importante para el sostenimiento de las MYPES del sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, en el período 2020

*Tabla 2: Resultados Respecto al Objetivo General*

AUTOR(ES)	RESULTADOS
<b>Pedroza (2017)</b>	Concluye; que el sistema de control interno es necesario para las Cooperativas, como entidades que basan sus operaciones y relaciones en valores y principios que las conllevan a establecer una responsabilidad social inmensa, donde se hace innegable la necesidad de establecer controles internos que velen por el cumplimiento de los fines y objetivos propuestos. Sistema de Control Interno que contribuye a la gestión empresarial-social, ya que se convierte en uno de los elementos para el cumplimiento de sus objetivos y fines; contribución basada en lograr minimizar los riesgos, revisión y cumplimiento de los procesos y procedimientos de conformidad con las políticas y normas establecidas, además porque se convierte en una garantía para la gestión eficiente.
<b>Ari (2017)</b>	Concluye; que el control interno en un proceso permanente, en el que se utilizan métodos y procedimientos para salvaguardar los activos,

	<p>verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera y operacional por lo que el Consejo de Vigilancia es responsable de la evaluación permanente del diseño alcance y funcionamiento del sistema de control interno de conformidad con la resolución SBS N° 742- 2001.</p>
<p><b>Montenegro &amp; Rodríguez (2014)</b></p>	<p>Concluyen; que el control interno según el modelo COSO se define como el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable a los órganos de gobierno y gerencia de la Cooperativa para el cumplimiento de sus objetivos y metas.</p>
<p><b>Ramírez &amp; Volquez (2014)</b></p>	<p>Sostienen; que en la actualidad las empresas vienen siendo víctimas de múltiples desfalcos y malversaciones de fondos, debido a la falta de implementación y aplicación de controles internos que garanticen la eficiencia, confiabilidad, productiva y la protección de todos los recursos de la entidad. La importancia de tener controles internos en las organizaciones, ha ido incrementada, en las últimas décadas, debido a lo fácil y seguro que resulta medir la eficacia y productividad de la empresa y cada uno de sus departamentos de esta.</p> <p>Por otro lado, en las empresas el efectivo es la sangre que le da vida a la organización, de ahí se desprende la importancia que tiene la buena administración del dinero, mediante la aplicación de sistemas y controles internos en el área de efectivo que contribuyan a salvaguardar los activos, garantizando así la concentración de todos los métodos que son parte de los controles internos aplicados a las actividades diarias de la empresa.</p>



<p><b>Cordero &amp; Sánchez (2013)</b></p>	<p>Sostienen; que el control interno es un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la gerencia general y el resto del personal de la Cooperativa, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de sus objetivos en busca de rentabilidad y valor, dentro de las siguientes categorías: a) eficacia y eficiencia de las operaciones, b) fiabilidad de la información financiera, c) cumplimiento de las leyes y normas que le son aplicables.</p>
<p><b>Paca (2011)</b></p>	<p>Recomienda entre otros aspectos; (1) socializar a todos los empleados lo que implica la implementación del sistema de control interno a través del método de evaluación haciendo participe el éxito institucional a través de lo que la cooperativa desea conseguir; (2) los manuales de funciones deberán ser conocidos y aplicados por todo el personal de la cooperativa, cumpliendo de forma eficaz los procesos, cumpliendo con la normativa legal y obteniendo información oportuna y útil para la toma de decisiones; (3) debe existir una mejor información y comunicación entre departamentos para mejorar las acciones, eficiencia en las funciones, buen ambiente de trabajo, y el cumplimiento eficaz de normas y disposiciones legales.</p>

### **5.1.2. Resultado Respecto al Objetivo Específico 1**

Conocer la situación de efectividad y eficiencia del sistema de control interno en la administración de los recursos, confiabilidad de la información, cumplimiento normativo interno y externo aplicable para el área de caja de las MYPE sector servicios, Caso:

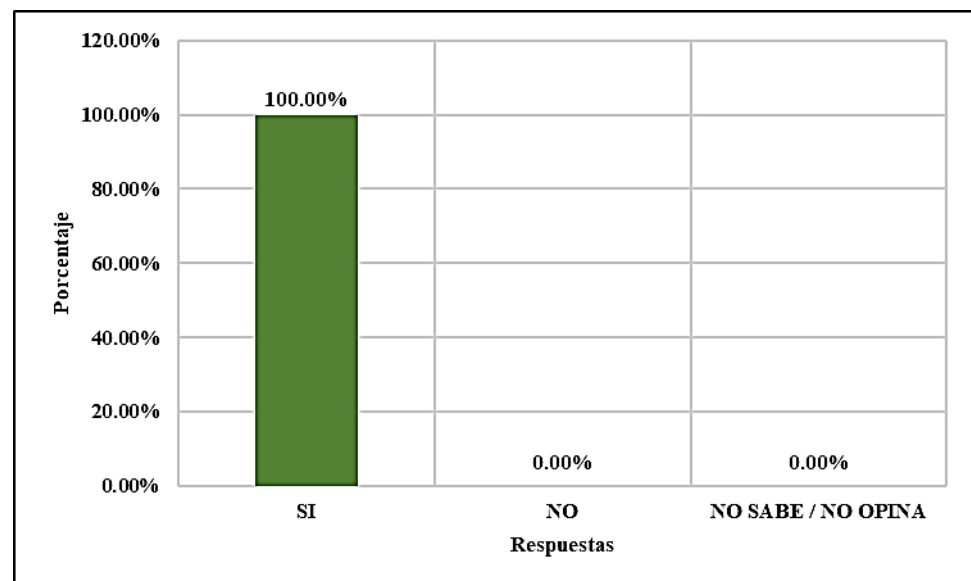
Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, en el período 2020.

**Tabla 3: La MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, cuenta con un Sistema de Control Interno en el Área de Caja, aprobado e implementado de conformidad a la Resolución SBS 13278-2009**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 1: La MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, cuenta con un Sistema de Control Interno en el Área de Caja, aprobado e implementado de conformidad a la Resolución SBS 13278-2009**



*Fuente:* Elaboración propia, según resultados de tabla 3.

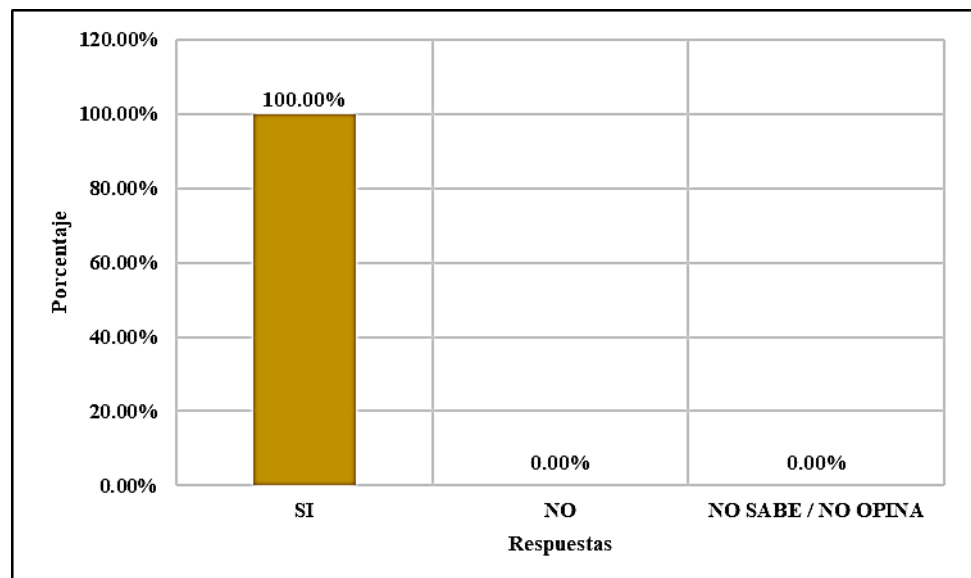
**Interpretación:** En la tabla 3 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, si cuenta con un Sistema de Control Interno en el Área de Caja, aprobado e implementado de conformidad a la Resolución SBS 13278-2009.

**Tabla 4: ¿Conoce usted la visión, misión y valores institucionales de la Cooperativa?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 2: ¿Conoce usted la visión, misión y valores institucionales de la Cooperativa?**



**Fuente:** Elaboración propia, según resultados de tabla 4.

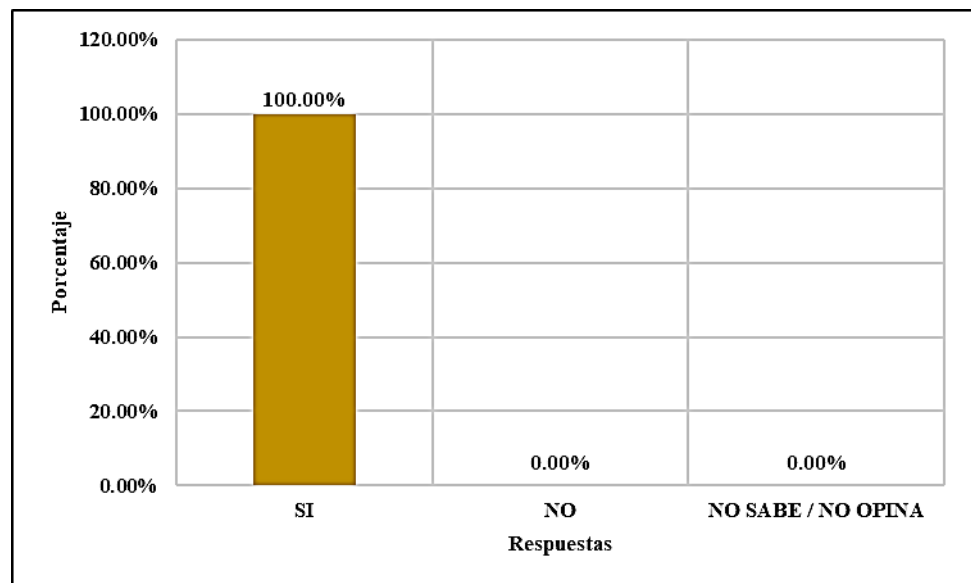
**Interpretación:** En la tabla 4 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que si conocen la visión, misión y valores institucionales de la Cooperativa.

**Tabla 5: ¿Existe un Código de Conducta aprobado por el Consejo de Administración?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 3: ¿Existe un Código de Conducta aprobado por el Consejo de Administración?**



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

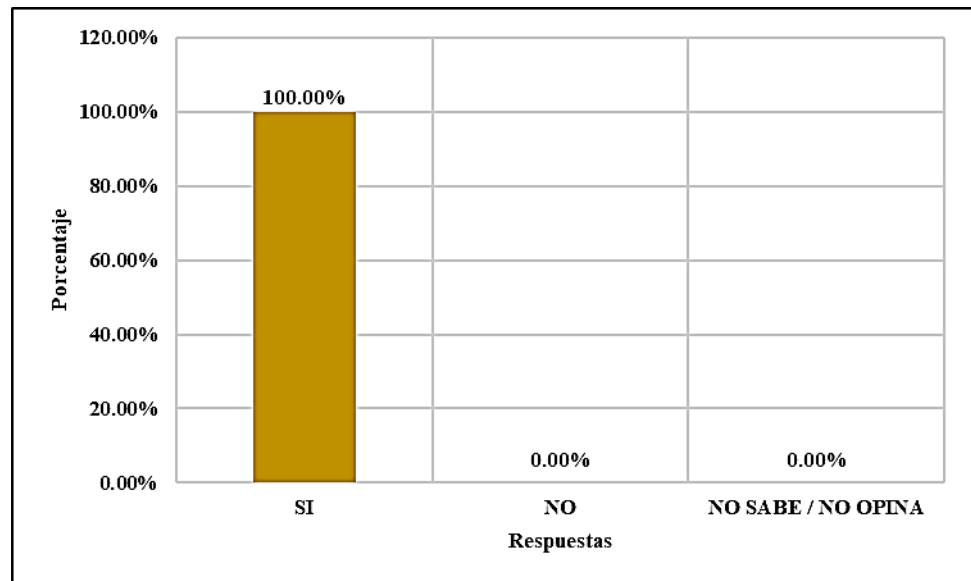
**Interpretación:** En la tabla 5 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que si existe un Código de Conducta aprobado por el Consejo de Administración.

**Tabla 6: ¿La Cooperativa cuenta con lineamientos para el cumplimiento permanente de los requisitos de idoneidad técnica y moral de sus directivos y principales funcionarios?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 4: ¿La Cooperativa cuenta con lineamientos para el cumplimiento permanente de los requisitos de idoneidad técnica y moral de sus directivos y principales funcionarios?**



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

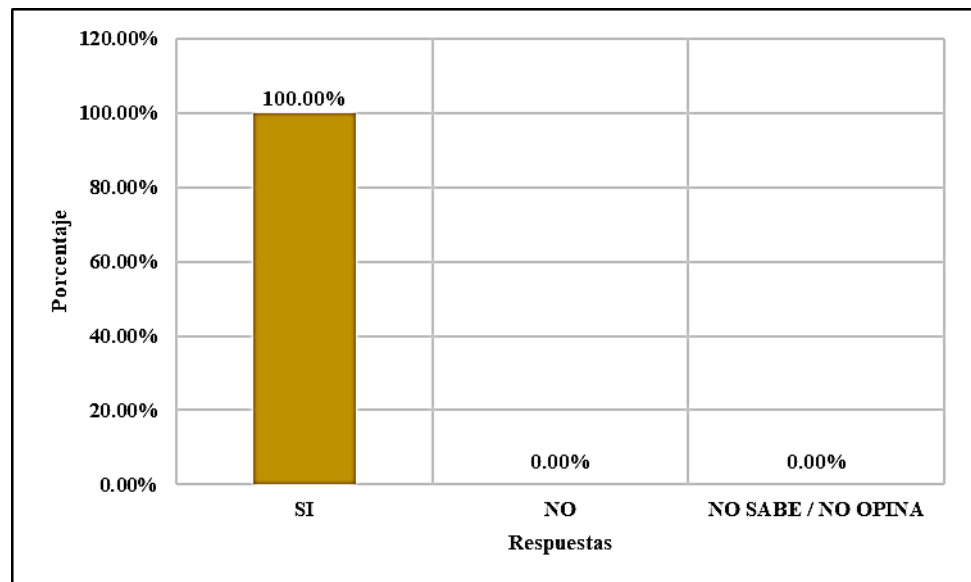
**Interpretación:** En la tabla 6 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que la Cooperativa si cuenta con lineamientos para el cumplimiento permanente de los requisitos de idoneidad técnica y moral de sus directivos y principales funcionarios.

**Tabla 7: ¿El área de caja cuenta con una estructura organizacional definida?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 5: ¿El área de caja cuenta con una estructura organizacional definida?**



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

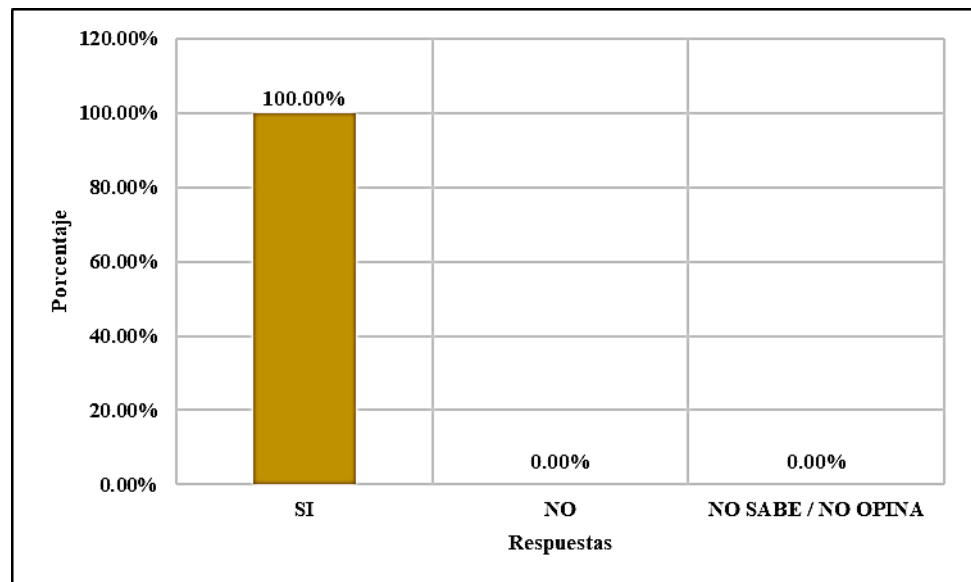
**Interpretación:** En la tabla 7 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que el área de caja si cuenta con una estructura organizacional definida.

**Tabla 8: ¿El área de caja cuenta con un manual de organización y funciones?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 6: ¿El área de caja cuenta con un manual de organización y funciones?**



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

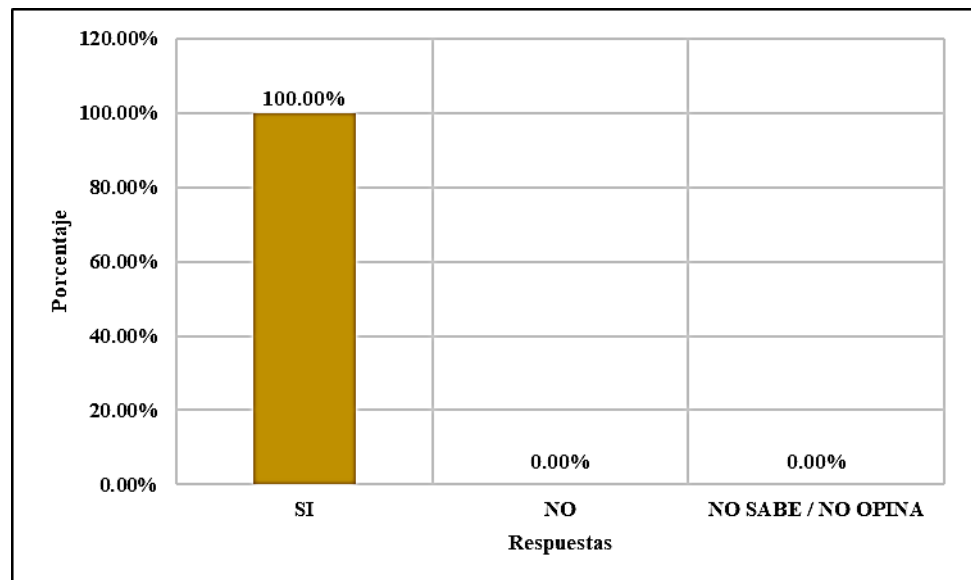
**Interpretación:** En la tabla 8 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que el área de caja si cuenta con un manual de organización y funciones.

**Tabla 9: ¿El personal del área de caja conoce las funciones y responsabilidades asignadas a su puesto y/o cargo?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 7: ¿El personal del área de caja conoce las funciones y responsabilidades asignadas a su puesto y/o cargo?**



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

**Interpretación:** En la tabla 9 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que el personal del área de caja si conoce las funciones y responsabilidades asignadas a su puesto y/o cargo.

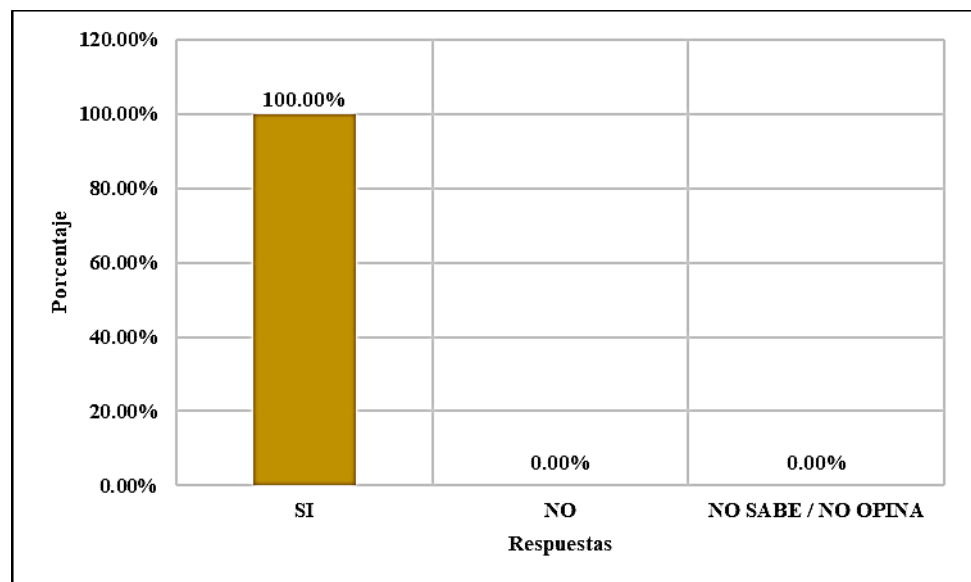


**Tabla 10: ¿El personal del área de caja conoce las funciones y responsabilidades asignadas a su puesto y/o cargo?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 8: ¿El área de caja cuenta con programas de capacitación y motivación para el mejoramiento de su desempeño laboral?**



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

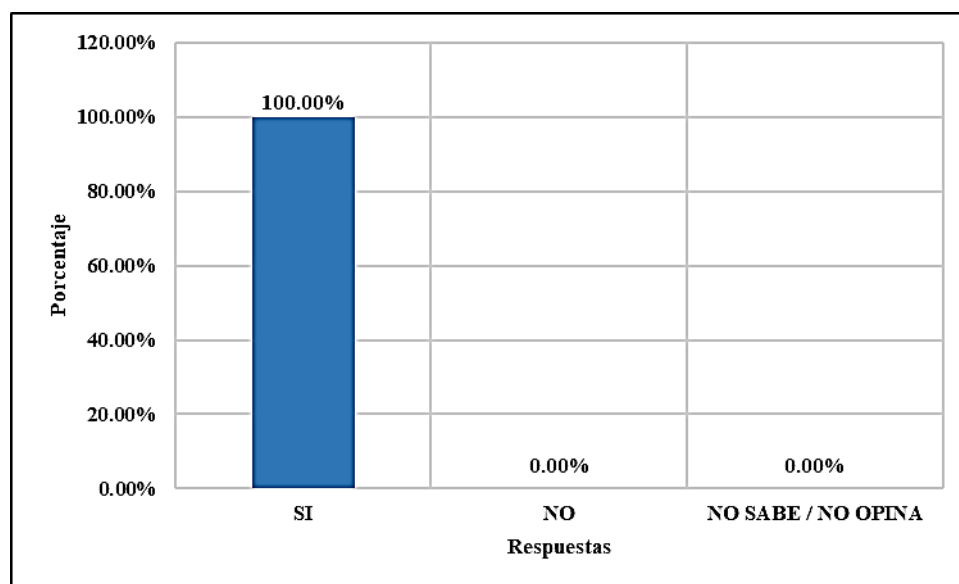
**Interpretación:** En la tabla 10 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que el área de caja si cuenta con programas de capacitación y motivación para el mejoramiento de su desempeño laboral.

**Tabla 11: ¿Considera usted que los objetivos de la Cooperativa son medibles, alcanzables y de duración determinada?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 9: ¿Considera usted que los objetivos de la Cooperativa son medibles, alcanzables y de duración determinada?**



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

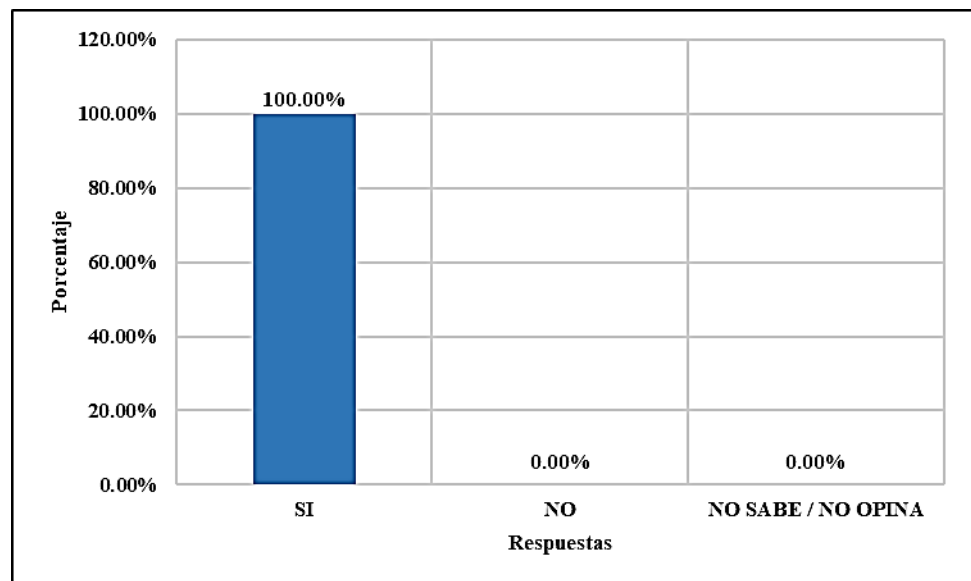
**Interpretación:** En la tabla 11 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que los objetivos de la Cooperativa son medibles, alcanzables y de duración determinada.

**Tabla 12: ¿El área de caja identifica los riesgos (internos y externos) a los que se encuentra expuesta; el cual permite un adecuado cumplimiento de los objetivos?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 10: ¿El área de caja identifica los riesgos (internos y externos) a los que se encuentra expuesta; el cual permite un adecuado cumplimiento de los objetivos?**



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

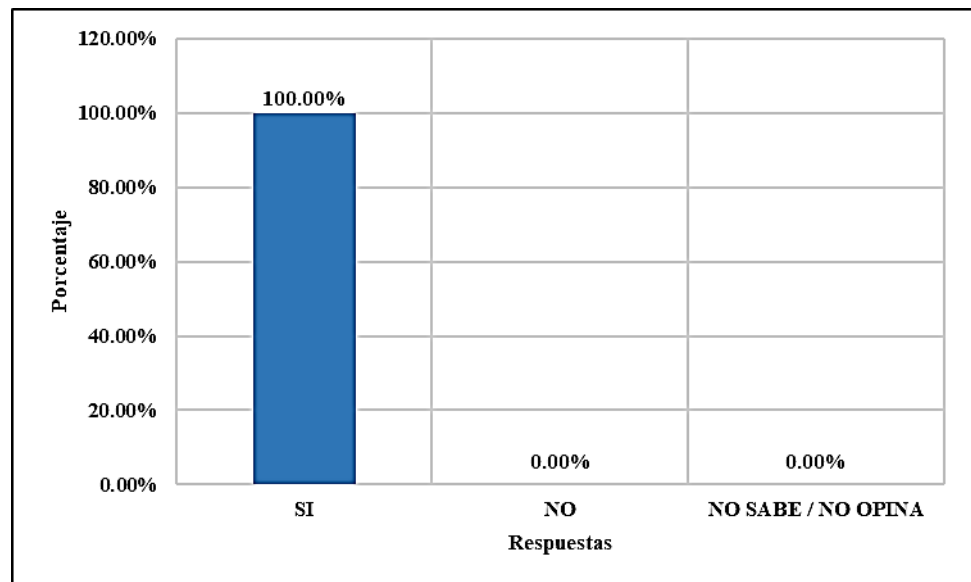
**Interpretación:** En la tabla 12 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que el área de caja si viene identificando los riesgos (internos y externos) a los que se encuentra expuesta; mecanismo que le permite cumplir adecuadamente los objetivos.

**Tabla 13: ¿El área de caja cuenta con adecuados mecanismos para la prevención e identificación de información fraudulenta?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 11: ¿El área de caja cuenta con adecuados mecanismos para la prevención e identificación de información fraudulenta?**



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

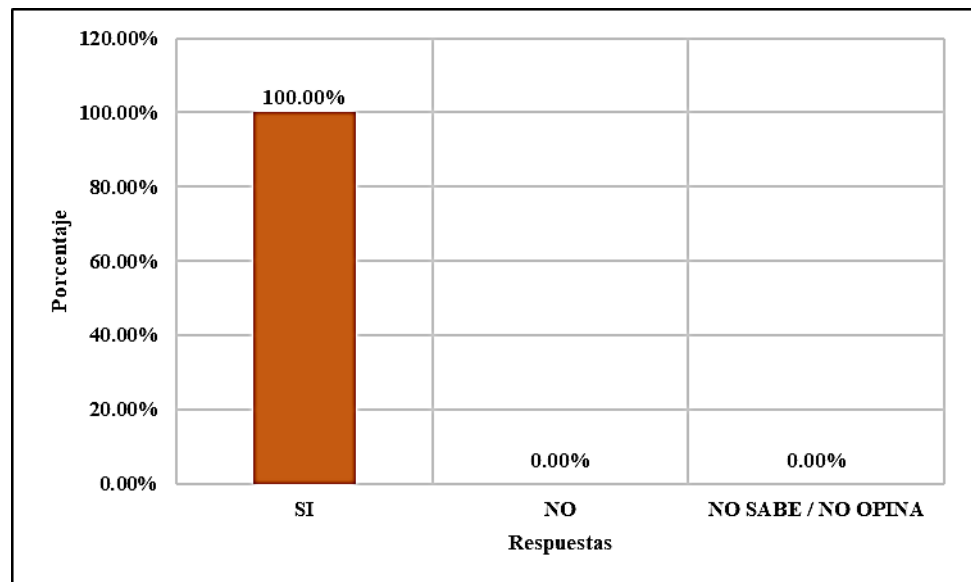
**Interpretación:** En la tabla 13 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que el área de caja si cuenta con adecuados mecanismos para la prevención e identificación de información fraudulenta.

**Tabla 14: ¿El área de caja mantiene un adecuado control y custodia de los documentos de registro de las operaciones?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 12: ¿El área de caja mantiene un adecuado control y custodia de los documentos de registro de las operaciones?**



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

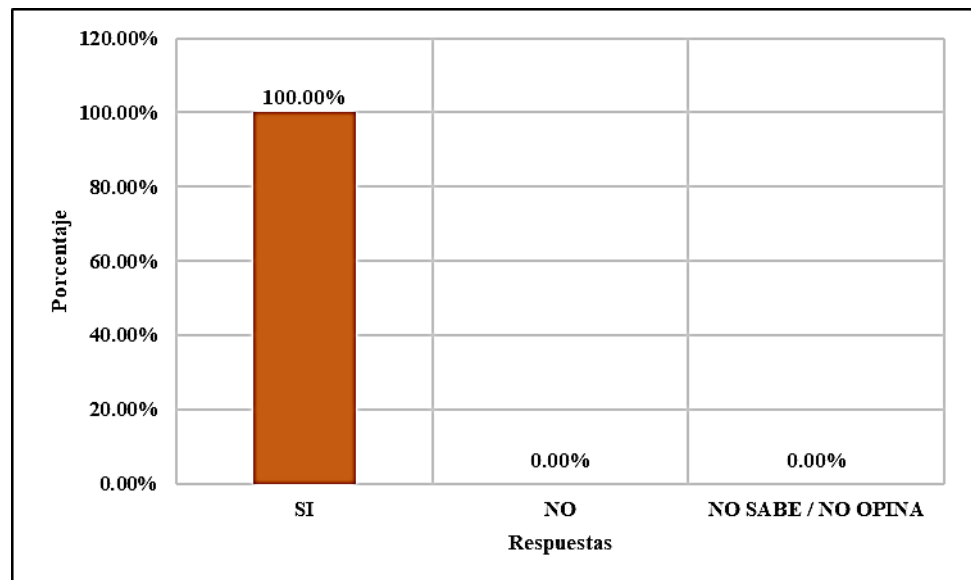
**Interpretación:** En la tabla 14 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que el área de caja si mantiene un adecuado control y custodia de los documentos de registro de las operaciones.

**Tabla 15: ¿Existe una caja fuerte en las agencias y/u oficinas para la custodia del efectivo y documentos títulos valores?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 13: ¿Existe una caja fuerte en las agencias y/u oficinas para la custodia del efectivo y documentos títulos valores?**



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

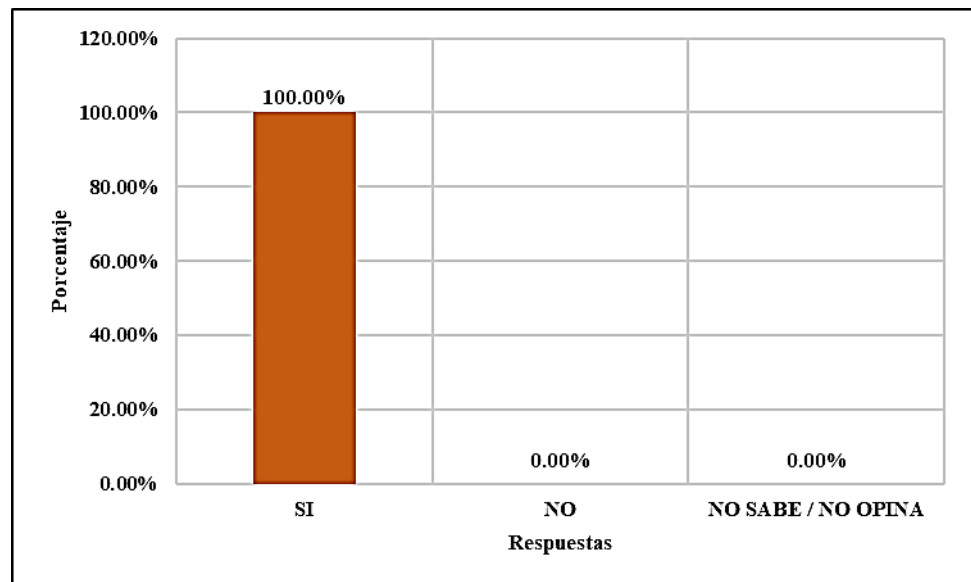
**Interpretación:** En la tabla 15 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que si existe una caja fuerte en las agencias y/u oficinas para la custodia del efectivo y documentos títulos valores.

**Tabla 16: ¿La Cooperativa realiza arqueos sorpresivos y periódicos de los fondos y/o valores en el área de caja?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 14: ¿La Cooperativa realiza arqueos sorpresivos y periódicos de los fondos y/o valores en el área de caja?**



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

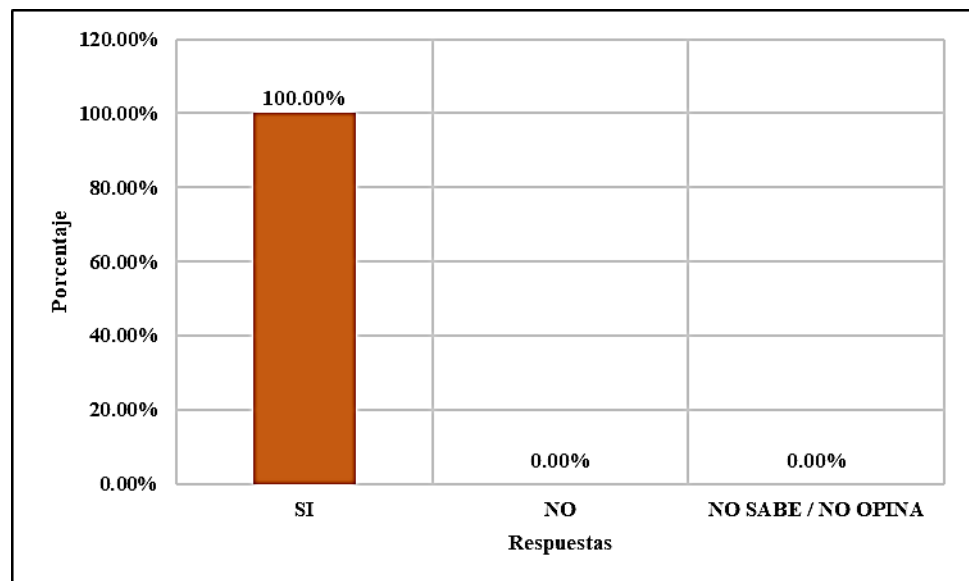
**Interpretación:** En la tabla 16 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que la Cooperativa si realiza arqueos sorpresivos y periódicos de los fondos y/o valores en el área de caja.

**Tabla 17: ¿La Cooperativa cuenta con un límite máximo de efectivo autorizado a mantener bajo custodia en ventanilla y bóveda?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 15: ¿La Cooperativa cuenta con un límite máximo de efectivo autorizado a mantener bajo custodia en ventanilla y bóveda?**



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

**Interpretación:** En la tabla 17 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que la Cooperativa si cuenta con un límite máximo de efectivo autorizado a mantener bajo custodia en ventanilla y bóveda.

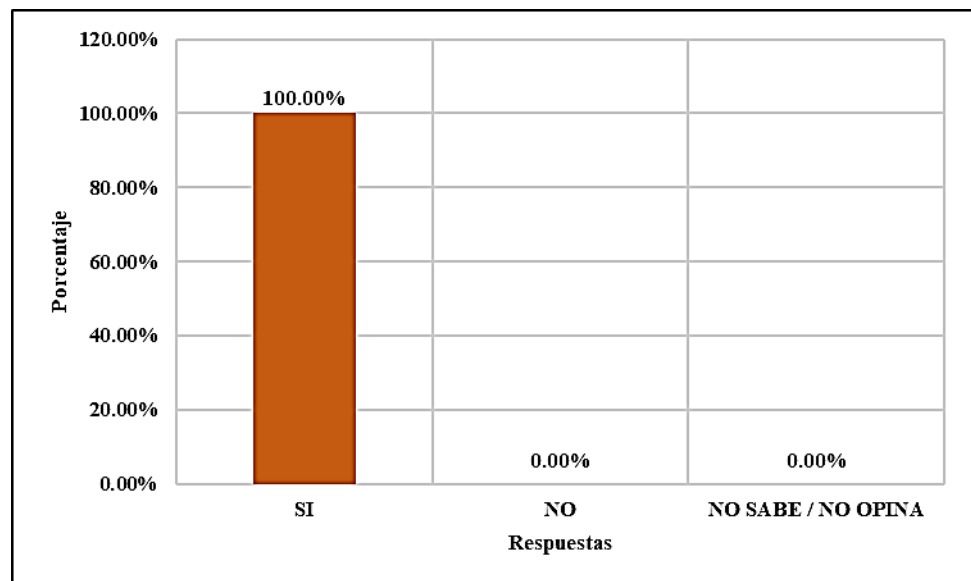


**Tabla 18: ¿Existe un monitoreo permanente de ingresos y salidas de efectivo por parte de los administradores de las agencias?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 16: ¿Existe un monitoreo permanente de ingresos y salidas de efectivo por parte de los administradores de las agencias?**



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

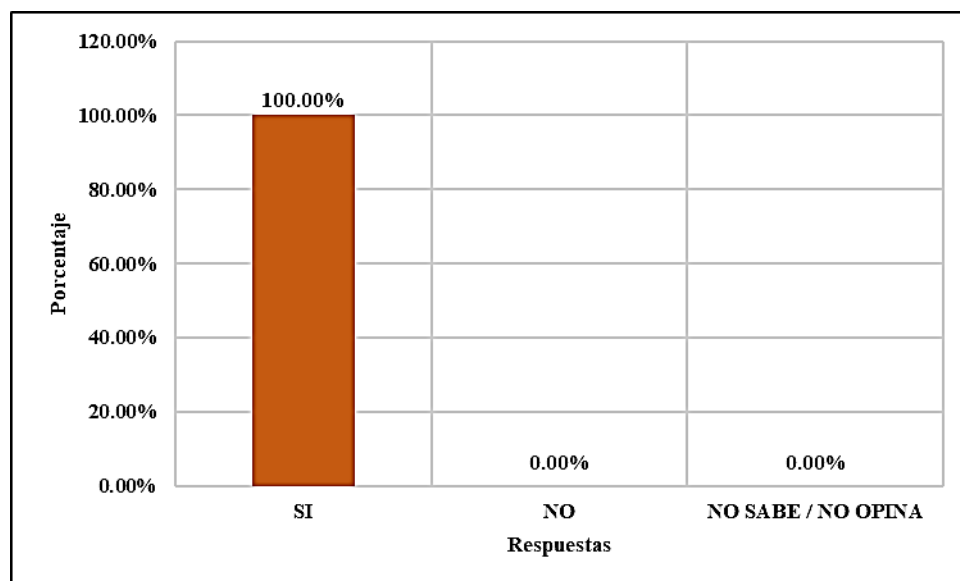
**Interpretación:** En la tabla 18 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que si existe un monitoreo permanente de ingresos y salidas de efectivo por parte de los administradores de las agencias.

**Tabla 19: ¿El área de caja cuenta con archivos seguros y apropiados para los comprobantes que soportan el registro de las operaciones?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 17: ¿El área de caja cuenta con archivos seguros y apropiados para los comprobantes que soportan el registro de las operaciones?**



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

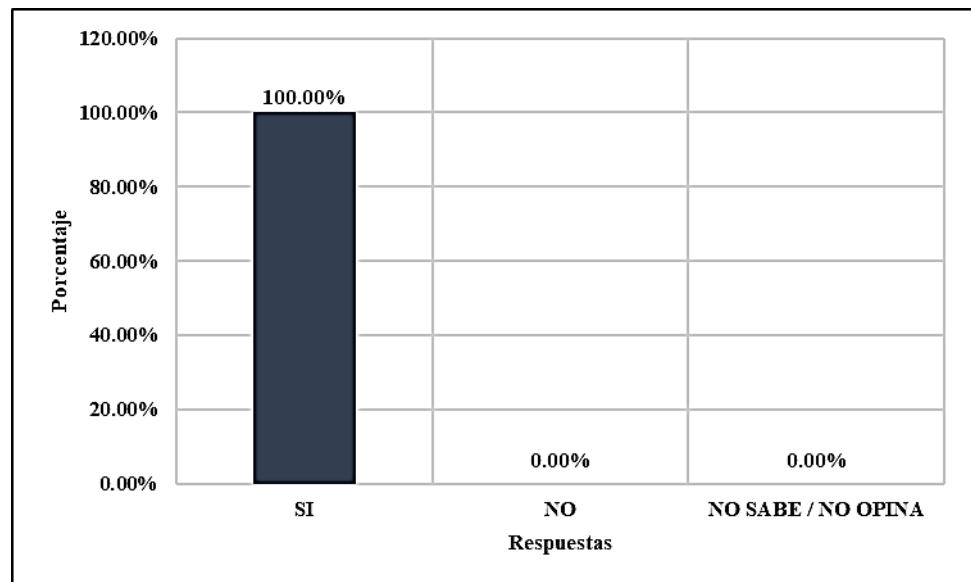
**Interpretación:** En la tabla 19 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que el área de caja si cuenta con archivos seguros y apropiados para los comprobantes que soportan el registro de las operaciones.

**Tabla 20: ¿El área de caja cuenta con las herramientas e instrumentos necesarios para operar y registrar la información?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 18: ¿El área de caja cuenta con las herramientas e instrumentos necesarios para operar y registrar la información?**



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

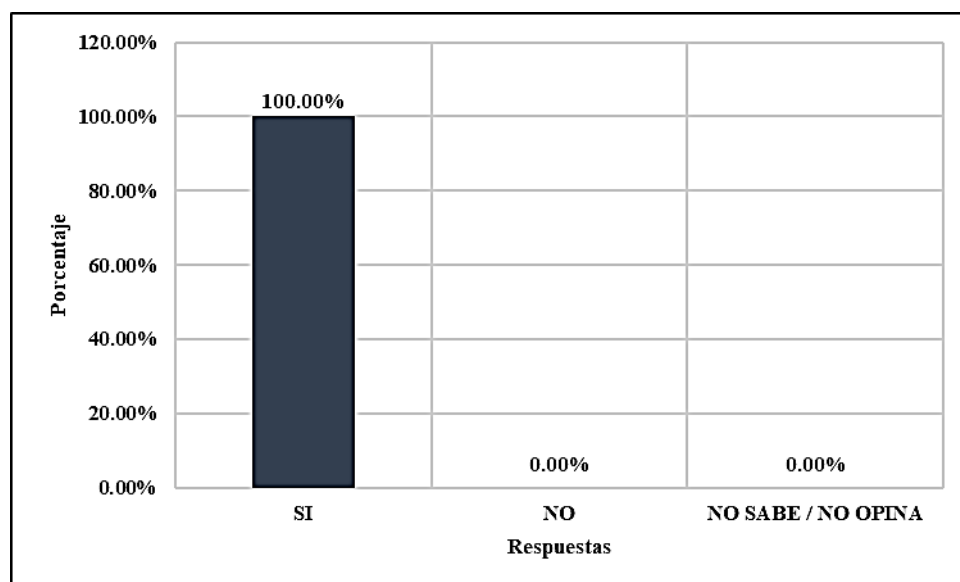
**Interpretación:** En la tabla 20 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que el área de caja si cuenta con las herramientas e instrumentos necesarios para operar y registrar la información.

**Tabla 21: ¿El área de caja tiene la capacidad técnica para elaborar informes y reportes confiables?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 19: ¿El área de caja tiene la capacidad técnica para elaborar informes y reportes confiables?**



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

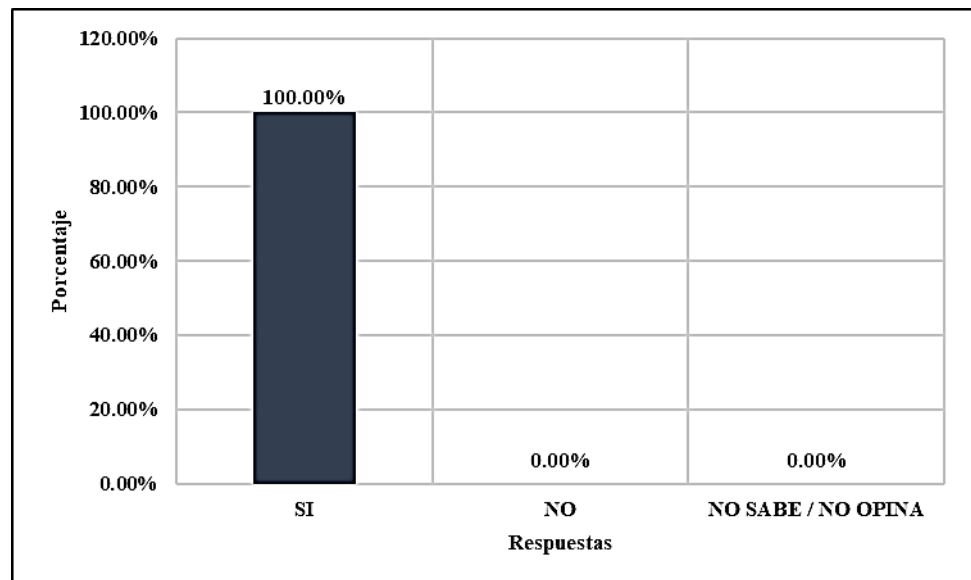
**Interpretación:** En la tabla 21 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que el área de caja si tiene la capacidad técnica para elaborar informes y reportes confiables.

**Tabla 22: ¿El jefe de operaciones comunica de forma clara los errores y deficiencias encontradas en el área de caja?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 20: ¿El jefe de operaciones comunica de forma clara los errores y deficiencias encontradas en el área de caja?**



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

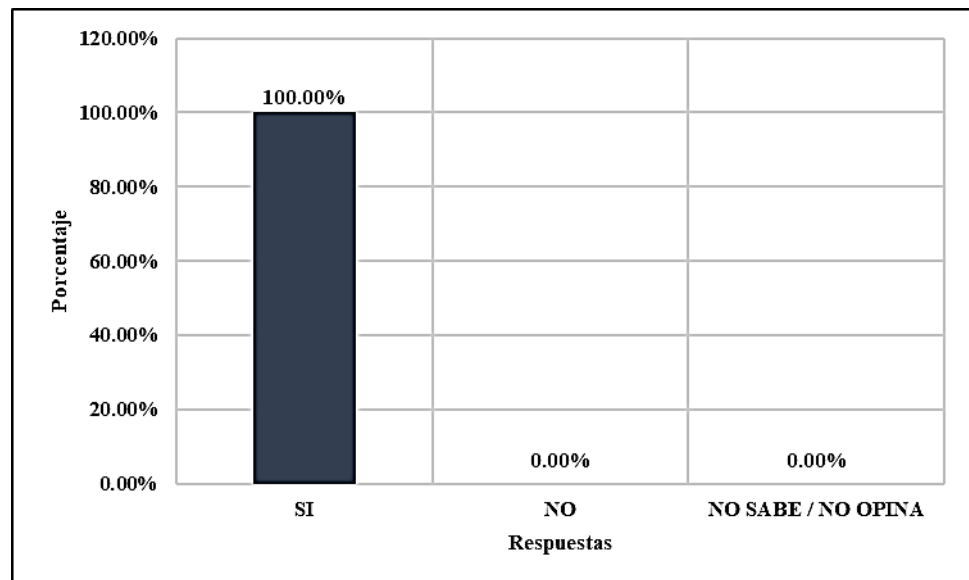
**Interpretación:** En la tabla 22 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que el jefe de operaciones si comunica de forma clara los errores y deficiencias encontradas en el área de caja.

**Tabla 23: ¿El área de caja cuenta con canales de comunicación para informar sobre posibles irregularidades?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 21: ¿El área de caja cuenta con canales de comunicación para informar sobre posibles irregularidades?**



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

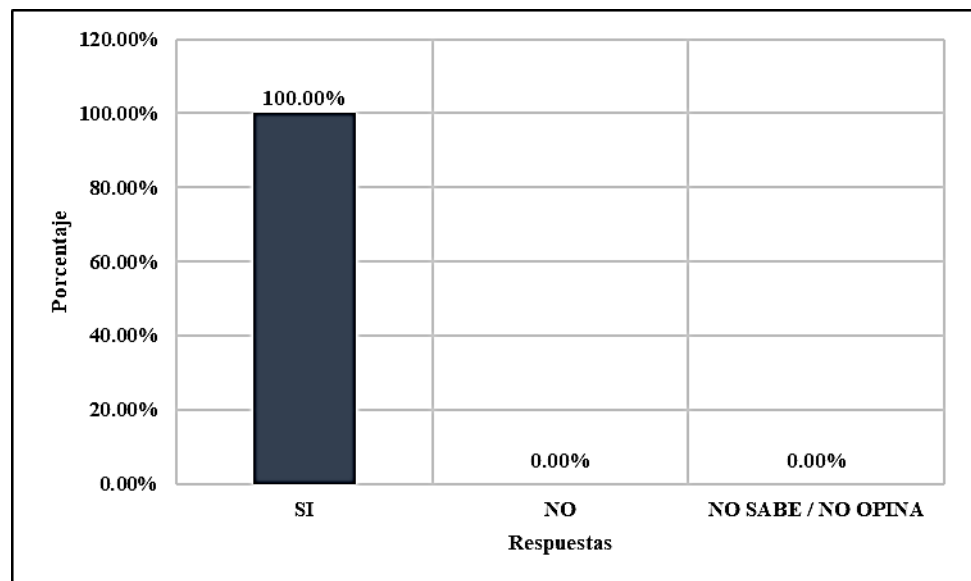
**Interpretación:** En la tabla 23 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que el área de caja si cuenta con canales de comunicación para informar sobre posibles irregularidades.

**Tabla 24: ¿Existe una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre el personal del área de caja y las diferentes áreas e incluso con las de mayor jerarquía?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 22: ¿Existe una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre el personal del área de caja y las diferentes áreas e incluso con las de mayor jerarquía?**



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

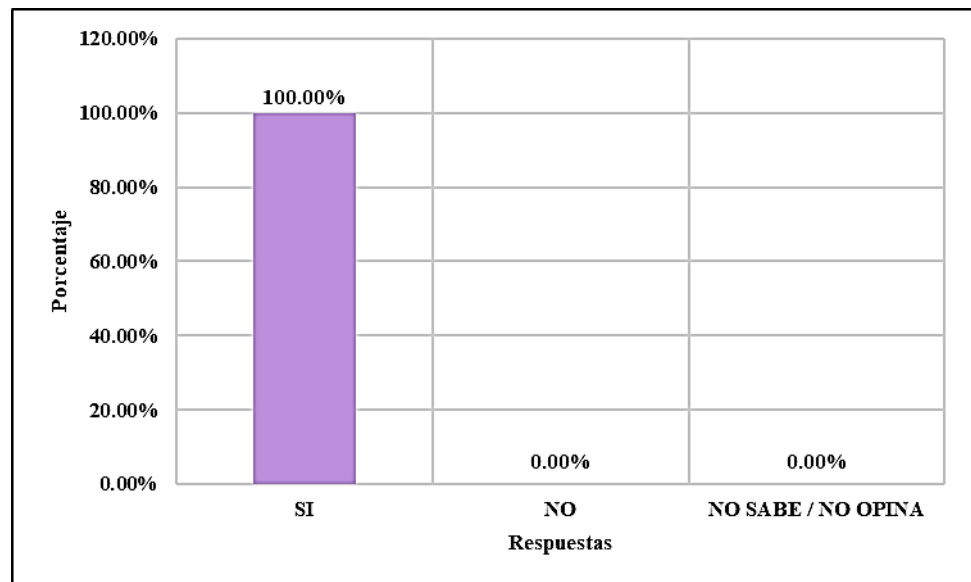
**Interpretación:** En la tabla 24 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que si existe una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre el personal del área de caja y las diferentes áreas e incluso con las de mayor jerarquía.

**Tabla 25: ¿La Cooperativa realiza un monitoreo permanente al sistema informático (softwares) del área de caja?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 23: ¿La Cooperativa realiza un monitoreo permanente al sistema informático (softwares) del área de caja?**



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

**Interpretación:** En la tabla 25 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que la Cooperativa si realiza un monitoreo permanente al sistema informático (softwares) del área de caja.

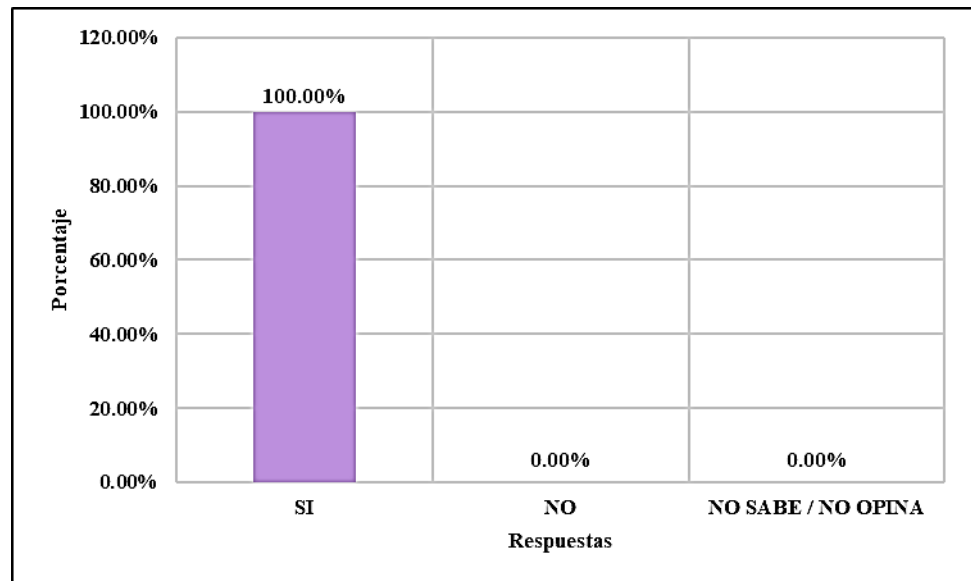


**Tabla 26: ¿Se realizan actividades de supervisión por parte de la gerencia general y/o principales funcionarios para asegurar el correcto desarrollo de las actividades en el área de caja?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 24: ¿Se realizan actividades de supervisión por parte de la gerencia general y/o principales funcionarios para asegurar el correcto desarrollo de las actividades en el área de caja?**



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

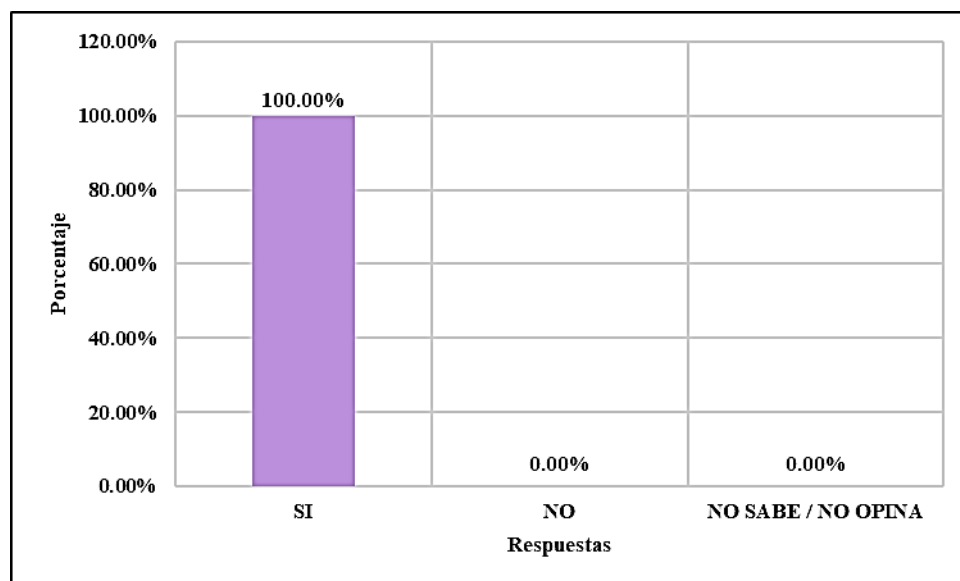
**Interpretación:** En la tabla 26 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que si se realizan actividades de supervisión por parte de la gerencia general y/o principales funcionarios para asegurar el correcto desarrollo de las actividades en el área de caja.

**Tabla 27: ¿Las actividades programadas de supervisión de la unidad de auditoría interna son continuas y objetivas en el área de caja?**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	100.00%
NO	0	0.00%
NO SABE / NO OPINA	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO.

**Gráfico 25: ¿Las actividades programadas de supervisión de la unidad de auditoría interna son continuas y objetivas en el área de caja?**



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

**Interpretación:** En la tabla 27 se puede observar que el 100% de los encuestados, afirman que las actividades programadas de supervisión de la unidad de auditoría interna si son continuas y objetivas en el área de caja.

### 5.1.3. Resultado Respecto al Objetivo Específico 2

Determinar y describir las características de un adecuado y eficiente sistema de control interno para el área de caja de las MYPE sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, en el período 2020.

*Tabla 28: Resultados Respecto al Objetivo Específico 2*

<b>ELEMENTOS DE COMPARACIÓN</b>	<b>RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL</b>	<b>RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>Ambiente de Control</b>	El sistema de control interno es necesario para las Cooperativas, como entidades que basan sus operaciones y relaciones en valores y principios que las conllevan a establecer una responsabilidad social inmensa, donde se hace innegable la necesidad de establecer controles internos que velen por el cumplimiento de los fines y objetivos propuestos. <b>(Pedroza, 2017)</b>	En la MYPE sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, existe un Código de Conducta aprobado por el Consejo de Administración.	<b>Coinciden</b>
<b>Ambiente de Control</b>	El Sistema de Control Interno contribuye a la gestión empresarial-social, ya que se	En la MYPE sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito	<b>Coinciden</b>

	<p>convierte en uno de los elementos para el cumplimiento de sus objetivos y fines. <b>(Pedroza, 2017)</b></p>	<p>T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, el personal conoce la visión, misión y valores institucionales.</p>	
<p><b>Evaluación de Riesgos</b></p>	<p>El control interno según el modelo COSO se define como el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable a los órganos de gobierno y gerencia de la Cooperativa para el cumplimiento de sus objetivos y metas. <b>(Montenegro &amp; Rodríguez, 2014)</b></p>	<p>En la MYPE sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, establece objetivos medibles, alcanzables y de duración determinada.</p>	<p><b>Coinciden</b></p>
<p><b>Evaluación de Riesgos</b></p>	<p>El control interno contribuye en lograr minimizar los riesgos, revisión y cumplimiento de los procesos y procedimientos de conformidad con las políticas y normas establecidas, además de convertirse en una</p>	<p>El área de caja de la MYPE sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, cuenta con adecuados</p>	<p><b>Coinciden</b></p>

	garantía para la gestión eficiente. <b>Pedroza, (2017)</b>	mecanismos para la prevención e identificación de información fraudulenta.	
<b>Actividades de Control</b>	El control interno en un proceso permanente, en el que se utilizan métodos y procedimientos para salvaguardar los activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera y operacional. <b>(Ari, 2017)</b>	El área de caja de la MYPE sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, mantiene un adecuado control y custodia de los documentos de registro de las operaciones	<b>Coinciden</b>
<b>Información y Comunicación</b>	Debe existir una mejor información y comunicación entre departamentos para mejorar las acciones, eficiencia en las funciones, buen ambiente de trabajo, y el cumplimiento eficaz de normas y disposiciones legales. <b>(Paca, 2011)</b>	En la MYPE sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, existe una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre el personal del área de	<b>Coinciden</b>

		caja y las diferentes áreas e incluso con las de mayor jerarquía.	
<b>Supervisión y Monitoreo</b>	<p>El control interno es un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la gerencia general y el resto del personal de la Cooperativa, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de sus objetivos en busca de rentabilidad y valor, dentro de las siguientes categorías: a) eficacia y eficiencia de las operaciones, b) fiabilidad de la información financiera, c) cumplimiento de las leyes y normas que le son aplicables. <b>(Cordero &amp; Sánchez, 2013)</b></p>	<p>En la MYPE sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, se realizan actividades de supervisión por parte de la gerencia general y/o principales funcionarios para asegurar el correcto desarrollo de las actividades en el área de caja.</p>	<b>Coinciden</b>

## **5.2. Análisis de Resultados**

### **5.2.1. Respecto al Objetivo General**

El sistema de control interno es necesario para las Cooperativas, como entidades que basan sus operaciones y relaciones en valores y principios que las conllevan a establecer una responsabilidad social inmensa, donde se hace innegable la necesidad de establecer controles internos que velen por el cumplimiento de los fines y objetivos propuestos. **(Pedroza, 2017)**

Conclusión que concuerda con las investigaciones internacionales respecto al Control Interno en el área de caja en las Cooperativas: **(López, 2011)** destaca la importancia que tiene el Sistema de Control Interno en las Cooperativas al concluir que, el mencionado sistema constituye una guía general orientada a promover una adecuada administración de los recursos económicos y a determinar el correcto funcionamiento de la Cooperativa, con el objeto de buscar la efectividad, eficiencia y economía en la gestión institucional.

**(Jiménez & Ortiz, 2010)** establece mejoras necesarias en el sistema de control de la Cooperativa en las áreas de caja, atención al cliente, crédito y cartera, referentes a los procedimientos, políticas y transacciones que efectúa el personal y, que debido a que en los últimos años ha crecido considerablemente necesita adecuar e implementar para el correcto funcionamiento en la provisión eficiente de sus productos y servicios a sus socios.

### **5.2.2. Respecto al Objetivo Específico 1**

#### **Respecto al Componente Ambiente de Control**

El análisis de los resultados del componente ambiente de control, del cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios,

Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, el cual consigno siete (07) preguntas; donde el 100% de los encuestados, marcaron la opción SI, como respuesta positiva; permitiendo reflejar el conocimiento que tienen todos los trabajadores de la visión, misión y valores institucionales; la existencia de un Código de Conducta aprobado por el Consejo de Administración; el establecimiento por parte de la Cooperativa de lineamientos para el cumplimiento permanente de los requisitos de idoneidad técnica y moral de sus directivos y principales funcionarios; establecer una estructura organizacional definida en el área de caja; contar con un manual de organización y funciones en el área de caja; el conocimiento de las funciones y responsabilidades asignadas al puesto y/o cargo en el área de caja; y poder contar con programas de capacitación y motivación para el mejoramiento del desempeño laboral en el área de caja. Teniendo en cuenta la importancia de este componente al establecer un entorno que estimula e influencia la actividad de los trabajadores con respecto al control de sus responsabilidades, proveer la disciplina necesaria, la asignación de la autoridad y funcionabilidad, organizar los cargos y asegurar la transferencia de los valores y creencias organizacionales.

### **Respecto al Componente Evaluación de Riesgo**

Asimismo, el análisis de los resultados del componente evaluación de riesgos, del cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, el cual consigno tres (03) preguntas; donde el 100% de los encuestados, marcaron la opción SI, como respuesta positiva; han permitido conocer que los objetivos de la Cooperativa son medibles, alcanzables y de



duración determinada; que el área de caja, identifica los riesgos (internos y externos) a los que se encuentra expuesta; lo cual permite un adecuado cumplimiento de los objetivos y finalmente el área de caja cuenta con adecuados mecanismos para la prevención e identificación de información fraudulenta. Es por ello que, en toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos, los cuales están expuestos a factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento. La evaluación de riesgos es una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Actividades que deberán ser revisadas por las unidades de control para asegurar que tanto los objetivos, enfoques, alcances y procedimientos han sido apropiadamente elaborados e implementados.

### **Respecto al Componente Actividades de Control**

Por otro lado, el análisis de los resultados del componente actividades de control, del cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, el cual consigno seis (06) preguntas; donde el 100% de los encuestados, marcaron la opción SI, como respuesta positiva; han permitido constatar que el área de caja mantiene un adecuado control y custodia de los documentos de registro de las operaciones; la existencia de una caja fuerte en las agencias y/u oficinas para la custodia del efectivo y documentos títulos valores; la realización de arqueos sorpresivos y periódicos de los fondos y/o valores en el área de caja; contar con límites máximos de efectivo autorizado a mantener bajo custodia en ventanilla y bóveda; la existencia de un monitoreo permanente de ingresos y salidas de efectivo por parte de los administradores de las agencias; y finalmente, conocer que

el área de caja cuenta con archivos seguros y apropiados para los comprobantes que soportan el registro de las operaciones. Actividades de control que son realizadas por los responsables y personal de las agencias y/u oficinas de la Cooperativa para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Funciones que están expresadas en las políticas y procedimientos que son de estricto cumplimiento para el funcionamiento organizacional. Actividades de control que son importantes porque ayudan a conseguir una seguridad razonable de que se están llevando a cabo en forma eficaz las acciones consideradas como necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto al logro de los objetivos establecidos.

### **Respecto al Componente Información y Comunicación**

Según el análisis de los resultados del componente información y comunicación, del cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, el cual consigno cinco (05) preguntas; donde el 100% de los encuestados, marcaron la opción SI, como respuesta positiva; se ha podido validar que el área de caja cuenta con las herramientas e instrumentos necesarios para operar y registrar la información; que el área de caja tiene la capacidad técnica para elaborar informes y reportes confiables; que el jefe de operaciones comunica de forma clara los errores y deficiencias encontradas en el área de caja; que el área de caja cuenta con canales de comunicación para informar sobre posibles irregularidades; y la existencia de una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre el personal del área de caja y las diferentes áreas e incluso con las de mayor jerarquía. Teniendo en cuenta, que fomentar un ambiente adecuado para

promover una comunicación abierta y efectiva está fuera del alcance de las políticas y procedimientos establecidos; dependerá del ambiente que reine en la organización y del nivel de frecuencia que le imponga el órgano de dirección. Sin embargo, es evidente la importancia que tiene el flujo libre y fluido de ideas y el intercambio de información, además de la acelerada evolución de los sistemas de información digital que son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad. Ciertos hallazgos sugieren que la integración de los objetivos, la estructura organizacional, las estrategias del negocio y las tecnologías de la información serán un concepto clave para el cumplimiento de las normas internas que permiten dirigir y controlar las operaciones de forma adecuada.

### **Respecto al Componente Supervisión y Monitoreo**

Finalmente, el análisis de los resultados del componente supervisión y monitoreo, del cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, el cual consigno tres (03) preguntas; donde el 100% de los encuestados, marcaron la opción SI, como respuesta positiva; demuestra que la Cooperativa viene realizando un monitoreo permanente al sistema informático (softwares) del área de caja; la realización de actividades de supervisión por parte de la gerencia general y/o principales funcionarios para asegurar el correcto desarrollo de las actividades en el área de caja; y la realización de actividades programadas de supervisión en el área de caja por parte de la unidad de auditoría interna en forma continua y objetiva. Los sistemas de control interno requieren de la supervisión y del monitoreo, es decir, de mecanismos que comprueben que se mantiene el

adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Supervisión y monitoreo que incluye tanto las actividades establecidas por los órganos de dirección y control, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos inherentes a la actividad y de la eficacia de los procesos de supervisión y monitoreo. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser comunicadas a los niveles superiores, mientras que a los órganos de gobierno se deberá informar de los aspectos significativos observados.

### **5.2.3. Respetto al Objetivo Específico 2**

#### **Respetto al Ambiente de Control**

Según los hallazgos descritos en el objetivo general y los resultados encontrados en el objetivo específico 1; resultados obtenidos referentes al componente ambiente de control, estos coinciden ya que la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, cuenta con un sistema de control interno en el área de caja, aprobado e implementado de conformidad a la Resolución SBS 13278-2009; y el personal conoce la normatividad interna que establece un entorno de control interno que propicia la disciplina, los estándares de comportamiento, la filosofía institucional, la asignación de autoridad y responsabilidad y el desarrollo del talento humano; cimientos que son esenciales para el funcionamiento óptimo de la entidad que influyen en los empleados para el desarrollo de las operaciones, establecimiento de objetivos y minimización de riesgos.

### **Respecto a la Evaluación de Riesgos**

Según los hallazgos descritos en el objetivo general y los resultados encontrados en el objetivo específico 1; resultados obtenidos referentes al componente evaluación de riesgos, estos coinciden ya que el área de caja de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, viene identificando los riesgos (internos y externos) a los que se encuentra expuesta; lo cual le permite un adecuado cumplimiento de los objetivos y además de contar con adecuados mecanismos para la prevención e identificación de información fraudulenta. Componente que consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, que sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Teniendo en cuenta que debido a la actual situación sanitaria que venimos afrontando y que viene generando cambios en el contexto económico y social, panorama aún incierto, es de vital importancia disponer de mecanismos para identificar y gestionar los riesgos adecuadamente.

### **Respecto a las Actividades de Control**

Según los hallazgos descritos en el objetivo general y los resultados encontrados en el objetivo específico 1; resultados obtenidos referentes al componente actividades de control, estos coinciden ya que el área de caja de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, mantiene políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar un adecuado control y custodia de los documentos, la custodia del efectivo y documentos títulos valores, los límites máximos de efectivo autorizado a mantener bajo custodia en ventanilla y bóveda, y la existencia de un monitoreo permanente de ingresos y salidas de efectivo. Marco normativo de

actuación que ayuda a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto al logro de los objetivos del área.

### **Respecto a la Información y Comunicación**

Según los hallazgos descritos en el objetivo general y los resultados encontrados en el objetivo específico 1; resultados obtenidos referentes al componente información y comunicación, estos coinciden ya que el área de caja de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, cuenta con herramientas e instrumentos necesarios para operar y registrar la información, asimismo de contar con canales de comunicación para informar sobre posibles irregularidades e interactuar entre las diferentes áreas e incluso con las de mayor jerarquía. El jefe de operaciones comunica de forma clara los errores y deficiencias encontradas en el área y el personal bajo su mando tiene la capacidad técnica para elaborar informes y reportes confiables. Es primordial identificar, recopilar y comunicar información en forma y plazo que haga posible a cada trabajador cumplir con sus obligaciones; así como de contar con sistemas informáticos que producen informes y reportes que contienen información operativa, financiera sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar las operaciones de forma adecuada.

### **Respecto a la Supervisión y Monitoreo**

Según los hallazgos descritos en el objetivo general y los resultados encontrados en el objetivo específico 1; resultados obtenidos referentes al componente supervisión y monitoreo, estos coinciden ya que el área de caja de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI –

MELGAR – PUNO, viene su sistema informático (softwares) recibiendo un monitoreo permanente, viene recibiendo supervisión por parte de la gerencia general y/o principales funcionarios, y supervisión por parte de la unidad de auditoría interna en forma continua y objetiva. Mecanismo por medio del cual se detectan deficiencias, fallas y errores, como la comprobación de que los sistemas de control interno están efectivamente diseñados e implementados y que continúan operando de manera adecuada.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Conclusiones**

#### **Respecto al Objetivo General**

De conformidad al nuevo marco normativo de supervisión, establecido por la Ley 30822 (Ley COOPAC) y sus reglamentos que entró en vigencia a partir del 01 de enero de 2019, la MYPE del sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, es de obligatorio cumplimiento la implementación de un sistema de control interno eficiente, eficaz, permanentemente actualizado y adecuado a sus características particulares. Entendiéndose por sistema de control interno al conjunto de políticas, procedimientos y técnicas de control establecidas por la cooperativa para alcanzar una adecuada organización administrativa, eficiencia operativa, confiabilidad de los reportes, apropiada identificación y administración de los riesgos que enfrenta y cumplimiento de las disposiciones legales que le son aplicables. Sistema de control interno que viene contribuyendo de forma positiva al brindar una seguridad razonable a las operaciones y transacciones que se realizan en el área de caja y al alcance de los objetivos establecidos.

#### **Respecto al Objetivo Específico 1**

Los resultados del cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, el cual consigno veinticuatro (24) preguntas; donde el 100% de los encuestados, marcaron la opción SI, como respuesta positiva; se puede corroborar el alto grado de compromiso y responsabilidad del Consejo de Administración como órgano responsable del funcionamiento administrativo de la cooperativa conforme lo establece en el artículo 30°



de la Ley General de Cooperativas, gerencia general y colaboradores al establecer un sistema de control interno adecuado a su estructura, complejidad de operaciones y servicios; en especial en el área de caja donde se presentan múltiples casos de desfalcos, faltantes, robos y malversaciones de fondos, debido a la falta de implementación, monitoreo y supervisión de mecanismos y controles internos que garanticen la eficiencia, confiabilidad, productiva y protección de todos los recursos que viene administrando la Cooperativa.

### **Respecto al Objetivo Específico 2**

Luego de haber realizado la revisión de los hallazgos y resultados encontrados en este trabajo de investigación, se puede afirmar que la MYPE del sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, entidad que forma parte del sistema de cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos del público (COOPAC), que vienen en un proceso de implementación de un nuevo marco normativo de supervisión, establecido por la Ley 30822 y efectuado a través de la Superintendencia Adjunta de COOPAC – SBS. En ese contexto, después de realizar el análisis comparativo del objetivo general y objetivo específicos 1; se puede observar que, en todos los componentes que forman parte del control interno comparados Sí Coinciden; por lo tanto, se concluye que, el área de caja de la MYPE del sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, tiene implementado un sistema de control interno de manera adecuada que le permite aportar a la consecución de los objetivos institucionales, la eficiencia, eficacia y evaluación de las operaciones y transacciones, la seguridad razonable de la información financiera, así como de resguardar y preservar los recursos financieros de la institución contra cualquier pérdida, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, respetando las disposiciones, estatuto, reglamentos y otras normas de regulación,

supervisión y control vigentes y una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad.

## **6.2. Recomendaciones**

### **Respecto al Objetivo General**

Frente a los nuevos cambios normativos, se recomienda a la MYPE del sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, la adecuación continua de su estructura organizativa y administrativa, en función a las nuevas características exigidas, que delimitan claramente las obligaciones, responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación existente entre las áreas y/o unidades; de los mecanismos establecidos e implementados para la identificación y administración de todos los riesgos que enfrenta en especial en escenarios adversos e inciertos; y de los sistema de información y comunicación, que corresponden a los mecanismos destinados a la generación de información, tanto interna como externa, necesaria para desarrollar, administrar y controlar las operaciones y las actividades de la Cooperativa, que en las actuales circunstancias se vienen actualizando en forma acelerada.

### **Respecto al Objetivo Específico 1**

Teniendo en cuenta, que el control interno está estrechamente relacionado con todos los objetivos y estrategias destinadas a proteger los activos institucionales, y en especial los recursos financieros del área de caja de la Cooperativa; se recomienda frente a posibles fraudes, pérdidas o desfalcos de cualquier índole, adoptar incentivos, sanciones y medidas correctivas que fomenten el adecuado funcionamiento del sistema de control interno; por lo que la participación activa y continua del talento humano permitirá identificar y administrar los riesgos que la Cooperativa asume en el desarrollo de sus operaciones y actividades.

## **Respecto al Objetivo Específico 2**

Siendo necesario revisar los criterios previstos en los reglamentos del nuevo marco de supervisión a fin de hacerlo compatible con las mejores prácticas internacionales para el desarrollo de una gestión integral de riesgos, tomando como referencia, entre otros documentos, al marco integrado para la gestión de riesgos, publicado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO); y aplicado a las cooperativas, considerando sus particularidades, se recomienda; que, el área de caja de la MYPE del sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, responsable de la adecuada atención en ventanilla de los socios y público en general, efectuando sus transacciones en forma eficiente y oportuna; además de generar seguridad y confidencialidad de la información, velando para que las operaciones se ajusten a los dispositivos legales vigentes y a las normas internas de la Cooperativa; deba revisar, adecuar y ajustar su sistema de control interno en forma continua y permanente para establecer un ambiente interno apropiado, la determinación adecuada de objetivos, implementación de una oportuna identificación, evaluación, tratamiento y control de los riesgos a los que se encuentra expuesta, así como de elaborar los reportes pertinentes, y recibir de la gerencia y principales funcionarios un adecuado sistema de control y supervisión que asegure el correcto desarrollo de las actividades encomendadas.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **López, V (2011)**. Tesis: “Manual de Control Interno para Optimizar los Recursos Económico Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Cochapamba en la Ciudad de Ibarra”. Obtenido de:  
<http://45.238.216.28/bitstream/123456789/3049/1/TUICYA012-2013.pdf>
2. **Jiménez, V. & Ortiz, C. (2015)**. Tesis: “Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Anita Ltda., del Cantón Cotacachi Provincia de Imbabura”. Obtenido de:  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/5739/1/02%20ICA%201034%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
3. **Paca, G (2011)**. Tesis: “El Control Interno en el Área de Cajas y su Incidencia en el Cumplimiento de Metas y Objetivos en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda La Merced Ltda., de la Ciudad de Ambato, durante el año 2010”. Obtenido de:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1838/1/TA0112.pdf>
4. **Mojocoa, J. & Contreras J. (2018)**. Tesis: “Diseño del Sistema de Control Interno del Fondo de Empleados del Club Campestre de Ibagué – FOEMCCP”. Obtenido de:  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6913/1/2018\\_dise%C3%B1o\\_sistema\\_control.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6913/1/2018_dise%C3%B1o_sistema_control.pdf)
5. **Quinapanta, S. (2019)**. Tesis: “Evaluación de Control Interno en el Departamento de Crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito: Caso Rhumy Wara Ltda”. Obtenido de:  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2621/1/76862.pdf>
6. **Pedroza, E. (2018)**. Tesis: “El Sistema de Control Interno y su Contribución en la Gestión Empresarial: Caso Entidades Cooperativas”. Obtenida de:  
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/9989/CB-0542489.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

7. **Ari, E. (2017).** En su tesis titulada: “El Sistema de Control Interno y su Efecto en la Gestión Financiera y Económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIPRES Arequipa- Periodo 2016”. Obtenida de:  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5013/COarmaem.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. **Loaiza, T. (2018).** Tesis: “El Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas –Cusco 2018”. Obtenida de:  
[http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3209/1/Tracy\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3209/1/Tracy_Tesis_bachiller_2019.pdf)
9. **Ordoñez, D. (2015).** Tesis: “Auditoría Interna y su Impacto en el Control de la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. N° 582”. Obtenida de:  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4196/Ordo%C3%B1ez%20Carhuapoma.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. **Zelada, R. (2018).** Tesis: “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”. Obtenida de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6197/CONTROL\\_INTERNO\\_COOPERATIVAS\\_DE\\_AHORROS\\_Y\\_CREDITOS\\_ZELADA\\_CULQUI\\_ROSA\\_ADELINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6197/CONTROL_INTERNO_COOPERATIVAS_DE_AHORROS_Y_CREDITOS_ZELADA_CULQUI_ROSA_ADELINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
11. **Mori, R. (2018).** Tesis: “Implementación del Sistema de Control Interno y su Eficacia en la Gestión Contable de la Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cercado de Lima”. Obtenida de:  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3844/TESIS\\_ROCCIO%20MORI%20CALDERON.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3844/TESIS_ROCCIO%20MORI%20CALDERON.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
12. **Ruiz, V. (2018).** Tesis: “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”, obtenida de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4793/CARACTERIZACION\\_CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESAS\\_SECTOR\\_FINANCIERO\\_RUIZ\\_ALTEZ\\_VANIA\\_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4793/CARACTERIZACION_CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_SECTOR_FINANCIERO_RUIZ_ALTEZ_VANIA_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

13. **Mamani, B. (2019).** 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”. Obtenida de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16569/CONTROL\\_INTERNO\\_CAJA\\_COOPERATIVA\\_CREDITOS\\_AHORRO\\_MAMANI\\_CASILLA\\_BIANCA\\_MARINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16569/CONTROL_INTERNO_CAJA_COOPERATIVA_CREDITOS_AHORRO_MAMANI_CASILLA_BIANCA_MARINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
14. **Valeriano, E. (2020).** En su tesis para optar el Título de Contador Público, titulada: “Influencia de la Implementación del Sistema Financiero Integral para el Mejoramiento del Control Interno en el Área de Operaciones de Caja en la Cooperativa de Ahorro y Crédito WIÑAY MACUSANI Limitada Agencia Coasa 2019”. Obtenida de:  
[http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/4996/T36\\_43349100\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/4996/T36_43349100_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
15. **Coila, F. (2019).** Tesis: “El Gobierno Corporativo y la Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades Financieras de la Región Puno, Periodo 2015 – 2017”. Obtenida de:  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12597/Fernando\\_Abad\\_Coila\\_Mayta.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12597/Fernando_Abad_Coila_Mayta.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. **Flores, A. (2017).** Tesis: “Caracterización del Control Interno en el Área Administrativa de las Empresas Cooperativas del Perú Caso: Central de Cooperativas Agrarias Cafetaleras de los Valles de Sandia Periodo, 2017”. Obtenida de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2800/CONTROL\\_INTERNO\\_CONTROL\\_ADMINISTRATIVO\\_FLORES\\_RAMOS\\_AUREA\\_ESCOCIA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2800/CONTROL_INTERNO_CONTROL_ADMINISTRATIVO_FLORES_RAMOS_AUREA_ESCOCIA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

17. **Morocco, D. (2018).** Tesis: “Caracterización del Control Interno en el Otorgamiento de Créditos en Pro Mujer Perú de la Oficina Especial de la Ciudad de Ayaviri - Melgar, 2018”. Obtenida de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3061/CONTROL\\_INTERNO\\_EFECTIVIDAD\\_CREDITOS\\_MOROCCO\\_BERDUZCO\\_DANY\\_MARLENY.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3061/CONTROL_INTERNO_EFECTIVIDAD_CREDITOS_MOROCCO_BERDUZCO_DANY_MARLENY.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
18. **Yanapa, J. (2018).** Tesis: “Caracterización del Control Interno en el Área de Tesorería de las Municipalidades del Perú: Caso Municipalidad Distrital de Vilquechico – Huancané, 2018”. Obtenida de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15839/CONTROL\\_INTERNO\\_TESORERIAS\\_YANAPA\\_ROJAS\\_JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15839/CONTROL_INTERNO_TESORERIAS_YANAPA_ROJAS_JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. **GestioPolis.com Experto. (2020).** ¿Qué es arqueo de caja? Cómo hacerlo y definiciones. Recuperado de:  
<https://www.gestipolis.com/que-es-arqueo-de-caja/>
20. **Cordero, E. & Sánchez, J. (2013).** Tesis: “Propuesta de un Manual de Procedimientos para Mejorar el Control Interno en el Área Operativa Financiera de la Cooperativa Alfonso Jaramillo León”. Obtenida de:  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5429/1/Tesis.pdf>
21. **Montenegro, K & Rodríguez, A. (2014).** Tesis: “Control Interno en la Cooperativa Agropecuaria de Producción de Hortalizas (COOPRAHOR, R.L), del Municipio de SEBACO Departamento de Matagalpa, en el I semestre del año 2013”. Obtenida de:  
<https://repositorio.unan.edu.ni/6720/1/6448.pdf>
22. **Ramírez, A & Volquez, L. (2014).** Tesis: “El Control Interno en el Área de Efectivo en una Empresa Comercial de la República Dominicana Caso: GRUPO HF, S.R.L (2009-2011)”. Obtenida de:  
<https://www.monografias.com/trabajos-pdf5/control-interno-area-efectivo/control-interno-area-efectivo.shtml>

## VIII. ANEXOS

### Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	CARACTERIZACION	JUSTIFICACION	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
<p>““El Sistema de Control Interno en el Área de Caja de las MYPE sector servicios caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T’IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO Período 2020”</p>	<p><b>Problema General:</b> ¿Cuáles son las políticas, procedimientos y técnicas de control interno establecidas para el área de caja de las MYPE sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T’IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, en el período 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la situación de efectividad y eficiencia del sistema de control interno en la administración de los recursos, confiabilidad de la información, cumplimiento normativo interno y externo aplicable para el área de caja de las MYPE sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T’IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, en el período 2020?</li> <li>• ¿Cómo favorece el sistema de control interno en el área de caja a la gestión económica-financiera de las MYPE sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T’IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, en el período 2020?</li> </ul>	<p>Se entiende por sistema de control interno al conjunto de políticas, procedimientos y técnicas de control establecidas por la cooperativa para alcanzar una adecuada organización administrativa eficiencia operativa, confiabilidad de los reportes, apropiada identificación y administración de los riesgos que enfrenta y cumplimiento de las disposiciones legales que le son aplicables.</p> <p>En ese sentido, hoy en día las cooperativas han visto la necesidad de integrar políticas, metodologías y procedimientos a su área de caja con la finalidad de minimizar los diversos tipos de riesgos con los cuales conviven y se enfrentan en su búsqueda de rentabilidad y valor.</p> <p>Asimismo, el sector de cooperativas de ahorro y crédito es uno de los principales modelos de economía solidaria que vienen contribuyendo a la inclusión financiera a nivel nacional.</p>	<p>Trabajo de investigación que se justifica porque permitirá conocer la importancia de la existencia de un sistema de Control Interno en el área de caja de las MYPE sector servicios caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T’IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, Período 2020. Sistema que establece políticas, procedimientos y técnicas para un adecuado registro de las operaciones, continuidad de los servicios y ejecución funcional de las actividades que contribuyen a salvaguardar los recursos, la estabilidad e incremento de la rentabilidad económica y social. Además, se justifica porque servirá como base teórica y referencia para futuras investigaciones a ser realizadas por estudiantes o investigadores que deseen profundizar en el tema de control interno en el área de caja en este tipo de cooperativas. Finalmente se justifica porque este trabajo de investigación servirá para graduarme y obtener el título de Contador público.</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Describir el conjunto de políticas, procedimientos y técnicas de control interno establecidas para el área de caja de las MYPE sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T’IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, en el período 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la situación de efectividad y eficiencia del sistema de control interno en la administración de los recursos, confiabilidad de la información, cumplimiento normativo interno y externo aplicable para el área de caja de las MYPE sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T’IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, en el período 2020.</li> <li>• Determinar y describir las características de un adecuado y eficiente sistema de control interno para el área de caja de las MYPE sector servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T’IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, en el período 2020.</li> </ul>	<p>No aplica, por ser un trabajo de tipo descriptivo, bibliográfico documental y de caso</p>



**Anexo N° 02: Cuestionario**

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relevante sobre el control interno en el área de caja de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO” para el desarrollo del proyecto de investigación y formulación del informe de tesis; trabajo de investigación denominado:

**“El Sistema de Control Interno en el Área de Caja de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO – Período 2020”.**

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

Cuestionario aplicado a:

Nombres y Apellidos : \_\_\_\_\_

Puesto y/o Cargo : \_\_\_\_\_

Fecha : \_\_\_\_\_

Instrucciones: A continuación, se presentan las preguntas sobre El Sistema de Control Interno en el Área de Caja de la MYPE Sector Servicios. Marque con una “X” la alternativa que Ud., considere conveniente:

N°	CUESTIONARIO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	RESPUESTAS		
		SI	NO	NO SABE / NO OPINA
	<b>Preparado Por:</b> CHÁVEZ VALERIANO, YESENIA <b>Fecha:</b> 25 /05/2021 <b>Revisado Por:</b> LOZANO GUERRA, ESPIRITO CENCIA			
	La MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, cuenta con un Sistema de Control Interno en el Área de Caja,			

	aprobado e implementado de conformidad a la Resolución SBS 13278-2009			
<b>1. AMBIENTE DE CONTROL</b>				
1.1	¿Conoce usted la visión, misión y valores institucionales de la Cooperativa?			
1.2	¿Existe un Código de Conducta aprobado por el Consejo de Administración?			
1.3	¿La Cooperativa cuenta con lineamientos para el cumplimiento permanente de los requisitos de idoneidad técnica y moral de sus directivos y principales funcionarios?			
1.4	¿El área de caja cuenta con una estructura organizacional definida?			
1.5	¿El área de caja cuenta con un manual de organización y funciones?			
1.6	¿El personal del área de caja conoce las funciones y responsabilidades asignadas a su puesto y/o cargo?			
1.7	¿El área de caja cuenta con programas de capacitación y motivación para el mejoramiento de su desempeño laboral?			
<b>2. EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
2.1	¿Considera usted que los objetivos de la Cooperativa son medibles, alcanzables y de duración determinada?			
2.2	¿El área de caja identifica los riesgos (internos y externos) a los que se encuentra expuesta; el cual permite un adecuado cumplimiento de los objetivos?			
2.3	¿El área de caja cuenta con adecuados mecanismos para la prevención e identificación de información fraudulenta?			
<b>3. ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
3.1	¿El área de caja mantiene un adecuado control y custodia de los documentos de registro de las operaciones?			
3.2	¿Existe una caja fuerte en las agencias y/u oficinas para la custodia del efectivo y documentos títulos valores?			
3.3	¿La Cooperativa realiza arquezos sorpresivos y periódicos de los fondos y/o valores en el área de caja?			
3.4	¿La Cooperativa cuenta con un límite máximo de efectivo autorizado a mantener bajo custodia en ventanilla y bóveda?			
3.5	¿Existe un monitoreo permanente de ingresos y salidas de efectivo por parte de los administradores de las agencias?			

3.6	¿El área de caja cuenta con archivos seguros y apropiados para los comprobantes que soportan el registro de las operaciones?			
<b>4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				
4.1	¿El área de caja cuenta con las herramientas e instrumentos necesarios para operar y registrar la información?			
4.2	¿El área de caja tiene la capacidad técnica para elaborar informes y reportes confiables?			
4.3	¿El jefe de operaciones comunica de forma clara los errores y deficiencias encontradas en el área de caja?			
4.4	¿El área de caja cuenta con canales de comunicación para informar sobre posibles irregularidades?			
4.5	¿Existe una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre el personal del área de caja y las diferentes áreas e incluso con las de mayor jerarquía?			
<b>5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>				
5.1	¿La Cooperativa realiza un monitoreo permanente al sistema informático (softwares) del área de caja?			
5.2	¿Se realizan actividades de supervisión por parte de la gerencia general y/o principales funcionarios para asegurar el correcto desarrollo de las actividades en el área de caja?			
5.3	¿Las actividades programadas de supervisión de la unidad de auditoría interna son continuas y objetivas en el área de caja?			

**Fuente :** Elaboración Propia

Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – AYAVIRI – MELGAR – PUNO, en estudio.

### Anexo N° 03: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021															
		Abril				Mayo				Junio				Julio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del instrumento de recolección de información: Cuestionario	X	X														
2	Aplicación del instrumento de recolección de información: Cuestionario			X	X												
3	Tabulación de la información recolectada					X	X										
4	Análisis e interpretación de resultados						X										
5	Búsqueda y revisión de fuentes bibliográficas						X										
6	Redacción de fuentes bibliográficas						X	X									
7	Conclusiones y recomendaciones							X	X								
8	Redacción del resumen y abstract								X								

Anexo N° 04: Ficha RUC – COOPAC T'IKARIY Ltda.



<b>FICHA RUC : 20447873266</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO T'IKARIY LTDA.</b>
<b>Número de Transacción : 47958639</b>
<b>CIR - Constancia de Información Registrada</b>

Información General del Contribuyente	
Apellidos y Nombres ó Razón Social	: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO T'IKARIY LTDA.
Tipo de Contribuyente	: 24-COOPERATIVAS, SAIS, CAPS
Fecha de Inscripción	: 27/03/2008
Fecha de Inicio de Actividades	: 01/04/2008
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0213 - O.Z.JULIACA-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emisor electrónico desde	: 02/08/2019
Comprobantes electrónicos	: BOLETA (desde 02/08/2019)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	: -
Tipo de Representación	: -
Actividad Económica Principal	: 6419 - OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA
Actividad Económica Secundaria 1	: -
Actividad Económica Secundaria 2	: -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL
Sistema de Contabilidad	: MANUAL
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD
Número Fax	: -
Teléfono Fijo 1	: 51 - 563072
Teléfono Fijo 2	: -
Teléfono Móvil 1	: 51 - 956753686
Teléfono Móvil 2	: -
Correo Electrónico 1	: cpcmpq@gmail.com
Correo Electrónico 2	: mpalomino@cactikariy.pe

Domicilio Fiscal	
Actividad Económica	: 6419 - OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA
Departamento	: PUNO
Provincia	: MELGAR
Distrito	: AYAVIRI
Tipo y Nombre Zona	: ---- CERCADO
Tipo y Nombre Vía	: JR. AREQUIPA
Nro	: 535
Km	: -
Mz	: -
Lote	: -
Dpto Interior	: -
Otras Referencias	: A MEDIA CDRA DEL MERCADO CENTRAL
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	: PROPIO

Datos de la Empresa	
Fecha Inscripción RR.PP	: 21/01/2008
Número de Partida Registral	: 11076438
Tomo/Ficha	: -
Folio	: -
Asiento	: A00001
Origen del Capital	: NACIONAL
País de Origen del Capital	: -

Registro de Tributos Afectos				
Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/04/2008	-	-	-
RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	01/01/2017	-	-	-
IMP.TEMPORAL A LOS ACTIV.NETOS	01/03/2012	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/09/2012	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	01/02/2011	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR SNP - LEY 19990	01/02/2011 01/08/2011	- -	- -	- -

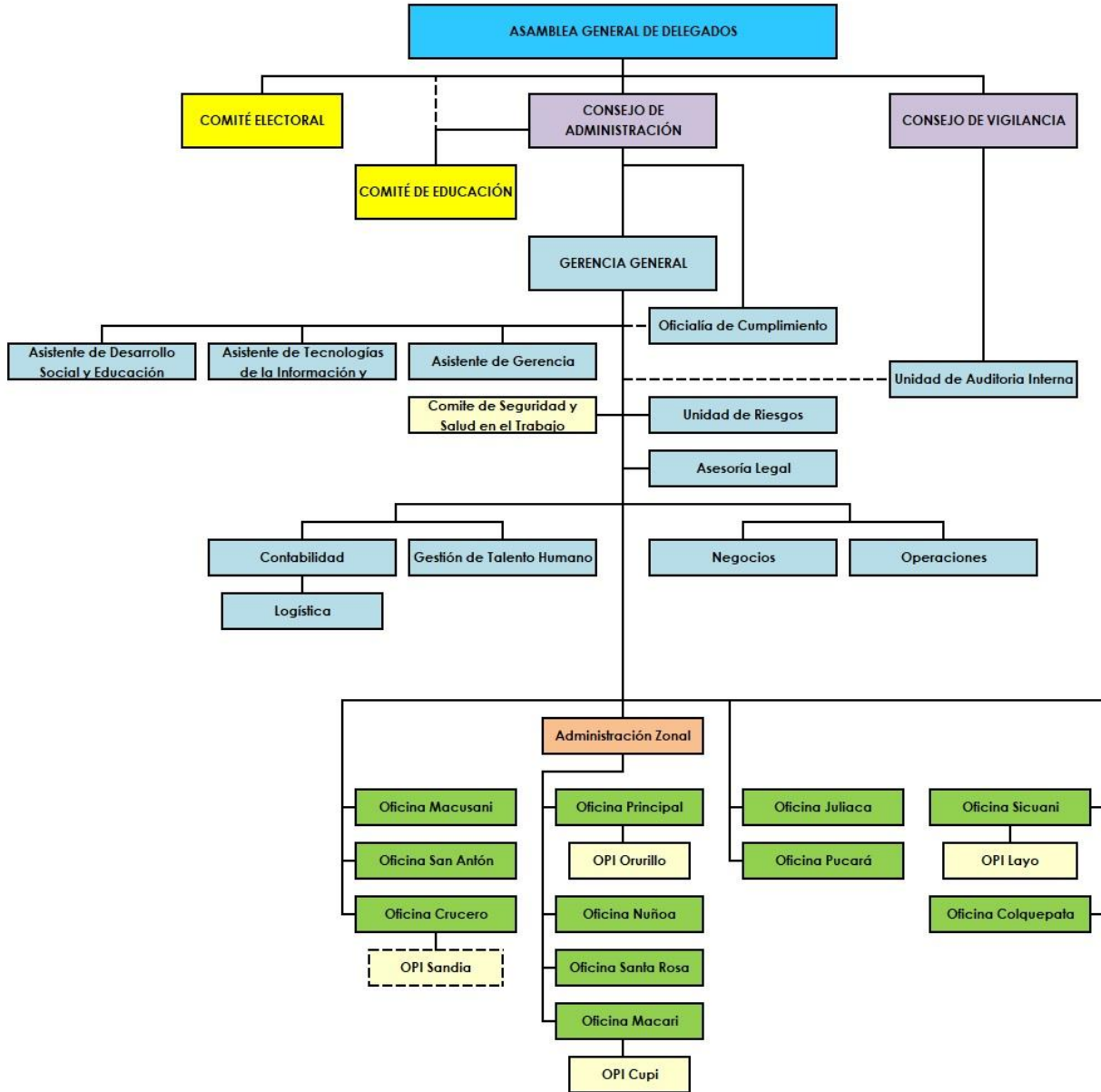
Representantes Legales					
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -02286999	VASQUEZ TEVES MELTHON	GERENTE	11/10/1970	28/12/2007	-
	<b>Dirección</b>	<b>Ubigeo</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Correo</b>	
	JR. SANTA ROSA 480	PUNO MELGAR AYAVIRI	21 - -	-	

Establecimientos Anexos						
Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0002	SUCURSAL	-	PUNO SAN ROMAN JULIACA	JR. LIMA 224A	-	ALQUILADO

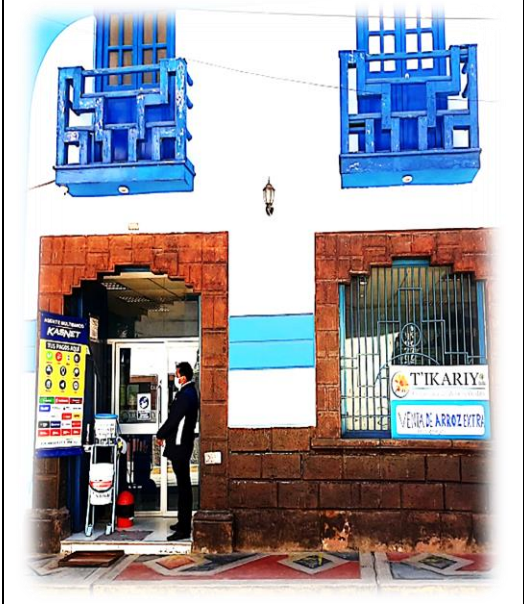
Importante
La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.
Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

DEPENDENCIA SUNAT  
Fecha:26/02/2021  
Hora:17:59

Anexo N° 05: Organigrama Institucional – COOPAC T'IKARIY Ltda.



Anexo N° 06: Archivo Fotográfico – COOPAC T'IKARIY Ltda.







## Anexo N° 07: Evidencias de la Recolección de Información - Cuestionarios

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relevante sobre el control interno en el área de caja de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda." para el desarrollo del proyecto de investigación y formulación del informe de tesis; trabajo de investigación denominado:

**“El Sistema de Control Interno en el Área de Caja de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – Período 2020”.**

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

Cuestionario aplicado a:

Nombres y Apellidos : Meithon Vasquez Teves  
Puesto y/o Cargo : Gerente General  
Fecha : 12-06-2021

Instrucciones: A continuación, se presentan las preguntas sobre El Sistema de Control Interno en el Área de Caja de la MYPE Sector Servicios. Marque con una “X” la alternativa que Ud., considere conveniente:

N°	CUESTIONARIO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	RESPUESTAS		
		SI	NO	NO SABE / NO OPINA
	Preparado Por: CHÁVEZ VALERIANO, YESENIA Fecha: 25 /05/2021 Revisado Por: LOZANO GUERRA, ESPIRITO CENCIA			
	La MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda., cuenta con un Sistema de Control Interno en el Área de Caja, aprobado e implementado de conformidad a la Resolución SBS 13278-2009	X		
	<b>I. AMBIENTE DE CONTROL</b>			

1.1	¿Conoce usted la visión, misión y valores institucionales de la Cooperativa?	X		
1.2	¿Existe un Código de Conducta aprobado por el Consejo de Administración?	X		
1.3	¿La Cooperativa cuenta con lineamientos para el cumplimiento permanente de los requisitos de idoneidad técnica y moral de sus directivos y principales funcionarios?	X		
1.4	¿El área de caja cuenta con una estructura organizacional definida?	X		
1.5	¿El área de caja cuenta con un manual de organización y funciones?	X		
1.6	¿El personal del área de caja conoce las funciones y responsabilidades asignadas a su puesto y/o cargo?	X		
1.7	¿El área de caja cuenta con programas de capacitación y motivación para el mejoramiento de su desempeño laboral?	X		
<b>2. EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
2.1	¿Considera usted que los objetivos de la Cooperativa son medibles, alcanzables y de duración determinada?	X		
2.2	¿El área de caja identifica los riesgos (internos y externos) a los que se encuentra expuesta; el cual permite un adecuado cumplimiento de los objetivos?	X		
2.3	¿El área de caja cuenta con adecuados mecanismos para la prevención e identificación de información fraudulenta?	X		
<b>3. ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
3.1	¿El área de caja mantiene un adecuado control y custodia de los documentos de registro de las operaciones?	X		
3.2	¿Existe una caja fuerte en las agencias y/u oficinas para la custodia del efectivo y documentos títulos valores?	X		
3.3	¿La Cooperativa realiza arquezos sorpresivos y periódicos de los fondos y/o valores en el área de caja?	X		
3.4	¿La Cooperativa cuenta con un límite máximo de efectivo autorizado a mantener bajo custodia en ventanilla y bóveda?	X		
3.5	¿Existe un monitoreo permanente de ingresos y salidas de efectivo por parte de los administradores de las agencias?	X		
3.6	¿El área de caja cuenta con archivos seguros y apropiados para los comprobantes que soportan el registro de las operaciones?	X		
<b>4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				

4.1	¿El área de caja cuenta con las herramientas e instrumentos necesarios para operar y registrar la información?	X		
4.2	¿El área de caja tiene la capacidad técnica para elaborar informes y reportes confiables?	X		
4.3	¿El jefe de operaciones comunica de forma clara los errores y deficiencias encontradas en el área de caja?	X		
4.4	¿El área de caja cuenta con canales de comunicación para informar sobre posibles irregularidades?	X		
4.5	¿Existe una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre el personal del área de caja y las diferentes áreas e incluso con las de mayor jerarquía?	X		
<b>5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>				
5.1	¿La Cooperativa realiza un monitoreo permanente al sistema informático (softwares) del área de caja?	X		
5.2	¿Se realizan actividades de supervisión por parte de la gerencia general y/o principales funcionarios para asegurar el correcto desarrollo de las actividades en el área de caja?	X		
5.3	¿Las actividades programadas de supervisión de la unidad de auditoría interna son continuas y objetivas en el área de caja?	X		

**Fuente :** Elaboración Propia

Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda., en estudio.

  
 Ing. Melthon Vasquez Teves  
 GERENTE GENERAL  
 T'IKARIY®  
Cooperativa de Ahorro y Crédito

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relevante sobre el control interno en el área de caja de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda." para el desarrollo del proyecto de investigación y formulación del informe de tesis; trabajo de investigación denominado:

**“El Sistema de Control Interno en el Área de Caja de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – Período 2020”.**

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

Cuestionario aplicado a:

Nombres y Apellidos : Denis Alan Zea Arizaca

Puesto y/o Cargo : Jefe de Riesgos

Fecha : 12/06/2021

Instrucciones: A continuación, se presentan las preguntas sobre El Sistema de Control Interno en el Área de Caja de la MYPE Sector Servicios. Marque con una “X” la alternativa que Ud., considere conveniente:

N°	CUESTIONARIO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	RESPUESTAS		
		SI	NO	NO SABE / NO OPINA
	Preparado Por: CHÁVEZ VALERIANO, YESENIA Fecha: 25 /05/2021 Revisado Por: LOZANO GUERRA, ESPIRITO CENCIA			
	La MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda., cuenta con un Sistema de Control Interno en el Área de Caja, aprobado e implementado de conformidad a la Resolución SBS 13278-2009	x		
	<b>1. AMBIENTE DE CONTROL</b>			

1.1	¿Conoce usted la visión, misión y valores institucionales de la Cooperativa?	x		
1.2	¿Existe un Código de Conducta aprobado por el Consejo de Administración?	x		
1.3	¿La Cooperativa cuenta con lineamientos para el cumplimiento permanente de los requisitos de idoneidad técnica y moral de sus directivos y principales funcionarios?	x		
1.4	¿El área de caja cuenta con una estructura organizacional definida?	x		
1.5	¿El área de caja cuenta con un manual de organización y funciones?	x		
1.6	¿El personal del área de caja conoce las funciones y responsabilidades asignadas a su puesto y/o cargo?	x		
1.7	¿El área de caja cuenta con programas de capacitación y motivación para el mejoramiento de su desempeño laboral?	x		
<b>2. EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
2.1	¿Considera usted que los objetivos de la Cooperativa son medibles, alcanzables y de duración determinada?	x		
2.2	¿El área de caja identifica los riesgos (internos y externos) a los que se encuentra expuesta; el cual permite un adecuado cumplimiento de los objetivos?	x		
2.3	¿El área de caja cuenta con adecuados mecanismos para la prevención e identificación de información fraudulenta?	x		
<b>3. ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
3.1	¿El área de caja mantiene un adecuado control y custodia de los documentos de registro de las operaciones?	x		
3.2	¿Existe una caja fuerte en las agencias y/u oficinas para la custodia del efectivo y documentos títulos valores?	x		
3.3	¿La Cooperativa realiza arquezos sorpresivos y periódicos de los fondos y/o valores en el área de caja?	x		
3.4	¿La Cooperativa cuenta con un límite máximo de efectivo autorizado a mantener bajo custodia en ventanilla y bóveda?	x		
3.5	¿Existe un monitoreo permanente de ingresos y salidas de efectivo por parte de los administradores de las agencias?	x		
3.6	¿El área de caja cuenta con archivos seguros y apropiados para los comprobantes que soportan el registro de las operaciones?	x		
<b>4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				

4.1	¿El área de caja cuenta con las herramientas e instrumentos necesarios para operar y registrar la información?	x		
4.2	¿El área de caja tiene la capacidad técnica para elaborar informes y reportes confiables?	x		
4.3	¿El jefe de operaciones comunica de forma clara los errores y deficiencias encontradas en el área de caja?	x		
4.4	¿El área de caja cuenta con canales de comunicación para informar sobre posibles irregularidades?	x		
4.5	¿Existe una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre el personal del área de caja y las diferentes áreas e incluso con las de mayor jerarquía?	x		
<b>5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>				
5.1	¿La Cooperativa realiza un monitoreo permanente al sistema informático (softwares) del área de caja?	x		
5.2	¿Se realizan actividades de supervisión por parte de la gerencia general y/o principales funcionarios para asegurar el correcto desarrollo de las actividades en el área de caja?	x		
5.2	¿Se realizan actividades de supervisión por parte de la gerencia general y/o principales funcionarios para asegurar el correcto desarrollo de las actividades en el área de caja?	x		
5.3	¿Las actividades programadas de supervisión de la unidad de auditoría interna son continuas y objetivas en el área de caja?	x		

**Fuente :** Elaboración Propia

Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda., en estudio.

  
**Dents Alan Zen Arizaca**  
 JEFE DE LA UNIDAD DE RIESGO  
 T'IKARIY

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relevante sobre el control interno en el área de caja de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda." para el desarrollo del proyecto de investigación y formulación del informe de tesis; trabajo de investigación denominado:

**“El Sistema de Control Interno en el Área de Caja de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – Período 2020”.**

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

Cuestionario aplicado a:

Nombres y Apellidos : Yesenia Chávez Valeriano

Puesto y/o Cargo : Jefe de Operaciones.

Fecha : 11/06/2021

Instrucciones: A continuación, se presentan las preguntas sobre El Sistema de Control Interno en el Área de Caja de la MYPE Sector Servicios. Marque con una “X” la alternativa que Ud., considere conveniente:

N°	CUESTIONARIO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	RESPUESTAS		
		SI	NO	NO SABE / NO OPINA
	Preparado Por: CHÁVEZ VALERIANO, YESENIA Fecha: 25 /05/2021 Revisado Por: LOZANO GUERRA, ESPIRITO CENCIA			
	La MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda., cuenta con un Sistema de Control Interno en el Área de Caja, aprobado e implementado de conformidad a la Resolución SBS 13278-2009	x		
<b>1. AMBIENTE DE CONTROL</b>				



1.1	¿Conoce usted la visión, misión y valores institucionales de la Cooperativa?	x		
1.2	¿Existe un Código de Conducta aprobado por el Consejo de Administración?	x		
1.3	¿La Cooperativa cuenta con lineamientos para el cumplimiento permanente de los requisitos de idoneidad técnica y moral de sus directivos y principales funcionarios?	x		
1.4	¿El área de caja cuenta con una estructura organizacional definida?	x		
1.5	¿El área de caja cuenta con un manual de organización y funciones?	x		
1.6	¿El personal del área de caja conoce las funciones y responsabilidades asignadas a su puesto y/o cargo?	x		
1.7	¿El área de caja cuenta con programas de capacitación y motivación para el mejoramiento de su desempeño laboral?	x		
<b>2. EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
2.1	¿Considera usted que los objetivos de la Cooperativa son medibles, alcanzables y de duración determinada?	x		
2.2	¿El área de caja identifica los riesgos (internos y externos) a los que se encuentra expuesta; el cual permite un adecuado cumplimiento de los objetivos?	x		
2.3	¿El área de caja cuenta con adecuados mecanismos para la prevención e identificación de información fraudulenta?	x		
<b>3. ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
3.1	¿El área de caja mantiene un adecuado control y custodia de los documentos de registro de las operaciones?	x		
3.2	¿Existe una caja fuerte en las agencias y/u oficinas para la custodia del efectivo y documentos títulos valores?	x		
3.3	¿La Cooperativa realiza arquezos sorpresivos y periódicos de los fondos y/o valores en el área de caja?	x		
3.4	¿La Cooperativa cuenta con un límite máximo de efectivo autorizado a mantener bajo custodia en ventanilla y bóveda?	x		
3.5	¿Existe un monitoreo permanente de ingresos y salidas de efectivo por parte de los administradores de las agencias?	x		
3.6	¿El área de caja cuenta con archivos seguros y apropiados para los comprobantes que soportan el registro de las operaciones?	x		
<b>4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				

4.1	¿El área de caja cuenta con las herramientas e instrumentos necesarios para operar y registrar la información?	x		
4.2	¿El área de caja tiene la capacidad técnica para elaborar informes y reportes confiables?	x		
4.3	¿El jefe de operaciones comunica de forma clara los errores y deficiencias encontradas en el área de caja?	x		
4.4	¿El área de caja cuenta con canales de comunicación para informar sobre posibles irregularidades?	x		
4.5	¿Existe una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre el personal del área de caja y las diferentes áreas e incluso con las de mayor jerarquía?	x		
<b>5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>				
5.1	¿La Cooperativa realiza un monitoreo permanente al sistema informático (softwares) del área de caja?	x		
5.2	¿Se realizan actividades de supervisión por parte de la gerencia general y/o principales funcionarios para asegurar el correcto desarrollo de las actividades en el área de caja?	x		
5.2	¿Se realizan actividades de supervisión por parte de la gerencia general y/o principales funcionarios para asegurar el correcto desarrollo de las actividades en el área de caja?	x		
5.3	¿Las actividades programadas de supervisión de la unidad de auditoría interna son continuas y objetivas en el área de caja?	x		

**Fuente :** Elaboración Propia

Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda., en estudio.

  
**Yesenia Chavez Valeriano**  
 JEFE DE OPERACIONES  


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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relevante sobre el control interno en el área de caja de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda." para el desarrollo del proyecto de investigación y formulación del informe de tesis; trabajo de investigación denominado:

**“El Sistema de Control Interno en el Área de Caja de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – Período 2020”.**

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

Cuestionario aplicado a:

Nombres y Apellidos : Amalia Bobadilla Lopez

Puesto y/o Cargo : Recibidor/pagador

Fecha : 12/06/2021

**Instrucciones:** A continuación, se presentan las preguntas sobre El Sistema de Control Interno en el Área de Caja de la MYPE Sector Servicios. Marque con una “X” la alternativa que Ud., considere conveniente:

N°	CUESTIONARIO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	RESPUESTAS		
		SI	NO	NO SABE / NO OPINA
	Preparado Por: CHÁVEZ VALERIANO, YESENIA Fecha: 25 /05/2021 Revisado Por: LOZANO GUERRA, ESPIRITO CENCIA			
	La MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda., cuenta con un Sistema de Control Interno en el Área de Caja, aprobado e implementado de conformidad a la Resolución SBS 13278-2009	x		
<b>1. AMBIENTE DE CONTROL</b>				

1.1	¿Conoce usted la visión, misión y valores institucionales de la Cooperativa?	x		
1.2	¿Existe un Código de Conducta aprobado por el Consejo de Administración?	x		
1.3	¿La Cooperativa cuenta con lineamientos para el cumplimiento permanente de los requisitos de idoneidad técnica y moral de sus directivos y principales funcionarios?	x		
1.4	¿El área de caja cuenta con una estructura organizacional definida?	x		
1.5	¿El área de caja cuenta con un manual de organización y funciones?	x		
1.6	¿El personal del área de caja conoce las funciones y responsabilidades asignadas a su puesto y/o cargo?	x		
1.7	¿El área de caja cuenta con programas de capacitación y motivación para el mejoramiento de su desempeño laboral?	x		
<b>2. EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
2.1	¿Considera usted que los objetivos de la Cooperativa son medibles, alcanzables y de duración determinada?	x		
2.2	¿El área de caja identifica los riesgos (internos y externos) a los que se encuentra expuesta; el cual permite un adecuado cumplimiento de los objetivos?	x		
2.3	¿El área de caja cuenta con adecuados mecanismos para la prevención e identificación de información fraudulenta?	x		
<b>3. ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
3.1	¿El área de caja mantiene un adecuado control y custodia de los documentos de registro de las operaciones?	x		
3.2	¿Existe una caja fuerte en las agencias y/u oficinas para la custodia del efectivo y documentos títulos valores?	x		
3.3	¿La Cooperativa realiza arqueo sorpresivos y periódicos de los fondos y/o valores en el área de caja?	x		
3.4	¿La Cooperativa cuenta con un límite máximo de efectivo autorizado a mantener bajo custodia en ventanilla y bóveda?	x		
3.5	¿Existe un monitoreo permanente de ingresos y salidas de efectivo por parte de los administradores de las agencias?	x		
3.6	¿El área de caja cuenta con archivos seguros y apropiados para los comprobantes que soportan el registro de las operaciones?	x		
<b>4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				

4.1	¿El área de caja cuenta con las herramientas e instrumentos necesarios para operar y registrar la información?	x		
4.2	¿El área de caja tiene la capacidad técnica para elaborar informes y reportes confiables?	x		
4.3	¿El jefe de operaciones comunica de forma clara los errores y deficiencias encontradas en el área de caja?	x		
4.4	¿El área de caja cuenta con canales de comunicación para informar sobre posibles irregularidades?	x		
4.5	¿Existe una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre el personal del área de caja y las diferentes áreas e incluso con las de mayor jerarquía?	x		
<b>5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>				
5.1	¿La Cooperativa realiza un monitoreo permanente al sistema informático (softwares) del área de caja?	x		
5.2	¿Se realizan actividades de supervisión por parte de la gerencia general y/o principales funcionarios para asegurar el correcto desarrollo de las actividades en el área de caja?	x		
5.3	¿Las actividades programadas de supervisión de la unidad de auditoría interna son continuas y objetivas en el área de caja?	x		

**Fuente :** Elaboración Propia

Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito TIKARIY Ltda., en estudio.

  
**Amalia Bobadilla Lopez**  
 RECIBIDOR - PAGADOR

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relevante sobre el control interno en el área de caja de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda." para el desarrollo del proyecto de investigación y formulación del informe de tesis; trabajo de investigación denominado:

**“El Sistema de Control Interno en el Área de Caja de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda. – Período 2020”.**

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

Cuestionario aplicado a:

Nombres y Apellidos : FLAVIO CESAR ZUÑIGA HUAMAN

Puesto y/o Cargo : RECIBIDOR Y PAGADOR

Fecha : 15/06/2021

Instrucciones: A continuación, se presentan las preguntas sobre El Sistema de Control Interno en el Área de Caja de la MYPE Sector Servicios. Marque con una “X” la alternativa que Ud., considere conveniente:


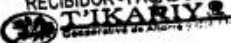
N°	CUESTIONARIO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	RESPUESTAS		
		SI	NO	NO SABE / NO OPINA
	Preparado Por: CHÁVEZ VALERIANO, YESENIA Fecha: 25 /05/2021 Revisado Por: LOZANO GUERRA, ESPIRITO CENCIA			
	La MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito T'IKARIY Ltda., cuenta con un Sistema de Control Interno en el Área de Caja, aprobado e implementado de conformidad a la Resolución SBS 13278-2009	X		
<b>I. AMBIENTE DE CONTROL</b>				

1.1	¿Conoce usted la visión, misión y valores institucionales de la Cooperativa?	X		
1.2	¿Existe un Código de Conducta aprobado por el Consejo de Administración?	X		
1.3	¿La Cooperativa cuenta con lineamientos para el cumplimiento permanente de los requisitos de idoneidad técnica y moral de sus directivos y principales funcionarios?	X		
1.4	¿El área de caja cuenta con una estructura organizacional definida?	X		
1.5	¿El área de caja cuenta con un manual de organización y funciones?	X		
1.6	¿El personal del área de caja conoce las funciones y responsabilidades asignadas a su puesto y/o cargo?	X		
1.7	¿El área de caja cuenta con programas de capacitación y motivación para el mejoramiento de su desempeño laboral?	X		
<b>2. EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>				
2.1	¿Considera usted que los objetivos de la Cooperativa son medibles, alcanzables y de duración determinada?	X		
2.2	¿El área de caja identifica los riesgos (internos y externos) a los que se encuentra expuesta; el cual permite un adecuado cumplimiento de los objetivos?	X		
2.3	¿El área de caja cuenta con adecuados mecanismos para la prevención e identificación de información fraudulenta?	X		
<b>3. ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
3.1	¿El área de caja mantiene un adecuado control y custodia de los documentos de registro de las operaciones?	X		
3.2	¿Existe una caja fuerte en las agencias y/u oficinas para la custodia del efectivo y documentos títulos valores?	X		
3.3	¿La Cooperativa realiza arquezos sorpresivos y periódicos de los fondos y/o valores en el área de caja?	X		
3.4	¿La Cooperativa cuenta con un límite máximo de efectivo autorizado a mantener bajo custodia en ventanilla y bóveda?	X		
3.5	¿Existe un monitoreo permanente de ingresos y salidas de efectivo por parte de los administradores de las agencias?	X		
3.6	¿El área de caja cuenta con archivos seguros y apropiados para los comprobantes que soportan el registro de las operaciones?	X		
<b>4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>				

4.1	¿El área de caja cuenta con las herramientas e instrumentos necesarios para operar y registrar la información?	X		
4.2	¿El área de caja tiene la capacidad técnica para elaborar informes y reportes confiables?	X		
4.3	¿El jefe de operaciones comunica de forma clara los errores y deficiencias encontradas en el área de caja?	X		
4.4	¿El área de caja cuenta con canales de comunicación para informar sobre posibles irregularidades?	X		
4.5	¿Existe una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre el personal del área de caja y las diferentes áreas e incluso con las de mayor jerarquía?	X		
<b>5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>				
5.1	¿La Cooperativa realiza un monitoreo permanente al sistema informático (softwares) del área de caja?	X		
5.2	¿Se realizan actividades de supervisión por parte de la gerencia general y/o principales funcionarios para asegurar el correcto desarrollo de las actividades en el área de caja?	X		
5.3	¿Las actividades programadas de supervisión de la unidad de auditoría interna son continuas y objetivas en el área de caja?	X		

Fuente : Elaboración Propia

Cuestionario aplicado a los recibidores/pagadores, jefe de operaciones, jefe de contabilidad, jefe de la unidad de riesgos, auditor interno y gerente general de la MYPE Sector Servicios, Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito TIKARIY Ltda., en estudio.

  
 Flavio Cesar Zuniga Hiramán  
 RECIBIDOR - PAGADOR  




**Anexo N° 08: Evidencias de la Recolección de Información – Archivo  
Fotográfico**

