



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE GESTIÓN DEL DESARROLLO HUMANO DE
LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITOS
DEL PERÚ: CASO CAJA MUNICIPAL DE AHORROS Y
CRÉDITOS DE SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA
2017**

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

AUTOR

**CASTRO RUIZ, JORDAN ALEXIS
ORCID: 0000-0002-4330-0607**

ASESOR

**GONZALES VERA JUAN FRANCISCO
ORCID: 0000-0003-2249-8797**

**SULLANA – PERÚ
2021**

2. Equipo de Trabajo

AUTOR

Castro Ruiz Jordan Alexis

ORCID ID: 0000-0002-4330-0607

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de
Pregrado, Sullana, Perú.

ASESOR:

Gonzales Vera Juan francisco

ORCID: 0000-0003-2249-8797

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

3. Hoja de firma del jurado y Asesor

Dr. Luis Fernando Espejo Chacón

Presidente

Mgtr. Juan Marco Baila Gemin

Miembro

Mgtr. Nidia Erlinda Yépez Pretel

Miembro

Mgtr. Juan Francisco Gonzáles Vera

Asesor

4. Hoja de Agradecimiento y/o Dedicatoria

A Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD ULADECH- por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mis padres por haber hecho posible darme mis estudios universitarios, privándose de muchas cosas por darme lo mejor. A mi amada que me acompaña desde hace años y me apoya en todo momento, brindándome amor, afecto y respeto.

A mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, y en especial a nuestro asesor Juan Francisco Gonzáles Vera por haber sido guía en la elaboración del presente informe. Y a todas las personas que en todo momento están brindándome su apoyo.

Castro Ruiz Jordan Alexis

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios,
por haberme dado la vida y permitirme el
haber llegado hasta este momento tan
importante de mi formación profesional.

A mis padres, por ser el pilar más importante y por
demostrarme siempre su cariño y apoyo
incondicional sin importar nuestras diferencias de
opiniones, enseñándome que el éxito se consigue con
el mayor esfuerzo.

A mi esposa que día a día me apoya, aconsejándome
y bríndame amor en todo momento.

A aquellos profesores que siempre estuvieron
aconsejándome para ser mejor persona y
profesional.

Castro Ruiz Jordan Alexis

Resumen y abstract

El presente estudio tuvo como objetivo general Determinar y describir las características del control interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú y de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana y hacer una propuesta de mejora 2017. Esta investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 20 colaboradores del sector administrativo del área de Gestion del Desarrollo human. de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana. En la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta, y como instrumento, el cuestionario. Encontrándose los siguientes resultados: las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú tienen su departamento de control interno, han establecido principios éticos para el desarrollo de sus actividades, capacitan al personal, y manejan reglamentos, procedimientos y manuales que permiten al personal desarrollarse con eficiencia. En lo que se refiere a la CMAC Sullana, el personal practica valores y principios, se cuenta con un órgano de control, los trabajadores conocen la estructura organizacional de la empresa, se evalúa el desempeño del personal, sin embargo, no se tienen establecidas fechas de capacitación. Se concluye que las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú y la Caja Municipal de Ahorro y Créditos De Sullana, basan su control interno en la práctica de valores y principios éticos, además, tienen establecidos sus reglamentos, procedimientos, y manuales.

Palabras Claves: Cajas municipales, control interno, y gestión del desarrollo humano.

Abstract

The general objective of this study was to determine and describe the characteristics of internal control in the Human Development Management Area of the Municipal Savings and Credit Banks of Peru and the Municipal Savings and Credit Bank of Sullana and make a proposal for improvement. 2017. This research was quantitative, descriptive level and non-experimental design. The sample consisted of 20 employees from the administrative sector of the Human Development Management area. of the Municipal Savings and Credit Fund of Sullana. In the data collection, the survey technique was applied, and as an instrument, the questionnaire. Finding the following results: the municipal savings and credit banks of Peru have their internal control department, have established ethical principles for the development of their activities, train staff, and manage regulations, procedures and manuals that allow staff to develop efficiently. . Regarding the CMAC Sullana, the staff practices values and principles, there is a control body, the workers know the organizational structure of the company, the performance of the staff is evaluated, however, no dates have been established. training. It is concluded that the Municipal Savings and Credit Banks of Peru and the Municipal Savings and Credit Bank of Sullana base their internal control on the practice of ethical values and principles, in addition, they have established their regulations, procedures, and manuals.

Keywords: Municipal savings banks, internal control, and human development management.

5. Contenido

| | |
|---|------|
| 1. Título de la tesis | ii |
| 2. Equipo de Trabajo..... | ii |
| 3. Hoja de firma del jurado y Asesor | iii |
| 4. Hoja de Agradecimiento y/o Dedicatoria | iv |
| 5. Resumen y abstract | vi |
| 6. Contenido..... | viii |
| 7. Índice de gráficos, tablas y cuadros | x |
| I. Introducción..... | 13 |
| II. Revisión de la literatura | 17 |
| 2.1. Antecedentes | 17 |
| 2.2. Base teórica de la investigación | 26 |
| III. Hipotesis | 39 |
| IV. Metodología..... | 40 |
| 4.1. Diseño de la investigación | 40 |
| 4.2. Población o muestra | 41 |
| 4.2.1. Población | 41 |
| 4.2.2. Muestra | 41 |
| 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores | 43 |
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 46 |
| 4.4.1. Técnica | 46 |
| 4.4.2. Instrumento..... | 46 |
| 4.5. Plan de análisis..... | 46 |
| 4.6. Matriz de consistencia..... | 49 |
| 4.7. Principios éticos | 50 |
| V. Resultados | 51 |
| 5.1. Resultados | 51 |
| 5.1.1. Respecto al objetivo específico 1 | 51 |
| 5.1.2. Respecto al objetivo específico 2 | 52 |
| 5.1.3. Respecto al objetivo específico 3..... | 86 |
| 5.1.4. Respecto al objetivo específico 4..... | 89 |
| 5.2. Análisis de resultados..... | 112 |

| | |
|---|-----|
| 5.2.1. Respecto al Objetivo Específico 01:..... | 112 |
| 5.2.2. Respecto al Objetivo Específico 02:..... | 113 |
| 5.2.3. Respecto al objetivo específico 3:..... | 116 |
| 5.2.4. Respecto al objetivo específico 4..... | 121 |
| VI. Conclusiones..... | 122 |
| Aspectos Complementarios | 125 |
| Referencias bibliografías | 126 |
| ANEXOS | 129 |
| Anexo 1: Cronograma de actividades | 129 |
| Anexo 2: Presupuesto | 130 |
| Anexo 3: Solicitud | 131 |
| Anexo 4: Instrumento de evaluación | 132 |

6. Índice de gráficos, tablas y cuadros

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Determinar las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú 2017. | 51 |
| Tabla 2. <i>Manejo de un código de ética</i> | 52 |
| Tabla 3. <i>Alta dirección se reúne con los trabajadores</i> | 53 |
| Tabla 4. <i>Existe un órgano de control</i> | 54 |
| Tabla 5. <i>La entidad financiera se preocupa por el desarrollo de sus trabajadores</i> ...55 | |
| Tabla 6. <i>Fechas específicas de capacitación</i> | 56 |
| Tabla 7. <i>Conocimiento de la estructura organizacional de la empresa</i> | 57 |
| Tabla 8. <i>Desde el inicio de labores se da a conocer del MOF</i> | 58 |
| Tabla 9. <i>Se cuenta con un programa de inducción al personal</i> | 59 |
| Tabla 10. <i>Personal se encuentra distribuido correctamente</i> | 60 |
| Tabla 11. <i>Rotación del personal de manera constante</i> | 61 |
| Tabla 12. <i>Desde un inicio se dan a conocer las políticas de la entidad financiera</i> ...62 | |
| Tabla 13. <i>Identificación de riesgos en la contratación de personal</i> | 63 |
| Tabla 14. <i>Considerado como riesgo no gestionar correctamente al recurso humano</i> | 64 |
| Tabla 15. <i>Riesgo de no calcular correctamente sueldos y beneficios sociales del personal</i> | 65 |
| Tabla 16. <i>Se ha identificado como riesgo la ocurrencia de accidentes de trabajo</i>66 | |
| Tabla 17. <i>Análisis de riesgos identificados</i> | 67 |
| Tabla 18. <i>Cuantificación del gasto que representarían los accidentes de trabajo</i>68 | |
| Tabla 19. <i>Se orienta respecto a medidas de prevención</i> | 69 |
| Tabla 20. <i>Exámenes para la contratación de personal</i> | 70 |
| Tabla 21. <i>Cantidad correcta de personas en relación a las funciones que se desarrollan</i> | 71 |
| Tabla 22. <i>Cargos designados de acuerdo a las habilidades que la persona muestra</i> 72 | |
| Tabla 23. <i>Procedimiento para la contratación del personal</i> | 73 |
| Tabla 24. <i>Procedimientos para el cálculo de sueldos y beneficios sociales</i> | 74 |
| Tabla 25. <i>Procedimiento para la atención de quejas y reclamos del personal</i> | 75 |
| Tabla 26. <i>Procedimiento para la evaluación del desempeño del personal</i> | 76 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 27. <i>Procedimiento para la asignación de recursos que permitan el pago de obligaciones con los trabajadores</i> | 77 |
| Tabla 28. <i>Verificación del cumplimiento de los procedimientos establecidos</i> | 78 |
| Tabla 29. <i>Se tiene documentado todo compromiso o pago al personal</i> | 79 |
| Tabla 30 <i>Informes sobre el rendimiento del personal</i> | 80 |
| Tabla 31. <i>Mecanismos de coordinación y comunicación entre el personal de la empresa</i> | 81 |
| Tabla 32. <i>Uso de Software en el desarrollo de actividades como cálculo de sueldos y beneficios sociales</i> | 82 |
| Tabla 33. <i>Evaluación del desempeño de los trabajadores</i> | 83 |
| Tabla 34. <i>Supervisión de las actividades realizadas por el área de gestión y desarrollo humano</i> | 84 |
| Tabla 35. <i>Toma de medidas orientadas a la mejora de la gestión del personal</i> | 85 |
| Tabla 36. <i>Realizar un análisis comparativo de las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú y de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana 2017</i> | 86 |
| Tabla 37. <i>Procedimiento para informar el rendimiento del personal</i> | 108 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| <i>Figura 1. Manejo de un código de ética</i> | 52 |
| <i>Figura 2. Alta dirección se reúne con los trabajadores</i> | 53 |
| <i>Figura 3. Existe un órgano de control</i> | 54 |
| <i>Figura 4. La entidad financiera se preocupa por el desarrollo de sus trabajadores</i> .. | 55 |
| <i>Figura 5. Fechas específicas de capacitación</i> | 56 |
| <i>Figura 6. Conocimiento de la estructura organizacional de la empresa</i> | 57 |
| <i>Figura 7. Desde el inicio de labores se da a conocer del MOF</i> | 58 |
| <i>Figura 8. Se cuenta con un programa de inducción al personal</i> | 59 |
| <i>Figura 9. Personal se encuentra distribuido correctamente</i> | 60 |
| <i>Figura 10. Rotación del personal de manera constante</i> | 61 |
| <i>Figura 11. Desde un inicio se dan a conocer las políticas de la entidad financiera</i> .. | 62 |
| <i>Figura 12. Identificación de riesgos en la contratación de personal</i> | 63 |
| <i>Figura 13. Considerado como riesgo no gestionar correctamente al recurso humano</i> | 64 |
| <i>Figura 14. Riesgo de no calcular correctamente sueldos y beneficios sociales del personal</i> | 65 |
| <i>Figura 15. Se ha identificado como riesgo la ocurrencia de accidentes de trabajo</i> .. | 66 |
| <i>Figura 16. Análisis de riesgos identificados</i> | 67 |
| <i>Figura 17. Cuantificación del gasto que representarían los accidentes de trabajo</i> .. | 68 |

| | |
|--|-----------|
| <i>Figura 18. Se orienta respecto a medidas de prevención.....</i> | <i>69</i> |
| <i>Figura 19. Exámenes para la contratación de personal</i> | <i>70</i> |
| <i>Figura 20. Cantidad correcta de personas en relación a las funciones que se desarrollan.....</i> | <i>71</i> |
| <i>Figura 21. Cargos designados de acuerdo a las habilidades que la persona muestra</i> | <i>72</i> |
| <i>Figura 22. Procedimiento para la contratación del personal.....</i> | <i>73</i> |
| <i>Figura 23. Procedimientos para el cálculo de sueldos y beneficios sociales</i> | <i>74</i> |
| <i>Figura 24. Procedimiento para la atención de quejas y reclamos del personal.....</i> | <i>75</i> |
| <i>Figura 25. Procedimiento para la evaluación del desempeño del personal</i> | <i>76</i> |
| <i>Figura 26. Procedimiento para la asignación de recursos que permitan el pago de obligaciones con los trabajadores</i> | <i>77</i> |
| <i>Figura 27. Verificación del cumplimiento de los procedimientos establecidos</i> | <i>78</i> |
| <i>Figura 28. Se tiene documentado todo compromiso o pago al personal</i> | <i>79</i> |
| <i>Figura 29. Informes sobre el rendimiento del personal</i> | <i>80</i> |
| <i>Figura 30. Mecanismos de coordinación y comunicación entre el personal de la empresa.....</i> | <i>81</i> |
| <i>Figura 31. Uso de Software en el desarrollo de actividades como cálculo de sueldos y beneficios sociales.....</i> | <i>82</i> |
| <i>Figura 32. Evaluación del desempeño de los trabajadores</i> | <i>83</i> |
| <i>Figura 33. Supervisión de las actividades realizadas por el área de gestión y desarrollo humano</i> | <i>84</i> |
| <i>Figura 34. Toma de medidas orientadas a la mejora de la gestión del personal</i> | <i>85</i> |

I. Introducción

En el Perú las cajas municipales son parte de su crecimiento económico, debido a que estas financian a las micro y pequeña empresa, teniendo como finalidad ser intermediarios financieros, es decir captar recursos de sus clientes para la realización de distintas operaciones como: transacciones, préstamos, etc.

Actualmente las Cajas Municipales de ahorro y créditos presentan diferentes problemas en el control interno de estas entidades, a pesar de que tienen establecidos manuales correspondientes para cada área. Uno de ellos se ven reflejados las inconsistencias que existen en el área de Gestión de desarrollo humano, la cual es un área de soporte, la cual atiende todas las consultas del colaborador interno, realiza operación de pagos de planilla, tributos, inspecciones de entes supervisores tanto externos como internos. Selección y capacitación de personal.

Madelin (2017) explica que el “sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables”. Para Ambrosone (2007) el caso “es una organización voluntaria del sector privado cuya misión es mejorar la calidad de información financiera. También la Escuela de Organización Industrial (2017) explica que el Área de gestión de desarrollo humano “es vital para toda empresa, aunque la mayoría de empresas no cuentan con este departamento, pero cuentan con una persona que realiza actividades de este departamento.”

En la provincia de Sullana la Caja Sullana (2017) inicia sus actividades con siete personas y en su primer local ubicado en la transversal Tarapacá 325 en Sullana. La superintendencia de Banco y Seguros autorizó sus operaciones mediante

Resolución N° 679-86 el 19 de diciembre de 1986. El patrimonio inicial fue de \$US 30,000 dólares que fueron en el punto de partida para poner en marcha nuestro trabajo de intermediación financiera al servicio de las micro finanzas. A la fecha cuenta con 2210 trabajadores en todo el Perú. Su misión es trabajar para brindar soluciones financieras a las empresas y familias peruanas de una forma simple, oportuna y personalizada. Y su visión es ser el respaldo financiero de las grandes mayorías, contamos .En Sullana se cuenta con el área de Gestión de desarrollo humano, siendo el área de soporte a nivel nacional; esta área cuenta con 8 sub área, el cual registra todas las actividades”

La elección del tema se debe a que el área de Gestión de desarrollo humano de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos- Sullana, a pesar de contar con manuales, reglamentos y procedimientos como parte del control interno; tiene deficiencias al momento de realizar sus operaciones, ya que la gran parte de ellas son operaciones manuales; las cuales se informan a un proveedor para que sean modificadas en el sistema que opera la Caja Municipal de Ahorros y Créditos- Sullana.

De esta manera es preciso tener en cuenta ¿Cuáles son las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú y de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana y hacer una propuesta de mejora 2017?. Este trabajo tiene como objetivo general Determinar y Describir las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú y de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana y hacer una propuesta de mejora 2017”. Teniendo en cuenta los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú, 2017.
2. Determinar las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana 2017.
3. Realizar un análisis comparativo de las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú y de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana 2017.
4. Hacer una propuesta de mejora de Control Interno en Área de Gestión del Desarrollo Humano de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Sullana 2017.

El presente trabajo de investigación se justifica, debido que en el Perú la Economía ha logrado ofrecer todo tipo de micro finanzas, brindando oportunidades de negocios e inversión. Influidas por el entorno regulatorio como la SBS y haciendo partícipes a todos los ciudadanos .Los cuales de una u otra manera ayudan a incrementar la economía de un país. Y así esta investigación permitirá conocer las principales características del control interno del área de Gestión de Desarrollo Humano de las cajas municipales del ámbito de estudio. Finalmente, este trabajo me ayudado a fortalecer los conocimientos adquiridos en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, y servirá como apoyo para demás lectores e investigadores que muestren interés por el tema, así como dar soluciones a algunas alternativas de control interno en el área de Gestión de Desarrollo Humano en otros ámbitos geográficos de la región y del país.

Esta investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y el diseño fue no experimental; porque las variables se describen tal como se encontraron en su contexto. La población estuvo constituida por 1 Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana la muestra no aleatoria por conveniencia estuvo representada por el Área de Desarrollo de Gestión Humano, que cuentan con 20 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana.

Se encontraron los siguientes resultados: las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú tienen su departamento de control interno, han establecido principios éticos para el desarrollo de sus actividades, capacitan al personal, y manejan reglamentos, procedimientos y manuales que permiten al personal desarrollarse con eficiencia. En lo que se refiere a la CMAC Sullana, el personal practica valores y principios, se cuenta con un órgano de control, los trabajadores conocen la estructura organizacional de la empresa, se evalúa el desempeño del personal, sin embargo, no se tienen establecidas fechas de capacitación. Se concluye que las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú y la Caja Municipal de Ahorro y Créditos De Sullana, basan su control interno en la práctica de valores y principios éticos, además, tienen establecidos sus reglamentos, procedimientos, y manuales.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Marasca (2016) presentó su tesis: Control interno en una entidad financiera. Un estudio de casos de control interno del Nuevo Banco de Santa Fe en la Universidad San Andrés. Tuvo como objetivo general: Realizar un análisis de los componentes de control de la organización estudiada y verificar que cumpla con todos los componentes del marco COSO, como será explicado en la sección del marco conceptual. Para el desarrollo de su investigación utilizó la metodología de tipo descriptivo. La recolección de datos se dio a través de fuentes secundarias y primarias, utilizándose artículos, libros, y entrevistas. Obteniéndose como principales resultados los siguientes: el Banco Santa Fe maneja un Código de gobierno societario, la misión y visión están claramente definidas, y además se tiene un Programa de Desarrollo estratégico de Capital Humano. Por lo tanto concluye que, la empresa en tiene funciones segregadas e independencia entre los diferentes sectores. Además, facilita una buen interacción entre los diversos niveles de dirección, que junto a un correcto funcionamiento del sistema de control interno y una correcta administración de los riesgos, redundan en una excelente participación en la eficacia y eficiencia de las operaciones.

Choque (2019) realizó su estudio: Mejoramiento en la gestión de recursos humanos basado en el análisis de los códigos de ética, conducta y gobierno corporativo en el Banco Mercantil Santa Cruz, en la Universidad Mayor de San Andrés de Bolivia. Se propuso como objetivo general: Diseñar una propuesta alternativa, dentro del marco ético del Banco Mercantil Santa Cruz, como herramienta de comunicación más

efectiva dentro de la estructura organizativa de la institución. La investigación desarrollada fue de tipo documental, método analítico. En la recopilación de datos se aplicó la técnica de revisión documental. Los principales resultados obtenidos fueron que, a pesar de que el Banco Mercantil Santa Cruz es una institución consolidada en el mercado de servicios financieros, aún hay ciertos aspectos en los que la institución debe mejorar, por ejemplo en el caso de la selección de personal, los responsables del reclutamiento no se aseguran de contratar a personal idóneo, proyectando sus conocimientos y habilidades a largo plazo, en beneficio del cumplimiento de los objetivos de la institución. Concluyendo que, cuando el personal percibe que hay interés en el desarrollo de sus carreras individuales se genera mayor lealtad a la organización y disminuye la intención de abandonarla, es así como se vuelve atractiva.

Villa (2018) realizó su tesis: El control interno en la gestión administrativa y financiera del Banco de ahorro y crédito VisionFund Ecuador, Cantón Chillanes, provincia de Bolívar, año 2017, en la Universidad Estatal de Bolívar, se propuso como objetivo general: Conocer los aspectos importantes que ayudan en la toma de decisiones a la dirección dentro de los procesos administrativos, financieros y operativos con relación a la gestión administrativa dentro del Banco. Desarrolló la metodología de campo, descriptiva, explicativa y documental. En la recolección de datos se aplicaron las técnicas de encuesta, entrevista y observación. La muestra estuvo conformada por 3 directivos y 9 empleados. Encontrándose los siguientes resultados: el 66.67% las actividades no se encuentran debidamente planificadas, el 58.33% no se elaboran sus procesos operativos bajo unidades de control, sin embargo, el 83.33% señaló que sí se ha elaborado una guía de procedimientos para el talento humanos. Concluyendo que, no se cuenta con una adecuada aplicación de los procedimientos de

control interno que les permita desarrollar sus actividades con mayor facilidad y seguridad en la totalidad de operaciones diarias a desarrollarse.

Antecedentes Nacionales

Ruiz (2018) en su 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, para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, se propuso como objetivo general: Describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A. – Agencia San Vicente Cañete, 2017. Utilizó la metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental y de caso. En la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta, y como instrumento, el cuestionario. Encontrándose los siguientes resultados: la empresa tiene un área de control interno en la central, sin embargo, en la Agencia San Vicente de Cañete no cuenta con un área implementada, asimismo, el encargado es el administrador el que se encarga de cumplir con las normas y políticas de la empresa. También existe en el reconocimiento de riesgos, sí tiene el manual de funciones, pero no se cumplen ni reconocen los riesgos en medida operacional. Se concluye que, la aplicación del control interno es necesaria para controlar las áreas de una empresa.

Santamaría (2017) realizó su tesis: Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Caja Trujillo – Ag. Casma 2016, para optar el título de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características de control interno de las empresas del sector financiero del Perú: caso Caja Trujillo – Ag. Casma 2016. Para el desarrollo de su estudio utilizó la metodología de tipo descriptivo,

bibliográfica y documental de caso. Para la recolección de datos consultó a revistas, textos, artículos, y tesis, y además un cuestionario. Siendo los principales resultados los siguientes: la empresa cuenta con un sistema de control interno, se cuenta con un código de ética, también se maneja un MOF, y sí se han elaborado y difundido documentos que orientan la comunicación interna. Finalmente concluyó que, la entidad financiera mejoraría si se aplica un control interno directamente a su principal activo (empleados) ya que se ha determinado que una debilidad es la alta rotación de su personal.

Casco (2018) realizó su tesis: Caracterización del control interno administrativo del sector micro finanzas del Perú: Caso La Caja Arequipa – Arequipa, 2018, para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, se propuso como objetivo general: Describir las características del control interno del sector micro financiero del Perú: Caso Caja Arequipa – Arequipa, 2018. Utilizó la metodología de tipo descriptiva, bibliográfica, documental y de campo, de diseño no experimental. La técnica de recolección de datos fue la encuesta. Siendo los principales resultados los siguientes: el 100% indicó que la empresa si cuenta con departamento de control interno, el 90% tiene conocimiento de la estructura organizacional y los objetivos de la entidad, el 100% sí ha recibido capacitaciones de acuerdo a su cargo, y el 100% señaló que sí se realizan las revisiones del desempeño del personal. Finalmente concluye que, con un manual de políticas y procedimientos actualizados dirigidos a las actividades administrativas aseguran un adecuado desarrollo de sus funciones en todos los niveles, logrando así alcanzar los objetivos y metas trazadas por la entidad.

Roque (2017) presentó su tesis: Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Mi Banco – Banco de la microempresa S.A., Agencia Casma 2016, para optar el título de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, se propuso como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Mi Banco – El Banco de las microempresas S.A., Agencia Casma 2016. La metodología utilizada fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental, y de caso. En la recolección de datos se aplicó la técnica de entrevista. Obteniéndose los siguientes resultados: se considera que en la empresa existe un adecuado ambiente de control; se indica que la dirección muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno en la entidad a través de políticas; se le informa al personal de los reglamentos existentes, además, se indican sus funciones y responsabilidades; y se realizan capacitaciones de forma periódica, con respecto a la formación de los empleados para el cumplimiento de sus obligaciones, comprometiendo a todas las áreas. Concluye que, el control interno en las empresas financieras se utiliza como una guía a prevenir o detectar errores e irregularidades.

Claux (2018) presentó su tesis: Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Caja Arequipa – Agencia Cañete, 2017, para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: caso Caja Arequipa – Agencia Cañete. Desarrolló un estudio de tipo cualitativo de revisión bibliográfica. En la recopilación de datos se aplicó la técnica de revisión bibliográfica documental, y como instrumento, se utilizaron las fichas bibliográficas. Encontrándose

los siguientes resultados: la empresa cuenta con departamento de control interno, se cuenta con técnicas para identificación y evaluación de riesgos, se verifican las cuentas y se constatan con los reportes del sistema, y la planificación de las actividades es comunicada de forma oportuna. Concluyendo que, el manual de contingencias de la empresa permite a los trabajadores realizar acciones para lograr ayudar en la prevención de riesgos y procesos fraudulentos a los cuales están expuestas las empresas del sector financiero.

Meza (2017) realizó su tesis: Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Banco de Crédito del Perú. – Casma 2016, para optar el título de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Banco de Crédito del Perú S.A. – Casma 2016. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo y diseño no experimental. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, y como instrumento, el cuestionario. Obteniéndose los siguientes resultados: se encuentra instalado el control interno en la empresa; la empresa suministra información como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y procedimientos, y existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores. Concluye que, la empresa en estudio en los últimos años sí ha implementado un sistema de control interno adecuado en el manejo de información, de procedimientos de evaluación de riesgos, supervisión y comunicación entre el personal, impactando de esta manera en el desarrollo de sus operaciones con eficiencia y eficacia.

Tupac (2019) en su tesis: Caracterización del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de finanzas Agencia Juliaca

– 2019, para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, se propuso como objetivo general: Describir la caracterización del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas Agencia – Juliaca – 2018. La metodología utilizada fue de diseño no experimental, de nivel descriptivo y enfoque cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 35 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los principales resultados obtenidos fueron: el 63% indicó que sí hay un buen ambiente de control interno en los procedimientos administrativos, el 57% señaló que sí se practican los valores éticos con los trabajadores. El 57% sí conocen las políticas y procedimientos de educación financiera, y el MOF sí se encuentra actualizado y corresponde con la estructura organizacional del banco. Finalmente concluye que, es favorable la información y comunicación del control interno en los procedimientos administrativos.

Cayo (2019) en su tesis: Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú BCP, de distrito de Juliaca, 2018, para optar el grado académico de bachiller en ciencias contables y financieras, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, se propuso como objetivo general: Determinar y describir las características del Control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Banco de Crédito del Perú BCP, del distrito de Juliaca, 2018. Para el desarrollo de su investigación utilizó la metodología de tipo descriptiva y diseño no experimental, bibliográfica, documental. En la recopilación de datos aplicó las técnicas de encuesta y entrevista. Obteniendo los siguientes resultados: el 100% indicó que la empresa sí cuenta con un sistema de control interno, el 54% sí se tiene un código de ética, el 62% sí ha recibido capacitaciones, el 77% respondió que sí se cuenta con un Manual de

Organización y Funciones (MOF), y el 69% indicó que se han elaborado y difundido documentos orientados a la comunicación interna. Concluye que, en el BCP, se ha implementado un sistema de control interno aceptable, con la excepción de que se debe mejorar la rotación del personal con mayor frecuencia para evitar la ocurrencia de actos contra la empresa, perjudicando el normal funcionamiento que se tiene hasta el momento.

Antecedentes locales

Romero (2021) en su tesis: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, 2019, para optar el grado académico de maestra en administración con mención en gerencia empresarial, en la Universidad Nacional “Pedro Ruíz Gallo”, se propuso como objetivo general: Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, de acuerdo con el sexo, edad y área. Desarrolló un diseño no experimental de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Obteniéndose los siguientes resultados: el 97.5% consideró que están de acuerdo con las condiciones de trabajo, las normas y valores establecidos favorecen el desempeño de las actividades, como la organización del trabajo, más aún con la implementación de su nueva cultura denominada DITO (Desarrollo humano, innovación, transferencia y orientación al cliente), el 100% hace uso de métodos adecuados para dar solución a los problemas que se presenten. Concluyó que, existe una alta relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura.

Cancino (2018) en su tesis: Funciones desempeñadas como monitor de calidad en el servicio en caja municipal de ahorro y crédito de Piura, para optar el título de licenciado en administración, en la Universidad Nacional de Trujillo, se propuso como objetivo general: Dar a conocer el modelo de calidad de atención al cliente y la metodologías de gestión desarrollada como fundamento para la toma de decisiones de mejora continua en calidad de atención y como estrategia de diferenciación. La investigación fue de diseño no experimental, descriptiva, bibliográfica. La técnica de recolección de datos que se aplicó fue el análisis documental. Obteniendo los siguientes resultados: la experiencia ganada y desarrollo de habilidades le permite al personal desempeñarse como facilitador del área en los procesos de inducción de personal y en capacitaciones realizadas a nivel nacional, en el 50% de agencia de Caja Piura se han realizado 2 o 3 visitas de supervisión y capacitación, y el nivel de estandarización que se logro en la atención al cliente se ha alcanzó mediante la aplicación de protocolos y atributos de atención. Finalmente concluye, que la Caja Piura ha permitido consolidar los conocimientos de la persona, desarrollando habilidades personales y competencias.

Bazán (2018) en su tesis: Mecanismo de resolución de conflictos y su influencia en la motivación de los asesores de negocios de Caja Sullana oficina Lambayeque, se propuso como objetivo general: Conocer el impacto del mecanismo de asociación entre la resolución de conflictos y la motivación de los asesores de negocio de la Caja Sullana Oficina Lambayeque. Utilizó la metodología de enfoque cuantitativo de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Obteniéndose los siguientes resultados: al comparar las variables de estudio, el conflicto tuvo una media

de 3.00 mientras que la motivación ha logrado una media de 3.48; además, se pudo identificar que los factores que más motivan a los trabajadores son: el sueldo, y los beneficios recibidos. Concluye que, los elementos motivacionales han permitido entender que, el comportamiento del personal tiene una búsqueda por el aspecto económico y beneficios que por el interés de la empresa.

2.2. Base teórica de la investigación

2.2.1. Teorías de la gestión del desarrollo humano

Según Romero (2018) se presenta como un nuevo sistema de aprendizaje y desarrollo político y tecnológico de la gerencia moderna para potenciar y dirigir el desarrollo de la competencia de las personas mediante un trabajo coordinado y de la gestión de estrategias de mejora en el conocimiento. Anteriormente la gestión humana estuvo relacionada con la administración del recurso humano de forma operacional y funciona, lo que conllevó a la necesidad de administrar personal en un sistema paternalista y mecánico enfatizando en la centralización con diversos niveles jerárquicos. Asimismo, resalta que la función de los gerentes de gestión humana es la de dirigir al personal hacia el logro de la eficacia mediante el trabajo grupal y coordinado con el fin de buscar de manera conjunta la efectividad de la organización en lo que responde al entorno.

En una definición más específica Platzi (2021) señala que el término “gestión del desarrollo humano” se refiere a los procesos de selección, reclutamiento, selección, motivación, desarrollo, motivación, seguimiento, administración, y retención de las personas en una determinada empresa. Además, le atribuye como propósito, el hecho de alcanzar que los colaboradores tengan un sentido de pertenencia con la empresa, y de esa manera se comprometan con ella.

También se menciona que se trata de un conjunto de procesos que una empresa, a través de su departamento de recursos humanos, emprende la atracción, captación e incorporación de nuevos colaboradores, de igual forma con la retención de los que ya forman parte de la empresa (Universidad Internacional de la Rioja, 2022).

2.2.1.1. Importancia de la gestión del desarrollo humano

Pérez (2021) indica que son muchas las ventajas que existen producto de la gestión del talento humano en las empresas, y menciona las siguientes:

- Se reduce de forma significativa la brecha entre las competencias necesarias por la empresa y la disposición del trabajador.
- Mejora continua para el logro del desarrollo de actividades con eficiencia y eficacia.
- Se fomenta una cultura del logro de objetivos de la empresa con un rendimiento mayor que supere expectativas
- Hay mejora de la cultura de la organización
- Hay mayor satisfacción en el ambiente de trabajo
- Reduce la rotación del personal

Uno de los resultados que deja la buena gestión del desarrollo humano es contar con personas líderes dentro de las organizaciones que permitan el crecimiento de las mismas, ya que tiene como principal rol que los lugares de trabajo se perciban más humanos, y a su vez, lograr que las personas sean mejores para llevar a cabo su trabajo. En ese sentido, la importancia de la gestión del desarrollo humano radica en dicha dualidad, es decir, que la administración del recurso humano logre que las personas

sean las mejores para llevar a cabo sus tareas y a su vez, cómo las empresas resultan ser más humanas, unir dichas perspectivas es parte esencial de las nuevas áreas de recursos humanos (Platzi, 2021).

Algunos de los beneficios que permite la gestión del desarrollo humano son los siguientes:

- Son menores las pérdidas relacionadas con los tiempos y costes de formación de nuevos candidatos.
- Hay incremento de la productividad, con el consecuente mejoramiento económico para la empresa.
- Se tiene un mejor ambiente de trabajo, producto de la reducción de la rotación del personal.
- Es mayor la satisfacción laboral, traducida en una mejor exposición de la empresa, y un mayor esfuerzo del trabajador por el logro de mejores resultados en su puesto de trabajo.
- Aumento de la lealtad, al conocer que el propósito del programa de gestión del recurso humano los lleva a poder emprender sus siguientes pasos laborales dentro de la organización (Universidad Internacional de la Rioja, 2022).

Por su parte, Romero (2018) considera que la gestión del desarrollo debe estar orientado a colocar a la persona como el centro del modelo y lograr su bienestar en al menos seis dimensiones yuxtapuestas y complementarias, que son:

- Económica: en la cual debe participar de la producción, distribución y consumo de lo que genera y que con ello pueda satisfacer sus necesidades materiales.

- Política: Mediante la promoción del goce de sus libertades, los hechos democráticos y acceso al desarrollo humano.
- Social: Siendo participe de forma organizada, en las situaciones que significan la dignificación la vida y hacen posible acceder a servicios básicos para la reproducción en la sociedad.
- Cultural: Accediendo a los medios que hagan más fácil la vida y amplien su identidad como ciudadanos, generacional y familiar.
- Ambiental: Sacándole provecho a los bienes y servicios existentes en su entorno, sin hacer sacrificio de lo natural, y asegurando el acceso de la generaciones futuras.
- Espiritual: A través del acceso a los lugares donde sean cultivadas sus prácticas diarias, culturales, que dignifiquen la vida de la persona, fortalezcan el estima personal y la ampliación de capacidades.

2.2.1.2. Fundamentos básicos para un proceso de control en el área gestión del desarrollo humano

Romero (2018) explica que el proceso de control ha de darse de la siguiente manera:

- 1. Diagnóstico Institucional:** Consiste en el estudio del propio sistema. Este paso tiene como fin el de identificar algunas causas que pudieran estar interfiriendo en la eficacia del sistema, asimismo, es el de establecer si se tienen las condiciones para proceder a la ejecución del sistema propuesto y la identificación los procesos fundamentales que posibilitan al sistema operar,

sobre ello y sus variables. Esto es con el propósito de asegurar el éxito de la organización. Por lo general, los análisis institucionales están orientados hacia el estudio estratégico de la empresa, es decir, reconociendo las fortalezas y debilidades de carácter interna y cómo es que se relaciona con la parte amenazante o facilitadora de carácter externa, de igual forma son analizados los sistemas financieros, normativa, cultura organizacional, capacidad estratégica, estructura, desempeño del personal, etc.

- 2. Identificación de procesos claves:** Luego de haberse conocido cuál es la condición actual del sistema a controlar, resulta necesario la identificación de los procesos más relevantes para asegurar el éxito de la empresa, es decir, el control de gestión no tiene acción respecto de la totalidad de procesos internos de la empresa, sino que, se enfoca en aquellos que se tornan los más importantes en el desarrollo eficaz del sistema a controlar, abarca desde su aspecto financiero, pasando por la situación comercial, servicio al cliente, producción, relaciones con otras entidades, productividad del personal, calidad, eficiencia, etc.
- 3. Diseño del sistema de indicadores:** Luego de haberse identificado las áreas claves, se da paso a los indicadores que permiten la medición de los atributos de aquellos procesos, y de esa manera tomar las decisiones que se consideren más apropiadas para su corrección. Al indicador se le define como la relación entre una variable cuantitativa y una cualitativa que hacen posible la observación de la situación y las alternativas de cambio propiciadas en el fenómeno observado.

2.2.1.3. Objetivos de la gestión del talento humano

Pérez (2021) menciona que en las empresas la gestión del talento humano ha llegado a ser reconocida como una parte inherente de la administración. Y agrega que, el principal propósito de dicha gestión es el mantenimiento y mejora de las relaciones personales entre los colaboradores y la dirección de la organización de la totalidad de las áreas con las que se cuenta. Es decir, la entiende como una visión que comprende a la organización en general, con el fin de optimizar las relaciones entre la empresa y los colaboradores.

2.2.1.4. Las dimensiones del desarrollo humano

Para la implementación de programas de desarrollo de los trabajadores en las organizaciones con éxito, es necesario que se establezcan las dimensiones en las que se centra el plan correctamente dicho. Es un conjunto de aspectos personales como profesionales:

- **Actitud:** Hace referencia a la disposición que muestra el colaborador en cuanto a su crecimiento dentro de la empresa y con ello llevar a cabo cierto esfuerzo que le permita lograrlo.
- **Aptitud:** No todos los trabajadores demuestran la misma capacidad para progresar en su formación o asumir roles nuevos o responsabilidades, En este caso caso en bueno tenerlo presente para adaptar el plan a cada perfil de los colaboradores.
- **Vocación:** Los colaboradores por lo general logran con rapidez el nivel óptimo de desarrollo profesional si las funciones que desarrollan las perciben como atractivas.
- **Motivación:** Relacionado con lo anterior, el desarrollo del trabajador se tornará

con mayor intensidad y eficiencia si mayores son los beneficios que recibe de parte de la empresa

- **Satisfacción laboral:** a pesar de que suele estar relacionado el desarrollo profesional no siempre se tiene a colaboradores satisfechos, por lo que es necesario interesarse por las aspiraciones e impresiones de la plantilla
- **Técnicas de aprendizaje:** Es el lado más práctico de toda estrategia de desarrollo del recurso humano y comprende las medidas específicas para capacitar y formar a los trabajadores (Bizneo, 2022).

2.2.1.5. Plan de desarrollo del talento humano

Bizneo (2022) propone un plan de desarrollo del talento humano dado en seis fases que a continuación se explican:

- **Planificación:** Los recursos humanos deben ser planificados en función como objetivo definido de la organización. De esta manera se hará posible que todo el equipo esté alineado con los objetivos de la organización y las medidas que se promueven para desarrollar a la persona dentro de la empresa. Es decir se trata de establecer el rumbo a seguir.
- **Análisis de los equipos humanos:** Se encuentra estrechamente relacionado con la primera fase; en este caso se comporta un análisis a detalle respecto a las descripciones de la plantilla con la que se cuenta. Esto es necesario para tener conocimiento del punto de partida y la promoción de acciones más correctas de acuerdo con los objetivos de la empresa.
- **Evaluación del rendimiento:** La evaluación del desempeño de los colaboradores es necesario para establecer si se está logrando el nivel óptimo

de desarrollo profesional y si, requieren de desarrollo del talento humanos o si se están obteniendo los resultados esperados.

- **Formación:** El desarrollo del talento humano implica la puesta en marcha de acciones que formen a los trabajadores. Es frecuente que sea el mismo trabajador quien reconozca la necesidad de corregir sus deficiencias.
- **Reclutamiento:** El logro de los objetivos propuestos va a requerir de la incorporación de talento que en la actualidad no se encuentra disponible en la empresa. De ser así, conviene que los puntos a considerar en la selección de personal se encuentran relacionados con el plan de desarrollo humano.
- **Reconocimiento y retención del talento:** Los incentivos siempre son un sustento importante para la promoción de un mejor desempeño y maximizar el interés en crecer de forma profesional.

2.2.2. Control interno

2.2.2.1. Definición

Valencia (2021) manifiesta que el control interno es el plan a través del cual una empresa establece métodos, principios, y procedimientos que, interrelacionados entre sí, tienen como fin el de lograr la protección de los recursos de la empresa, asimismo, prevenir e identificar frauds y errores dentro de los diversos procesos que se llevan a cabo en la empresa, en relación con el cumplimiento de los objetivos propuestos para un determinado tiempo.

Hurtado & Álvarez (2016) define al control como una acción que involucra a todos las personas que son parte de una organización. Con dicha acción se busca asegurar el alcance de objetivos y metas, ya que a partir de la aplicación de la misma las personas identifican y demuestran las desviaciones presentadas en el desarrollo de

un programa, proyecto o proceso. Asimismo, el control interno está referido a las acciones, mecanismos, intervenciones que se utilizan para asegurar que lo desarrollado se cumple basándose en procedimientos y reglas establecidas.

2.2.2.2. Importancia del control interno

Según Valencia (2021) el control interno hace posible la observación de la eficacia y la eficiencia de las operaciones y la confiabilidad de los registros, por lo tanto, es un aspecto fundamental en la gestión empresarial. Su importancia radica en que, el control interno, proporciona los datos financieros. Dicha información es la base del control gerencial, por lo que es imprescindible que sea oportuna y confiable.

Hurtado & Álvarez (2016) el control es importante porque contribuye en la medición, detección, evaluación y corrección de la labor ejecutada, desviaciones presentadas, con el propósito de lograr los objetivos planteados. Por otro lado, el control interno hace posible el análisis y evaluación de lo realizado frente a lo planificado. Las técnicas, métodos y sistemas de control representa una herramienta que va a permitir la comprobación y el aseguramiento si los objetivos, y metas de la empresa.

2.2.2.3. Objetivos del sistema de control interno

Valencia (2021) menciona que, el control interno lo ejecutan en conjunto por la junta directiva, la gerencia y todo el elemento humano, y los objetivos que cumple son:

- La protección de los recursos de la empresa, orientado a la búsqueda correcta administrativa frente a posibles riesgos que los afecten
- Asegurar la eficiencia y eficacia en la totalidad de operaciones facilitando y promoviendo la adecuada ejecución de las funciones y actividades establecidas

para el alcance de la misión de la empresa

- Velar porque la totalidad de recursos y actividades de la empresa estén orientadas hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización
- Garantiza la adecuada evaluación y seguimiento de la gestión en la empresa
- Asegura la confiabilidad y oportunidad de la información y de sus registros
- Establecer y aplicar medidas que permitan los riesgos, como también la detección y corrección de errores que se muestren en la empresa y que pudieran afectar el alcance de sus objetivos
- Garantiza que el sistema de control interno disponga de sus mecanismos propios de evaluación y verificación
- Vela porque la empresa disponga de procesos de planificación y herramientas adecuadas para diseñar y desarrollar las operaciones en la organización, en función con sus características y naturaleza.

2.2.2.4. Componentes del control interno

De acuerdo con el modelo COSO, los componentes del control interno son los siguientes:

Ambiente de control: En este componente se establece un entorno que inflencie y estimule el desarrollo de actividades por parte del personal. Se considera como la base del resto de componentes de control ya que a través de este se establece la disciplina y estructura que se ha de seguir en el control. Para ello, son estructuradas las actividades de la empresa, es asignada la autoridad y responsabilidad, se organiza y desarrolla a la gente, son compartidos y

comunicados los valores y creencias, el personal en general toma conciencia de la importancia de control. Asimismo, los factores en este componente son: integridad y valores éticos, compromiso de ser competente, actividades de la junta directiva, y la mentalidad y estilo de operación de la gerencia, estructura organizacional, asignación de la autoridad y responsabilidades, y las políticas y prácticas de recursos humanos.

Evaluación de riesgos: Referido a la identificación y análisis de riesgos importantes en el alcance de los objetivos y la base que permite la determinación de la manera en que tales riesgos deben mejorarse. Asimismo, se encuentra referido a los mecanismos necesarios que permiten la identificación y manejo de riesgos específicos relacionado a cambios, tanto de aquellos que tienen influencia en el entorno de la empresa como en su interior. Por otro lado, la evolución de riesgos ha de ser una responsabilidad que no puede evitarse, y de alguna manera se encuentran involucrados en el alcance objetivos. Los aspectos a considerar en este componente son: reconocer el nivel del riesgo y sus posibles efectos, evaluar la probabilidad de que ocurran, la definición de acciones y controles necesarios, y la evaluación en periodos determinados del proceso anterior.

Actividades de control: Se refiere a las realizadas por la gerencia y el resto del personal de la empresa con el fin de dar cumplimiento a las actividades que les ha sido designadas, Dichas actividades se expresan en las políticas, sistemas y procedimientos. Se dice que las actividades de control tienen diversas características, y pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, preventivas o detectivas, y generales o específicas. Su

importancia radica en que implican la manera correcta de realizar las cosas, y además, porque son el medio más idóneo de asegurar en mayor nivel el alcance de los objetivos propuestos.

Información y comunicación: Está distribuidas en toda la organización y están en relación con uno o más objetivos de control. En ese sentido se considera que hay controles generales y controles de aplicación, que a continuación se explican: **Los controles generales:** tienen como fin el de asegurar la continuidad de operaciones de forma correcta, incluyendo al control como centro del procesamiento de datos y su seguridad física, mantenimiento del software y hardware, como la operación misma. Asimismo, se encuentran relacionadas con las funciones de mantenimiento y desarrollo de sistemas, soporte administrativo y técnico de base de datos. Y los **controles de aplicación**, los que están orientados hacia el interior de cada sistema, funcionando para el proceso, integridad y confiabilidad, a través de la autorización y validación que corresponde.

Supervisión y mantenimiento: Por lo general los sistemas de control se encuentran diseñados para su operación en diferentes situaciones. Para ello han de tomarse en cuenta los riesgos, objetivos y limitaciones vinculados con el control; no obstante, las condiciones evolución por muchos factores externos como internos, propiciando con ello que los controles no sean tan eficientes (Romero, 2022).

2.2.3. Las Cajas municipales de ahorro y crédito

A las cajas municipales se les conoce como microfinancieras que prestan servicios bancarios. Se indica que las cajas municipales tienen igual protección que

toda entidad bancaria, ya que pertenece al Fondo de Seguros de depósitos de acuerdo a la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguro.

Misión:

Trabajamos para brindar soluciones financieras a las empresas y familias peruanas de una forma simple, oportuna y personalizada.

Visión:

Ser el respaldo financiero de las grandes mayorías.

Valores

La Caja Municipal de Ahorro y Créditos - Sullana busca un crecimiento permanente teniendo en práctica los siguientes valores: respeto, confiabilidad, honestidad, responsabilidad, servicio de compañerismo y trabajo en equipo.

III. Hipotesis

La presente investigación pertenece al tipo descriptivo, nivel no experimental por lo tanto no presenta hipótesis. Martínez (2006) en su publicación “El método de estudio de caso estrategia metodológica de la investigación científica” indica que el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que este ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo, debido a que los datos se han obtenido de procedimientos estadísticos como la recolección de datos y la presentación de resultados presentadas por el investigador. Según Rus (2021) señala que la investigación cuantitativa es cuando se hace uso de métodos cuantitativos o análisis estadístico con el fin de extrapolarlos resultados de una muestra a una población. A diferencia de la investigación cualitativa, en este caso se analiza una cantidad elevada de datos.

El nivel de la investigación fue descriptivo, debido a que se limitó a describir las principales características de las variables en estudio. De acuerdo con Rus (2021) en el caso de la investigación descriptiva se analizan las características de una determinada población sin que se conozca la relación que exista entre sus miembros.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto. Y descriptivo, bibliográfico documental y de caso, porque sólo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio. Para Dzul (2017) en el diseño no experimental no se realiza manipulación deliberada de variables, es decir, se encuentra basada principalmente en la observación. El propósito fue observar las variables y determinar los objetivos de la tesis titulada “Caracterización del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú: Caso Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana y propuesta de Mejora 2017”.



M = Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana 2017

O = Observación de variables

- ❖ Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano
- ❖ Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú.
- ❖ Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana 2017
- ❖ Propuesta de mejora.

4.2. Población o muestra

4.2.1. Población

La población está conformada por la totalidad de elementos que, pueden ser personas, organismos, objetos, historias clínicas (Toledo, 2017). La población de la presente investigación estuvo representada por el personal de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú (sector administrativo) con características similares a la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana - en el año 2017. Así mismo se tomó en cuenta la documentación de investigaciones de la misma índole como fuentes secundarias, textos especializados, trabajos de grado, artículos de revistas, prensa e Internet para la recopilación bibliográfica documental.

4.2.2. Muestra

Toledo (2017) define a la muestra como un subgrupo del universo o población. Además señala que, para la selección de la muestra primero han de limitarse las características de la población. Considera además que, la muestra representativa es aquella que contienen todas las características de la población.

Se aplicó el tipo de muestreo no aleatorio por conveniencia. Ochoa (2015) refiere que se trata de una técnica que por lo general es utilizada, y que consiste en la selección de una muestra de la población por la razón de que es accesible. Quiere decir

que, los individuos seleccionados en la investigación se encuentran fácilmente disponibles y porque se sabe que pertenecen a dicha población.

Por ser la población pequeña en número, la muestra representativa no aleatoria por conveniencia, correspondió a la misma población en estudio, constituida por 1 Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana - 2017 del Sector Financiero (administrativa) que cuenta con 20 colaboradores del sector administrativo del área de Gestión del Desarrollo humano. de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana; seleccionados según la disponibilidad de estos trabajadores que me ayudaran a brindar información vital a mi informe de investigación.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicador | Ítem | Escala de medición |
|-----------------|-----------------------|------------------------|--|---|---|--------------------|
| Control Interno | | | Ambiente de control | Valores éticos | ¿Se maneja un código de ética para el desarrollo de funciones? | Si No |
| | | | | Participación de la alta dirección | ¿La alta dirección se reúne con los trabajadores con el fin de motivarlos a esforzarse en el trabajo? | Si No |
| | | | | Controles | ¿Existe un órgano de control en la empresa? | Si No |
| | | | | Competencia | ¿Cree que la entidad financiera se preocupa por el desarrollo de sus trabajadores? | Si No |
| | | | | | ¿Se tienen fechas específicas de capacitación? | Si No |
| | | | | Estructura organizacional | ¿Conoce la estructura organizacional de la empresa? | Si No |
| | | | | | ¿Desde que inició su vínculo laboral se le dio a conocer el MOF de la empresa? | Si No |
| | | | | Administración de recursos humanos | ¿La entidad financiera cuenta con un programa de inducción al personal? | Si No |
| | | | | | ¿Considera que el personal se encuentra distribuido correctamente? | Si No |
| | | | | | ¿Hay rotación de personal de manera constante? | Si No |
| | | | Filosofía administrativa y estilo de operación | ¿Desde que inició a trabajar se le dieron a conocer las políticas de la entidad financiera? | Si No | |
| | | | Evaluación de riesgos | Identificación de riesgos | ¿Se tienen identificados los riesgos en la contratación del personal? | Si No |
| | | | | | ¿Considera que es un riesgo no gestionar correctamente al recurso humano? | Si No |
| | | | | | ¿Existe el riesgo de no calcular correctamente los sueldos y beneficios sociales del personal? | Si No |

| | | | | | | |
|--|--|------------------------|--|---------------------|---|--|
| | | | | | ¿Se tiene identificado como riesgo la ocurrencia de accidentes de trabajo? | Si No |
| | | | Análisis de riesgos | | ¿En su área de trabajo siempre se están analizando los riesgos identificados? | Si No |
| | | | | | ¿Se ha cuantificado el gasto que representaría la ocurrencia de accidentes de trabajo? | Si No |
| | | | Medidas para la reducción del riesgo | | ¿Se orienta a los trabajadores respecto a medidas de prevención? | Si No |
| | | | | | ¿Se toman varios exámenes para la contratación del personal? | Si No |
| | | Actividades de control | Segregación de funciones | | ¿Cree que el área de gestión y desarrollo humano cuenta con la cantidad correcta de personas en relación de las funciones que se desarrollan? | Si No |
| | | | | | ¿Los cargos han sido designados de acuerdo a las habilidades que la persona muestra? | Si No |
| | | | Procedimientos | | ¿Se tiene definido un procedimiento para la contratación del personal? | Si No |
| | | | | | ¿Existen los procedimientos correspondientes para el cálculo de sueldos y beneficios sociales? | Si No |
| | | | | | ¿Se ha establecido un procedimiento para la atención de quejas y reclamos del personal? | Si No |
| | | | | | ¿Hay un procedimiento definido para la evaluación del desempeño del personal? | Si No |
| | | | | | ¿Se maneja un procedimiento para la asignación de recursos que permitan el pago de obligaciones con los trabajadores? | Si No |
| | | | Verificación | | ¿Se verifica el cumplimiento de los procedimientos establecidos? | Si No |
| | | | | | ¿Se tiene documentado todo compromiso o pago al personal? | Si No |
| | | | Sistemas de información y comunicación | Controles generales | | ¿Todas las áreas de la empresa informan sobre el rendimiento del personal? |
| | | | | | ¿Se han establecido mecanismos de coordinación y comunicación entre el personal de la empresa? | Si No |

| | | | | | | |
|--|--|--|-----------|-------------------------|---|---|
| | | | | Controles de aplicación | ¿El área de gestión del desarrollo humano maneja algún software para el desarrollo de actividades como cálculo de sueldos y beneficios sociales del personal? | Si No |
| | | | Monitoreo | Evaluación | ¿De forma periódica se evalúa el desempeño de los trabajadores? | Si No |
| | | | | | | ¿La alta dirección supervisa las actividades realizadas por el área de gestión y desarrollo humano? |
| | | | | | Medidas correctivas | ¿Es frecuente la toma de medidas orientadas a la mejora de la gestión del personal? |

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

En lo que se refiere a investigación bibliográfica documental, se realizó un análisis de los documentos normativos y de gestión más importantes de las CMACS. Para el recojo de información de la empresa (caso) fue mediante una entrevista. Según Pérez & Gardey (2021) la entrevista con carácter científico tienen como intención la de promover la investigación sobre algún tema vinculado con la ciencia y que supone la recolección de datos en torno al desempeño de un individuo o un grupo para influir sobre las opiniones o sentimientos que la comunidad a la que se encuentre dirigida la entrevista sobre ese tema.

4.4.2. Instrumento

Para la recolección de datos se empleó un cuestionario de 25 preguntas como herramienta principal de aproximación para recolectar información. Las preguntas que se elaboraron fueron bien estructuradas y centradas en el problema de investigación, considerando los 05 componentes del informe COSO. Según Pérez & Gardey (2021) se trata de un conjunto de preguntas elaborado con el fin de recopilar información con un objetivo en específico.

4.5. Plan de análisis

4.5.1. Recojo de datos

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

Pues se entiende como fuentes primarias “la información oral o escrita que es

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

4.5.2. Procesamiento de los datos.

Los datos fueron analizadas a través de técnicas lógicas, de fichaje y estadísticas incluyendo dentro de esta última técnica el método de análisis – síntesis. Bantu (2020) indica que el procesamiento parte con la recopilación de datos de las fuentes seleccionadas que proporcionen información de calidad. Luego se preparan los datos para su organización y selección de la información necesaria. Asimismo, los datos seleccionados son dirigidos a sus destinos correspondientes.

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

Para conseguir el objetivo específico 1: Se realizó una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes).

Para conseguir el objetivo específico 2: Se utilizó un cuestionario, el mismo que fue aplicado a la empresa del caso. “Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana” – 2017.

Para conseguir el objetivo específico 3: Se realizó un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y el objetivo específico 2.

Una vez recopilados los datos por medio de los instrumentos diseñados para

este fin, se procesaron y cuantificaron adecuadamente, para lo cual se hizo uso de la estadística descriptiva. Para la tabulación y graficación de los resultados se utilizaron los programas de Word y Excel. Finalmente, la investigación es presentada en un informe final escrito, el cual contiene los resultados del estudio, el análisis respectivo, las conclusiones.

4.6. Matriz de consistencia

| Título de la Investigación | Enunciado del Problema | Objetivo General | Objetivos Específicos | Variable | Metodología |
|--|---|--|---|-----------------|---|
| “Caracterización del control interno en el área de gestión del desarrollo humano de las cajas municipales de ahorro y créditos del Perú: caso caja municipal de ahorro y créditos de Sullana y propuesta de mejora - 2017” | ¿Cuáles son las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú y de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana y hacer una Propuesta de Mejora 2017? | Determinar y describir las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú y de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana y hacer una Propuesta de Mejora 2017” | <p>Determinar las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú, 2017.</p> <p>1. Determinar las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú, 2017.</p> <p>2. Determinar las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana 2017.</p> <p>3. Realizar un análisis comparativo de las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú y de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana 2017.</p> <p>4. Hacer una propuesta de mejora de Control Interno en Área de Gestión del Desarrollo Humano de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Sullana 2017.</p> | Control interno | <p>Diseño: Cuantitativo - Descriptivo No experimental y de caso.</p> <p>Técnica Revisión bibliográfica y entrevista.</p> <p>Instrumento: Fichas bibliográficas y cuestionario.</p> |

4.7. Principios éticos

En la realización de la presente investigación se han considerado los siguientes principios éticos:

- **Protección de la persona:** Se ha respetado la dignidad de todos los participantes, así como también su identidad y diversidad cultural; protegiendo su integridad.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Los participantes decidieron ser parte del estudio luego de firmado el consentimiento informado mediante el cual se les dio a conocer los objetivos de la investigación.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Se ha propuesto una mejora para la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Sullana en relación de la gestión del desarrollo humano, lo que representa una beneficencia para la empresa en estudio. Y además, se aseguró que el desarrollo de estudio no cause ningún daño a los participantes.
- **Justicia:** La persona encargada de la investigación ha actuado con justicia tanto en el trato a los participantes como en el proceso y resultados mostrados, pues, toda opinión ha sido valorada por igual.
- **Integridad científica:** Se ha practicado el rigor científico correspondiente, es decir, los resultados obtenidos son veraces, y la teoría recopilada ha sido debidamente citada y referenciada para respetar los derechos de autor que corresponden.

V. Resultados

5.1. Resultados

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1

Tabla 1. *Determinar las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú 2017.*

| AUTOR | RESULTADOS |
|-------------------|--|
| Ruiz (2018) | Sostiene que la empresa cuenta con un manual de funciones que le permiten cumplir con responsabilidad sus funciones, asimismo, tiene un plan de capacitación para la organización, política y código de conducta. Además se dispone de una política y normas dentro de la empresa. |
| Santamaria (2017) | Determinó que en Caja Trujillo se cuenta con programas de inducción a su personal basado en la función a desarrollar, identifica el grado de riesgo por cada objetivo planteado, cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas desarrolladas en cada área. |
| Casco (2018) | Señala que la Caja Arequipa, lleva a cabo capacitaciones a los trabajadores de forma periódica, cada tres veces al mes, asimismo, permite al personal que acceda de forma libre a un manual de procedimientos, con el fin de lograr los objetivos propuestos. |
| Roque (2017) | Sostiene que en la empresa se evalúa el desempeño del personal contratado; en ese sentido, la empresa fomenta el trabajo en equipo para la eficacia y la eficiencia, para alcanzar las metas. En la empresa de forma periódica se verifica la ejecución de los procesos, tareas y actividades. Por lo tanto, se considera que sin una buena implementación de control interno la empresa podría estar en riesgo de sufrir desfalcos o fraudes ya sea por la mala utilización de los recursos de los empleados. |
| Claux (2018) | Señala que Caja Arequipa tiene a personal calificado que permite supervisar y dar cumplimiento a los procedimientos de control, lo que permite evitar que los riesgos se materialicen y sean perjudiciales para la empresa. Asimismo, se utiliza el correo institucional, la página web, intranet y comités o reuniones, a través de los cuales se comunica al personal respecto a las actividades por realizar, como también para la atención de quejas y/o reclamos. |
| Meza (2017) | Indica que en la la empresa se suministra de información al personal, mediante manuales, reglamentos, y procedimientos, los mismos que son revisados y mejorados de forma periódica para lograr los objetivos planteados. Además, se muestra el apoyo de la dirección a través de charlas, reuniones, y capacitaciones para un efectivo cumplimiento de sus actividades, las que han de ser evaluadas con el fin de conocer el rendimiento esperado e identificar errores que permita saber el cumplimiento de los objetivos de la empresa. |
| Cayo (2019) | Sostiene que en el BCP se cumple con las actividades de control involucradas en la evaluación del desempeño de sus trabajadores, también, indica que hay áreas específica cuya función principal es la resolución de problemas, y siempre se están verificando las actividades realizadas. Por otro lado, se realizan supervisiones y monitoreo por parte del administrador para la detección de problemas, y que estos se puedan atender de manera oportuna. |
| Bazan (2018) | Determinó que es una variedad de estrategias las que permiten ser competitivo a un asesor. Señala que la empresa entrega no solo las capacitaciones debidas, sino que la Caja Sullana muestra preocupación por el crecimiento y preparación de forma permanente. También indica que el comportamiento de las personas en el trabajo fue relevante para identificar los factores motivacionales que mostraron que los trabajadores consideran más importantes al momento de desarrollar sus actividades como son: el salario y beneficios, un trabajo con tareas variadas, creativas y desafiantes. |

5.1.2. Respetto al objetivo específico 2

Determinar las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana 2017.

Tabla 2. Manejo de un código de ética

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 16 | 80.0 | 80.0 | 80.0 |
| | No | 4 | 20.0 | 20.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

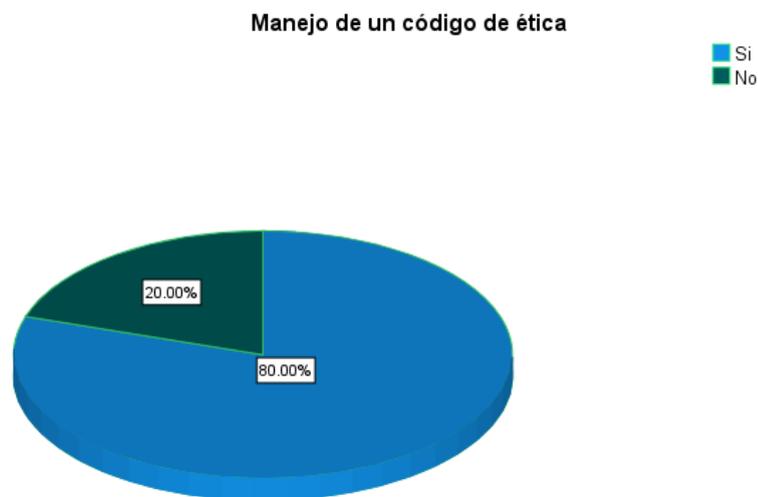


Figura 1. Manejo de un código de ética

En la tabla 1 y figura 1, se muestra que del total de encuestados, el 80% respondió que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana se maneja un código de ética, mientras que el 20% indica lo contrario.

Tabla 3. *Alta dirección se reúne con los trabajadores*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 8 | 40.0 | 40.0 | 40.0 |
| | No | 12 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado



Figura 2. *Alta dirección se reúne con los trabajadores*

En la tabla 2 y figura 2, se muestra que del total de encuestados, el 60% respondió que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana la alta dirección no se reúne de manera frecuente con los trabajadores, mientras que el 40% señala que sí se reúne.

Tabla 4. *Existe un órgano de control*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 20 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario aplicado



Figura 3. Existe un órgano de control

En la tabla 3 y figura 3, se observa que el 100% de la muestra respondió que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana existe un órgano de control.

Tabla 5. *La entidad financiera se preocupa por el desarrollo de sus trabajadores*

| Válido | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Si | | 9 | 45.0 | 45.0 | 45.0 |
| No | | 11 | 55.0 | 55.0 | 100.0 |
| Total | | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

La entidad financiera se preocupa por el desarrollo de sus trabajadores

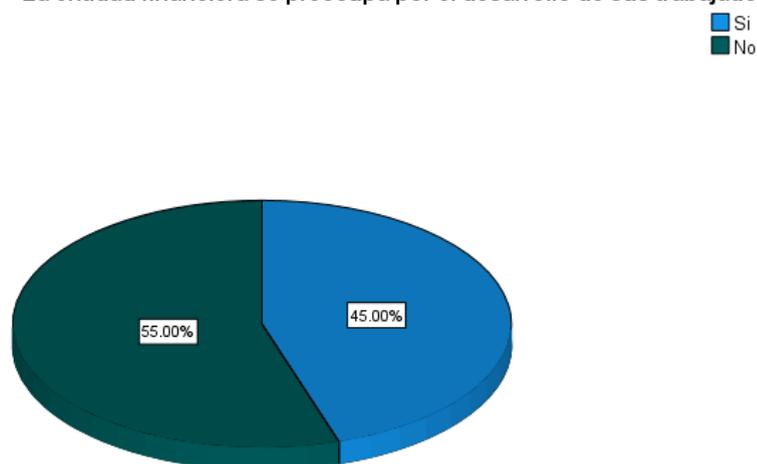


Figura 4. La entidad financiera se preocupa por el desarrollo de sus trabajadores

En la tabla 4 y figura 4, se observa que del total de encuestados, el 55% considera que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana no se preocupan por el desarrollo de sus trabajadores.

Tabla 6. *Fechas específicas de capacitación*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 3 | 15.0 | 15.0 | 15.0 |
| | No | 17 | 85.0 | 85.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

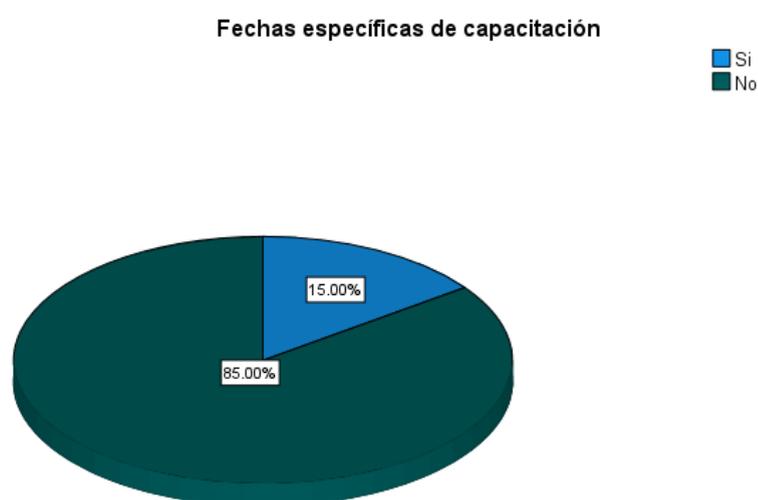


Figura 5. Fechas específicas de capacitación

En la tabla 5 y figura 5, se observa que del total de encuestados, el 85% considera que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana no se tienen fechas específicas de capacitación, mientras que el 15% asegura lo contrario.

Tabla 7. *Conocimiento de la estructura organizacional de la empresa*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 15 | 75.0 | 75.0 | 75.0 |
| | No | 5 | 25.0 | 25.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado



Figura 6. Conocimiento de la estructura organizacional de la empresa

En la tabla 6 y figura 6, se observa que del total de encuestados, el 75% afirma que sí tiene conocimiento de la estructura organizacional de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana, mientras que el 25% responde en negativo.

Tabla 8. Desde el inicio de labores se da a conocer del MOF

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 20 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario aplicado



Figura 7. Desde el inicio de labores se da a conocer del MOF

En la tabla 7 y figura 477, se observa que el total de la muestra responde que desde que inicio labores en en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana se le dio a conocer del Manual de organización y Funciones (MOF)

Tabla 9. *Se cuenta con un programa de inducción al personal*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 12 | 60.0 | 60.0 | 60.0 |
| | No | 8 | 40.0 | 40.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

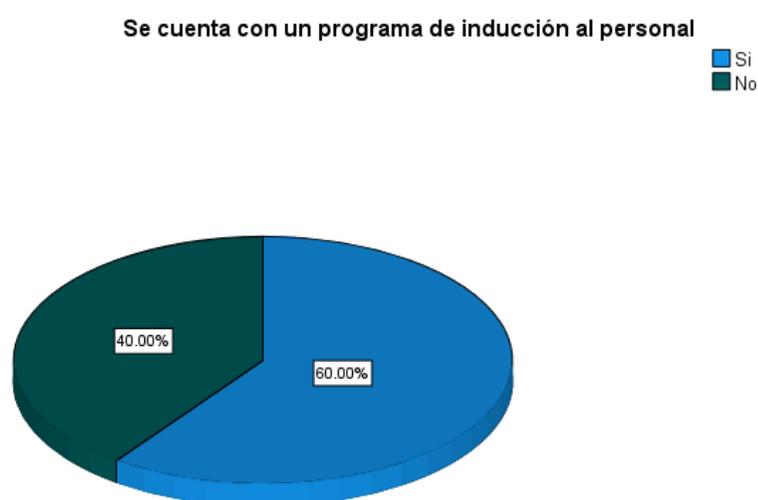


Figura 8. Se cuenta con un programa de inducción al personal

En la tabla 8 y figura 48, se observa que, del total de encuestados, el 60% indica que Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana se tiene un programa de inducción al personal, mientras que el 40% opina lo contrario.

Tabla 10. *Personal se encuentra distribuido correctamente*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 14 | 70.0 | 70.0 | 70.0 |
| | No | 6 | 30.0 | 30.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

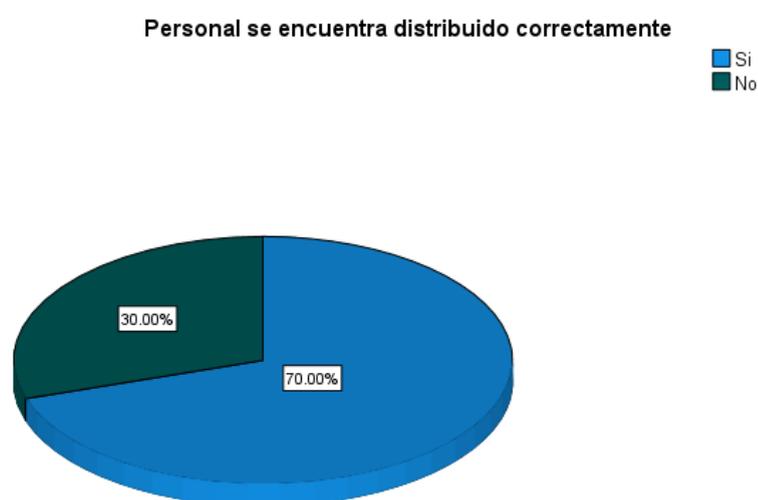


Figura 9. Personal se encuentra distribuido correctamente

En la tabla 9 y figura 9, se observa que del total de encuestados, el 70% considera que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana el personal está correctamente distribuido, mientras que el 30% opina lo contrario.

Tabla 11. Rotación del personal de manera constante

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 11 | 55.0 | 55.0 | 55.0 |
| | No | 9 | 45.0 | 45.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

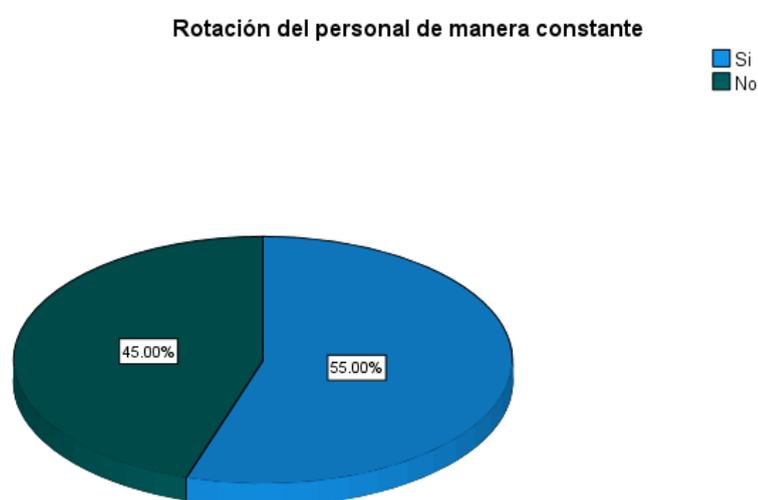


Figura 10. Rotación del personal de manera constante

En la tabla 10 y figura 10, se observa que del total de encuestados, el 55% considera que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana es constante la rotación del personal, mientras que el 45% no comparte la misma idea.

Tabla 12. Desde un inicio se dan a conocer las políticas de la entidad financiera

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 5 | 25.0 | 25.0 | 25.0 |
| | No | 15 | 75.0 | 75.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

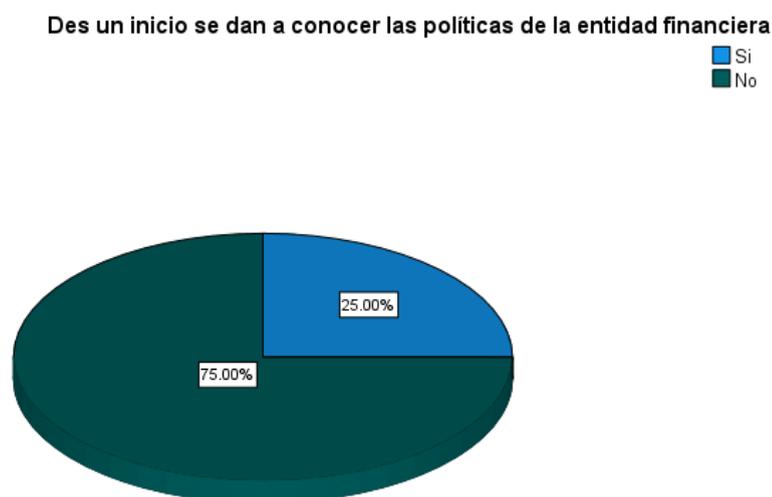


Figura 11. Desde un inicio se dan a conocer las políticas de la entidad financiera

En la tabla 11 y figura 11, se observa que del total de encuestados, el 75% considera que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana no se da a conocer desde un inicio de la relación laboral sobre las políticas de la entidad financiera, y el 25% señala que sí se dan a conocer las políticas.

Tabla 13. *Identificación de riesgos en la contratación de personal*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 13 | 65.0 | 65.0 | 65.0 |
| | No | 7 | 35.0 | 35.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

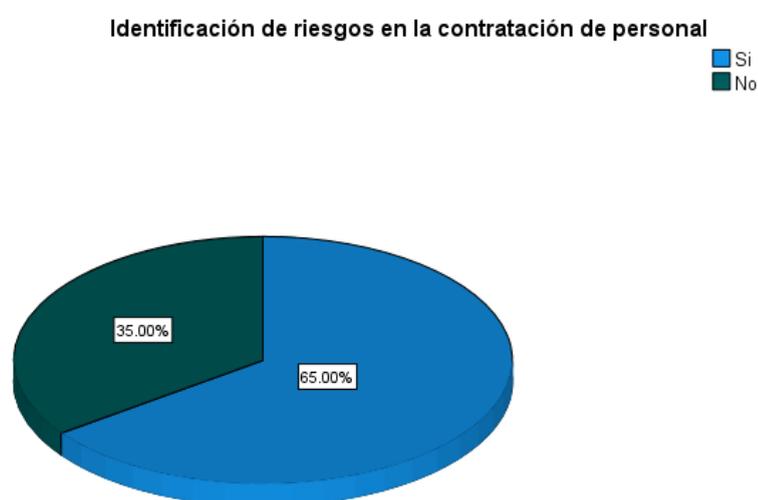


Figura 12. Identificación de riesgos en la contratación de personal

En la tabla 12 y figura 12, se observa que del total de encuestados, el 85% considera que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana sí se tienen identificados los riesgos en la contratación del personal y el 35% señala que no han sido identificados los riesgos.

Tabla 14. Considerado como riesgo no gestionar correctamente al recurso humano

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 20 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Considerado como riesgo no gestionar correctamente al recurso humano

■ Si

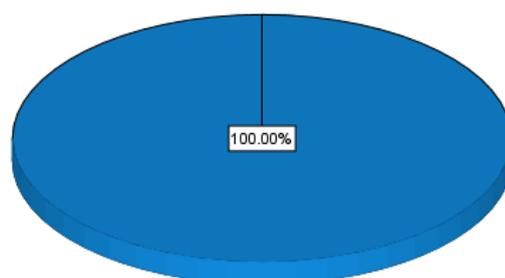


Figura 13. Considerado como riesgo no gestionar correctamente al recurso humano

En la tabla 13 y figura 13, se observa que la totalidad de trabajadores encuestados considera como riesgo en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana no el hecho de la correcta gestión del recurso humano.

Tabla 15. *Riesgo de no calcular correctamente sueldos y beneficios sociales del personal*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 17 | 85.0 | 85.0 | 85.0 |
| | No | 3 | 15.0 | 15.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

Riesgo de no calcular correctamente sueldos y beneficios sociales del personal

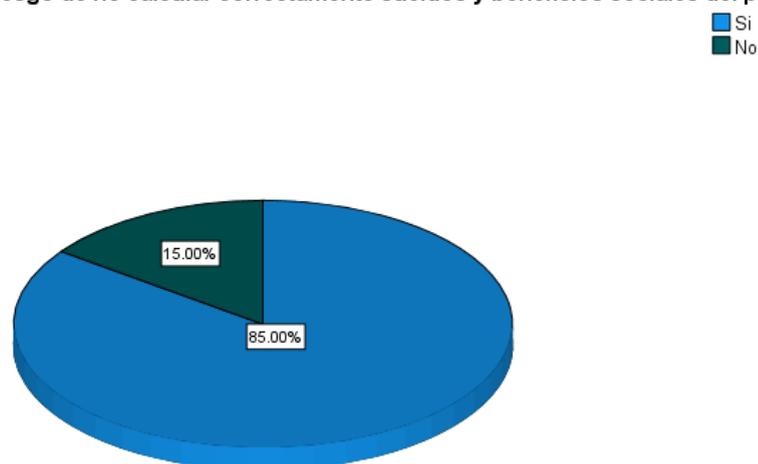


Figura 14. *Riesgo de no calcular correctamente sueldos y beneficios sociales del personal*

En la tabla 14 y figura 14, se observa que del total de encuestados, el 85% considera que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana existe el riesgo de que no se calculen correctamente los sueldos y beneficios sociales del personal, mientras que el 15% indica lo contrario.

Tabla 16. *Se ha identificado como riesgo la ocurrencia de accidentes de trabajo*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 15 | 75.0 | 75.0 | 75.0 |
| | No | 5 | 25.0 | 25.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado



Figura 15. Se ha identificado como riesgo la ocurrencia de accidentes de trabajo

En la tabla 15 y figura 15, se observa que del total de encuestados, el 75% considera que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana ha sido identificado como riesgo la ocurrencia de accidentes de trabajo, mientras que el 25% señala lo contrario.

Tabla 17. Análisis de riesgos identificados

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 6 | 30.0 | 30.0 | 30.0 |
| | No | 14 | 70.0 | 70.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

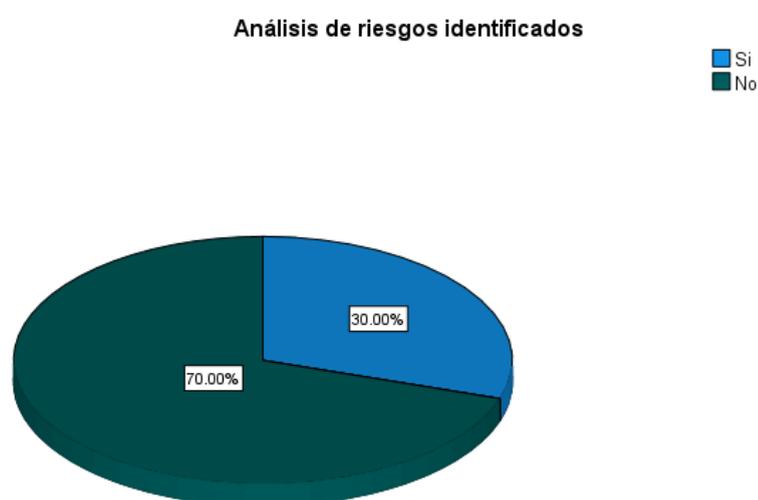


Figura 16. Análisis de riesgos identificados

En la tabla 16 y figura 16, se observa que del total de encuestados, el 70% considera que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana no se analizan los riesgos identificados, mientras que el 30% asegura que sí se analizan.

Tabla 18. *Cuantificación del gasto que representarían los accidentes de trabajo*

| Válido | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Si | 8 | 40.0 | 40.0 | 40.0 |
| No | 12 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

Cuantificación del gasto que representarían los accidentes de trabajo

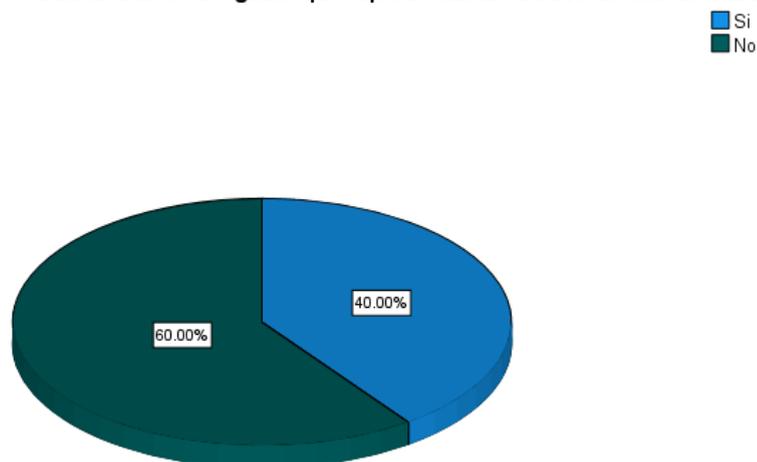


Figura 17. Cuantificación del gasto que representarían los accidentes de trabajo

En la tabla 17 y figura 17, se observa que del total de encuestados, el 60% considera que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana no se ha cuantificado el gasto que representaría la ocurrencia de accidentes en el trabajo, mientras que el 40% asegura que si ha sido cuantificado el gasto.

Tabla 19. *Se orienta respecto a medidas de prevención*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 8 | 40.0 | 40.0 | 40.0 |
| | No | 12 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado



Figura 18. Se orienta respecto a medidas de prevención

En la tabla 18 y figura 18, se observa que del total de encuestados, el 60% responde que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana no se orienta al personal respecto a medidas preventivas ante posibles accidentes de trabajo, mientras que el 40% asegura que se les orienta.

Tabla 20. *Exámenes para la contratación de personal*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 16 | 80.0 | 80.0 | 80.0 |
| | No | 4 | 20.0 | 20.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

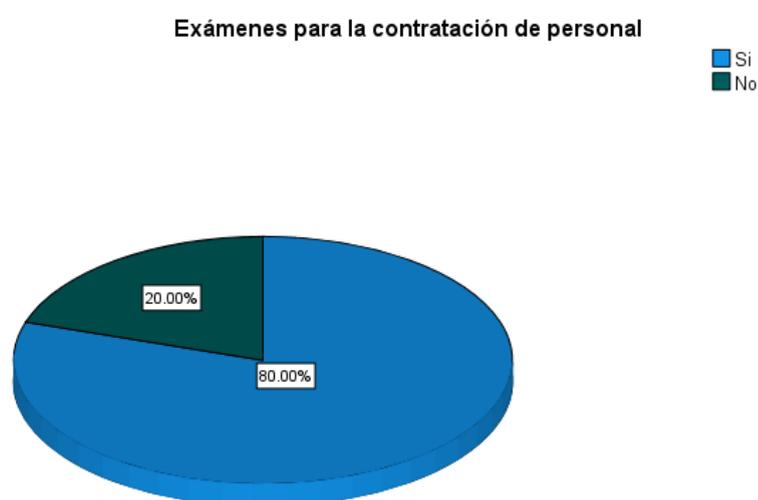


Figura 19. Exámenes para la contratación de personal

En la tabla 19 y figura 19, se observa que del total de encuestados, el 80% indica que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana se realizan varios exámenes previo a la contratación del personal, mientras que el 20% no considera que sean varios los exámenes.

Tabla 21. Cantidad correcta de personas en relación a las funciones que se desarrollan

| Válido | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Si | | 15 | 75.0 | 75.0 | 75.0 |
| No | | 5 | 25.0 | 25.0 | 100.0 |
| Total | | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

Cantidad correcta de personas en relación a las funciones que se desarrollan

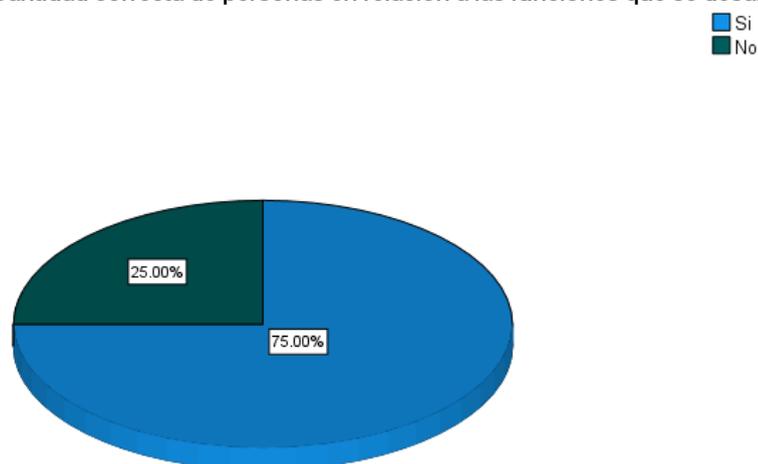


Figura 20. Cantidad correcta de personas en relación a las funciones que se desarrollan

En la tabla 20 y figura 20, se observa que del total de encuestados, el 75% considera que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana el área de gestión y desarrollo humano tiene a la cantidad correcta de personas en relación a las funciones que desarrollan.

Tabla 22. Cargos designados de acuerdo a las habilidades que la persona muestra

| Válido | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Si | | 14 | 70.0 | 70.0 | 70.0 |
| No | | 6 | 30.0 | 30.0 | 100.0 |
| Total | | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

Cargos designados de acuerdo a las habilidades que la persona muestra

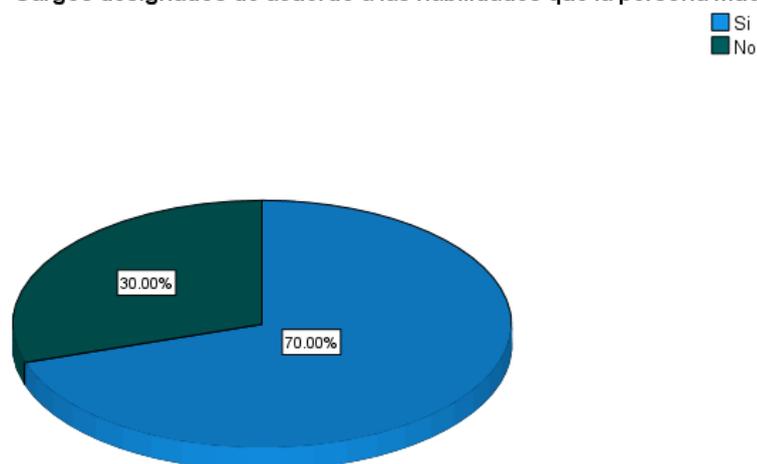


Figura 21. Cargos designados de acuerdo a las habilidades que la persona muestra

En la tabla 21 y figura 21, se observa que del total de encuestados, el 70% considera que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana los cargos han sido designados de acuerdo a las habilidades que muestra cada persona, sin embargo, el 30% no lo cree de esa manera.

Tabla 23. *Procedimiento para la contratación del personal*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 20 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

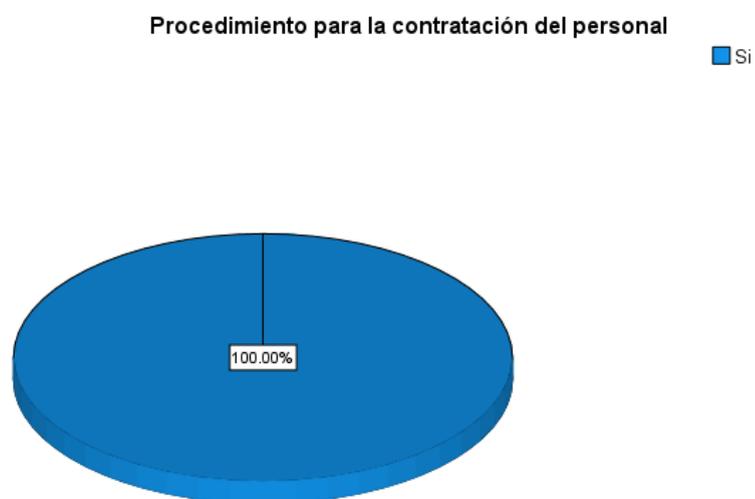


Figura 22. Procedimiento para la contratación del personal

En la tabla 22 y figura 22, se observa que el total de personas encuestadas respondieron que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana existe un procedimiento para la contratación del personal.

Tabla 24. *Procedimientos para el cálculo de sueldos y beneficios sociales*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 9 | 45.0 | 45.0 | 45.0 |
| | No | 11 | 55.0 | 55.0 | 100.0 |
| Total | | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

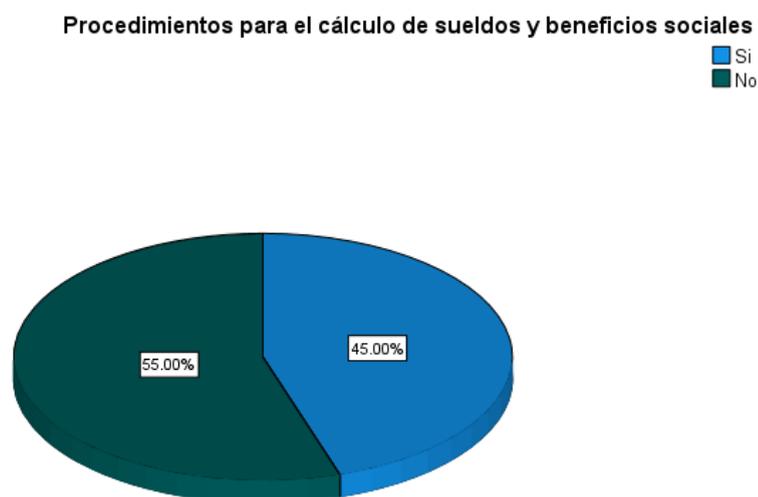


Figura 23. *Procedimientos para el cálculo de sueldos y beneficios sociales*

En la tabla 23 y figura 23, se observa que del total de encuestados, el 55% responde que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana no existen procedimientos definidos para el cálculo de sueldos y beneficios sociales, mientras que el 45% si maneja procedimientos establecidos.

Tabla 25. *Procedimiento para la atención de quejas y reclamos del personal*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido Si | 20 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Procedimiento para la atención de quejas y reclamos del personal

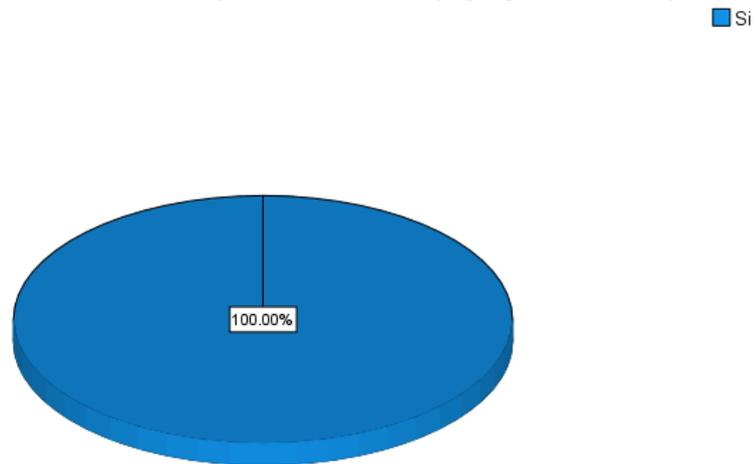


Figura 24. Procedimiento para la atención de quejas y reclamos del personal

En la tabla 24 y figura 24, se observa que el total de encuestados, indica que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana hay un procedimiento establecido para la atención de quejas y reclamos del personal.

Tabla 26. Procedimiento para la evaluación del desempeño del personal

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 11 | 55.0 | 55.0 | 55.0 |
| | No | 9 | 45.0 | 45.0 | 100.0 |
| Total | | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

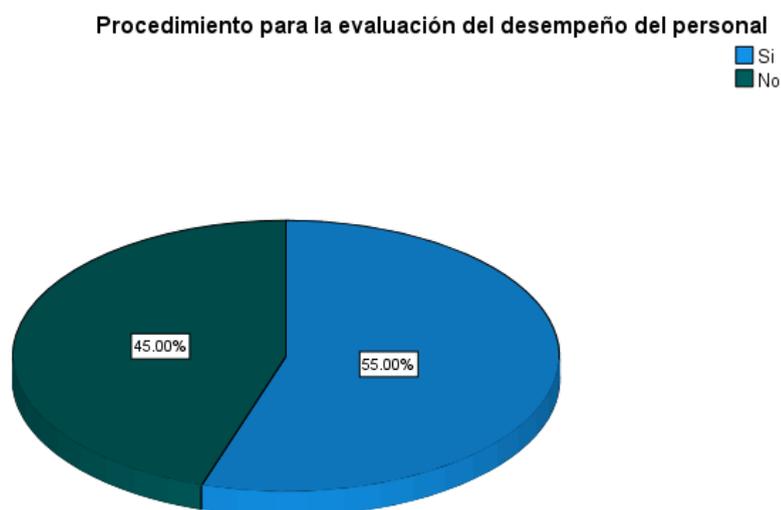


Figura 25. Procedimiento para la evaluación del desempeño del personal

En la tabla 25 y figura 25, se observa que del total de encuestados, el 55% responde que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana existe un procedimiento definido para la evaluación del desempeño del personal, sin embargo, el 45% asegura lo contrario.

Tabla 27. Procedimiento para la asignación de recursos que permitan el pago de obligaciones con los trabajadores

| Válido | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Si | | 18 | 90.0 | 90.0 | 90.0 |
| No | | 2 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| Total | | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

Procedimiento para la asignación de recursos que permitan el pago de obligaciones con los trabajadores

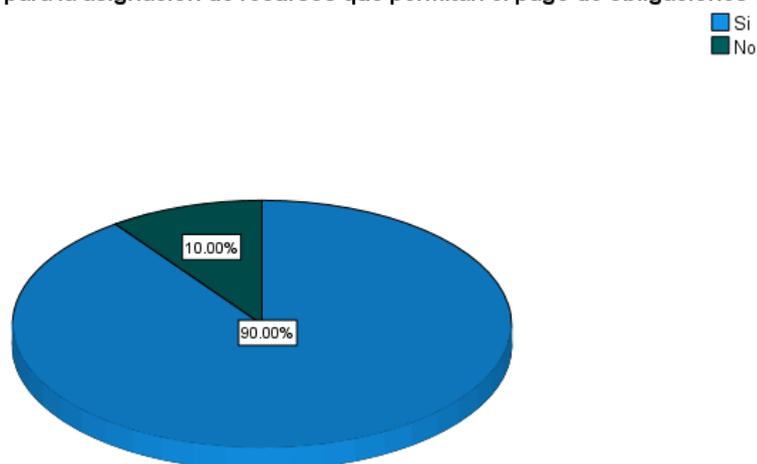


Figura 26. Procedimiento para la asignación de recursos que permitan el pago de obligaciones con los trabajadores

En la tabla 26 y figura 26, se observa que del total de encuestados, el 90% responde que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana existe un procedimiento para la asignación de recursos que permitan el pago de obligaciones con los trabajadores, mientras que el 10% indica lo contrario.

Tabla 28. Verificación del cumplimiento de los procedimientos establecidos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 14 | 70.0 | 70.0 | 70.0 |
| | No | 6 | 30.0 | 30.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

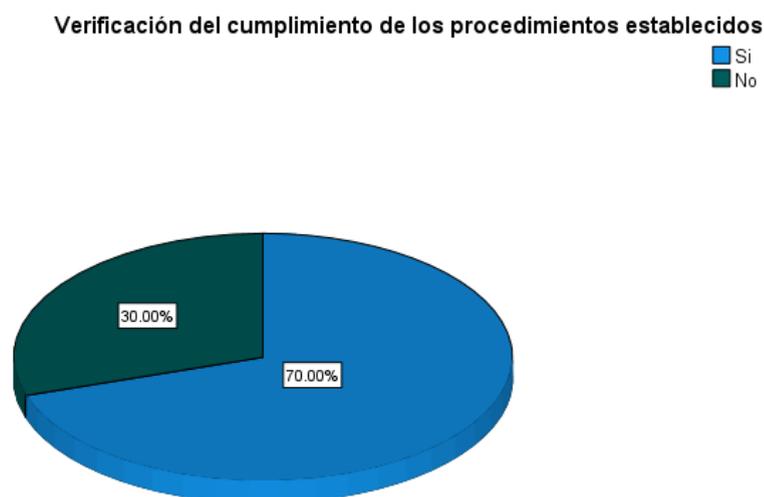


Figura 27. Verificación del cumplimiento de los procedimientos establecidos

En la tabla 27 y figura 27, se observa que del total de encuestados, el 70% responde que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana se verifica el cumplimiento de los procedimientos establecidos, en tanto, el 30% asegura lo contrario.

Tabla 29. *Se tiene documentado todo compromiso o pago al personal*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Si | 20 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

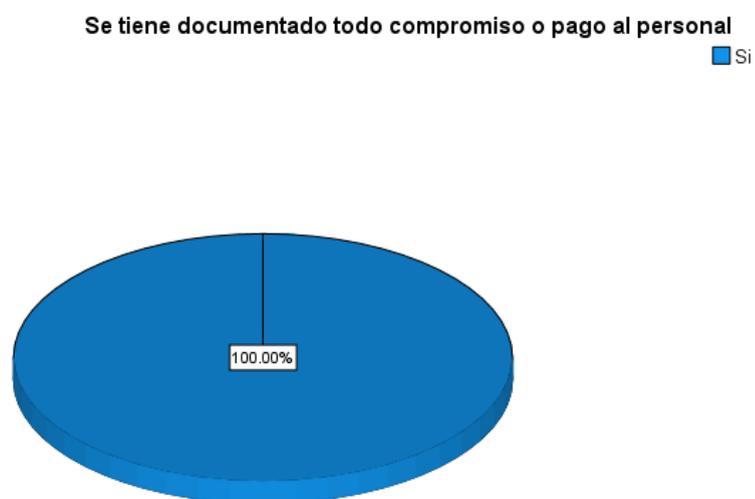


Figura 28. Se tiene documentado todo compromiso o pago al personal

En la tabla 28 y figura 28, se observa que la totalidad de personas encuestadas responde que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana se tiene documentado todo compromiso o pago al personal.

Tabla 30 Informes sobre el rendimiento del personal

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 12 | 60.0 | 60.0 | 60.0 |
| | No | 8 | 40.0 | 40.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

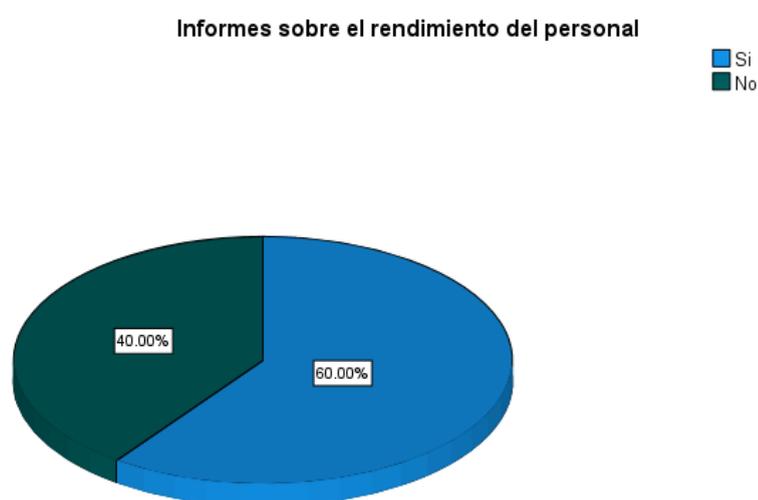


Figura 29. Informes sobre el rendimiento del personal

En la tabla 29 y figura 29, se observa que del total de encuestados, el 60% señala que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana se tienen informes sobre el rendimientos del personal sin embargo, el 40% indica que no se solicitan reportes.

Tabla 31. *Mecanismos de coordinación y comunicación entre el personal de la empresa*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 5 | 25.0 | 25.0 | 25.0 |
| | No | 15 | 75.0 | 75.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

Mecanismos de coordinación y comunicación entre el personal de la empresa

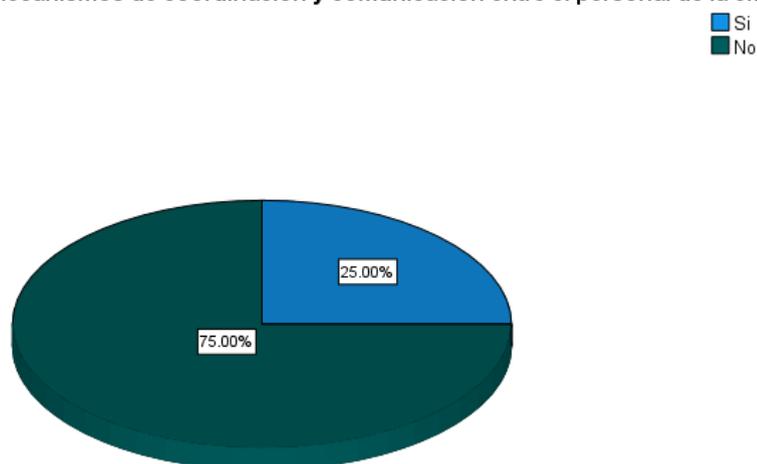


Figura 30. Mecanismos de coordinación y comunicación entre el personal de la empresa

En la tabla 30 y figura 30, se observa que del total de encuestados, el 75% señala que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana no se han establecido mecanismos de coordinación y comunicación entre el personal de la empresa, mientras que el 25% asegura que sí hay mecanismos de coordinación y comunicación.

Tabla 32. *Uso de Software en el desarrollo de actividades como cálculo de sueldos y beneficios sociales*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido No | 20 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario aplicado

Uso de Software en el desarrollo de actividades como cálculo de sueldos y beneficios sociales

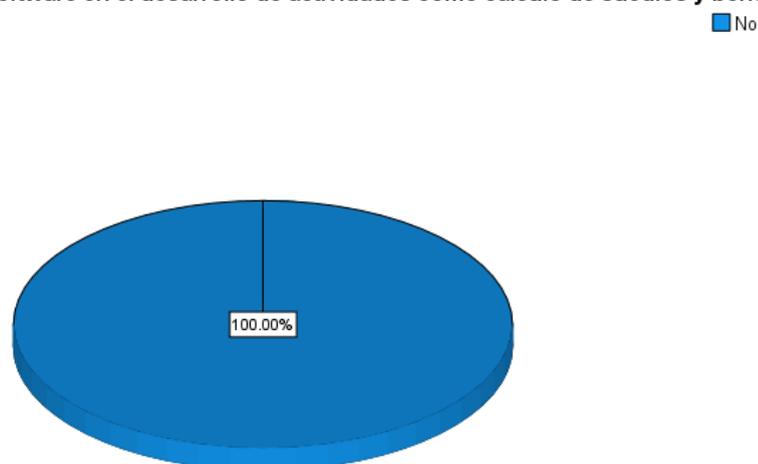


Figura 31. Uso de Software en el desarrollo de actividades como cálculo de sueldos y beneficios sociales

En la tabla 31 y figura 31, se observa que el total de encuestados, responde que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana no se maneja un software para actividades como el cálculo de sueldos y beneficios sociales.

Tabla 33. Evaluación del desempeño de los trabajadores

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 9 | 45.0 | 45.0 | 45.0 |
| | No | 11 | 55.0 | 55.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado



Figura 32. Evaluación del desempeño de los trabajadores

En la tabla 32 y figura 32, se observa que del total de encuestados, el 55% responde que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana no se evalúa en periodos determinados al personal, mientras que el 45% menciona que sí se evalúa al personal.

Tabla 34. Supervisión de las actividades realizadas por el área de gestión y desarrollo humano

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Si | 8 | 40.0 | 40.0 | 40.0 |
| | No | 12 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| | Total | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado

Supervisión de las actividades realizadas por el área de gestión y desarrollo humano

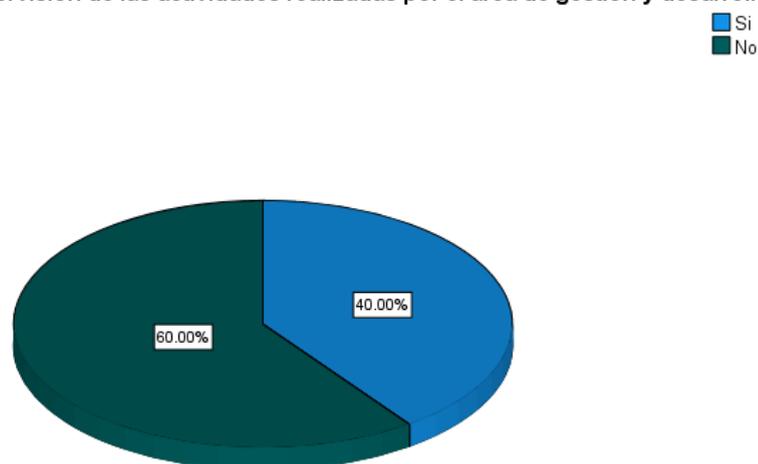


Figura 33. Supervisión de las actividades realizadas por el área de gestión y desarrollo humano

En la tabla 33 y figura 33, se observa que del total de encuestados, el 60% responde que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana no se supervisan de manera frecuente por parte de la alta dirección las actividades que se realizan en el área de gestión y desarrollo humano, mientras que el 40% indica que sí son supervisados.

Tabla 35. Toma de medidas orientadas a la mejora de la gestión del personal

| Válido | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Si | | 12 | 60.0 | 60.0 | 60.0 |
| No | | 8 | 40.0 | 40.0 | 100.0 |
| Total | | 20 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario aplicado



Figura 34. Toma de medidas orientadas a la mejora de la gestión del personal

En la tabla 34 y figura 34, se observa que del total de encuestados, el 60% señala que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Sullana siempre se toman medidas con el fin de mejorar la gestión del personal, sin embargo, el 40% indica lo contrario.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3

Tabla 36. Realizar un análisis comparativo de las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú y de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana 2017.

| INDICADORES | MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO | CMAC - SULLANA | RESULTADOS |
|--|---|---|------------|
| DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL | | | |
| Valores éticos | Ruiz (2018) se han establecido en forma documentada los principios de la integridad y valores éticos de la empresa. | El 80% sí se maneja un código de ética | Coincide |
| Participación de la alta dirección | Roque (2017) la dirección informa al personal con respecto a las metas y objetivos a alcanzar | El 60% la alta dirección no se reúne con los trabajadores. | Contrasta |
| Controles | Santamaría (2017) la empresa cuenta con un sistema de control interno. Casco (2018) El 100% la empresa cuenta con departamento o área de control interno Claux (2018) la empresa cuenta con departamento de control interno | - El 100% sí existe un órgano de control | Coincide |
| Competencia | Ruiz (2018) existe un plan de capacitación de la organización que favorece el el mantenimiento y mejora de la competencia para cada uno de los cargos. | - El 55% la entidad se preocupa por el desarrollo de sus trabajadores - El 85% no hay fechas específicas de capacitación | Contrasta |
| Estructura organizacional | Casco (2018) el 90% señala que sí tiene conocimiento de la estructura organizacional y los objetivos de la entidad Ruiz (2018) la caja cuenta con una estructura organizacional donde se manifiestan claramente las relaciones, se exponen las unidades ejecutora y se permite el flujo de información entre áreas Santamaría (2017) la entidad cuenta con un MOF | - El 75% si conoce la estructura organizacional de la empresa - El 100% desde el inicio de labores se da a conocer del MOF | Coincide |
| Administración de recursos humanos | Roque (2017) se ha realizado rotación de personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude | - El 60% si se cuenta con un programa de inducción al personal - El 70% el personal se encuentra distribuido correctamente - El 55% si hay rotación de personal de manera constante | Coincide |
| Filosofía administrativa y estilo de operación | Casco (2018) el 100% la empresa cuenta con Manual de políticas y procedimientos actualizado Roque (2017) se informa al personal de los reglamentos existentes, además se indican sus funciones y responsabilidades. | - El 75% no se dan a conocer desde un inicio las políticas de calidad | Contrasta |
| DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS | | | |

| | | | |
|--|--|---|-----------|
| Identificación de riesgos | <p>Santamaría (2017) han sido identificados los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades.</p> <p>Meza (2017) se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades</p> | <ul style="list-style-type: none"> - El 65% se identifican riesgos en la contratación de personal - El 100% sí es considerado como riesgo no gestionar correctamente al recurso humano - El 85% existe el riesgo de no calcular correctamente sueldos y beneficios sociales del personal. - El 75% existe el riesgo de la ocurrencia de accidentes de trabajo | Coincide |
| Análisis de riesgos | <ul style="list-style-type: none"> - Ruiz (2018) la caja no se han establecido criterios para el análisis de los riesgos | <ul style="list-style-type: none"> - El 70% no se analizan los riesgos identificados - El 60% no se cuantifica el gasto que representarían los accidentes de trabajo | Coincide |
| Medidas para la reducción del riesgo | <ul style="list-style-type: none"> - Santamaría (2017) se han establecido acciones para afrontar los riesgos identificados. - Casco (2018) el 100% se cuenta con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos. - Roque (2017) se han establecido acciones necesarias para afrontar los riesgos evaluados | <ul style="list-style-type: none"> - El 60% no se orienta respecto a medidas de prevención - El 80% si se pasa por varios exámenes para la contratación de personal | Contrasta |
| DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL | | | |
| Segregación de funciones | <ul style="list-style-type: none"> - Ruiz (2018) se han definido los puestos necesarios para llevar adelante los objetivos planteados. | <ul style="list-style-type: none"> - El 75% considera que es correcta la cantidad de personas en relación con las funciones desarrolladas en el área de gestión del desarrollo humano - El 70% cree que los cargos designados de acuerdo a las habilidades que la persona muestra | Coincide |
| Procedimientos | <ul style="list-style-type: none"> - Ruiz (2018) Existen procedimientos claros para la selección, promoción, capacitación, evaluación y sanción de los socios. - Meza (2017) se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos | <ul style="list-style-type: none"> - El 100% hay un procedimiento para la contratación del personal - El 55% no hay un procedimiento específico para el cálculo de sueldos y beneficios - El 100% existe procedimiento para la atención de quejas y reclamos del personal | Coincide |

| | | | |
|--|---|--|-----------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - El 55% hay un procedimiento definido para la evaluación del desempeño del personal - El 90% Se maneja un procedimiento para la asignación de recursos que permitan el pago de obligaciones con los trabajadores | |
| Verificación | <ul style="list-style-type: none"> - Roque (2017) se llevan a cabo periódicamente las verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas. - Ruiz (2018) se verifica el cumplimiento de los cronogramas y tiempos empleados en los procesos | <ul style="list-style-type: none"> - Se verifica el cumplimiento de los procedimientos establecidos - El 100% se tiene documentado todo compromiso o pago al personal | Coincide |
| DIMENSIÓN 4: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN | | | |
| Controles generales | Ruiz (2018) se cuenta con información periódica y relevante de los avances en la atención de los acuerdos y compromisos de las reuniones | <ul style="list-style-type: none"> - El 60% se emiten informes sobre el rendimiento del personal - El 75% no hay mecanismos de coordinación y comunicación entre el personal de la empresa | Coincide |
| Controles de aplicación | Claux (2018) se cuenta con el área de atención al usuario, que facilite el acceso a la información sobre los servicios ofrecidos por la empresa. | El 100% el área de gestión de desarrollo humano no utiliza un software en el desarrollo de actividades como cálculo de sueldos y beneficios sociales | Coincide |
| DIMENSIÓN 5: MONITOREO | | | |
| Evaluación | <ul style="list-style-type: none"> - Santamaría (2017) se realizan evaluaciones periódicas del desempeño del personal. - Meza (2017) se realiza un monitoreo continuo por el administrador de la empresa | <ul style="list-style-type: none"> - El 55% no se realiza una evaluación periódica del desempeño del personal - El 60% la alta dirección no supervisa de forma permanente las actividades realizadas por el área de gestión y desarrollo humano. | Contrasta |
| Medidas correctivas | Casco (2018) el 100% considera que los controles han servido para que los riesgos no se materialicen | - E 60% sí se toman medidas orientadas a la mejora de la gestión del personal | Coincide |

5.1.4. Respecto al objetivo específico 4

Hacer una propuesta de mejora de Control Interno en Área de Gestión del Desarrollo Humano de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Sullana 2017.

**PROPUESTA DE MEJORA 2017
“DISEÑO DE UN MODELO DE
CONTROL INTERNO BASADO EN
EL SISTEMA COSO”**

1. Componente “Ambiente de Control”

1.1. Valores Éticos

Actualmente la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana desarrolla sus actividades considerando los siguientes valores éticos:

- **Integridad:** Se actúa con coherencia en función de lo que se promete y lo que se considera éticamente correcto, dando muestras de respeto, compromiso, honestidad, transparencia, responsabilidad, y siendo abiertos a la diversidad, lo que permite asumir diferentes funciones, ideas y géneros, generando un ambiente propicio para su personal y clientes. Se honran los compromisos y se establecen las políticas institucionales.
- **Trabajo en equipo:** Se trabaja en equipo para el logro de objetivos en común, generando un ambiente laboral cálido y de permanente comunicación, respetando la diversidad de opiniones y dando los méritos correspondientes por sus logros y aportes a la institución.
- **Disposición al cambio:** Se toman los cambios como retos, por ello los riesgos son asumidos con responsabilidad, se cuenta con un ambiente laboral que propicia la generación de nuevos métodos e ideas para hacer las cosas bien. En ese sentido, se desarrollan soluciones novedosas y se estimulan las nuevas formas de pensar y trabajar.
- **Pasión:** Se demuestra perseverancia en lo que se hace y el esfuerzo va orientado por dar siempre lo mejor. La mayor motivación es el orgullo y sentido de pertenencia por la institución a la que se representa para lograr el éxito.

- **Servicio integral:** Crear un ambiente de servicio, creando valor de las propuestas en calidad, servicios y productos, centrándose en cubrir las necesidades de los clientes.

1.2. Participación de la alta dirección

De acuerdo con el Organigrama de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana, la alta dirección estaría conformado por los siguientes:

- Junta General de Accionistas (JGA)
- Directorio
- Gerencia Central

a. Junta General de Accionistas

Se encuentra representada por un único accionista que es el Alcalde de la Municipalidad Provincial de Sullana, y sus regidores.

b. El directorio

Es quien ejerce la representación de institucional de la Caja Sullana. Se encuentra constituido por 07 personas, elegidos de acuerdo a lo señalado en la Res SBS N° 5788-2015 “*Reglamento para la elección de los representantes al Directorio de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito*”, y las normas competentes en relación de la materia, siendo el proceso de su designación el siguiente:

1. Se realiza el requerimiento de designación por parte de la Gerencia Mancomunada a las Entidades Designados.
2. La Entidad designante envía la documentación de quien la representa a la Gerencia Mancomunada de la CMAC y una copia simple a esta Superintendencia, a la Unidad de Auditoría Interna de la Caja Sullana (UAI).

Esta documentación, se revisa por parte de la Gerencia de la UAI, quien indica si la persona que ha sido designada tiene los requisitos para ejercer el rol de director, o por el contrario, se solicita una nueva propuesta de designación.

3. El Consejo Municipal de Sullana procede a la formalización y oficialización el nombramiento del director y remite la información a la Caja Sullana la Nominación del director para se de inicio con el proceso de inducción previo al ejercicio de sus funciones.
4. La Caja Sullana informa la nominación del nuevo director a la SBS y AFP.

c. Gerencia Central

El representante legal de la Caja Sullana es la única unidad ejecutiva quien dirige la gestión económica, administrativa y financiera de la entidad. La conforman: el Gerente General de Finanzas, el Gerente Central de Administración, y el Gerente Central de Negocios.

Acciones a desarrollar en la Participación de la alta dirección

- Llevar a cabo una política de seguridad de la información
- Asegurar el cumplimiento de objetivos y planes de Sistema de Gestión de Seguridad de la información
- Establecer responsabilidades y roles de seguridad de la información
- Comunicar a la empresa respecto a la importancia de lograr los objetivos de seguridad de información y dar cumplimiento a la política de seguridad
- Designar los recursos necesarios tal como corresponda
- Definir los criterios de aceptación de riesgos y sus correspondientes niveles
- Asegurar que se lleven a cabo todas las auditorías internas

- Supervisar de manera periódica las actividades que realiza el área de gestión del desarrollo humano

1.3. Controles

En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana sí existe un control interno que está conformado por los comités:

- **Comité de Auditoría:** Este comité tiene como propósito el de vigilar que los procedimientos realizados en contabilidad y los informes financieros sean los apropiados, así como evaluar las actividades llevadas a cabo por los auditores internos y externos. Lo componen tres (03) directores: presidente, vicepresidente y secretario. Asimismo, puede ser partícipe como veedor el Gerente de la Unidad de Auditoría Interna, la Gerencia Central y los funcionarios que el Comité considere pertinentes.
- **Comités de riesgos:** Tiene como función la de diseñar y establecer las políticas y procedimientos para identificar y administrar los riesgos financieros (de mercado, crediticio, operacional, liquidez, estratégico y de reputación). Lo conforman: tres directores, gerente de riesgos, la gerencia central, la jefatura de asesoría legal, y los funcionarios que el comité considere pertinentes.
- **Comité Gestión de riesgos de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo:** Tiene como fin principal, el de evaluar y calificar las operaciones sospechosas e inusuales, basándose en la propuesta presentada por el gerente de la unidad de prevención de lavado de activos para reportarse a la Unidad de inteligencia financiera del Perú tal como lo establece la ley. Lo componen: dos (02) representantes del directorio, dos (02) miembros de la Gerencia Central y el Gerente de la Unidad de Prevención de lavado de activos.

- **Comité de buen gobierno corporativo:** Su fin principal es el de controlar y vigilar el cumplimiento y aplicación de las normas de buen gobierno corporativo propuestas por parte de los colaboradores y funcionarios de la caja, así como dar propuestas de actualizaciones o modificaciones al código, como producto de las exigencias normativas o para adaptar a la institución a las exigencias generales de gobierno corporativo. Está conformado: por tres (03) directores, la Gerencia Central, el gerente de riesgos, el jefe de planeamiento, investigación y desarrollo, jefe de asesoría legal, jefe de imagen corporativa y el oficial de cumplimiento normativo.
- **Comité de compensaciones y retribuciones:** Su fin principal es el de proponer al directorio el sistema de remuneraciones y compensaciones con sus modificaciones orientadas a las estrategias de caja y los objetivos de la institución, como también evaluar los potenciales conflictos de intereses del sistema de remuneraciones y compensaciones proponiendo medidas de solución. Lo conforman: tres (03) directores titulares, la Gerencia Central, el jefe de gestión de desarrollo humano y el gerente de asesoría legal.
- **Comité de ética:** Tiene como propósito vigilar procesos de aplicación e investigación de sanciones a los trabajadores de la institución, frente al incumplimiento del código de ética y de buen gobierno corporativo y actual como autoridad en la solución de conflictos de intereses. Lo conforman: tres (03) miembros del directorio, la Gerencia Central, el Gerente de la Unidad de Auditoría Interna y el jefe de asesoría legal.

1.4. Competencia

Como parte de la mejora relacionada con la competencia del personal se propone planificar un “Programa de Capacitación” para el año 2017, el mismo que se desarrolla a continuación:

Paso 1: Diagnóstico

Algunas de las necesidades que tienen la mayoría de empresas, principalmente aquellas donde se tiene cercanía con el cliente, es la de mejorar la comunicación, y utilizar técnicas de atención al usuario de los servicios que se brindan. Asimismo, el personal necesita conocer de lo que ofrece la entidad financiera para que pueda informar al usuario.

Paso 2: Priorizar

De acuerdo a lo diagnosticado, el orden de los temas a desarrollar en la capacitación es como sigue:

- Dotar de información al personal sobre los servicios que brinda la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana.
- Técnicas de atención a los usuarios de los servicios que brinda la entidad financiera.
- Técnicas comunicativas

Paso 3: Definir objetivos

Con la capacitación propuesta se busca alcanzar el siguiente objetivo:

“Mejorar el nivel de competencia del personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Sullana.

Paso 4: Elaborar el programa de capacitación

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

AÑO 2021

1. Contenido

El programa de capacitación contempla los siguientes temas:

Tema 01: Dotar de información al personal sobre los servicios que brinda la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – CMAC Sullana.

Los servicios que brinda la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana son:

a. Cuenta de Ahorros

- Se trata de depósitos en moneda nacional o extranjera para personas naturales, cuyo importe mínimo es de S/ 50.00 o US\$ 50.00,
- Se puede aperturar la cuenta de ahorro mediante la página web Caja Sullana.
- Se pueden realizar depósitos, transferencias, retiros, consulta de saldos.
- Se puede recibir dinero sin costo en la tarjeta débito Visa por única vez, para consultas por internet, pago de servicios, transferencias interbancarias, pago de créditos y consulta de saldos en los saldos máticos de las oficinas de la caja.
- Se puede utilizar la tarjeta débito Visa con chip en los diversos cajeros automáticos de Global Net y Unicard o cualquier cajero que acepte la marca visa.
- Se puede comprar a nivel nacional e internacional, en establecimientos afiliados a Visa.

Los requisitos para la apertura de una cuenta de ahorros son:

- En el caso de persona natural: Ser mayor de edad, copia de DNI, Para menores a de edad, además de la copia del DNI del niño (a) también se requiere el DNI del padre o tutor.
- Para personas jurídicas: solicitud de apertura de cuenta, copia de la constancia RUC, copia legalizada de la escritura de constitución de la empresa debidamente inscrita en registros públicas, copia legalizada de los poderes de los representantes legales o personas autorizadas al manejo de la cuenta.

b. Cuenta a plazo fijo

- Para personas naturales se requiere: copia del DNI. Importe mínimo de S/ 100.00 o US\$ 100.00 y recibo de algún servicio básico en caso el importe del depósito supere S\$ 100,000 a su equivalente en moneda nacional.
- Para personas jurídicas se necesita lo siguiente: solicitud de apertura de cuenta, copia de la constancia del RUC, copia legalizada de la escritura de constitución de empresa debidamente inscrita en registros públicos, copia legalizada de los poderes de los representantes legales o personas autorizadas al manejo de la cuenta, copia del DNI de los representantes legales o personas autorizadas al manejo de la cuenta, y recibo de servicios básicos.

c. Crédito Empresarial

- Los requisitos para personal natural son: copia de DNI, boletas de negocio, buen historial financiero, Copia de servicio de recibo de agua, luz, etc. Y se encuentra sujeto a evaluación.
- Para personas jurídicas: Presentar documentos que den crédito a la existencia u funcionamiento de la empresa, además de los poderes del representante legal y

vigentes, DNI de los representantes legales, buen historial crediticio, y contar con domicilio estable.

Tema 02: Técnicas de atención al usuario

Dentro de este tema se tratará de los siguientes sub temas:

- Factores generales que inciden en un mal servicio
- Características del personal que atiende al cliente
- El trabajo en equipo
- La empatía
- La asertividad
- La fluidez y la comprensión verbal
- El cliente: Necesidades y expectativas
- Tipologías de cliente y tratamiento

Tema 03: Técnicas comunicativas

En este tercer tema se profundizará en los siguientes:

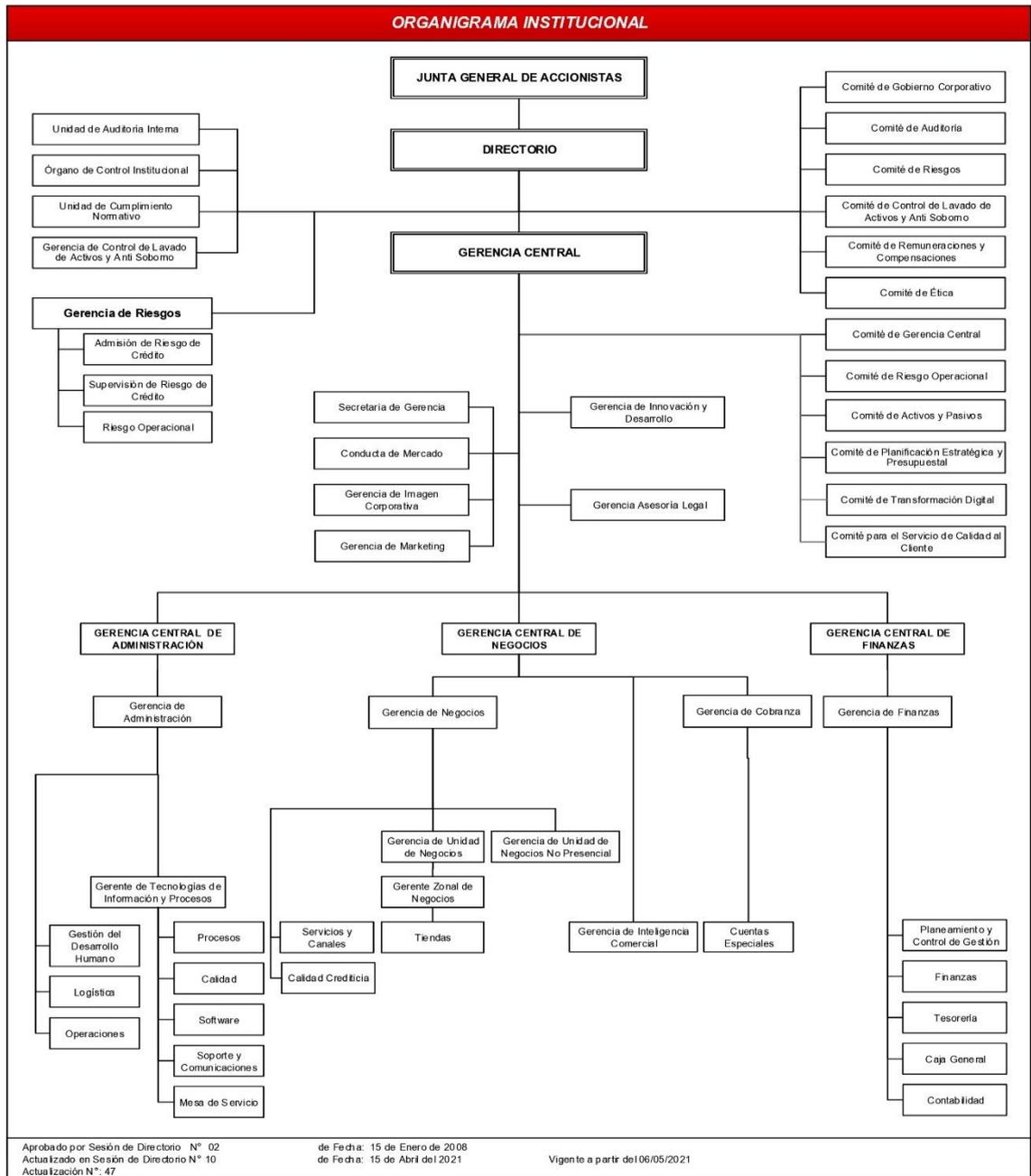
- La comunicación
- Los elementos del proceso comunicativo
- La comunicación no verbal
- La comunicación verbal
- La escucha activa

2. Técnicas de capacitación

Se desarrollará una explicación teórica – práctica, para dinamizar la capacitación.

Además, al término de cada sesión se evaluará al personal para conocer si se están logrando los objetivos propuestos del programa de capacitación. Asimismo, se hará uso de los recursos tecnológico para estar a la vanguardia de la época actual.

1.5. Estructura organizacional



Caja Municipal de Ahorro y Crédito (2015): “Organigrama Institucional”,

<https://www.cajasullana.pe/buen-gobierno-corporativo/>

1.6. Administración de recursos humanos

Se ha considerado un programa de inducción al personal.

o

Proceso de Inducción

Se desarrolla en tres etapas:

Primera Etapa: Inducción General:

En la inducción general se brinda información relacionada con la organización como sistema. En este caso se presentan los siguientes aspectos físicos:

- El organigrama, la misión, la visión y los objetivos de la empresa.
- Políticas de la organización
- La normativa general respecto a saneamiento básico
- Los aspectos relacionados con la relación contractual laboral
- Los programas de desarrollo y promoción del personal
- Generalidades relacionadas con la seguridad social
- Los sistemas de reglamentos, de retribución, régimen disciplinario y otros aspectos de interés institucional, que sean necesarios.

Segunda Etapa: Inducción Específica:

En este caso la inducción específica ha de considerar una información mínima sobre los siguientes asuntos:

- El tipo de entrenamiento relacionado con su oficio: Se ha de dar una información breve respecto a la forma en que será entrenado en su oficio, los objetivos del plan y el responsable.
- Las obligaciones y derechos del trabajador y del empleador
- El panorama específico de factores de riesgo, de acuerdo a la sección o puesto de trabajo y el mapa de riesgos de la empresa.
- Los estándares o normas de seguridad de acuerdo al área en el que desarrolle actividades
- Equipos de protección personal necesarios en su área
- Procedimiento a seguir en caso de la ocurrencia de accidentes de trabajo
- Procedimientos básicos de emergencia

1.3. Evaluación

Luego de finalizado el proceso de inducción y antes o durante el periodo de entrenamiento, el supervisor ha de realizar una evaluación con el propósito de

identificar los puntos clave de la inducción que lo quedaron totalmente claros para el personal. A continuación, se da un formato de seguimiento a la inducción.

| SEGUIMIENTO A LA INDUCCIÓN | | |
|---|--------------------------------|---------------------------------------|
| <p>Con el propósito de resolverle de manera oportuna algunas inquietudes o dudas que le hubieran quedado luego de haber asistido al programa de inducción, se debe responder el siguiente cuestionario, marcando con una (x) el primer cuadro, en caso de tener claro sobre el aspecto que se le interroga, o el segundo cuadro, en caso necesite de mayor información sobre dicho aspecto.</p> | | |
| ASPECTOS CLAVES DE LA INDUCCIÓN | ES CLARA LA EXPLICACIÓN | QUISIERA TENER MÁS INFORMACIÓN |
| <p><i>Cómo reportarse al Trabajo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cómo marcar el tiempo • Cómo vestirse para el trabajo • Utilización de los casilleros para guardar sus pertenencias • Uso del transporte (cuando lo suministra la empresa). | | |
| <p><i>Cómo informar</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Inasistencias o problemas familiares • Accidentes de trabajo • Factores de riesgo en el puesto o sección | | |
| <p><i>Estándares de seguridad</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de extintores • Uso de elementos de protección personal • Zonas de evacuación en caso de sismos • Orden y limpieza | | |
| <p><i>Elementos de protección personal</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cómo y a quién solicitarlos • Elementos necesarios para llevar a cabo sus funciones | | |
| <p><i>Seguridad Social</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Riegos profesionales • Salud • Pensiones | | |
| <p><i>Reglamentos y programas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento interno de trabajo • Reglamento de higiene y seguridad • Programa de salud en el trabajo | | |
| <p><i>Escriba cualquier otra duda que tenga sobre la empresa o su puesto de trabajo</i></p> | | |

2. Componente “Evaluación de riesgos”

La evaluación de riesgos se debe dar en tres fases:

Fase 1: Identificación de riesgos

En esta fase se han de tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ¿Qué genera el riesgo? Sea intangible o tangible
- Eventos y causas
- Análisis FODA (debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas)
- Contexto interno y externo
- Cambios que podrías suscitarse
- Indicadores de cada riesgo
- Activos y recursos de la empresa
- Acceso a la información
- Mitos, sesgos y suposiciones de partes interesadas

A continuación, las cuatro categorías de riesgos más relevante desde la perspectiva de un inversionista:

- **Riesgos estratégicos:** Estos representan riesgo no solo para los objetivos estratégicos como de los objetivos estratégicos. En este caso la alta gerencia es quien identifica los riesgos más importantes mediante el proceso de planificación obtiene aprobación de la junta.
- **Riesgos operativos:** Los riesgos grandes que afectan la habilidad de la empresa para el logro del del plan estratégico.
- **Riesgos financieros:** Comprende la información financiera, cobertura, valoración, riesgos de mercado y liquidez y riesgos de crédito en instituciones financieras.
- **Riesgo de cumplimiento:** Son riesgos no compensados, por lo general el foco principal para actividades de gestión de riesgo empresarial.

A continuación, el análisis FODA de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos:

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Políticas establecidas - Manejo de reglamento interno y MOF - Tiene un órgano de control - Trabajo en equipo - Personal capacitado en el uso de la tecnología | <ul style="list-style-type: none"> - Rotación permanente de personal - Poca participación de la alta dirección con los trabajadores - Poca preocupación por el desarrollo de los trabajadores - Falta establecer un programa de capacitación - No se orienta de forma permanente sobre medidas de prevención |
| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none"> - Políticas del Estado que favorezca a las entidades financieras - Norma legal para la exoneración de impuestos de las entidades financieras - Mayor demanda - Capacidad deficiente de la competencia - Tasas de intereses altas por parte de la competencia | <ul style="list-style-type: none"> - Incremento de impuestos - Ocurrencia de un fenómeno natural - Incendio - Competidores con más bajas tasas de interés - Inestabilidad política y económica |

Fuente: Propia

Fase 2: Análisis de riesgos

Luego de identificados y clasificados los riesgos, se pasa a realizar el análisis de los mismos, es decir, se realiza un estudio de la posibilidad y las consecuencias de cada factor de riesgo, con el propósito de establecer el nivel de riesgo.

Básicamente son tres los niveles de riesgo:

- **Riesgo alto:** Puede ser en un contexto de inestabilidad económica, ya que puede existir un alto riesgo de pérdida del financiamiento o conflictos laborales.
- **Riesgo medio:** Referidos a los que dependen de factores interno o externo en actividades que necesitan de controles claves.
- **Riesgo bajo:** Por lo general se da en los casos cuando los riesgos normales a los que está expuesto el día a día de la empresa.

Niveles de riesgo

Probabilidad

| | | | | | |
|----------|------|------|------|------|------|
| Muy alta | Mod | alta | alta | alta | alta |
| Alta | Baja | Mod | Mod | alta | alta |
| Moderada | Baja | mod | mod | Mod | alta |
| Baja | Baja | Baja | mod | Mod | alta |
| Muy Baja | Baja | Baja | Baja | Baja | mod |

Muy bajo bajo Moder. alto Muy alto

Impacto

“Análisis de riesgos”,
https://sites.google.com/site/misitiowebcsr/_/rsrc/1495121120329/identificacion-de-riesgos/analisis-de-riesgos/

a. Método de análisis de riesgos

Existen tres tipos de análisis de riesgos:

- **Métodos cualitativos:** Es el más utilizado en la toma de decisiones en los proyectos empresariales. Son utilizados cuando el nivel de riesgo es bajo y no hay justificación alguna para realizar un análisis completo. O, también porque los datos numéricos no son los adecuados para llevar un análisis cuantitativo que se utiliza como referencia para un análisis posterior y más detallado del riesgo global del emprendedor. Entre los métodos cualitativos se tiene a los siguientes: cuestionarios y entrevistas, evaluación para grupos multidisciplinares, y un juicio de especialistas y expertos.
- **Métodos semi – cuantitativos:** Se hace uso de términos como “alto”, “medio” o “bajo”, o descripciones con más detalles de la probabilidad y la consecuencia. Dichas clasificaciones son demostradas en relación con una escala adecuada para el cálculo del nivel de riesgo. Se pone atención en la escala utilizada con

el propósito de evitar malos entendidos o interpretaciones inadecuadas de los resultados del cálculo.

- **Métodos cuantitativos:** Son aquellos que permiten asignar valores de ocurrencia a los riesgos identificados. Estos métodos incluyen: análisis de probabilidad, análisis de consecuencias, y simulación computacional.

3. Componente “Actividades de Control”

3.1. Segregación de funciones

Son funciones del área de gestión del desarrollo humano las siguientes:

- Presenta, coordina, organiza y ejecuta programas de selección, promoción y bienestar social del equipo de trabajo.
- Coordina y responde por el cálculo y pago de sueldos y liquidación cuando corresponda.
- Desarrolla y ejecuta un plan anual de inducción, capacitación y desarrollo para el equipo de trabajo.
- Monitorea y orienta durante el proceso de evaluación de desempeño y la ejecución en relación con la normativa del momento.
- Elabora planes de programas de salud ocupacional para los elementos de la empresa
- Gerencia y atiende aspectos administrativos vinculados con la empresa
- Realiza tareas administrativas relacionadas con la reubicación, modificación, conclusión o creación de nuevas áreas y equipos de trabajo.
- Desarrolla y mantiene actualizado y manual de trabajo en relación con el perfil de la empresa.

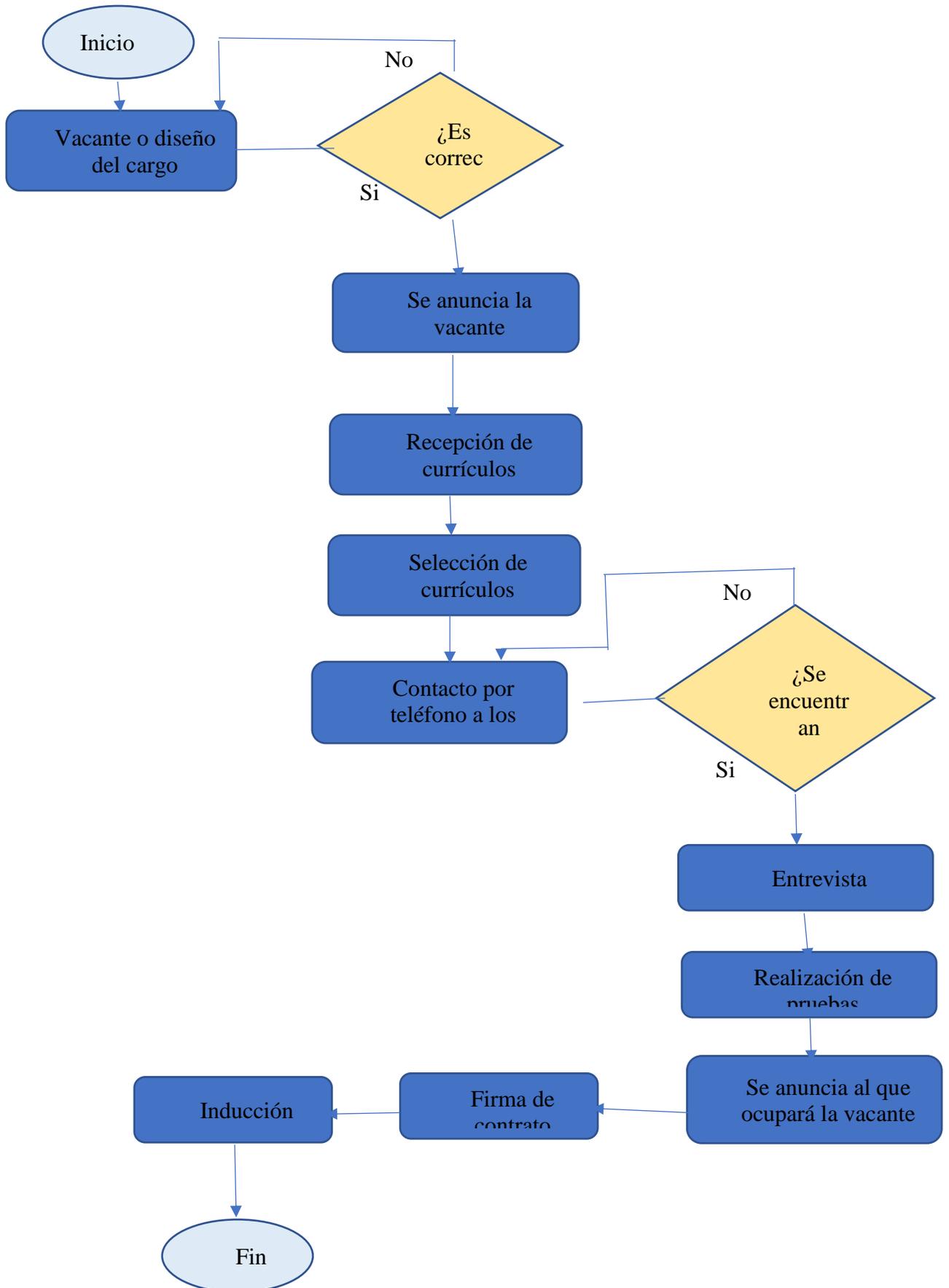
- Maneja un registro y documentación de situaciones administrativas del personal, como también expide certificados de servicio y salario cuando le son solicitados.
- Preserva y sistematiza el archivo de hojas de vida del personal de la entidad
- Presenta informes respecto a las actividades desarrolladas en la empresa
- Adapta a otras tareas que pueden asignarse en función de su naturaleza.

3.2. Procedimientos

3.2.1. Procedimiento para la contratación de personal

| Secuencia de etapas | Actividad | Responsable |
|-------------------------------|--|--------------------------|
| Descripción de la vacante | Se detalla el perfil de profesional a contratar, detallando formación, habilidades, características de comportamiento y remuneración. | Jefe de Recursos Humanos |
| Anuncio de la vacante | Se publica la descripción de la vacante por los medios más utilizados como es la red social y página de la entidad financiera, empresas de reclutamiento, entre otros. | Jefe de Recursos Humanos |
| Recepción de currículos | En la fecha indicada se reciben los currículos de manera presencial y por correo electrónico | Jefe de Recursos Humanos |
| Selección de currículos | Se filtran los currículos que no se tienen como relevantes o que no se adecuan al perfil requerido, y se seleccionan a los más pertinentes para la vacante. | Jefe de Recursos Humanos |
| Contacto por teléfono | Se da un contacto inicial para verificar la disponibilidad del candidato, verificar sus habilidades y comprobar su interés en la vacante | Jefe de Recursos Humanos |
| Programación de la entrevista | El encuentro se puede dar de manera presencial o virtual y por lo general es conducido por el personal de recursos humanos, según la política de la empresa | Jefe de Recursos Humanos |
| Realización de pruebas | Con el fin de comprobar las habilidades para el cargo se aplican evaluaciones de conocimiento y prueba psicológica | Jefe de Recursos Humanos |

Flujograma de la contratación de personal

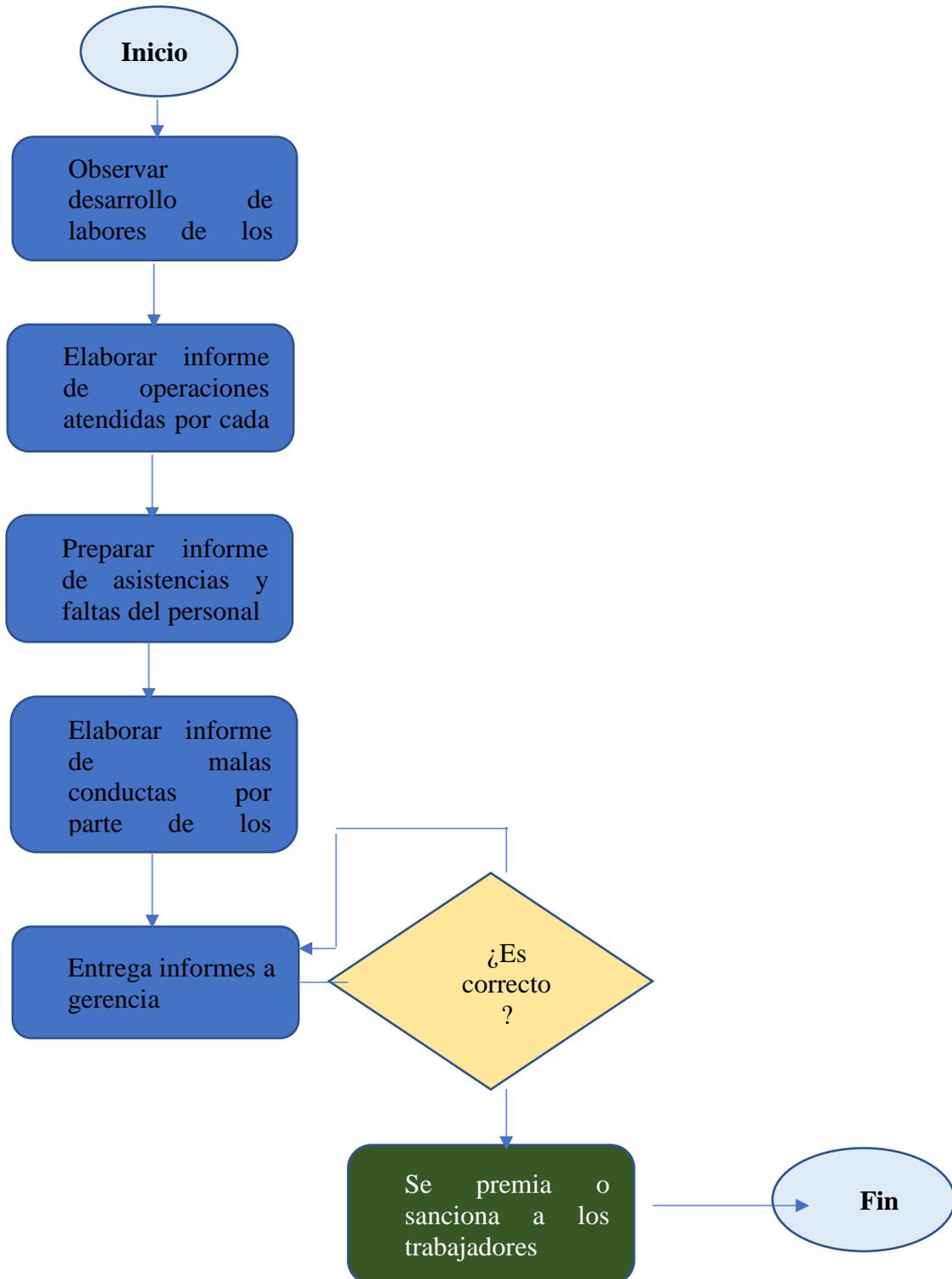


4. Componente “Sistemas de Información y Comunicación”

Tabla 37. Procedimiento para informar el rendimiento del personal

| Secuencia de etapas | Actividad | Responsable |
|---|--|--------------------------|
| Observar a los trabajadores | Se observa el desarrollo de labores de los trabajadores, evaluando sus actitudes, la eficiencia y eficacia con la que se desenvuelven. | Jefe de Recursos Humanos |
| Preparar reporte de operaciones atendidas por cada trabajador | Elaborar un informe de las operaciones y actividades realizadas por los trabajadores, el mismo que será medido en cantidad y en nivel de eficiencia. | Jefe de Recursos Humanos |
| Preparar reporte de asistencias y faltas de los trabajadores | Hacer un resumen del control de asistencias del mes, resaltando los trabajadores con mayor cantidad de faltas injustificadas, como también al trabajador con la menor cantidad de inasistencias. | Jefe de Recursos Humanos |
| Elaborar informe de malas conductas por parte de los trabajadores | Elaborar un informe de las quejas y reclamos de los clientes como también del mismo personal por malas conductas de los trabajadores. | Jefe de Recursos Humanos |
| Entregar a gerencia el informe | Se compila todos los informes y se entrega a gerencia para su evaluación. | Jefe de Recursos Humanos |
| Sancionar o premiar según el rendimiento de los trabajadores | Se determinara al trabajador más destacado del mes para que se haga acreedor de su respectivo incentivo, como también se establece a los trabajadores con más bajo rendimiento para que se les llame la atención o se les sanciones si se considera necesario. | Jefe de Recursos Humanos |

Flujograma del rendimiento del personal

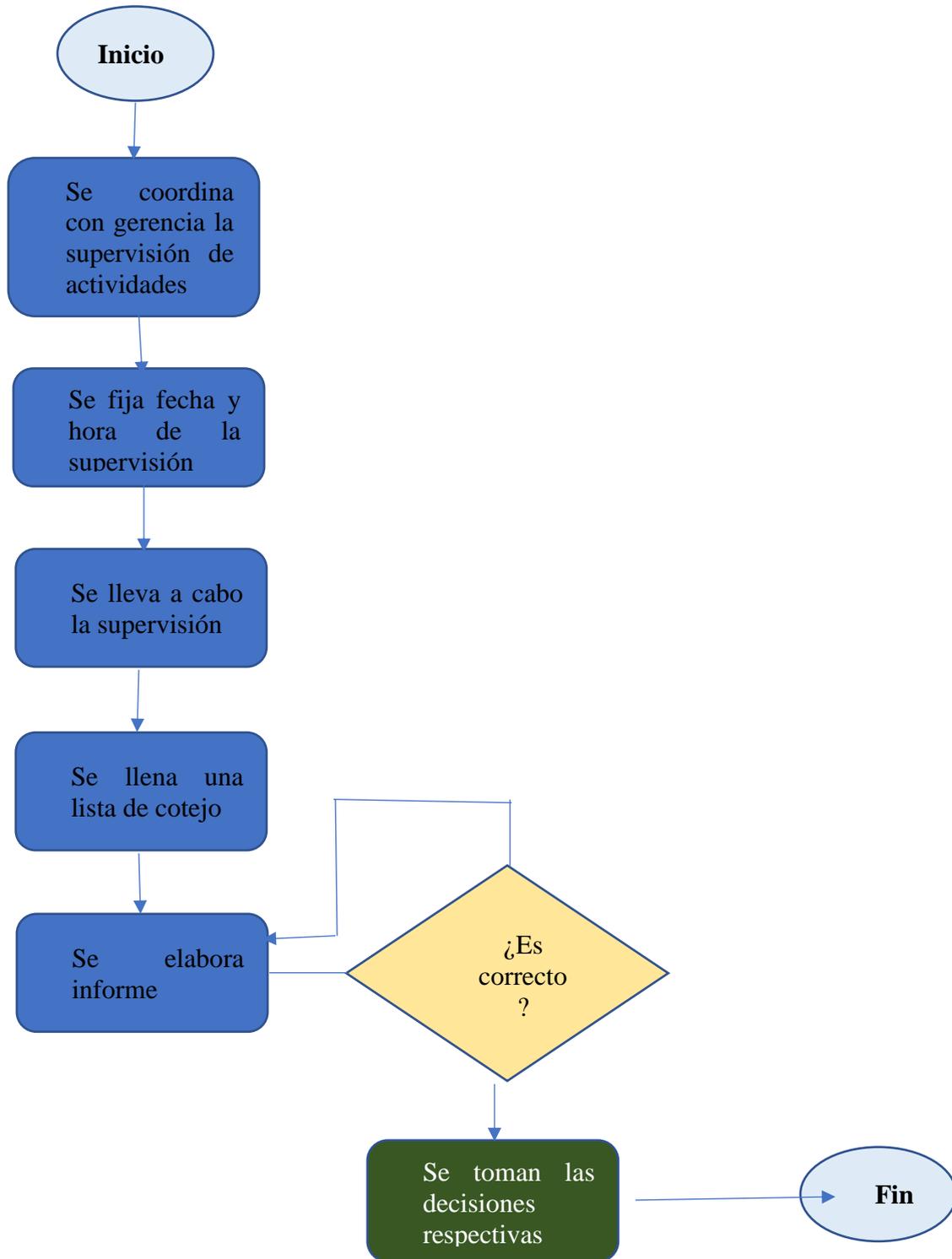


5. Componente “Monitoreo”

Supervisión de actividades

| Secuencia de etapas | Actividad | Responsable |
|---|---|------------------------------------|
| Coordina con gerencia para supervisión de actividades | El encargado de RRHH se reúne con el gerente para evaluar la supervisión de actividades | Jefe de recursos humanos y gerente |
| Programan fecha y hora de la supervisión | Se establece fecha y hora para supervisar | Jefe de recursos humanos y gerente |
| Ejecutan la supervisión | Se lleva a cabo la supervisión | Jefe de recursos humanos y gerente |
| Se llena una lista de cotejo | Se llena una lista de cotejo en la cual se identifica una serie de actividades | Jefe de recursos humanos y gerente |
| Se elabora informe | Se prepara un informe de lo encontrado en la supervisión de actividades | Jefe de recursos humanos y gerente |
| Toma de decisiones | Se toman las decisiones en busca de la mejora de actividades | Jefe de recursos humanos y gerente |

Flujograma de la supervisión de actividades



5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto al Objetivo Específico 01:

Determinar las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú 2017.

Ruiz (2018), Casco (2018) y Bazán (2018), coinciden en sus resultados, al menos en dos puntos importantes comprendidos en el control interno vinculado a la gestión del desarrollo humano, como son los manuales de funciones y procedimientos y la capacitación del personal. Ruiz (2018) indica que la empresa de su estudio cuenta con un manual de funciones que permite al personal poder cumplir con sus funciones, y sobre la capacitación menciona que hay un plan establecido para capacitar al personal cuyos temas de prioridad es explicar la política y el código de ética a cumplir en el desarrollo de actividades. Por su parte Casco (2018) señala que, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos por la empresa, se capacita al personal de forma periódica; asimismo, existe en la empresa un manual de procedimientos que permitirá a los trabajadores desarrollar con mayor facilidad las tareas encomendadas. En cuanto a Bazán (2018) afirma que la Caja Sullana muestra gran preocupación por el crecimiento y motivación de los trabajadores; en ese sentido, brinda capacitación al personal.

Santamaría (2017), Roque (2017) y Cayo (2019), coinciden en sus resultados respecto a la verificación de actividades y la evaluación del desempeño del personal. Santamaria (2017) obtuvo en sus resultados que, en la Caja Trujillo se han establecido indicadores que permiten medir el desempeño de los procesos, actividades y tareas que desarrollan los trabajadores, sin embargo, primero se les instruye mediante una inducción de personal. Roque (2017) encontró que en la empresa de su estudio también

se aplican mecanismos para evaluar el rendimiento del personal, y además se verifican los procesos, actividades y tareas, porque según su muestra consideran que hay riesgo de un mal uso de los recursos cuando no se tiene una buena implementación de control interno. Por su parte, Cayo (2019) quien centró su investigación en el BCP indica que en dicha entidad financiera llevan a cabo acciones que permiten ejercer control no solo en la verificación de actividades, sino, también en el desempeño del personal, con el propósito de identificar problemas para su atención oportuna.

Finalmente se tienen los aportes de Claux (2018) y Meza (2017) quienes coinciden en la definición de procedimientos y la verificación del cumplimiento de los mismos. En el caso de Claux (2018) desarrolló su investigación sobre el control interno en la Caja Arequipa, encontrando como resultado que el personal de dicha institución se encuentra calificado para dar cumplimiento a los procedimientos de control establecidos lo cual considera importante porque va a permitir que los riesgos identificados no se materialicen. Por su parte, Meza (2017) señala que en la entidad de su estudio se han establecido además de manuales y reglamentos, también los procedimientos, que son actualizados en periodos determinados con el fin de alcanzar los objetivos planteados.

5.2.2. Respecto al Objetivo Específico 02:

Determinar las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana 2017.

Respecto al Componente ambiente de control

De acuerdo al cuestionario de preguntas, respecto al componente “Ambiente de control”, se ha encontrado que la Caja Municipal de Ahorro y créditos Sullana, tiene

establecido un código de ética lo que va a permitir que los trabajadores desarrollen actividades practicando valores y con actitudes apropiadas que permiten evitar conflictos. El control interno si se da en esta institución, ya que según lo señalado por las personas encuestadas, existe un órgano de control, y por ello es que se cuenta con herramientas fundamentales como es el Manual de Organización y Funciones (MOF) que se da a conocer al personal desde el inicio de su vínculo laboral; y también un programa de inducción al personal. Asimismo, la mayoría de los trabajadores conocen la estructura organizacional de la empresa, lo cual es importante, porque les permite conocer cuál es su jefe inmediato. A pesar de lo mencionado, hay algunas deficiencias que ameritan una mayor atención, como es la capacitación y dar a conocer a los trabajadores de las políticas de la empresa.

Respecto al componente Evaluación de riesgos

De acuerdo con la manifestación de las personas encuestadas, en la Caja Municipal de ahorro y créditos, sí se tienen riesgos identificados como es en la contratación del personal, ya que consideran que no existe una buena gestión del recurso humano. Pero en la contratación no solo está el riesgo, sino, consideran que también existe el riesgo en el cálculo de sueldos y beneficios, y por supuesto, el acontecimiento de accidentes de trabajo. Si bien es cierto, han podido identificarse los riesgos, estos no se han analizado para determinar el gasto que representaría si se llegaran a materializar. Frente a los riesgos identificados las medidas adoptadas está en la contratación de personal, para lo cual se menciona que la personas antes de ser seleccionadas pasan por diferentes exámenes para asegurar la calidad del recursos humano. En cuanto al riesgo de la ocurrencia de accidentes de trabajo, indican que no orienta al personal respecto a medidas preventivas.

Respecto al componente Actividades de control

En lo que se refiere a las actividades de control se obtuvieron datos importantes. La mayoría de trabajadores encuestados consideran que la cantidad de personas que cumplen funciones en el área de gestión de desarrollo humano y además están de acuerdo con que los cargos han sido designados por la capacidad demostrada de cada persona. En este componente también se hace referencia sobre los procedimientos establecidos, encontrándose que en la entidad objeto de estudio se manejan procedimientos para actividades como la contratación de personal, la atención de quejas y reclamos, la evaluación del desempeño del personal, y para la asignación de recursos que permitan el pago de obligaciones con los trabajadores. Por otro lado, los procedimientos y actividades son verificadas para lo cual se cuenta con la documentación respectiva.

Respecto al componente Sistemas de información y comunicación

Con los datos obtenidos mediante la encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, se ha podido determinar que en esta entidad como parte de sus sistema de información, se emiten reportes respecto al rendimiento del personal lo que va a permitir que se tomen las decisiones más adecuadas relacionadas con la rotación de los trabajadores y la asignación de funciones. Lo que si se encuentra debilitada es la comunicación, ya que se indica que no se han establecido mecanismos de coordinación y comunicación entre el personal, lo que sería una dificultar para desarrollar el trabajo en equipo.

Respecto al componente monitoreo

Se ha encontrado en La entidad financiera investigada no se realiza una labor de supervisión permanente en el área de gestión del desarrollo humano, al menos por parte de la alta dirección, sin embargo, si se toman medidas orientadas a la mejora de la gestión del personal.

5.2.3. Respecto al objetivo específico 3:

Realizar un análisis comparativo de las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú y de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana 2017.

Luego a aplicado el cuestionario de preguntas al personal del Área de Gestión del desarrollo humano de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana, y tomando en cuenta los estudios realizados con anterioridad se han establecido puntos de coincidencia como también puntos de contraste.

Dimensión 1: Ambiente de control

En el caso de la CMAC Sullana se obtuvo que el 80% de personas encuestadas respondió que en dicha entidad financiera sí se maneja un código de ética, lo que sido motivo de coincidencia con Ruiz (2018) quien en su investigación obtuvo que en la entidad de su estudio sí se habían establecido de manera documentada los principios de la integridad y valores éticos de la empresa.

El 60% de trabajadores encuestados indicaron que en la CMAC Sullana la alta dirección se reúne de manera permanente con ellos, sin embargo, este dato contrasta con el de Roque (2017) en cuyo estudio encontró que la dirección se encarga de informar al personal en relación de las metas y objetivos que espera lograr.

Asimismo, el 60% de los encuestados afirmaron que en la CMAC Sullana sí existe un órgano de control, coincidiendo en este punto con lo encontrado por Santamaría (2017), Casco (2018) y Claux (2018) quienes señalaron que las entidades financieras en las cuales centraron sus investigaciones si se cuenta con un área específica de control interno.

El 85% de las personas encuestadas indicaron que no se tienen fechas específicas de capacitación, lo que contrasta con el resultado obtenido por Ruiz (2018) donde sí existe un plan de capacitación que favorece el mantenimiento y mejora de la competencia para cada uno de los cargos.

En cuanto a la estructura organizacional, el 75% dice conocerla.. Además, el 100% asegura que en la CMAC Sullana se les da a conocer desde que inician labores respecto al Manual de Organización y Funciones (MOF). Estos datos han coincidido con Casco (2018) quien señala que sí se tiene conocimiento de la estructura organizacional como también los objetivos de la entidad. Coincide con Ruiz (2018) en cuya estudio indica que la entidad cuenta con una estructura organizacional mediante la cual se manifiestan con claridad las relaciones. Y coincide con Santamaría (2017) en lo que se refiere al manejo de un MOF.

Respecto a la administración de los recursos humanos, el 60% señala que si se cuenta con un programa de inducción al personal. El 70% de los trabajadores considera que el personal está correctamente distribuido. Y el 55% indica que en CMAC Sullana sí se rota al personal de manera permanente. Este dato coincide con el de Roque (2017) quien obtuvo como respuesta que en la entidad en la cual centró su estudio se rota al personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude.

Otro dato importante es el referido a la filosofía administrativa y estilo de operación, sobre lo cual el 75% señaló que en la CMAC Sullana no se da a conocer al personal desde un inicio las políticas de calidad; dato que contrasta con lo encontrado por Casco (2018) y por Roque (2017). En el primer caso, dice que su empresa cuenta con Manual de políticas y procedimientos actualizado. Y en el caso del segundo autor, encontró que sí se informa al personal sobre los reglamentos existentes, asimismo, se señala al personal de las funciones y responsabilidades que les corresponde asumir,

Dimensión 2: Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos se da en tres etapas: identificación de riesgos, análisis de riesgos y la toma de medidas orientadas a la reducción del riesgo.

Respecto a la identificación de riesgos los datos obtenidos fueron: el 65% afirma que en CMAC Sullana sí se identifican los riesgos. El 100% considera como riesgo no gestionar correctamente el recurso humano. El 85% afirma que en la entidad financiera existe el riesgo de no realizar los cálculos correctos de sueldos y beneficios sociales del personal. Y además, el 75% sí considera que sí existe el riesgo de la ocurrencia de accidentes de trabajo. Lo anteriormente expuesto coincide con Santamaría (2017) y Meza (2017), ambos encontraron que en las empresas donde dirigieron sus estudios se identifican los riesgos ya que tienen presente que de no hacerlo pueden verse afectadas el desarrollo de sus actividades.

En lo que se refiere al análisis de riesgos, el 70% afirma que la empresa no realiza análisis a los riesgos identificados, y el 60% indica que además, no se hace una cuantificación de lo que representaría la ocurrencia de accidentes de trabajo. Dato que coincide con el de Ruiz (2018) quien señala que no se tienen establecidos los criterios a aplicar en el análisis de riesgos.

En cuanto a las medidas para reducir los riesgos identificados, el 80% señala que se dan las medidas en lo que se refiere a la contratación de personal estableciéndose la toma de varios exámenes previo a la firma del contrato. Sin embargo, en un dato fundamental como es la prevención, el 60% indica que en la CMAC Sullana, no se orientan en relación a medidas de prevención que permitan evitar accidentes, lo que contrasta con Santamaría (2017), Casco (2018) y Roque (2017), pues, todos ellos coinciden en que se toman acciones orientadas a reducir riesgos como es el manejo del plan de contingencias.

Dimensión 3: Actividades de control

Sobre la segregación de funciones se obtuvo que, el 75% de personas encuestadas considera que es correcta la cantidad de personas en relación con las funciones llevadas a cabo en el área de gestión del desarrollo humano. Y, el 70% cree que los cargos han sido designados considerando las habilidades que la persona muestra. Con ello coincide Ruiz (2018) quien obtuvo que en la entidad financiera en la cual centró su estudio los puestos se definieron considerando los objetivos que la organización se había planteado.

En lo que se refiere a procedimientos como parte de las actividades de control se encontró lo siguiente: el 100% respondió que se cuenta con un procedimiento para la contratación de personal. El 100% indica que hay un procedimiento establecido para la atención de quejas y reclamos del personal. El 55% indicó que hay un procedimiento definido para la evaluación del desempeño del personal. Y el 90% señala que se maneja un procedimiento para la asignación de recursos que permitan el pago de obligaciones con los trabajadores. Coincide con Ruiz (2018) quien encontró como resultado que existen procedimientos claros para la selección, promoción, capacitación, evaluación y

sanción de los socios. Y también coincide con Meza (2017) quien determinó que en la empresa de su estudio sí se tenían establecidas las políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos.

Por último, como parte de las actividades de control se encuentra la verificación de las mismas. En ese sentido, en la CMAC Sullana se indica que se verifica el cumplimiento de los procedimientos establecidos, y además, se tiene documentado todo compromiso o pago al personal. Datos que coinciden con Roque (2017) en cuya investigación indica que se lleva a cabo de manera periódica las verificaciones respecto a la ejecución de los procesos, actividades y tareas. Y con Ruiz (2018) quien señaló que se verifica el cumplimiento de los cronogramas y tiempos utilizados en los procesos.

Dimensión 4: Sistemas de información y comunicación

El 60% de personas encuestadas señala que como parte de la información y comunicación, en CMAC Sullana, se emiten informes sobre el rendimiento del personal. Sin embargo, el 75% respondió que no existen mecanismos de coordinación y comunicación entre el personal de la empresa. Coincide con Ruiz (2018) quien determinó que en la entidad de su estudio se cuenta con información periódica y relevante de los avances en la atención de los acuerdos y compromisos de las reuniones.

Dimensión 5: Monitoreo

El 55% de personas encuestadas señala que no se realiza una evaluación de forma periódica del desempeño del personal. Y el 60% la alta dirección no realiza actividades de supervisión de forma permanente en el área de gestión y desarrollo humano. Contrasta con Santamaria (2017) quien obtuvo como resultado que en la empresa de su estudio sí se realizan evaluaciones periódicas del desempeño del

personal. Asimismo, contrasta con Meza (2017) quien indica que se realiza un monitoreo continuo por administrador de la empresa.

5.2.4. Respecto al objetivo específico 4

Hacer una propuesta de mejora de Control Interno en Área de Gestión del Desarrollo Humano de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Sullana 2017.

Se ha elaborado un diseño de control interno basado en el Sistema COSO para la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Sullana 2017. Dicho sistema de control interno está enfocado en mejorar las actividades desarrolladas por el área de Gestión del desarrollo humano, teniendo como principales beneficiarios a los trabajadores de la CMAC Sullana, y de forma indirecta se estaría beneficiando a los usuarios, ya que la buena gestión del recurso humano tiene efectos positivos en la atención al público.

VI. Conclusiones

6.1. Respecto al objetivo específico 1:

Determinar las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú 2017.

Las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú, en su mayoría cuentan con un departamento encargado del control interno, y respecto a la gestión del desarrollo humano desarrollan diversas acciones, basándose en la práctica de principios éticos, y manejo de reglamentos y manuales tanto de funciones como de procedimientos. El personal por lo general es distribuido considerando los objetivos de las entidades financieras. Y pensando en su desarrollo como también en la mejora del servicio que se brinda en las cajas municipales, a los trabajadores se les brinda una inducción cuando ingresan a laborar, se les capacita, y se les evalúa de forma permanente.

6.2. Respecto al objetivo específico 2:

Determinar las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana 2017.

La CMAC Sullana genera un ambiente laboral basado en principios y valores para lo cual se cuenta con un código de ética que rige el desarrollo de actividades. El control interno que en esta entidad se desarrolla es un tema que se toma con bastante seriedad, muestra de ello es que se ha establecido un órgano de control, se tiene una estructura organizacional definida y que es conocida por la mayoría de los trabajadores, y se maneja un Manual de Organización y Funciones (MOF). Sin

embargo, no se está tomando en cuenta la capacitación permanente que asegura el desarrollo del personal; y la participación constante de la alta dirección para establecer mejores relaciones con los trabajadores. Por otro lado, el desempeño del personal es un tema que CMAC Sullana lo toma en cuenta, por ello se emiten informes sobre el rendimiento de los trabajadores y se evalúa el desarrollo de actividades que estos realizan.

6.3. Respecto al objetivo específico 03:

Realizar un análisis comparativo de las Características del Control Interno en el Área de Gestión del Desarrollo Humano de las Cajas Municipales de Ahorro y Créditos del Perú y de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Sullana 2017.

Las cajas municipales de ahorro y créditos del Perú y la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana, coinciden en que llevan a cabo un control interno basado en la práctica de valores y principios, tienen un departamento específico de control interno, han establecido sus políticas, manejan reclamos, procedimientos y manuales que les permiten desarrollar con eficiencia sus actividades. Además de ello, han podido identificar riesgos en el manejo del personal o los accidentes que pudieran ocurrir en el lugar de trabajo, ante lo cual la mayoría toma medidas preventivas.

6.4. Respecto al objetivo específico 04:

Hacer una propuesta de mejora de Control Interno en Área de Gestión del Desarrollo Humano de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Sullana 2017.

Se elaboró el diseño de control interno basado en COSO, el cual se espera sea implementado por la entidad financiera, ya que está orientado en mejorar el desarrollo de actividades en el área de gestión del desarrollo humano, que finalmente no solo

beneficiará al personal, sino a la empresa misma, al tener al recurso humano en la plena capacidad de brindar un excelente servicio a los usuarios.

Aspectos Complementarios

Recomendaciones

Se recomiendan las siguientes:

A la alta dirección de la CMAC Sullana se le recomienda tener mayor interacción con los trabajadores para que estos perciban que existe verdadera preocupación de llevar a cabo acciones orientadas a su desarrollo.

Programar fechas de capacitación para que el trabajador organice sus tiempos y pueda ser partícipe de ello, ya que le permitirá fortalecer sus capacidades y mejorar el servicio que brinda.

Dar a conocer al personal desde el inicio de su vínculo laboral las políticas establecidas en la entidad, para que de esta manera se pueda adaptar al lugar del trabajo y desarrolle sus actividades sin mayores inconvenientes.

Implementar la propuesta de mejora para que de esa manera puedan alcanzar sus objetivos con mayor eficiencia,

Referencias bibliográficas

- Bantu, G. (2020). *Las 6 etapas del procesamiento y análisis de datos*. Obtenido de <https://www.bantugroup.com/blog/etapas-del-procesamiento-y-analisis-de-datos>
- Bizneo, H. (2022). *Desarrollo de talento humano en las organizaciones*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/desarrollo-de-talento/>
- Caja Municipal de Ahorros y Creditos. (21 de Julio de 2018). *Ahorros -* . Obtenido de <http://www.cajasullana.pe/Ahorros/>
- Caja Sullana. (12 de Noviembre de 2017). *Homebanking*. Obtenido de <http://www.cajasullana.pe/historia/>
- Cancino, C. (2018). *Funciones desempeñadas en Caja Municipal de ahorro y crédito de Piura*. Trujillo. Obtenido de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11280/cancinovargas_carl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casco, A. (2018). *Caracterización del control interno administrativo del sector micro finanzas del Perú: Caso La Caja Arequipa, 2018*. Juliaca: Uladech. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3081/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_MICRO_FINANCIERAS_CASCO_CACSIRE_AGUIDA_IRIS.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cayo, L. (2019). *Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Banco de Crédito del Perú BCP, de distrito de Juliaca, 2018*. Juliaca. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18066/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_CAYO_MAMANI_LUZ_YAKELIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dzul, M. (2020). *Aplicación básica de los métodos científicos*. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- Hurtado, M. &. (2016). *Teoría general del control*. Uniremington. Obtenido de <http://imagenes.uniremington.edu.co/moodle/M%C3%B3dulos%20de%20apr>

endizaje/teoria%20general%20del%20control/Teoria%20general%20del%20control%202016.pdf

- Madelin, F. (18 de Noviembre de 2017). *Monografias*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos78/control-interno-marco-empresa/control-interno-marco-empresa.shtml>
- Meza, K. (2017). *Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Banco de Crédito del Perú*. Casma: Uladech. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4872/SECTOR_FINANCIERO_CHARACTERIZACION_MEZA_RAMIREZ_KIARA_ALEXANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ochoa, C. (2015). *Muestreo por conveniencia*. Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>
- Pérez, J. &. (2021). *Definición de entrevista*. Obtenido de <https://definicion.de/entrevista/>
- Pérez, O. (2021). *¿Qué es la gestión del talento humano?* Lima. Obtenido de <https://blog.peoplenext.com.mx/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>
- Platzi. (2021). *Gestión de talento humano en una empresa*. Obtenido de https://platzi.com/blog/que-es-gestion-talento-humano/?gclid=Cj0KCQiAip-PBhDVARIsAPP2xc3DDDCFWUPGPt-X3sigzPR_OWWh3jbaLzvCLxuDmy0f0VELu2EIc_MaAs2mEALw_wcB&gclid=aw.ds
- Romero, J. (2022). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Romero, S. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahsorro t v. Lambayeque*.
- Romero, Y. (2018). *Gestión del desarrollo humano y la productividad*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos58/desarrollo-humano-productividad/desarrollo-humano-productividad2.shtml>
- Ruiz, F. (2017). *Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Mi Banco - Banco de la Microempresa S.A., agencia*

- Casma* 2016. Casma: Uladech. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3695/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_RUIZ_ROQUE_FATIMA_KIMBERLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rus, E. (2021). *Investigación cuantitativa*. Argentina: Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cuantitativa.html>
- Toledo, N. (2017). *Población y muestra*. México: Universidad Autónoma del Estado de México. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/63099/secme-26877.pdf?sequence=1>
- Uladech. (2021). *Código de ética para la investigación*. Chimbote: Uladech. Obtenido de <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
- Valencia, R. (2021). *Control interno: definición, objetivos e importancia*. Obtenido de <https://actualicese.com/definicion-de-control-interno/>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|--|------------|---|---|---|-------------|---|---|---|------------|---|---|---|-------------|---|---|
| N° | Actividades | Año 2021 | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Semestre I | | | | Semestre II | | | | Semestre I | | | | Semestre II | | |
| | | Mes | | | | Mes | | | | Mes | | | | Mes | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| 1 | Elaboración del Proyecto | X | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación | | X | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación | | X | X | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor | | | X | X | | | | | | | | | | | |
| 5 | Mejora del marco teórico | | | | X | X | X | | | | | | | | | |
| 6 | Redacción de la revisión de la literatura. | | | | | | X | X | | | | | | | | |
| 7 | Elaboración del consentimiento informado (*) | | | | | | X | X | | | | | | | | |
| 8 | Ejecución de la metodología | | | | | | | X | X | | | | | | | |
| 9 | Resultados de la investigación | | | | | | | | | X | | | | | | |
| 10 | Conclusiones y recomendaciones | | | | | | | | | | X | | | | | |
| 11 | Redacción del pre informe de Investigación. | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 12 | Reacción del informe final | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 13 | Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 14 | Presentación de ponencia en eventos científicos | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 15 | Redacción de artículo científico | | | | | | | | | | | | | | | X |

(*) sólo en los casos que aplique

Anexo 2: Presupuesto

| Presupuesto desembolsable (Estudiante) | | | |
|---|-------------|-----------------------|------------------------|
| Categoría | Base | % o Número | Total (S/.) |
| Suministros (*) | | | |
| • Impresiones | 150 | 0.50 | 75.00 |
| • Fotocopias | 150 | 0.10 | 15.00 |
| • Empastado | 1 | 30.00 | 30.00 |
| • Papel bond A-4 (500hojas) | ½ millar | 13.10 | 13.10 |
| • Lapiceros | 3 | 1.50 | 4.50 |
| Servicios | | | |
| • Uso de Turnitin | 50.00 | 2 | 100.00 |
| Sub total | | | 237.50 |
| Gastos de viaje | | | |
| • Pasajes para recolectar información | 1 | 50.00 | 50.00 |
| Sub total | | | 50.00 |
| Total de presupuesto desembolsable | | | 287.50 |
| Presupuesto no desembolsable (Universidad) | | | |
| Categoría | Base | % ó Número | Total (S/.) |
| Servicios | | | |
| • Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital -LAD) | 30.00 | 4 | 120.00 |
| • Búsqueda de información en base de datos | 35.00 | 2 | 70.00 |
| • Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC) | 40.00 | 4 | 160.00 |
| • Publicación de artículo en repositorio institucional | 50.00 | 1 | 50.00 |
| Sub total | | | 400.00 |
| Recurso humano | | | |
| • Asesoría personalizada (5 horas por semana) | 63.00 | 4 | 252.00 |
| Sub total | | | 252.00 |
| Total de presupuesto no desembolsable | | | 652.00 |
| Total (S/.) | | | 939.50 |

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 3: Solicitud

"AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Solicitud: Autorización para aplicar encuesta del control interno en el área de Gestión del Desarrollo Humano.

Jefe del Área de Gestión del Desarrollo Humano:
Sra. Luisa Esther Sialer Zamora

Me es grato saludarlo y a la vez paso a manifestarle que estoy realizando mi trabajo de investigación, que es la tesis, es por ello que necesito la autorización del gerente o la persona encargado de dicha empresa, y me permita aplicar la encuesta de control interno en el área de Gestión del Desarrollo Humano.

Me despido de usted de antemano, esperando su confirmación de lo solicitado para tener acceso y las facilidades para poder realizar mi trabajo de investigación.

Sullana, 13 de setiembre del 2017

Atentamente



Jordán Alexis Castro Ruiz

47647253

Anexo 4: Instrumento de evaluación



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

INSTRUCCIONES.

Emplee un lápiz o un bolígrafo de tinta negra para responder el cuestionario. Al hacerlo, piense en lo que sucede la mayoría de las veces en su trabajo.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Simplemente reflejan su opinión personal.

| GUÍA DE ENTREVISTA | | | |
|---------------------------|---|-----------|-----------|
| Ítem | Preguntas | Si | No |
| 01 | ¿Se maneja un código de ética para el desarrollo de funciones? | | |
| 02 | ¿La alta dirección se reúne con los trabajadores con el fin de motivarlos a esforzarse en el trabajo? | | |
| 03 | ¿Existe un órgano de control en la empresa? | | |
| 04 | ¿Cree que la entidad financiera se preocupa por el desarrollo de sus trabajadores? | | |
| 05 | ¿Se tienen fechas específicas de capacitación? | | |
| 06 | ¿Conoce la estructura organizacional de la empresa? | | |
| 07 | ¿Desde que inició su vínculo laboral se le dio a conocer el MOF de la empresa? | | |
| 08 | ¿La entidad financiera cuenta con un programa de inducción al personal? | | |
| 09 | ¿Considera que el personal se encuentra distribuido correctamente? | | |
| 10 | ¿Hay rotación de personal de manera constante? | | |
| 11 | ¿Desde que inició a trabajar se le dieron a conocer las políticas de la entidad financiera? | | |
| 12 | ¿Se tienen identificados los riesgos en la contratación del personal? | | |
| 13 | ¿Considera que es un riesgo no gestionar correctamente al recurso humano? | | |
| 14 | ¿Existe el riesgo de no calcular correctamente los sueldos y beneficios sociales del personal? | | |
| 15 | ¿Se tiene identificado como riesgo la ocurrencia de accidentes de trabajo? | | |
| 16 | ¿En su área de trabajo siempre se están analizando los riesgos identificados? | | |
| 17 | ¿Se ha cuantificado el gasto que representaría la ocurrencia de accidentes de trabajo? | | |
| 18 | ¿Se orienta a los trabajadores respecto a medidas de prevención? | | |

| | | | |
|----|---|--|--|
| 19 | ¿Se toman varios exámenes para la contratación del personal? | | |
| 20 | ¿Cree que el área de gestión y desarrollo humano cuenta con la cantidad correcta de personas en relación de las funciones que se desarrollan? | | |
| 21 | ¿Los cargos han sido designados de acuerdo a las habilidades que la persona muestra? | | |
| 22 | ¿Se tiene definido un procedimiento para la contratación del personal? | | |
| 23 | ¿Existen los procedimientos correspondientes para el cálculo de sueldos y beneficios sociales? | | |
| 24 | ¿Se ha establecido un procedimiento para la atención de quejas y reclamos del personal? | | |
| 25 | ¿Hay un procedimiento definido para la evaluación del desempeño del personal? | | |
| 26 | ¿Se maneja un procedimiento para la asignación de recursos que permitan el pago de obligaciones con los trabajadores? | | |
| 27 | ¿Se verifica el cumplimiento de los procedimientos establecidos? | | |
| 28 | ¿Se tiene documentado todo compromiso o pago al personal? | | |
| 29 | ¿Todas las áreas de la empresa informan sobre el rendimiento del personal? | | |
| 30 | ¿Se han establecido mecanismos de coordinación y comunicación entre el personal de la empresa? | | |
| 31 | ¿El área de gestión del desarrollo humano maneja algún software para el desarrollo de actividades como cálculo de sueldos y beneficios sociales del personal? | | |
| 32 | ¿De forma periódica se evalúa el desempeño de los trabajadores? | | |
| 33 | ¿La alta dirección supervisa las actividades realizadas por el área de gestión y desarrollo humano? | | |
| 34 | ¿Es frecuente la toma de medidas orientadas a la mejora de la gestión del personal? | | |

