



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DE CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS
DEL PERÚ: CASO COMPARTAMOS FINANCIERA
AGENCIA NUEVO CHIMBOTE 2019.

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

AUTORA

CARLOS CRUZ, WENDY MELISSA

CODIGO: 0000-0002-8008-7710

ASESOR

VASQUEZ PACHECO, FERNANDO

ORCID ID: 0000-0002-4217-1217

CHIMBOTE – PERÚ

2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DE CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS
DEL PERÚ: CASO COMPARTAMOS FINANCIERA
AGENCIA NUEVO CHIMBOTE 2019.

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

AUTORA

CARLOS CRUZ, WENDY MELISSA

CODIGO: 0000-0002-8008-7710

ASESOR

VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO

ORCID ID: 0000-0002-4217-1217

CHIMBOTE – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Carlos Cruz, Wendy Melissa

ORCID: 0000-0002-8008-7710

Universidad Católica los ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado, Chimbote,
Perú

ASESOR

Vásquez Pacheco, Fernando

ORCID: 0000-0002-4217-1217

Universidad Católica los ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad, Chimbote, Perú

Jurado

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-9182-8262

JURADO EVALUADOR DE INFORME Y ASESOR

Mgtr. ESPEJO CHACÓN, LUIS FERNANDO

PRESIDENTE

Mgtr. RODRÍGUEZ VIGO, MIRIAN NOEMÍ

MIEMBRO

Mgtr. ORTIZ GONZÁLEZ, LUIS

MIEMBRO

Mgtr. VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO

ASESOR

AGRADECIMIENTO

A Dios, que me da fuerzas para continuar este camino de la vida, que es difícil pero a su lado es posible; por ser la fuente de bendición en mi vida y porque hizo realidad mi sueño anhelado.

A mis padres:

Julio y Elizabeth por haberme dado la Vida, por el afecto que me brindan, por su apoyo incondicional, desde que decidí seguir una carrera.

A ULADECH católica por la oportunidad de crecer y convertirme en una profesional al servicio de mi país.

DEDICATORIA

A mis padres que siempre se esforzaron en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme, alentarme y contribuir al logro de mis proyectos, a ustedes por siempre mi agradecimiento y amor.

A mis hermanos, que me brindan apoyo en los momentos que necesito.

A el Mgtr. Fernando Vásquez Pacheco mi asesor de tesis, quien, con su profesionalismo, experiencia y paciencia, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

RESUMEN

La investigación denominada caracterización de control interno administrativo en las entidades financieras del Perú y de “Compartamos Financiera” S.A Agencia Nuevo Chimbote 2019, dedicada a la intermediación monetaria, tiene como objetivo general describir las características de control interno administrativo en las entidades financieras del Perú y de “Compartamos Financiera” S.A Agencia Nuevo Chimbote 2019, teniendo como objetivos específicos 1. Describir las características de control interno administrativo en las entidades financieras del Perú 2019, 2. Describir las características de control interno administrativo de Compartamos Financiera SA Agencia Nuevo Chimbote 2019, 3. Realizar el análisis comparativo de las características de control interno administrativo en las entidades financieras del Perú y de Compartamos Financiera SA Agencia Nuevo Chimbote 2019. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo y diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o representante legal de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: Las entidades financieras del Perú, deben verificar los requisitos mínimos de seguridad, asegurar la continuidad del negocio, medir el riesgo operacional. Respecto a la aplicación del caso: Adecuado control interno administrativo, involucrar y asegurar la captación al 100% de los nuevos procedimientos. Finalmente se concluye que: Las entidades financieras del Perú mantienen un buen control interno administrativo, aplicando normas y procedimientos en sus operaciones.

Palabras Clave: Control interno administrativo, entidades financieras.

ABSTRACT

The investigation called characterization of the internal administrative control in the financial entities of Peru and of “Compartamos Financiera” SA New Chimbote Agency 2019, dedicated to monetary intermediation, has as a general objective to describe the main characteristics of internal administrative control in the financial entities of Peru and of “Compartamos Financiera” SA Agencia Nuevo Chimbote 2019, having as specific objectives 1. Describe the main characteristics of internal administrative control in financial entities of Peru 2019, 2. Describe the main characteristics of internal administrative control of Compartamos Financiera SA Agencia Nuevo Chimbote 2019, 3. Carry out the comparative analysis of the main characteristics of internal administrative control in the financial entities of Peru and of Compartamos Financiera SA Agencia Nuevo Chimbote 2019. It has been developed using the methodology of descriptive type and non-experimental, descriptive, bibliographic, documentary and case design. The survey - interview technique was applied and as a tool for collecting information the bibliographic records and the pre-structured questionnaire with questions related to the research, applied to the manager and / or legal representative of the company under study, obtaining as main results the Following: Regarding the bibliographic review: The financial institutions of Peru must verify the minimum security requirements, ensure business continuity, measure operational risk. Regarding the application of the case: Adequate internal administrative control, involving and ensuring 100% uptake of the new procedures. Finally, it is concluded that: The financial entities of Peru maintain a good internal administrative control, applying rules and procedures in their operations.

Keywords: Internal administrative control, financial entities.

CONTENIDO

	Pág.
CARÁTULA	i
CONTRACARÁTULA	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE CUADROS	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. REVISIÓN DE LITERATURA	13
2.1 Antecedentes.....	13
2.1.1 Internacionales.....	13
2.1.2 Nacionales.....	15
2.1.3 Regionales.....	23
2.2 Bases teóricas.....	24
2.2.1 Teoría del control interno.....	24
2.2.2 Teoría de entidad financiera.....	29
2.2.3 Reseña histórica del caso de estudio.....	31
2.3 Marco conceptual.....	32
2.3.1 Definición del control interno.....	32
2.3.2 Definición del control administrativo.....	33
2.3.3 Definición del control contable.....	33
III. HIPÓTESIS	34
IV. METODOLOGÍA	35
4.1 Diseño de la investigación.....	35
4.2 Población y muestra.....	35
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	35
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35

4.5	Plan de análisis	36
4.6	Matriz de consistencia	36
4.7	Principios éticos	36
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS		37
5.1	Resultados	37
5.1.1	Respecto al objetivo específico 1	37
5.1.2	Respecto al objetivo específico 2	38
5.1.3	Respecto al objetivo específico 3	41
5.2	Análisis de resultados	43
5.2.1	Respecto al objetivo específico 1	43
5.2.2	Respecto al objetivo específico 2	43
5.2.3	Respecto al objetivo específico 3	45
VI. CONCLUSIONES		47
6.1	Respecto al objetivo específico 1	47
6.2	Respecto al objetivo específico 2	47
6.3	Respecto al objetivo específico 3	47
6.4	Respecto al objetivo general	48
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS		49
7.1	Referencias bibliográficas	49
7.2	Anexos	53
7.2.1	Anexo 01: Matriz de consistencia	53
7.2.2	Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas	54
7.2.3	Anexo 03: Cuestionario	55

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO 01.....	37
CUADRO 02.....	38
CUADRO 03.....	41

I. INTRODUCCIÓN

El Sistema Financiero nacional se enfrenta continuamente a cambios, tales como el avances tecnológicos, para así lograr un alto grado de flexibilidad en las diversas operaciones adecuándose a un entorno de permanente cambio.

Cuaspud & Yañez (2015), “el control interno es una gran herramienta para las empresas, éste se define como un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos, además procura la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y normas”.

Por lo anteriormente explicado la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Cuáles son las características del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú y de Compartamos Financiera SA Agencia Nuevo Chimbote, 2019?

Siendo el objetivo general: Describir las características de control interno administrativo en las entidades financieras del Perú y de Compartamos Financiera SA Agencia Nuevo Chimbote, 2019.

Para responder al enunciado del problema, planteamos el siguiente objetivo general:

1. Describir las características del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú.

2. Describir las características del control interno administrativo de Compartamos Financiera SA Agencia Nuevo Chimbote, 2019.

3. Realizar el análisis comparativo de las características del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú y de Compartamos Financiera SA Agencia Nuevo Chimbote, 2019.

La presente investigación se justifica porque a través de su desarrollo permitirá llenar el vacío del conocimiento; es decir, permitirá describir las características del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú y de Compartamos Financiera SA Agencia Nuevo Chimbote, 2019.

Asimismo, la presente investigación se justifica porque servirá como antecedente y como guía metodológica para estudios posteriores de otros investigadores que realicen investigaciones similares y en otros ámbitos geográficos; también la presente investigación aportará a la práctica porque contribuirá con datos precisos del caso de la empresa investigada.

La presente investigación será útil en forma personal e institucional, porque me permitirá obtener mi título profesional de contador público, lo que a su vez contribuirá en la mejora de la calidad educativa de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas y la Escuela Profesional de Contabilidad, conforme lo exige la Nueva Ley Universitaria N° 30220 de nuestro País.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales:

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Cuaspud E. y Yañez D. (2015), en su trabajo denominado “Diseño de un sistema de control interno para las empresas de servicios de restaurantes “Distintivos Q” de la zona de la mariscal del Distrito Metropolitano de Quito”, Manifestaron que se debe aplicar mayores controles y hacer énfasis en cumplir los procedimientos planteados en el área de inventarios de materia prima, ya que debido a la naturaleza de los productos que se manejan están expuestos a varias situaciones; y que se debe incrementar la aplicación de controles y revisión de las operaciones sensibles de la entidad como son los arqueos sorpresivos de caja, la toma de inventarios periódicos para propiedad, para que haya una reducción en las probabilidades de que existan anomalías en los procesos y así se obtenga una información razonable y confiable que nos permita tener bases adecuadas para la toma de decisiones.

Después de realizar este estudio sobre la implantación de un Sistema de Control Interno llegamos a la conclusión que aparte de tener bien definidos los procesos, riesgos y controles de la información financiera, es también muy importante facilitar herramientas informáticas para realizar estos controles que permitirán poder hacer

evaluaciones más efectivas, con posibilidad de poder interactuar entre el usuario que realiza el control, el auditor interno y el responsable de control interno, así conseguiremos una mejora constante del sistema. De esta manera conseguiremos realizar un control más eficiente y proactivo por parte de todos los empleados de la compañía creando una cultura de control que en definitiva es uno de los objetivos que buscan los Sistemas de Control Interno.

Gutiérrez (2015). En su Tesis: *“Diseño e implementación de un sistema de generación automática de claves para cerraduras electrónicas para las bóvedas del Banco Guayaquil”*, Concluye que: El poder implementar controles de seguridad eficientes en cuanto a costo y beneficio, da una ventaja competitiva a las entidades financieras, no solo en el cumplimiento de las disposiciones legales definidas por el Organismo de Control, sino también en mejorar procesos operativos siendo un beneficio adicional el permitir a la entidad certificarse con normativas internacionales (ISO 27001, PCI).

Castillo (2014). En su ensayo: *“La auditoría en una entidad bancaria como parte esencial de la gestión de la calidad, mejora continua de los procesos y satisfacción del cliente”*, manifestó que: En el caso puntual de las entidades bancarias, juega un papel muy importante en la consecución del objetivo principal, por medio de la auditorías podemos establecer la mejora continua en los procesos, de paso logramos la implementación de calidad en los servicios prestados e integramos todos los procedimientos de la entidad bancaria para satisfacer las necesidades de los clientes y así dar cumplimiento al objetivo principal.

2.1.2 Nacionales:

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la ciudad de Chimote; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Turpo (2013). En el artículo publicado en el diario La república: *“Bancos obligados a recibir el pago de deudas adelantadas”*, explicó: Todo crédito puede pagarse antes del plazo fijado para su vencimiento. Por ejemplo, si accedió a un préstamo de S/. 1,000 para pagarlo en doce meses y al cuarto mes tiene un ingreso extra que le permite amortizar parte o la totalidad de cuotas, la entidad financiera está obligada a aceptarlo de inmediato y sin ningún reparo ni cobro adicional. La norma indica que las entidades financieras no pueden aplicar comisiones, gastos o penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar por el pago anticipado.

CRÉDITOS. Entidades financieras ponen varias excusas para no aceptar en forma anticipada cuotas, parciales o totales de la devolución de un préstamo. Norma de la SBS dispone que trámite es inmediato y gratuito. De lo contrario habrá multas.

Paz & Dávalos (2014). En su tesis: *“La contabilidad como herramienta de gestión y su incidencia en la toma de decisiones, en el área de operaciones del Banco Financiero de la ciudad de Trujillo en el año 2013-2014”*, considera que: se necesita una mayor organización y planificación de manera continua, que serviría de mucha ayuda y facilitaría el control y así mismo agilizaría los procesos, aparte que le permitirá

obtener la información solicitada de forma inmediata y, que esta sea oportuna y confiable para el manejo de sus operaciones.

Según lo citado podemos entender que, el jefe de operaciones del Banco Financiero de la ciudad de Trujillo, es el responsable directo del área es la persona con la que se coordina todas las actividades y metas a cumplir con relación a su área y trabajos encomendados.

Además, está encargado de dar instrucciones sobre el desarrollo de cada una de la labores en los cargos que desempeñan los trabajadores de la empresa; coordinando, orientando y promoviendo el cumplimiento de sus funciones, lo que permitirá tomar decisiones oportunas con respecto a la evaluación del desempeño de lo establecido, y en base a estos resultados obtenidos establecer ascensos, bonificaciones, incentivos y todo lo referente al bienestar de los trabajadores. Cabe resaltar también que la empresa no está debidamente organizada, porque le hace falta brindar constante capacitación a sus trabajadores para la mejora de su desempeño laboral; además no se está cumpliendo con las metas establecidas dado que no se está aplicando un plan estratégico que organice y anticipe las posibles complicaciones en el área, faltando de manera muy considerada la información cuantitativa y cualitativa mediante la cual se podría obtener el respaldo necesario hacia una mejor y eficiente toma de decisiones.

Gonzales A. (2017). En su Investigación: “ *El Desarrollo de la Banca Electronica y la Aceptacion de los clientes de lima metropolitana de los 4 principales bancos del Peru*”, se afirma que el desarrollo de la banca electrónica depende de la aceptación

que tengan los clientes hacia este nuevo canal de atención, se obtuvo que solo el 48% de los clientes consultados han hecho uso de los servicios electrónicos de la banca, y de esa proporción 41% define su frecuencia de uso como “Rara vez”, ante estos resultados podemos inferir que aún no se ha logrado la aceptación necesaria por parte de los clientes.

Maldonado R. y Castillo R. (2015). En su trabajo de investigación denominado “Análisis de los factores que determinan la actitud de los usuarios de la banca online del Centro Comercial Real Plaza Trujillo 2014”, llega a la conclusión que existe una actitud positiva y una disposición favorable al consumo de la banca online siempre y cuando este medio sea rápido para realizar una transacción, y el cliente sea lo suficientemente informado de cómo completar una operación de banca online, lo llegará a realizar. La ventaja de realizar el proceso de la banca online es que presenta una mayor accesibilidad a sus usuarios, pues pueden ingresar en cualquier momento, según la disponibilidad de la persona, así mismo, el ahorro en los costos de transacción por ambas partes. Como contraparte presenta como principal dificultad la negación de brindar datos personales, consideran que otorgar datos es algo muy riesgoso; otro tema es la desinformación del servicio y su proceso, pues al no conocer suficiente de ello, los clientes de la banca tradicional prefieren no arriesgar.

Trivelli (2013). En su artículo “*Inclusión financiera, un reto que tenemos que atender*”, publicado en el diario Perú 21, manifiesta lo siguiente: El sector financiero peruano es exitoso y está en pleno desarrollo. Perú tiene una buena regulación financiera y nuestro regulador (SBS) ha sido premiado por su buen desempeño.

Los que usamos servicios financieros nos quejamos muchas veces del sistema. De los costos y comisiones, de los miles de requisitos que se nos pide o de las largas colas para usar los servicios. Pero, como clientes, debemos reconocer que estamos mejor, que tenemos más servicios, –ahorro, créditos de corto y largo plazo, inversiones y plataformas para realizar transacciones– y que las IFF están más cerca, tenemos más agencias, cajeros, corresponsales –agentes–, banca por internet y pronto, dinero electrónico.

Sosa L. (2015), en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa GOLDEN Amazon Group S.A.C.”, concluye que con respecto a la dimensión del ambiente de control determina que el 61.54% de la población respondieron casi nunca ha cumple con las decisiones o no cuentan con una jerarquización establecida, el 23.08% respondieron que casi siempre mientras que el 15.38% afirma que algunas veces cumplen. Lo cual nos refleja que el control interno influye en gran medida, es por ello que si se aplicaria completamente la empresa Golden Amazon Group S.A.C. tendría una mejorar en dicha gestión, se propone implementar la jerarquización y toma de decisiones por parte de gerencia con planes de trabajos diarios en la organización para así tomar consideración de la importancia de las decisiones que se dan en la entidad.

Ramírez (2014), en su tesis: “Análisis de las deficiencias en las actividades de control y su efecto en la gestión de las cajas Municipales de Ahorro y crédito del Norte del Perú, período 2008 – 2010”, para optar el grado académico de magister en auditoría con mención en auditoría en la gestión empresarial, de la Universidad Nacional Mayor

de San Marcos, Lima – Perú. Establece las siguientes conclusiones: 1. Las CMAC del Norte del Perú cumplen moderadamente los objetivos por las que fueron creadas, debido a que la gestión se ve desfavorablemente afectada por la deficiencia en las políticas y procedimientos de las actividades de control gerencial, controles administrativos y los controles de procesamiento de información, los que afectan desfavorablemente la gestión de las Cajas Municipales del Norte del Perú. 2. La rotación elevada de las Gerencias Mancomunadas, no permiten un adecuado planeamiento estratégico a largo plazo, tampoco una adecuada ejecución presupuestal, situación que dificulta su desarrollo. 3. Las actividades de control relativas a la gestión directa de funciones por actividades administrativas no se cumplen con eficiencia debido al incremento de la morosidad de la cartera, estos controles existen en los manuales; pero a nivel administrativo no se ejecutan a cabalidad. 4. El procesamiento de la información no es el adecuado, las CMAC han tenido que acogerse a un sinceramiento de los créditos incobrables que tenían como refinanciados lo que distorsionaba los resultados de la gestión, e ir adecuándose a las normas legales respecto a las provisiones de colocaciones. Es importante remarcar la importancia de contar con buenos controles de las tecnologías de información porque desempeñan un papel fundamental en la gestión, destacándose al respecto el centro de procesamiento de datos, la adquisición, implantación y mantenimiento del software, la seguridad en el acceso a los sistemas.

Las deficiencias en las actividades de control repercuten en forma desfavorable en la gestión de las CMAC, necesitan implementar una gestión estratégica y transparente

que agregue valor mediante una guía estratégica, lo que se lograría con la implementación de las prácticas del Buen Gobierno Corporativo.

Aleman J. (2016), en su tesis denominada “caracterización del control interno Administrativo en las entidades Financieras del Perú. Caso: mibanco – banco de la microempresa SA. Agencia los órganos - talara, 2015; cuenta con técnicas para identificación y evaluación de riesgos, que le permiten medir el riesgo en sus transacciones, implantar control apropiado y monitorear su efectividad; además posee tecnología idónea, para la realización de sus operaciones y asegurar de esta manera la continuidad del negocio, posee un sistema bancario donde se elaboran, administran y realizan las actividades diarias de las diferentes áreas, interconectadas entre sí, facilitando la supervisión de los mismos, pues está implementado con: equipos de cómputo, software, sistemas de alarmas, etc, para el funcionamiento adecuado.

IPSOS (2018).- En un estudio realizado por la encuestadora IPSOS sobre la Bancarización del Peruano, indica que de los 6.6 millones de ciudadanos el 41% de adultos entre 18 a 70 años son clientes de algún banco, caja, financiera a título personal; según el perfil de los usuarios indica que el 34% ahorra, el 13% participa en juntas, el 69% digitales, el 31% no digitales, el 53% lleva el control de sus ingresos y gastos y el 36% tiene deudas; el producto que más adquirieron fue el de aperturas de cuentas pasivas reflejándose con un 75%, mientras que el 27% usan las tarjetas de crédito y por último el 13% son préstamos personales; en los canales de uso encontramos mayor incidencia en los cajeros automáticos con un 76% de usuarios, el 59% realiza operaciones por ventanilla o plataforma, el 39% por los agentes

autorizados, el 12% en banca por internet, el 6% por la banca móvil y el 5% en la banca por teléfono; de esta manera se observa que los accesos a los servicios financieros en el último año se han evolucionado favorablemente; dentro de las entidades que tienen más clientes en el sistema financiero peruano son el Banco de Crédito del Perú, Banco Interbank, el BBVA, el Banco de la Nación, el Banco Scotiabank, Mi Banco, el Banco Falabella, Compartamos Financiera y Caja Cusco; se calcula que el 32% de los clientes dejaron de trabajar con alguna entidad financiera en el último año.

Enrique A. (2020), La bancarización en Perú se ha incrementado de 20 a 28% en los últimos seis años gracias al dinamismo de la actividad económica en dicho lapso, señaló el gerente general de la Asociación de Bancos (Asbanc). Indicó que el incremento de la bancarización bancaria, sustentada en la confianza que tienen las personas en las instituciones financieras, ha sido importante aunque falta aún igualar el nivel de otros países como Chile que tiene una bancarización de 70%. Sin embargo, la actual crisis internacional podría afectar el ritmo de crecimiento de la bancarización registrada en Perú en los últimos años. Pero destacó que las personas que mantuvieron sus recursos en los bancos, en forma de ahorros o depósitos a plazos, no fueron afectados por las secuelas de la crisis externa y han pasado esta incertidumbre mejor que muchas otras personas que los tuvieron en los fondos mutuos y la Bolsa de Valores de Lima (BVL). Arroyo consideró que el nivel de bancarización retomará sus niveles de crecimiento cuando se registre un mayor dinamismo crediticio. Los créditos y los depósitos no han dejado de crecer pero el crecimiento en el primer semestre del año ha sido muy bajo respecto a diciembre.

El Diario Gestion Peru (2019), en su redaccion sobre economia y bancos, indica sobre La Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) del Indecopi, viene ejecutando su Plan Anual de Supervisión, en el año 2018 recibió 3 948 reclamos presentadas respecto al sector bancario y financiero, dentro de ellas se encuentran el trato al cliente y productos financieros, por otro lado se sancionaron a 23 bancos cajas municipales y financieras 1 156 multas que equivalen a un total de S/ 5.92 millones por afectaciones en contra de los usuarios; pues cumplían con informar a los consumidores el procedimiento de atención de reclamos, elaborar las hojas resumen, cartillas de información y el cobro de comisiones, asimismo como la negacion a los pagos anticipados, conforme con a la normativa sectorial se consideró al sector bancario y financiero como la actividad mas sancionada con respecto a las demás.

El Diario Gestion Peru (2019), en su redaccion sobre seguridad bancaria, indica que los continuos asaltos en los bancos resultan ser parte de las noticias diarias que los medios informan, sobre todo en el caso de los llamados "marcas". Se estudió que el 73% de la economía nacional es informal, es decir, no tienen conocimiento de que existen diversas opciones de desembolso, y esa debe ser una de las razones por la cual prefieren hacer los retiros en efectivo y no sea a través del sistema financiero, lamentablemente los actos de vandalismo muchas veces cobra la vida de los usuarios y casi siempre se han señalado que la información provenía del interior de las entidades financieras; el Asbanc y la SBS continuamente toman medidas, y juntamente con las políticas que presenta cada entidad bancaria mejoran este mal que siempre esta presente.

2.1.3 Regionales:

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región y ciudad de Chimbote; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

Taboada (2015). En su artículo: “*Si la población se capacita, defiende sus derechos ante el sistema financiero*”, preciso que: Si la población tiene ese conocimiento ante las entidades financieras puede exigir y prevenir cualquier situación que le pueda perjudicar. “Defiende sus derechos ante el sistema financiero”. Señaló que bancos y cajas de crédito están en la obligación de mostrar toda la información a los clientes, sobre los pagos, tasas de interés, comisiones de servicio, para que puedan tomar una buena decisión al momento de formular un contrato con estas entidades.

Meléndez (2015), en el compilado: “Control Interno”, pág. 16, Ancash –Perú. Se define el control interno. De los análisis precedentes podemos definir el control interno: es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad.

2.2 Teoría del control interno:

2.2.1 Teoría del control interno:

2.2.1.1 Principios del control interno: Contraloría General de la República (2014).

2.2.1.1.1 Responsabilidad delimitada: Permite fijar con claridad las funciones de cada empleado; además permite el rendimiento y cumplimiento de las responsabilidades que adquiere una autoridad desempeñándose en su campo de su competencia.

2.2.1.1.2 Separación de funciones de carácter incompatible: Evita que un mismo empleado, ejecutivo o servidor público, ejecute todas las etapas de una operación dentro de un mismo proceso, para evitar que se manipulen los datos y se generen riesgos y actos de corrupción.

2.2.1.1.3 Instrucciones por escrito: Las instrucciones por escrito dictadas por los distintos niveles jerárquicos de la organización, garantizan que sean entendidas y cumplidas esas instrucciones, por todo empleado, ejecutivo o servidor público.

2.2.1.1.4 Aplicación de pruebas continuas de exactitud: La aplicación de pruebas continuas de exactitud, independientemente de que estén incorporadas a los sistemas integrados o no, permite que los errores cometidos por otros funcionarios sean detectados oportunamente, y se tomen medidas para corregirlos y evitarlos. Existen muchos ejemplos de pruebas de exactitud que el auditor debe estar en condiciones de evaluar, para verificar si las mismas son beneficiosas para el proceso.

2.2.1.2 Componentes del control interno: Hernández (2011), citado por **Hervias (2019)**.

2.2.1.2.1 Ambiente de control: El ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa; es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración. El ambiente de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre es lo que hará que se cumplan.

2.2.1.2.2 Evaluación de los riesgos: Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los mismos, que son relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han sido gestionadas. “La entidad debe conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas”.

2.2.1.2.3 Actividades de control: Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan, a llevarse a cabo, las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los

riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa, estableciendo y ajustando políticas y procedimientos para conseguir una seguridad razonable.

2.2.1.2.4 Información y comunicación: Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Se debe tener una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las áreas, de arriba hacia abajo y a la inversa. Debe existir una comunicación previa a través de todas las áreas. El libre flujo de ideas y el intercambio de información son importantes. La comunicación en sentido ascendente es con frecuencia la más difícil, especialmente en las organizaciones grandes; ya que llegar a las mayores autoridades (accionistas), nos es imposible. Sin embargo, es evidente la importancia que tiene.

2.2.1.2.5 Supervisión o monitoreo: Los sistemas de control interno requieren supervisión o monitoreo, es decir, un proceso que se comprueba el adecuado funcionamiento del sistema a largo o corto del tiempo, es eficaz y oportuno. Las actividades de supervisión continúan destinadas a comprobar la eficacia de los controles internos incluyen las actividades periódicas de dirección y supervisión, comparaciones, conciliaciones, y otras acciones de rutina (Cárcamo, 2016).

2.2.1.3 Fases del control interno:

Las fases del estudio y evaluación del control interno consisten en las diferentes etapas que el auditor debe tener en cuenta para la evaluación eficaz del control interno. Considerando las actividades siguientes: Comprensión del control interno, evaluación

preliminar del sistema, procedimientos de cumplimiento, reevaluación de los controles y limitación o modificación de las pruebas sustantivas.

2.2.1.4 Ventajas y desventajas: Estupiñan, 2006, citado por **Castillo (2018)**.

2.2.1.4.1 Ventajas

Las ventajas del control interno son evidentes, ya que conducen a una organización dirigida, más eficiente.

Los Controles internos estrictamente realizados aseguran los recursos de la empresa, minimizando los riesgos de un mal uso de los recursos.

El control interno también evita y/o disminuye posibles irregularidades financieras mediante la detección rápida y luego a resolver cualquier problema que surja en el momento oportuno.

Establecer y cumplir controles internos, se puede evitar que los empleados de una empresa, no sean acusados de cualquiera irregularidad o de apropiación indebida de fondos.

2.2.1.4.2 Desventajas

Las desventajas de los controles internos, pueden ser la mala planificación o ejecución, dando lugar a la frustración de los empleados.

Un sistema de control interno que se ha diseñado de manera estrictamente rígida puede permitir una difícil adaptación de una organización.

Tal vez la mayor desventaja del control interno, es que puede hacer que las SOA se conviertan en excesivamente, dependiente del sistema de control interno, que puede conducir a relajarse otras medidas de control del fraude y el error.

2.2.1.5 Normas de control interno

Constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.5.1 Normas técnicas de control interno:

_ Normas generales: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2016).

- Determinación de políticas: Se establecerá claramente y por escrito, las políticas básicas que deberá adoptar la entidad internamente para alcanzar sus objetivos fundamentales, de acuerdo con las disposiciones aplicables.

- Gerencia por excepción: Se establecerá un sistema de comunicación que le permita al titular de la entidad brindar mayor atención a las situaciones que demuestran desviaciones significativas dentro del curso normal de las actividades.

- **Gerencia por Objetivos:** Se establecerá y mantendrá un enfoque de trabajo que fije la gestión gerencial por objetivos, como un proceso que pueda ser aplicado en la entidad en su conjunto o en cualquier parte de ella, como: Establecer los objetivos y metas, formular políticas, planes operativos, crear una organización compatible para poner los planes en acción, dirigir y motivar al personal para ejecutar los planes y controlar las actividades de acuerdo con el plan.

- **Revisión de Procedimientos de Control Interno:** Le corresponde al titular revisar, vigilar los procedimientos, normas y métodos adoptados en relación con los elementos constitutivos del Control Interno, con el permanente mejoramiento del funcionamiento de cada entidad y actualizando sus procedimientos a través de un sistema de información que le permita identificar sus posibles deficiencias.

_ **Normas Administrativas:** Planificación, organización, unidad de mando, ámbito de supervisión directa, delimitación de responsabilidades (segregación de funciones, autorización y registro de operaciones, contabilidad, comunicaciones y potencial humano (unidad de personal, selección de personal, conducta de los funcionarios y colaboradores, capacitación, entrenamiento y desarrollo del personal, asistencia, rotación, y evaluación de recursos humanos) (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

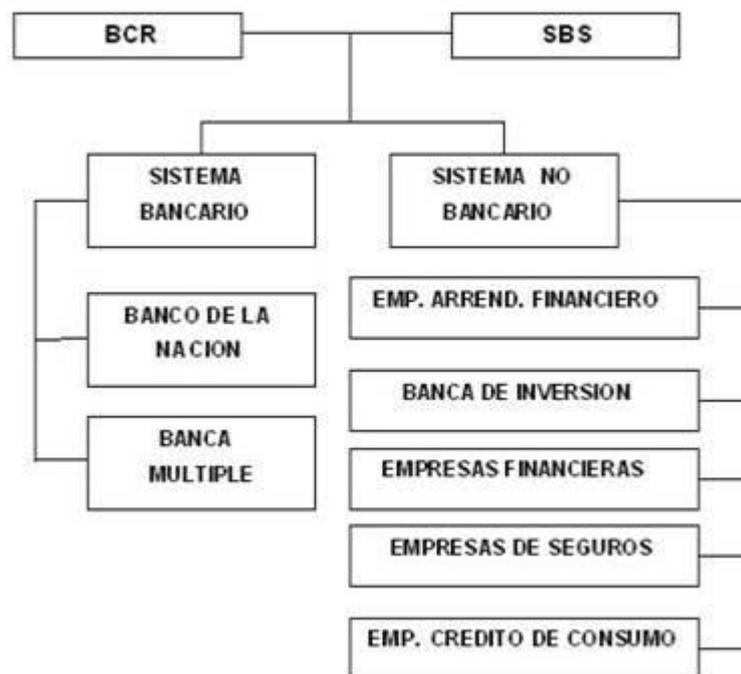
2.2.2 Teoría de entidad financiera:

2.2.2.1 Las Entidades Financieras

Una entidad financiera es una institución que realiza operaciones de intermediación

financiera. Las principales figuras financieras son los bancos de intermediación, de inversión, bancos estatales, financieras, las Cajas Municipales de Ahorros y Creditos (CMAC), Cajas Municipales de Crédito y Popular (CMCP), Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), Edpymes, Bancos de Inversión, compañías de seguros, etc.

Los servicios de intermediación ofrecidos por las entidades financieras se basan principalmente en la captación de fondos (operaciones pasivas) y la posterior colocación de dichos fondos (operaciones activas), obteniéndose un beneficio por el spread o margen (diferencia entre el tipo de interés al que pide y presta dinero).



Fuente: Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP, Boletín consolidado del sistema financiero

2.2.3 Reseña Histórica del caso de estudio:

Compartamos Financiera es una institución peruana de servicios financieros que es parte de Gentera, grupo empresarial mexicano. Otorgan créditos de pequeños empresarios, para atender necesidades de capital de trabajo, de inversión, consumo con metodologías de crédito individual y grupal. Además, ofrecen servicios de ahorro y seguros como oferta complementaria a sus clientes.

Es una empresa que tiene como propósito erradicar la exclusión financiera, generando valor compartido. Es decir, creando valor económico, humano y social. En ese contexto, para esta empresa, es muy importante lograr que cada uno de sus colaboradores entienda de manera profunda este propósito y se enfoquen en el valor de la persona, el servicio, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la rentabilidad.

En el 2015, la empresa mexicana Gentera anunció la adquisición del 15.79% remanente de las acciones de Compartamos Financiera, convirtiéndose en tenedora del 100% de las acciones. El monto de esta transacción fue de aproximadamente US\$ 27 millones.

En un comunicado enviado a la Bolsa de Valores de México, Gentera dijo que continuará comprometida con los esfuerzos para lograr una mayor inclusión financiera y espera servir a más clientes a través de las diferentes compañías que integran a Gentera.

"Comprometidos con la generación de valor social, económico y humano seguiremos

trabajando fuertemente para alcanzar nuestras metas, gracias a nuestros socios y cooperantes, a nuestros colaboradores y especialmente a nuestros clientes, nos convertimos en un vehículo de progreso", agregó Carlos Labarthe, presidente de Genera.

Actualmente Compartamos Financiera en Peru, cuenta con 10 millones de clientes hasta el año 2019, y con 88 oficinas en todo el ambito nacional.

2.2 Marco Conceptual

2.3.1 Definición del control interno:

Mantilla (2013), en su libro: "Auditoría al control interno", pág. 1, Ediciones ECOE. Santander – Colombia, menciona lo siguiente: El control interno es definido de maneras diferentes y por consiguiente aplicado en formas distintas. Esa es, posiblemente, su mayor dificultad inherente. En la búsqueda de soluciones a ello, se ha intentado recoger en una sola definición los distintos elementos comunes que permiten alcanzar consenso sobre el particular. De esos esfuerzos, el que más éxito y reconocimiento internacional ha tenido es COSO, si bien hay otras alternativas entre las cuales se destacan GRC (Estados Unidos). Este último objetivo fue incorporado por la adenda realizada en 1994 y no corresponde a la estructura conceptual original habida cuenta que responde a la necesidad específica de entidades que tienen que controlar activos que no son de su propiedad pero que constituyen parte de sus objetivos de negocio. El proceso de control interno lo separa en cinco componentes: ambiente de control; valoración de riesgos; actividades de control; información y comunicación; y, monitoreo.

2.3.2 Definición del control administrativo:

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros. Incluyen más que todos controles tales como análisis estadísticos, estudios de noción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad. En el control administrativo se involucran los planes de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia. Implica todas aquellas medidas relacionadas con la eficiencia operacional y la observación de políticas establecidas en todas las áreas de la organización.

2.3.3 Definición del control contable:

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna. “El autor Moreno nos manifiesta sobre la clasificación de control interno, siendo estas control administrativo y control contable indicando las actividades de cada una de ellas que en realidad se asemejan en mi opinión ya que estas se involucran plenamente pero no quiere decir que son iguales”.

III. HIPOTESIS

En la presente investigación no se planteo hipótesis porque la investigación fue descriptiva bibliográfica documental y de caso.

IV. METODOLOGIA

4.1 Diseño de investigacion:

La investigación utilizó el diseño Cualitativo-Descriptivo-bibliográficodocumental y de caso.

4.2 Poblacion y muestra:

Por ser una investigación bibliográfica documental no aplica población, se ha tomado como muestra a la empresa del caso en estudio.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores:

No aplica.

4.4 Tecnicas e instrumentos de recolección de datos:

4.4.1 Tecnicas

Para el recojo de la información del objetivo especifico 1 se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental, para el recojo de la información del objetivo especifico 2 se utilizo la tecnica de la encuesta, y para el recojo de la información del objetivo especifico 2 se utilizo la informacion recolectada del objetivo especifico 1 y 2.

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizaron fichas bibliográficas.

4.4.2 Instrumentos

Para el recojo de información de la empresa caso, se utilizó un cuestionario.

4.5 Plan de análisis:

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. Compartamos Financiera S.A Agencia Nuevo Chimbote 2019.

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

4.6 Matriz de consistencia:

(Ver anexo 01).

4.7 Principios éticos

_ **Consentimiento informado:** Es un proceso mediante el cual un sujeto confirma voluntariamente su deseo de participar en un estudio en particular después de haber sido informado sobre todos los aspectos de éste que sean relevantes para que tome la decisión de participar, así mismo, el consentimiento informado se documenta por medio de un formulario de consentimiento informado escrito, firmado y fechado **(Maguiña, 2018)**.

V. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

5.1 Resultados:

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú, 2019.

CUADRO 01: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Sosa (2015)	Afirma que se debe implementar la jerarquización y toma de decisiones por parte de gerencia con planes de trabajos diarios en la organización, para así tomar consideración de la importancia de las decisiones que se dan en la entidad.
Ramírez (2014)	Determina que frente a las deficiencias en las actividades de control, se necesita implementar una gestión estratégica y transparente que agregue valor mediante una guía estratégica, lo que se lograría con la implementación de las prácticas de la buena Dirección.
Maldonado & Castillo (2015).	Afirma a la conclusión que la banca online es una muy buena estrategia para los usuarios, pues es de libre disponibilidad de la persona, así mismo, ahorra tiempo y mantiene un mejor control de las diversas operaciones del cliente-banco.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir las características de control interno administrativo de Compartamos Financiera SA Agencia Nuevo Chimbote, 2019.

CUADRO 02: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2

ITEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
	SI	NO
Ambiente de control		
1 ¿Cuenta la empresa con un sistema de control interno implementado?	X	
2 ¿La empresa reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?	X	
3 ¿La empresa incentiva el desarrollo transparente de las actividades de gestión de la entidad?	X	
4 ¿La empresa ha difundido y es de conocimiento general: La misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?	X	
5 ¿La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos y otros documentos normativos?	X	
Evaluación de los riesgos		
6 ¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos?	X	
7 ¿La empresa ha establecido y difundido los lineamientos y políticas para la administración de riesgos?	X	
8 ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X	
9 ¿En el desarrollo de las actividades se ha determinado e identificado la posibilidad de que ocurran riesgos?	X	

10 ¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos significados, también los impactos? X

Actividades de control

11 ¿Se efectúa periódicamente la rotación del personal asignados en puesto susceptibles a riesgos de fraude? X

12 ¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y preparación de los recursos documentarios y archivos que repercutan en la eficiencia y eficacia del desempeño? X

13 ¿El acceso de los recursos, de archivos quedan evidenciados tales como, recibos, actas, informes, entre otros? X

14 ¿Periódicamente se comparan los recursos con los registros de la identidad, por ejemplos, arqueos, inventarios, supervisiones, entre otros? X

15 ¿Se ha identificado los activos propuestos, como robo o uso no autorizado y se han establecido medida de seguridad para los mismos? X

Información y comunicación

16 ¿La información de la gestión financiera es evaluada, organizada y sintetizada para la toma de decisiones? X

17 ¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantiza el adecuado suministro de información para el cumplimiento y funciones de sus responsabilidades del personal? X

18 ¿La empresa está integrada a un solo sistema de información, el cual se ajustan a las necesidades de sus actividades? X

19 ¿La empresa ha elaborado y difundido documentos que oriente la documentación interna? X

20 ¿Están establecidos los canales de comunicación donde los trabajadores pueden informar? X

Supervisión y monitoreo

21 ¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello? X

22 ¿Se realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente en los procesos que intervienen los trabajadores que se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos? X

23 ¿Las deficiencias y problemas detectados por la empresa se registran y comunican con prontitud a los responsables, con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su corrección? X

24 ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejoras, se dispone de medidas adecuadas para desarrollarla? X

25 ¿La empresa periódicamente realiza autoevaluaciones que le permiten proponer planes de mejora, los mismos que son ejecutados periódicamente? X

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la entidad financiera Compartamos Financiera SA Agencia Nuevo Chimbote.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Hacer el análisis comparativo de las características de control interno administrativo en las entidades financieras del Perú y de Compartamos Financiera SA Agencia Nuevo Chimbote, 2019.

CUADRO 02: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
AMBIENTE DE CONTROL	Turpo (2013) , afirmó Entidades financieras ponen varias excusas para no aceptar en forma anticipada cuotas, parciales o totales de la devolución de un préstamo. Norma de la SBS dispone que trámite sea inmediato y gratuito. De lo contrario habrá multas.	Compartamos Financiera S.A de acuerdo a ley cuenta con Manual de políticas y procedimientos actualizados para solucionar situaciones de pago anticipado de sus clientes.	No coinciden
EVALUACIÓN DE RIESGOS	Aleman (2016) , afirmó que instituciones bancarias, cuentan con técnicas para identificación y evaluación de riesgos.	L< entidad financiera, cuenta con técnicas para identificación y evaluación de riesgos.	Si coinciden

ACTIVIDADES DE CONTROL	Paz & Dávalos (2014) , concluyeron que la planificación de manera continua serviría de mucha ayuda y facilitaría el control, así mismo agilizaría los procesos, aparte que le permitirá obtener la información de forma inmediata.	La institución bancaria, realiza la planificación de las actividades y son comunicada oportunamente entre la Dirección y todos los niveles de la institución.	Si coinciden
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Taboada (2015) , concluyó que bancos y cajas de crédito están en la obligación de mostrar toda la información a los clientes, sobre los pagos, tasas de interés.	La entidad financiera, cuenta con Área de atención al usuario, que facilita el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la institución.	Si coinciden
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	Diario Gestión Perú (2019) , afirmo que la SBS y Asbanc, juntamente con las entidades financieras, realizaran inspecciones a las entidades del país con la finalidad de verificar los requisitos mínimos de seguridad necesarios para salvaguardar la vida de las personas.	La entidad financiera, cumple con los procedimientos de seguridad al cliente y a sus trabajadores protegiendo sus vidas e integridad de los mismos.	Si coinciden

Fuente: Elaboración propia, en base a las comparaciones de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

5.2 Analisis de Resultados:

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Turpo (2013), Paz & Dávalos (2014), Taboada (2015), Sosa L. (2015), Ramírez (2014), Maldonado & Castillo (2015) & Aleman (2016), el control interno administrativo en las entidades financieras del Perú, es una herramienta que tiene por finalidad salvaguardar los activos de pérdidas provenientes de fraudes o errores que puedan salvaguardarse, implementando medidas de control, permitiendo mejorar la gestión de las entidades financieras promoviendo la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones, mitigando riesgos para el logro de objetivos.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

Para realizar el análisis de los resultados del objetivo específico 2, se ha tomado en cuenta los cinco componentes del control interno en la empresa del caso estudiado:

Respecto al componente ambiente de control

De las 6 preguntas realizadas al gerente de Compartamos Financiera Agencia Nuevo Chimbote, las cuales representan el 100%, son respuestas SI positivas, lo cual refleja que en la entidad financiera, hay un buen ambiente de control. Lo que maso menos concuerda, con la teoría de Hernández (2011), citado por **Hervias (2019)**, quien señala que, el ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa, aportando disciplina y estructura, incluyendo la integridad, los valores éticos y la capacidad de sus empleados, tomando en cuenta la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección les asigna autoridad, responsabilidades, organiza

y les desarrolla profesionalmente, como, en atender y orientar a la sociedad de acuerdo al rubro al que se dedican.

Respecto al componente de evaluación de riesgos

De las 5 preguntas realizadas al gerente de Compartamos Financiera Agencia Nuevo Chimbote, las cuales representan el 100%, son respuestas SI, lo cual refleja que la empresa del caso, se esmeran por estar al tanto de los posibles riesgos a ocurrir. Lo que maso menos concuerda, con la teoría de Hernández (2011), citado por **Hervias (2019)**, quien señala que, la evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los mismos, que son relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han sido gestionadas.

Respecto al componente de actividades de control

De las 19 preguntas realizadas al gerente de Compartamos Financiera Agencia Nuevo Chimbote, las cuales representan el 100%, el total de respuestas son SI, lo cual refleja que la entidad del caso, realiza actividades de control, a través de su encargado y/o administrador. Lo que maso menos concuerda, con la teoría de Hernández (2011), citado por **Hervias (2019)**, quien señala que, las actividades de control son las políticas y los procedimientos, que ayudan a llevar a cabo, las instrucciones de la dirección de una empresa; así mismo, son medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos; a través de toda la organización en todos los niveles.

Respecto al componente información y comunicación

De las 9 preguntas realizadas al gerente de Compartamos Financiera Agencia Nuevo Chimbote, las cuales representan el 100%, de las respuestas son SI, lo que refleja que la empresa del caso, utiliza el sistema informático para tener su base de datos. Lo que maso menos concuerda, con la teoría de Hernández (2011), citado por **Hervias (2019)**, quien señala que, el componente de información y comunicación consiste en identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades, con una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las áreas, de arriba hacia abajo y a la inversa.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

De las 9 preguntas realizadas al gerente de Compartamos Financiera Agencia Nuevo Chimbote, las cuales representan el 100%, el total de respuestas son SI, lo cual refleja que entidad del caso, realiza un monitoreo continuo de sus actividades, utilizando su propia base de datos.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

Cabe mencionar que de los 5 componentes de control interno que son los elementos de comparación que representan el 100%, 4 (80%) sí coincide y 1 (20%) no coinciden.

Los resultado nacionales (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) si coinciden, debido a que los autores nacionales y del caso en estudio, señalan que las empresas no cuentan con la difusión y conocimiento general de la

misión, visión, metas y objetivos estratégicos; en el desarrollo de sus actividades, determina e identifica la posibilidad de que ocurran riesgos; periódicamente, compara los recursos con los registros de la identidad, por ejemplos, arqueos, inventarios, supervisiones, entre otros; y periódicamente realizan autoevaluaciones que le permiten proponer planes de mejora, los mismos que son ejecutados.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

La mayoría de los autores revisados establecen que el control interno para las entidades financieras del Perú, es una herramienta que tiene por finalidad salvaguardar los activos de pérdidas provenientes de fraudes o errores que puedan salvaguardarse, mejorando su gestión empresarial, promoviendo la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones, mitigando riesgos para el logro de objetivos.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

En el caso del de Compartamos Financiera Agencia Nuevo Chimbote y de acuerdo a lo manifestado por el gerente: La entidad tiene implementado formalmente un sistema de control interno, y si toma en cuenta al control interno y la aplica de manera adecuada, así mismo, toma en cuenta los componentes del informe COSO, como, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo; con la finalidad de seguir mejorando su gestión administrativa y operativa.

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

Según la mayoría de los autores nacionales revisados y de Compartamos Financiera Agencia Nuevo Chimbote, tienen implementado formalmente un sistema de control interno, y lo toman en cuenta de manera adecuada a los componentes del control interno con el fin de mejorar su gestión administrativa y operativa con la finalidad de ser eficientes, eficaces, contar con una cartera de clientes que permite al negocio seguir operando, obtener ganancias y consolidarse en el mercado.

6.4 Respecto al objetivo general:

De la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que, respecto a los componentes de control interno: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo, de los resultados encontrados por los autores nacionales y el caso en estudio, si coinciden, porque, tanto los autores nacionales como la empresa del caso, aplican el control interno, mostrando su interés en los componentes del informe COSO, que permite mejorar su gestión, eficiencia, eficacia, para el logro de sus objetivos. Por lo tanto se recomienda a la entidad financiera en estudio, seguir aplicando el control interno implementado, de la manera que lo viene realizando.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias bibliográficas:

BCRP (2014). En su folleto Institucional: “Banco Central de Reserva del Perú”, disponible en: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/sobre-elbcrp/folleto/folleto-institucional.pdf>.

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

Cook & Winkle (s.f.). En el Tomo I de "Auditoría" define el Control Interno como un sistema, disponible en: <http://www.mailxmail.com/cursoauditoria-administracion-publica-control-interno/control-internoantecedentes-evolucion-2-2>.

Diario La República (2012). En su edición digital Artículo: “DICSCAMEC, SBS y BCRP inspeccionarán bancos para garantizar mayor seguridad”, disponible en: <http://larepublica.pe/15-01-2012/dicscamec-sbs-ybcrp-inspeccionaran-bancos-para-garantizar-mayor-seguridad>.

Ferrari (2012).- En el artículo publicado en el diario El comercio: “Cinco millones de peruanos no tienen acceso al sistema financiero”, disponible en: <http://elcomercio.pe/economia/peru/cinco-millones-peruanos-notienen-acceso-al-sistema-financiero-noticia-1424224>

- Flores & Zamora (2010). En su Tesis: “Modelo de un sistema de control interno para la Banca Ecuatoriana”, disponible en: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/2379/1/T-ESPE-014570.pdf>.
- Gutiérrez (2015). En su Tesis: “Diseño e implementación de un sistema de generación automática de claves para cerraduras electrónicas para las bóvedas del Banco Guayaquil”, disponible en: <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/31361>.
- Larrán (2007). En su Investigación: “La Banca por internet como innovación tecnológica en el sector Bancario”, disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2741/274120280008.pdf>
- Luesma & Meléndez (2011). En su artículo: “Control interno de las entidades financieras: funciones de control y riesgo reputacional”, disponible en: http://www.fef.es/new/publicaciones/papeles-de-lafundacion/item/download/1059_e6b3f47fe748b33a53f66b952e462c19.html
- Martínez (2015). En su artículo que publicó en la revista Increscendo “Sobre riesgo de Inst. Financieras”, disponible en: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-cienciascontables/>
- Ordoñez (2012). En su Tesis: “Sistema de control interno de la Información Financiera en Entidades Cotizadas”, disponible en: <https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/consulta/registro.cmd?id=143327>
- Paz & Dávalos (2014). En su tesis: “La contabilidad como herramienta de gestión y su incidencia en la toma de decisiones, en el área de operaciones del Banco

- Financiero de la ciudad de Trujillo en el año 2013-2014”, disponible en:
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/>
- Sagastegui (2015). En su tesis: “Desarrollo de nuevos servicios en entidades financieras de la ciudad de Piura, Perú”, disponible en:
<http://pirhua.udep.edu.pe/handle/123456789/2277>.
- Taboada (2015). En su artículo: “Si la población se capacita, defiende sus derechos ante el sistema financiero”, disponible en: <http://udep.edu.pe/hoy/2015/si-la-oblacion-se-capacita-defiendesus-derechos-ante-el-sistema-financiero/>
- Turpo (2013). En el artículo publicado en el diario La república: “Bancos obligados a recibir el pago de deudas adelantadas”, disponible en: <http://larepublica.pe/25-05-2013/bancos-obligados-a-recibir-el-pago-de-deudas-adelantadas>
- Trivelli (2013). En su artículo “Inclusión financiera, un reto que tenemos que atender”, publicado en el diario Perú 21, disponible en:
<http://peru21.pe/opinion/inclusion-financiera-reto-que-tenemos-que-atender-215955>
- Walter B. Meigs (s.f.). En el Tomo I del libro "Principios de Auditoría" En el documento conocido como Standars para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna), disponible en:
https://books.google.es/books/about/Principios_de_auditor%C3%ADa.html?hl=es&id=cb08AAAACAAJ
- Cuaspud E. Y Yáñez D. (2015) <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9206>
- Gonzales A. (2017)
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3581/1/2017_GonzalesHern%C3%A1ndez.pdf

Maldonado, R., Castillo, R. (2015) <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1>

Sosa L. (2015),

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/152/1/SOSA%20>

PEREZ.pdf

7.2 Anexos:

7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia.

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Caracterización del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú: Caso partamos Financiera SA Agencia Nuevo Chimbote, 2019.	¿Cuáles son las características de control interno administrativo en las entidades financieras del Perú y de Compartamos Financiera SA Agencia Nuevo Chimbote, 2019?	Describir las características de control interno administrativo en las entidades financieras del Perú y de Compartamos Financiera SA Agencia Nuevo Chimbote, 2019.	<p>1) Describir las características de control interno administrativo en las entidades financieras del Perú.</p> <p>2) Describir las características de control interno administrativo de Compartamos Financiera SA Agencia Nuevo Chimbote, 2019.</p> <p>3) Realizar el análisis comparativo entre las características de control interno administrativo en las entidades financieras del Perú y de Compartamos Financiera SA Agencia Nuevo Chimbote, 2019.</p>

Fuente: Elaboración propia

7.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas - (Norma APA).

FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,
ETC. AUTOR: _____
APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO

Y SUBTITULO: _____

_____ LUGAR DE _____

EDICION: _____ AÑO
EN QUE SE OBTUVO: _____ NUM. DE _____

PAGINAS: _____ NIVEL ACADEMICO _____

OBTENIDO: _____ INSTITUCION Y DEPENDENCIA
QUE OTORGA EL _____

NIVEL ACADEMICO: _____

_____ NOMBRE DEL ASESOR: _____

APELLIDO (s), Nombre (s), LOCALIZACION DE LA
OBRA: _____

Autor/a: _____ Titulo: _____ Año: _____	Editorial: _____ Ciudad, país: _____
Resumen del contenido: _____ _____ _____ _____	
Número de edición o impresión: _____ Traductor: _____	

7.2.3 Anexo 03: Cuestionario.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la institución para desarrollar el trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú: Caso partamos Financiera SA Agencia Nuevo Chimbote, 2019.

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

ITEMS (PREGUNTAS)		RESULTADOS	
		SI	NO
Ambiente de control			
1	¿Cuenta la empresa con un sistema de control interno implementado?		
2	¿La empresa reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?		
3	¿La empresa incentiva el desarrollo transparente de las actividades de gestión de la entidad?		
4	¿La empresa ha difundido y es de conocimiento general: La misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?		
5	¿La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos y otros documentos normativos?		
Evaluación de los riesgos			
6	¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos?		
7	¿La empresa ha establecido y difundido los lineamientos y políticas para la administración de riesgos?		
8	¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?		
9	¿En el desarrollo de las actividades se ha determinado e identificado la posibilidad de que ocurran riesgos?		
10	¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos significados, también los impactos?		
Actividades de control			
11	¿Se efectúa periódicamente la rotación del personal asignados en puesto susceptibles a riesgos de fraude?		
12	¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y preparación de los recursos documentarios y archivos que repercutan en la eficiencia y eficacia del desempeño?		
13	¿El acceso de los recursos, de archivos quedan evidenciados tales como, recibos, actas, informes, entre otros?		

14	¿Periódicamente se comparan los recursos con los registros de la identidad, por ejemplos, arqueos, inventarios, supervisiones, entre otros?		
15	¿Se ha identificado los activos propuestos, como robo o uso no autorizado y se han establecido medida de seguridad para los mismos?		
Información y comunicación			
16	¿La información de la gestión financiera es evaluada, organizada y sintetizada para la toma de decisiones?		
17	¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantiza el adecuado suministro de información para el cumplimiento y funciones de sus responsabilidades del personal?		
18	¿La empresa está integrada a un solo sistema de información, el cual se ajustan a las necesidades de sus actividades?		
19	¿La empresa ha elaborado y difundido documentos que oriente la documentación interna?		
20	¿Están establecidos los canales de comunicación donde los trabajadores pueden informar?		
Supervisión y monitoreo			
21	¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?		
22	¿Se realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente en los procesos que intervienen los trabajadores que se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos?		
23	¿Las deficiencias y problemas detectados por la empresa se registran y comunican con prontitud a los responsables, con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su corrección?		
24	¿Cuándo se descubre oportunidades de mejoras, se dispone de medidas adecuadas para desarrollarla?		
25	¿La empresa periódicamente realiza autoevaluaciones que le permiten proponer planes de mejora, los mismos que son ejecutados periódicamente?		