



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**

**FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DEL PERÚ: CASO

CAJA TRUJILLO – AG.CASMA 2016

**INFORME DE TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE  
CONTADOR PÚBLICO**

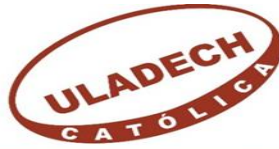
**AUTORA:**

BACH. SOFIA YNES SANTAMARIA FRUCTUOSO

**ASESOR:**

MGTR.CPCC. JULIO MONTANO BARBUDA

**CASMA – PERÚ 2017**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**

**FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DEL PERÚ: CASO

CAJA TRUJILLO – AG.CASMA 2016

**INFORME DE TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA:**

BACH. SOFIA YNES SANTAMARIA FRUCTUOSO

**ASESOR:**

MGTR.CPCC. JULIO MONTANO BARBUDA

**CASMA – PERÚ 2017**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**COMISION DEL JURADO DE TESIS**

-----

**Dr. CPCC. LUIS ALBERTO TORRES GARCÍA**

**PRESIDENTE**

-----

**Mg. CPCC. JUAN MARCO BAILA GEMIN**

**SECRETARIO**

-----

**Dr. CPCC. EZEQUIEL EUSEBIO LARA**

**MIEMBRO**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a mi Dios que en su más infinita misericordia ha estado a mi lado en cada momento de mi vida, guiando mis pasos y poniéndome justo en el momento preciso para mostrarme un nuevo camino y afrontar nuevos retos , no cabe duda que he sido inmensamente afortunada al tener a Dios siempre y para siempre a mi lado, no sé si sea la recompensa de extrañar a mis padres o simplemente es que en realidad Dios esta con cada uno de nosotros, Gracias Dios por el maravilloso regalo de la vida y la salud. “Justo a Tiempo ni antes ni Después”

Mi agradecimiento total mis tíos, primos que siempre me han motiva a seguir adelante ,a mi hermana Hilda Santamaría Fructuoso que después de tantas Tristezas encontrarte fue una de las bendiciones más hermosas en mi vida, gracias por estar siempre para mí.

A mis profesores de colegio, a mis Docentes de la universidad quiero darle las gracias por lo enseñado en el salón de clase, pero mi mayor agradecimiento es porque cada uno de ustedes no solo me llenó de conocimiento sino también me llenaron de consejos y experiencias para mi formación personal.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación denominado Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: caso Caja Trujillo – Ag. Casma 2016, tiene 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, teniendo como objetivos específicos: 1. Describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú 2016. 2. Describir las características del control interno de la empresa Caja Trujillo- Ag.Casma 2016. 3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de la empresa Caja Trujillo- Ag.Casma 2016. La investigación se justifica porque da a conocer la importancia del control interno para la toma de decisiones para el desarrollo de las empresas del sector financiero del Perú y la empresa en estudio. El trabajo es descriptivo, bibliográfico - documental de caso y se realizó mediante la recolección de información de fuentes como textos, revistas, tesis, artículos e información de Internet; teniendo como instrumento el cuestionario. Como resultados Caja Trujillo 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.

Palabras clave: Control interno, empresa, sector financiero.

## **ABSTRACT**

The present investigation is characterize the internal control of companies in the financial sector in Peru: Case Trujillo - Ag. Casma 2016, Has as its general objective: To determine and describe the internal control characteristics of Peruvian financial sector companies: case Caja Trujillo - Ag. Casma 2016, with the following specific objectives:

1. Describe the characteristics of the internal control of companies in the financial sector Of Peru 2016.
2. Describe the characteristics of the internal control of the company Caja Trujillo-Ag.Casma 2016.
3. To make a comparative analysis of the characteristics of the internal control of the companies of the financial sector of Peru and of the company Caja Trujillo- Ag.Casma 2016.

The research is justified because it reveals the importance of internal control for decision-making for the development of companies in the financial sector of Peru and the company under study. The work is descriptive, bibliographic - case documentary and was done by collecting information from sources such as texts, magazines, theses, articles and Internet information; Having as instrument the questionnaire. As results Caja Trujillo has induction programs for its staff based on the function to be developed, identifies the degree of risk for each objective, and has performance indicators for the processes, activities and tasks developed in each area.

Key Words: internal control, business, financial sector.

# CONTENIDO

.....	i
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCIÓN .....	10
Enunciado del problema.....	12
Objetivo general:.....	12
Objetivos específicos: .....	13
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	14
2.1 Antecedentes .....	14
2.1.1 Internacionales .....	14
2.1.2 Nacionales.....	23
2.1.3 Regionales.....	26
2.1.4 Locales .....	29
2.2 BASES TEÓRICAS.....	30
2.2.1 Teoría del control interno.....	30
2.2.2 Informe Coso.....	32
2.3. MARCOS CONCEPTUALES.....	40
2.3.1Tipos de Control.....	40
2.3.2 Control Interno y Sus Objetivos.....	41
2.3.3 Responsabilidad de la implementación y mantenimiento del control Interno. ....	41
2.3.4 Relación de control Interno en Ciclo de Gestión. ....	42
2.3.5 Importancia del Control Interno.....	43
2.3.6 Limitación del Control Interno.....	44
2.3.7 Sistema de Control Interno.....	44

2.3.7 ¿Qué es un sistema de Control Interno?.....	44
2.3.8 Componentes del sistema de Control Interno. ....	45
2.3.9 Niveles del Sistema de Control Interno.....	50
2.3.10 Implementación del sistema de control Interno .....	51
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>52</b>
3.1 Diseño de Investigación .....	52
3.2 Población y muestra .....	52
3.2.1 Población.....	52
3.2.2 Muestra.....	52
3.3 Definiciones conceptuales y operacionalización de las variables .....	52
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
3.4.1 Técnicas .....	53
3.4.2 Instrumentos.....	53
3.5 Plan de análisis:.....	53
3.6 Matriz de consistencia.....	53
3.7 Principios éticos .....	54
<b>IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>55</b>
4.1 RESULTADOS.....	55
4. 1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú2016.....	55
4.1.1 Resultados respecto al objetivo específico 2.....	62
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	66
Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes de la investigación y al cuestionario aplicado en caso de estudio .....	71
4.2 ANALISIS DE RESULTADOS .....	71
4.2.1 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 1: .....	71
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2. ....	72



4.2.3 Respecto al objetivo específico 3 .....	74
V. CONCLUSIONES. ....	78
5.1 Respecto al Objetivo específico 1 .....	78
5.4 Conclusión General.....	80
6.1 Referencias bibliográficas.....	81
6.2 ANEXOS .....	86
6.2.1 Matriz De Consistencia .....	86
6.2.2 Cuestionario .....	87

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno de las empresas del Sector financiero del Perú: Caso: Caja Trujillo – Ag. Casma 2016, tiene por objetivo identificar las características de las empresas del sector financiero del Perú, para poder identificar los puntos débiles que ocasionan conflicto en el cumplimiento de la normativa, manual y procedimiento dentro de la empresa, en ocasiones la no mejora o implementación, actualización del control interno pueden llevar a una empresa al cierre de su ciclo de sus actividades.

La preocupación que existe sobre las empresas privadas es el manejo del control interno, últimamente se ha podido ver gran cantidad de grandes y medianas empresas que de la noche a la mañana ya no lo eran. Algunas empresas quebradas, otras en reestructuración y otras declaradas como insolventes. Frente a estos hechos las interrogantes que nos planteamos es si acaso los hechos mencionados no son previsibles, si los estados financieros no son un parámetro de medición o es que el Patrimonio se puede observar y desaparecer de la noche a la mañana y las empresas pueden decir hasta aquí llegamos; y además, dónde quedan las auditorías externas con dictámenes limpios o salvedades. Cuando uno analiza esta problemática se piensa en la importancia que tiene el control interno a efectos de que pueda permitir que la empresa subsista y desarrolle. Como ejemplo tenemos las quiebras del Banco de la República, Banco Nuevo Mundo, Caja Rural de Ahorro y Crédito de Chavín los grandes consorcios de empresas papeleras, empresas constructoras, etc.

Los que pagan por la deficiencia de control no son los accionistas porque generalmente ellos ya recuperaron su capital, quienes llevan la peor parte son los trabajadores y el Estado, porque las empresas al quebrar, también se llevan los tributos del IGV y la renta. Ahora vamos a definir lo que es el control interno. Tiene como función primordial evaluar en forma independiente la eficiencia, eficacia, economía y equidad de las operaciones contables financieras, administrativas, de gestión de otra naturaleza de la entidad. Es un proceso que lleva a cabo la gerencia de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos. Ramón (2004)

En 1992 el Comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión Treadway lanzó un documento titulado "Control interno - marco de trabajo integrado". Este documento ha servido como mapa para los sistemas de control internos efectivos desde ese entonces. Al entender las características de los sistemas de control interno efectivos, puedes diseñar, implementar y operar de forma efectiva controles para proteger los activos de tu negocio. Friedman (1992)

La empresa objeto de estudio es la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. con RUC N° 20132243230, en adelante “Caja Trujillo”, es una institución financiera con personería jurídica de derecho público, constituyendo una empresa municipal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, con autonomía técnica, administrativa, financiera dentro de las limitaciones legales vigentes. Se constituyó al amparo del Decreto Ley N° 23039 (derogado por el Decreto Legislativo N° 770) y Decreto Supremo N° 451-83-EFC que autorizó su funcionamiento el 12 de Octubre de 1983.

La Caja Trujillo tiene por finalidad fomentar la descentralización financiera y la democratización del crédito. La Caja Trujillo está sujeta a control y supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la Contraloría General de la República y a la regulación monetaria y crediticia del Banco Central de Reserva del Perú; contando además con el asesoramiento de la Federación Peruana de Cajas Municipales, Caja Trujillo sus: MISIÓN, Promovemos la satisfacción de nuestros clientes a través de soluciones financieras integrales y oportunas, contribuyendo al desarrollo económico y social del país. VISIÓN, Ser la primera institución micro financiera digital reconocida por su agilidad, solidez y bancarización, generando valor a nuestros grupos de interés. VALORES, Compromiso, Integridad, Equidad, Servicio, Innovación.

Es por ello que el presente informe lleva por título: Caracterización de control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Caja Trujillo- Ag. Casma 2016. Por lo expuesto anteriormente,

Enunciado del problema

**¿Cuáles son las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Caja Trujillo – Ag. Casma 2016?** Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente

Objetivo general:

Determinar y describir las características de control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Caja Trujillo- Ag. Casma 2016.

Y para poder cumplir con el objetivo general, se han planteado

Objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú 2016.
2. Describir las características del Control Interno de la empresa Caja Trujillo- Ag.Casma 2016.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de la empresa Caja Trujillo- Ag.Casma 2016.

La presente investigación se justifica porque nos permite conocer a nivel descriptivo, bibliográfico y de caso, las características de control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Caja Trujillo- Ag. Casma 2016, puesto que se desconoce que está pasando con las variables de la empresa. De igual forma la presente investigación servirá como antecedentes y base teórica para futuras investigaciones.

También dar a conocer la importancia del control interno para la toma de decisiones para el desarrollo y crecimiento de las empresas del sector financiero del Perú y de la empresa del caso en estudio.

Detalla características del control interno en las empresas del sector financiero , y al riesgo que se encuentra expuesta una entidad al no cumplir de manera adecuada, oportuna y eficientemente cada una de las normas, políticas y procedimiento.

Finalmente también la presente investigación se justifica porque a través de su desarrollo y sustentación permitirá culminar la carrera, lo que a su vez hará que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote mejore sus estándares de calidad establecidos por la Nueva Ley Universitaria.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

**Acosta & Ariza (2007).** En su investigación denominada: “Diagnóstico para el mejoramiento del sistema de control interno de la empresa ANIPACK LTDA en Bogotá”.

Durante el proceso de auditoría, se logra establecer que la gerencia de la empresa no vislumbra la importancia del control interno y las implicaciones de los riesgos que se corren por las falencias en este aspecto al respecto se logran generar conciencia alrededor del tema.

Uno de los principales resultados del diagnóstico, es que Anipack Ltda. Presenta falencias en aspectos importantes como el direccionamiento ético. Estas fallas impiden que se difunda en los trabajadores postulados claros sobre el proceder y fundamentación ética de la empresa y admite que el tema ético sea interpretado y aplicado en la organización al

criterio de cada cual. En cuanto a la eficiencia del sistema de control interno para ANIPACK Ltda, con la aplicación de la herramienta se logra establecer una calificación general que determina un nivel de cumplimiento bajo. Aunque este nivel de cumplimiento infiere que se aplican los aspectos básicos del control interno, es necesario optimizar este resultado a fin de no dejar brechas que admitan poner en riesgo el patrimonio y la razón social de la empresa. Otras de las debilidades destacadas en el diagnóstico, es la falta de manuales de funciones y procedimientos, por lo que dentro de la propuesta de mejora se señala la importancia de implementar el diseño de estos manuales y así suplir esta necesidad.

El diseño de la herramienta de diagnóstico y su aplicación, fueron fuentes fundamentales para la evaluación del sistema, pues los parámetros definidos por el Informe COSO, permiten abarcar cada una de las instancias de mayor influencia en el desempeño y supervisión de un negocio, siendo esta el ambiente de control como base de toda la gestión empresarial.

La evaluación del sistema de control interno para ANIPACK Ltda., permitió identificar la necesidad de replantear y documentar el mismo. La gerencia adquiere conciencia sobre la importancia del control y los riesgos que implica no aplicar eficientemente todos los criterios relacionados con el tema, por lo que se compromete a implementar la

propuesta de mejora y evaluar el sistema mínimo una vez al año. Con el diagnóstico se establece la existencia de fallas en la comunicación interna.

Es decir, la gerencia manifiesta que existen mecanismos de control interno, pero los demás niveles (técnico y operativo) no perciben estos mecanismos, lo que da cuenta de un problema en la comunicación de las actividades de control a todos los involucrados en el negocio.

## RECOMENDACIONES

Es importante diseñar e implementar manuales de funciones y procedimientos por escrito, a fin de que tanto la empresa como los empleados tengan claras sus responsabilidades y limitaciones en las actividades que realizan dentro de la empresa.

Se debe diseñar un código de ética y buen gobierno, el cual debe ser documentado e infundido en la empresa. De esta manera se tendrá un soporte ético que debe ser cumplido tanto por los empleados como por los socios de la misma. Es necesario establecer comunicación clara tanto verbal como escrita con los empleados de la empresa, pues la gerencia asume la existencia de mecanismos de control, que los empleados expresan no conocer, por lo que es necesario informar y dejar evidencia de los mismos. En vista del crecimiento de la empresa tanto en sus ingresos como en su tamaño, es de vital importancia realizar una



auditoría periódica, (mínimo una vez al año), para evaluar los diferentes aspectos del control interno, a fin de detectar y corregir falencias. De lo contrario la empresa está expuesta a riesgos en cuanto a pérdidas económicas, de imagen o de mercado.

**Flores & Zamora (2010).** En su Tesis titulado: “Modelo de un sistema de control interno para la Banca Ecuatoriana”, Manifestó que: El sistema de control interno de la Banca Ecuatoriana presenta un ambiente de control apropiado que inculca actitudes de integridad y conciencia de control a nivel de organización; con políticas y procedimientos que fomentan los valores en el personal; con una estructura organizacional acorde al volumen y complejidad de sus operaciones.

**Segovia (2011).** En su Tesis denominado “Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía datugourmet cia. Ltda.” La falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la Compañía genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas. El capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz.

La compañía Datugourmet Cía. Ltda. Se desempeña en un campo económico que presenta muchas oportunidades de crecimiento,

condición que exige la implementación de un sistema de control interno para el control de sus procesos desempeñados en las unidades técnicas y administrativas.

#### Recomendaciones

Promover el compromiso de cada uno de los empleados o colaboradores de la compañía en el cumplimiento cabal de los procesos predefinidos y sus lineamientos. Implementar el sistema de control interno propuesto con la finalidad de obtener una herramienta importante para el correcto desempeño de sus actividades, que a su vez les permita obtener mayor confiabilidad de la información que generan. Crear unidades de supervisión o monitoreo del sistema de control interno

A implementarse, el cual vele por su correcta aplicación, actualización y cumplimiento. Planificar evaluaciones periódicas de los controles implementados, con la participación de los funcionarios claves de la Compañía y las unidades de supervisión. Diagnosticar el funcionamiento y cumplimiento de los controles Planteados; para medir y cuantificar los resultados obtenidos en los períodos de evaluación.

**Alvarado & Tuquiñahui (2011).** En su tesis titulada: “Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo coso, aplicado a la empresa electro instalaciones en la ciudad de cuenca” – ecuador. Teniendo como objetivo general comprar y vender productos

de buena calidad y bajos costos que satisfagan las necesidades del consumidor, para lograr abarcar el mercado nacional maximizando utilidades y minimizando costos; llego a las siguientes conclusiones:

Que el control interno es un plan de organización en el cual se utilizan métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promueve la eficiencia en las operaciones y provoca adherencia a las políticas prescritas por la administración.

También permite a una organización limitar los fraudes o apropiaciones, limita las facultades de determinados ejecutivos y directivos, permitiendo evitar y detectar arbitrariedades, decisiones indebidas, incompetencia y otros hechos de más gravedad, lo que pudiera ser la causa de que en ocasiones determinados directivos sean remisos a la aplicación de un sistema que los controle y los limite.

**Aguirre & Armenta (2012).** En la revista “El Buzón de Paccioli, Año XII Número 76 Enero – Marzo, titulada: “La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México”, concluyen que, en la actualidad las PYMES se encuentran en un entorno de constante competencia, el logro de ventajas competitivas es de gran importancia en el desarrollo de las empresas, el contar con una

estructura definida del control interno ayudará alcanzar el éxito en las mismas.

También menciona que el control interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de control. Evaluarlo en la parte administrativa y contable en las PYMES donde es necesaria la activa participación del dueño o propietario en determinadas funciones claves; así como la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, para proporcionar la seguridad razonable de que se logran los objetivos propuestos por la empresa.

Para que una Pequeña y Mediana Empresa funcione de acuerdo a lo planeado al inicio de sus operaciones es necesario que el empresario o dueño de la misma no confunda la propiedad con la capacidad de dirigir, de alguna manera el creer que él es el único que sabe cómo llevar a cabo las operaciones en la empresa, y el querer formar parte de todas las áreas sin delegar funciones, y sin permitir que personas con más conocimiento aporten ideas para la mejora de la empresa, no permite que el control interno sea adecuado.

**Ordoñez (2012).** En su Tesis titulado: “Sistema de control interno de la información financiera en entidades cotizadas”, concluye que: Para obtener un control eficiente y fiable de la información financiera se deberá llevar a cabo un estudio minucioso para identificar los riesgos y controles más significativos que puedan afectar a la entidad. Documentar los procesos afectados por la información financiera y los criterios que se utilizaran para medir los riesgos y controles que se evaluarán. El Comité de Auditoría debe tener un informe periódico de las principales conclusiones de la supervisión que se ha hecho de la información financiera. 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.

**Castillo (2014).** En su ensayo titulada : “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.

**Crespo & Suárez (2014)** En su investigación titulada: “Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso: Multitecnos S.A de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013, desarrollado en Ecuador, cuyo objetivo general fue: Elaborar el diseño, implementación y fortalecimiento del sistema de control interno (SCI) para la empresa Multitecnos S.A. La metodología es de método inductivo, la técnica de entrevistas e instrumentos de cuestionarios; los resultados encontrados fueron: Que con la implementación del sistema de control interno la empresa Multitecnos S.A. Obtiene comunicación y diagramas de flujo entre departamentos de negocios, de apoyo y administración; asigna las funciones a los responsables por cada una de las actividades de acuerdo

a las áreas departamentales y forma políticas para cada uno de los puestos y procesos de las áreas de negocio y de apoyo.

### **2.1.2 Nacionales**

**Samaniego (2013).** En su Tesis titulada: “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo” Lima - Perú, según los resultados de su investigación concluyo que, el ambiente de Control si influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo. Asimismo las Actividades de control repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados; por último el Seguimiento si repercute en la obtención de productos de calidad, además de corregir errores, es necesario hacer un seguimiento para verificar que se cumplan las medidas implantadas, de esta manera dar por concluido que el sistema funciona en forma efectiva.

**Ramírez (2014).** En su tesis titulada: “El sistema de control interno y su aplicación en las empresas comerciales en el Perú – 2014”. En su investigación concluye que es de suma importancia la evaluación del sistema de control interno a la empresa, se ha determinado la necesidad

de establecer herramientas indispensables de control interno control. Del mismo modo la empresa debe contribuir a que las finanzas del departamento sean más prosperas y eficientes.

Sin duda, el aspecto económico - contable es el reflejo de cada una de los movimientos de cualquier organización y por lo tanto, facilitar el proceso de decisión que posibilite la mejora de dicha contribución y desarrollado por los métodos y procedimientos diseñados y establecidos con la finalidad de asegurar la correcta conducción de la organización y logro eficiente de los objetivos organizacionales establecidos a través del control interno.

**Cabello (2013).** En su tesis titulada: “Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales año 2013”.En su investigación concluye que se debe contar con los procedimientos y sistemas integrados de control interno para fortalecer la gestión de las empresas comerciales, teniéndose en consideración que su aplicación influirá en el mejoramiento de sus resultados de liquidez, solvencia y rentabilidad.

A su vez se debe implementar controles internos en todas las empresas comerciales que deseen mejorar su gestión en todas sus áreas, principalmente en aquellos rubros que por su importancia, complejidad o naturaleza confluyen directamente con otros segmentos internos o externos, cuyo resultado final tarde o temprano les afectará.



Las empresas que deseen fortalecer su gestión administrativa, contable y financiera deberán implementar previamente un adecuado sistema de control interno para aumentar la eficiencia y eficacia de sus operaciones.

**Alemán (2016)**. En su tesis titulada: “Caracterización del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú”. Caso: mi banco – banco de la microempresa SA. Agencia los órganos - Talara, 2015, finalmente según lo que expresa Martínez (2015). Que para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras de la ciudad de Piura, las organizaciones están en la obligación de entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad. Mi banco – Banco de la Microempresa S. A, Agencia Los Órganos no sólo cuenta con normas y procedimientos, si no que asegurar su correcta aplicación.

**Quiroz (2015)**. En su proyecto denominado: “Propuesta de implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión económica-financiera de la empresa de transportes y servicios turismo moche SRL - año 2014” Se ha desarrollado un estudio de la situación de la empresa de transportes y servicios Turismo Moche SRL. Se han analizado sus características internas: Las Debilidades son factores o recursos que provocan una posición desfavorable frente a la competencia. De lo contrario, las fortalezas son capacidades, recursos y habilidades que cuenta la empresa y permiten tener una posición

privilegiada frente a la competencia. La situación externa: las amenazas son aquellas situaciones que provienen del entorno, éstas han sido descritas en la matriz pudiendo llegar a atentar con la organización. Por otro lado, las oportunidades son factores que resultan positivos y favorables en el entorno de la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

De esta manera, se ha obtenido un diagnóstico preciso que permitirá en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

### **2.1.3 Regionales**

**Eusebio (2014).** En su trabajo de investigación denominado “El control interno y su importancia en las pymes en el Perú, 2014”. Concluye que el control interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de control. Evaluarlo en la parte administrativa y contable en las PYMES donde es necesaria la activa participación del dueño o propietario en determinadas funciones claves; así como la aceptación y participación del personal que labora en

la empresa, para proporcionar la seguridad razonable de que se logran los objetivos propuestos por la empresa.

Es por ello que es de suma importancia el contar con un sistema de control interno en la empresa sin importar su tamaño ya que los beneficios que este con lleva pueden generar la diferencia entre el éxito o el fracaso de la misma

**OBISPO (2014)** En su tesis titulada: “Caracterización del control interno en la gestión de las empresas del Perú. Caso empresas comerciales” Periodo 2013. Luego de la revisión bibliográfica y su análisis, se llegó a las siguientes conclusiones:

La implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera en muchos casos en un 100%. El entorno o ambiente forma al personal que desarrolle sus actividades y cumpla con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa.

Con un buen sistema de control interno de inventario permitirá reportar en el momento oportuno los activos circulantes de tal manera que pueda cubrir las necesidades de sus clientes. Se debe seleccionar al personal que esté capacitado para el cumplimiento de sus funciones la cual permita reportar oportunamente las operaciones para una mejor gestión en el control y manejo de los recursos de la empresa.

Toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que ayuden a tomar decisiones independiente del rubro al cual esta pertenezca, de otro lado el control interno se caracteriza por ayudar a la gestión a corregir a todos los errores que muestre la empresa en los diversos procedimientos internos, en este sentido las empresas que apliquen podrían experimentar incremento en la productividad en cerca del 80%.

En toda organización grande o pequeña debe implementar procesos de control interno mejorar la gestión de las operaciones es necesario efectuar un control que permita procesar la información de manera exacta y oportuna a la casa matriz de la empresa y a terceros (entidad bancaria y proveedores). Dentro de una empresa es importante el análisis de los datos que se relacionan con las operaciones, entre los que se puede mencionar el control de caja y bancos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, que cuente con un adecuado control interno de lograr los objetivos de la empresa.

El realizar procedimientos de control interno en todas las áreas de la organización permite alcanzar sus objetivos casi en un 100%, sin embargo se requiere el apoyo indispensable de la autoridad máxima de la organización para llevarse a cabo; todas sus actividades se interrelacionan de manera sistemática brindando información confiable a todos sus grupos de interés.

Con la deficiencia en el control interno del área de compras y del área contable que afectan el área de ventas y la rentabilidad de la empresa; se debe diseñar un manual de procedimientos y funciones de su personal por cada área, el personal debe ser capacitado para que cumpla con el 100% de desempeño de sus funciones, debe haber una buena organización administrativa, cada compra debe estar con su cotización y orden de compra.

Aquellas empresas que no realicen procesos de control interno se deben reestructurar dicha política y reestructurarla de manera que se apliquen estos procedimientos y se pueda mejorar la gestión de la entidad. Cuando una empresa no efectúa controles internos ve mellada su productividad en un 25%.

#### **2.1.4 Locales**

Hasta la fecha no se han encontrados tesis relacionado con la variable de estudio.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Teoría del control interno**

En su libro sobre el control interno – Método COSO deduce que es un proceso ejecutado por el consejo de directores la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: a) Efectividad y eficiencia de las operaciones. b) Confiabilidad en la información. c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables- Mantilla (2005)

En el siglo XXI, el control interno es un hecho actual y no pasado. Es un instrumento de gestión para el apropiado manejo institucional con el objeto de garantizar razonablemente la obtención de los fines corporativos establecidos en todos los aspectos empresariales (financiero, operativo y normativo). Es un sistema que asegura la gestión llevado a cabo por la organización, donde está involucrada íntegramente la totalidad del capital humano perteneciente a la entidad.

Asimismo comenta que un apropiado sistema de control interno se basa en su virtud de dar confianza prudente para la ejecución de los objetivos inherentes de este sistema, de propiciar límites sensatos para la cobertura de riesgos, de proteger adecuadamente el acatamiento a las políticas y procedimientos determinados, de propiciar la veracidad e integridad de su

base informativa, de favorecer el desempeño formal de sus funciones dentro del marco normativo del sector al cual pertenece, y de propiciar medidas conducentes a la cultura organizacional de evaluaciones de desempeño. Meléndez (2009)

Refirió al control interno como algo dinámico que se adecue constantemente a las nuevas necesidades de la organización y a sus nuevos objetivos, lo define como una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente, los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a los cuales se hayan afectados distintos tipos de organizaciones sean privadas, publicas con o sin fines de lucro. Gómez (2010)

En su artículo científico titulado: “El control interno como herramienta en la toma de decisiones y protección a las empresas”, define al control interno como una herramienta indispensable la cual tiene por finalidad procurar información adecuada para el uso de los directivos en la toma de decisiones y protección contra fraudes y errores. Barragán (2012)

Afirman que el control interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno. Asimismo considera que el control interno es un proceso realizado por la junta directiva, la gerencia y demás personal de

la entidad, basado en el establecimiento de estrategias para toda la empresa, diseñadas para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad. Hemeryth & Sánchez (2013)

### **2.2.2 Informe Coso**

El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo que concierne al control interno. No puede por lo tanto faltar una sección expresamente dedicada a este documento en toda web que pretenda dedicarse a la auditoria con profesionalidad.

Recientemente, el interés de los profesionales de la auditoria y las finanzas por el informe COSO se ha reavivado gracias también a las nuevas exigencias en lo que concierne al control interno introducido por el Sarbanes Oxley Act. Existen en la actualidad 2 versiones del informe COSO. La versión del 1992 y la versión del 2004, publicada recientemente. En esta sección nos dedicaremos al informe COSO del 1992, dejando la nueva versión para un desarrollo futuro. Básicamente la versión del 2004 no es otra cosa que una ampliación del Informe



original, para dotar al control interno de un mayor enfoque a gestión del riesgo.

El COSO tiene como misión proporcionar liderazgo de pensamiento a través de la creación de estructuras y orientaciones generales sobre la gestión del riesgo empresarial, el control interno y la disuasión del fraude diseñado para mejorar el desempeño organizacional, la gestión y reducir el alcance del fraude en las organizaciones

## **COSO I**

Con el informe COSO de 1992 se modificaron los principales conceptos del control interno dándole a este un mayor amplitud y una definición común.

### **Antecedentes COSO I**

- ✓ 1947 Declaración tentativa de las normas de auditoría su alcance y su aceptación general.
- ✓ 1948 Comisión para estudiar el control interno como una doctrina importante existe la necesidad de establecer el control interno.
- ✓ 1985 Se formó la Comisión Nacional para Emisión de Informes Fraudulentos
- ✓ 1988 Se crea la Comisión Treadway le da vida al informe COSO.

- ✓ 1992 COSO publicó el sistema integrado de control interno.

### **Objetivos COSO I**

- ✓ Establecer una definición común de CI que responda a las necesidades de las distintas partes.
- ✓ Definir un nuevo marco conceptual del control interno.
- ✓ Unificar criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretaciones y conceptos sobre el control interno.
- ✓ Mejorar la calidad de la información financiera concentrándose en el manejo corporativo, las normas y el CI
- ✓ Facilitar un modelo en base al cual las empresas y otras entidades puedan evaluar sus sistemas de CI
- ✓ Establecer una definición común de CI que responda a las necesidades de las distintas partes.
- ✓ Definir un nuevo marco conceptual del control interno.
- ✓ Unificar criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretaciones y conceptos sobre el control interno.

### **Ventajas COSO I**

- ✓ Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades de negocio.
- ✓ Priorización de los objetivos.

- ✓ Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno.
- ✓ Fomenta que la gestión de riesgos pase a formar parte de la cultura del grupo

### **Componentes COSO I**

- ✓ **Ambiente de control:** Marca el comportamiento en una organización tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.
- ✓ **Evaluación de riesgos:** Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.
- ✓ **Actividades de control:** Acciones, normas y procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la dirección para afrontar los riesgos identificados.
- ✓ **Información y comunicación:** Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.
- ✓ **Monitoreo:** Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.

## **COSO II**

El nuevo marco amplía la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, o sea, a amenazas u oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo; así como al manejo de estos eventos mediante portafolios de riesgos.

### **Antecedentes COSO II**

- ✓ 2001 COSO inició un proyecto con el objeto de desarrollar un marco reconocido de administración integral de riesgos.
- ✓ 2004 El proyecto culminó con la publicación, por parte del Committee del Enterprise Risk Management - Integrated Framework (COSO II) y sus Aplicaciones Técnicas asociadas.
- ✓ Actualmente la mayoría de las organizaciones adoptan este nuevo enfoque que les permite mejorar sus prácticas de control interno o decidir encaminarse hacia un proceso más completo de gestión de riesgo.

### **Objetivos COSO II**

- ✓ **Estratégicos:** Direccionados al alto nivel, es decir, alineados a la misión y a la visión de la entidad.
- ✓ **Operacionales:** Vinculados al uso eficaz y eficiente de los recursos de la empresa, al desempeño financiero, la

productividad, la calidad, las prácticas ambientales, y la innovación y satisfacción de empleados y clientes.

- ✓ **Información:** Preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, teniendo en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia.
- ✓ **Cumplimiento:** Cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. La entidad debe desarrollar sus actividades en función de las leyes y normas específicas

### **Ventajas COSO II**

- ✓ Mejora las decisiones de respuesta al riesgo ya que proporciona información para identificarlos y permite seleccionar entre las posibles alternativas las respuestas a ellos.
- ✓ Permite a la dirección de la empresa tener una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión.
- ✓ Reduce las sorpresas y las pérdidas operativas ya que las entidades consiguen mejorar su capacidad para identificar los eventos potenciales.
- ✓ Identifica y gestiona la diversidad de riesgos en la empresa.

### **Componentes COSO II**

- ✓ **Ambiente Interno:** Abarca el talante de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y

trata los riesgos, incluyendo la filosofía para su dirección el riesgo aceptado, la integridad y valores éticos y el entorno en que se actúa.

- ✓ **Establecimiento de Objetivos:** Los objetivos deben existir antes de que la dirección puede identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. Los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.
- ✓ **Identificación de Eventos:** Los acontecimientos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades.
- ✓ **Respuesta a los Riesgos:** los riesgos que se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo debe ser gestionados y se evalúa desde una doble perspectiva, inherente y residual.
- ✓ **Evaluación de Riesgos:** La dirección selecciona las posibles respuestas, evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos, desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y la tolerancia al riesgo de la entidad
- ✓ **Supervisión:** Trata sobre la totalidad de la gestión de riesgos corporativos. Se supervisa realizando modificaciones oportunas cuando se necesiten. Esta supervisión se lleva a cabo mediante

actividades permanentes de la dirección, evaluaciones

independientes o ambas actuaciones a la vez.

- ✓ **Información y Comunicación:** Información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar su responsabilidad.
- ✓ **Actividades de control:** Las políticas y procedimientos se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo eficazmente.

### Diferencia entre COSO I Y COSO II

	<b>COSO I</b>	<b>COSO II</b>
<b>TITULO</b>	Marco Integrado de Control Interno	Marco Integrado de Administración de Riesgo Empresaria
<b>ANTECEDENTES</b>	E.E.U.U. en 1992 por Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commision (COSO)	E.E.U.U. en 2004 por Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commision (COSO)
<b>FINALIDAD</b>	Eficacia y eficiencia de las operaciones. Fiabilidad de la información financiera. Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables	Objetivos estratégicos Eficacia y eficiencia de las operaciones. Fiabilidad de la información financiera. Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables
<b>COMPONENTES</b>	1. Entorno de control. 2. Evaluación de riesgos. 3. Actividades de control. 4. Información y comunicación. 5. Supervisión.	1. Ambiente interno 2. Establecimiento de objetivos 3. Identificación de eventos 4. Evaluación de riesgos 5. Respuesta a los riesgos 6. Actividades de control 7. Información comunicación 8. Supervisión o Monitoreo

## **2.3. MARCOS CONCEPTUALES.**

### **2.3.1 Tipos de Control**

#### **a. El control interno**

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos en forma coordinada que se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y seguro, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión a las políticas prescritas por dirección.

Bravo (2000)

Es el plan organizacional y todas las medidas afines que usa una entidad para salvaguardar los activos, fomentar el acatamiento de sus políticas, promover su eficacia operativa y garantizar que se tengan registros contables precisos y fiables. Horngren, Harrison &

Smith (2003)

#### **b) control Externo:**

La auditoría externa consiste en que una empresa ajena supervise los estados financieros de la empresa cumplen las leyes o normas específicas. Los usuarios de la información financiera de estas entidades son inversores, agencias gubernamentales y el público en general.



### **2.3.2 Control Interno y Sus Objetivos**

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa.

- a) La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- b) Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- c) Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
- d) Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

### **2.3.3 Responsabilidad de la implementación y mantenimiento del control Interno.**

La implantación y mantenimiento de un sistema de control interno es responsabilidad de la dirección, que debe someterlo a una continua supervisión para determinar que funciona según está prescrito, modificándolo si fuera preciso, de acuerdo a las circunstancias.

La dirección será en consecuencia la responsable de administrar los activos o inversiones de los accionistas y de proporcionar información financiera adecuada y fiable. En el ejercicio de esta responsabilidad, la dirección está expuesta a riesgos importantes.

#### **2.3.4 Relación de control Interno en Ciclo de Gestión.**

Para que toda iniciativa, empresa, proyecto, programa, entidad, etc. tenga éxito, se requiere que el control interno informe parte inherente del ciclo de gestión de su mejora continua. Deming (1950) propone un ciclo de mejora continua que consiste en un proceso conformado por cuatro pilares: Planificar (Plan), Hacer (Do), Verificar (Check) y Actuar (Act), más conocido como el ciclo PDCA, que constituye la columna vertebral de todos los procesos de mejora continua. Las reglas básicas para la mejora continua que motiva el enfoque PDCA son:

- a. No se puede mejorar nada que no se haya CONTROLADO
- b. No se puede controlar nada que no se haya MEDIDO
- c. No se puede medir nada que no se haya DEFINIDO
- d. No se puede definir nada que no se haya IDENTIFICADO

### 2.3.5 Importancia del Control Interno

Se dice que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro.

El control interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación se presentan los principales beneficios.

- Mejora el rendimiento de actividades institucionales
- Contribuye fuertemente a la óptima gestión de actividades y mejora la calidad de desarrollo de objetivos.
- Ayuda a detectar fraudes y fallas en el funcionamiento de cada área.
- Ayuda a prevenir la pérdida de recursos.
- El control interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

### **2.3.6 Limitación del Control Interno**

El control interno no puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones, o que se produzcan acontecimientos externos que puedan hacer que una organización no alcance sus objetivos operacionales. Es decir, incluso en un sistema de control interno efectivo puede haber fallos.

### **2.3.7 Sistema de Control Interno**

#### **¿Qué es un Sistema?**

Un sistema es un conjunto de elementos relacionados entre sí y que funcionan como un todo. La palabra sistema procede del latín *systema*, y este del griego *σύστημα* (sistema, identificado en español como 'unión de cosas de manera organizada'). Con esta palabra se forman palabras derivadas como *antisistema* o *ecosistema*.

Los elementos que componen un sistema pueden ser variados, como una serie de principios o reglas estructurados sobre una materia o una teoría.

#### **2.3.7 ¿Qué es un sistema de Control Interno?**

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.

### **2.3.8 Componentes del sistema de Control Interno.**

a) Ambiente de Control: La organización debe establecer un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades. Para que este ambiente de control se genere se requiere de otros elementos asociados al mismo los cuales son:

Integridad y valores éticos. Se deben establecer los valores éticos y de conducta que se esperan del recurso humano al servicio del Ente, durante el desempeño de sus actividades propias. Los altos ejecutivos deben comunicar y fortalecer los valores éticos y conductuales con su ejemplo.

Competencia. Se refiere al conocimiento y habilidad que debe poseer toda persona que pertenezca a la organización, para desempeñar satisfactoriamente su actividad.

Experiencia y dedicación de la Alta Administración. Es vital que quienes determinan los criterios de control posean gran experiencia, dedicación y se comprometan en la toma de las medidas adecuadas para mantener el ambiente de control.

Filosofía administrativa y estilo de operación. Es sumamente importante que se muestre una adecuada actitud hacia los productos de los sistemas de información que conforman la

organización. Aquí tienen gran influencia la estructura organizativa, delegación de autoridad y responsabilidades y políticas y prácticas del recurso humano. Es vital la determinación actividades para el cumplimiento de la misión de la empresa, la delegación autoridad en la estructura jerárquica, la determinación de las responsabilidades a los funcionarios en forma coordinada para el logro de los objetivos

Se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado.

- b) Evaluación de Riesgos: Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere al mecanismo necesario para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior. Es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

- c) Actividades de Control: Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control tienen distintas características pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o defectivas. Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

- d) Información y Comunicación: La capacidad gerencial de una organización está dada en función de la obtención y uso de una información adecuada y oportuna. La entidad debe contar con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control.

Los datos pertinentes a cada sistema de información no solamente deben ser identificados, capturados y procesados, sino que este producto debe ser comunicado al recurso humano en forma oportuna para que así pueda participar en el sistema de control.

La información por lo tanto debe poseer unos adecuados canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. También son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros interesados en la entidad y a los organismos estatales

Están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos e control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

- e) Supervisión y Seguimiento: Planeado e implementado un sistema de control interno, se debe vigilar constantemente para observar los resultados obtenidos por el mismo.

Todo sistema de control interno por perfecto que parezca, es susceptible de deteriorarse por múltiples circunstancias y tiende con el tiempo a perder su efectividad. Por esto debe ejercerse sobre el mismo una supervisión permanente para producir los ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno.

La Administración tiene la responsabilidad de desarrollar, instalar y supervisar un adecuado sistema de control interno.



Cualquier sistema aunque sea fundamentalmente adecuado, puede deteriorarse sino se revisa periódicamente. Corresponde a la administración la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. La evaluación busca identificar las debilidades del control, así como los controles insuficientes o inoperantes para robustecerlos, eliminarlos o implantar nuevos. La evaluación puede ser realizada por las personas que diariamente efectúan las actividades, por personal ajeno a la ejecución de actividades y combinando

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias, claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debidas tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Lo anterior no significa que tenga que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores.

### **2.3.9 Niveles del Sistema de Control Interno**

El Sistema de control interno institucional es el conjunto de procesos, mecanismos y elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí, y que se aplican de manera específica por una Institución a nivel de planeación, organización, ejecución, dirección, información y seguimiento de sus procesos de gestión, para dar certidumbre a la toma de decisiones y conducirla con una seguridad razonable al logro de sus objetivos y metas en un ambiente ético, de calidad, mejora continua, eficiencia y de cumplimiento de la ley: Niveles de Control Interno: Estratégico (Director General, Secretarios y Directores Corporativos) Directivo (Directores de Área y Coordinadores), y Operativo; (Subcoordinadores y Jefes de Departamento)

### **2.3.10 Implementación del sistema de control Interno**

#### **Planificación**

Se inicia con el compromiso formal de la alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la CGR, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

#### **Ejecución**

Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

## **Evaluación**

Comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continúa.

## **III. METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño de Investigación**

El diseño que se utilizó en el desarrollo de la investigación fue: no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

### **3.2 Población y muestra**

#### **3.2.1 Población**

Dado que la investigación será descriptiva, bibliográfica documental y de caso no habrá población.

#### **3.2.2 Muestra**

Dado que la investigación será descriptiva, bibliográfica, documental y de caso no habrá muestra.

### **3.3 Definiciones conceptuales y operacionalización de las variables**

No Aplica

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

#### **3.4.1 Técnicas**

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

#### **3.4.2 Instrumentos**

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizará como instrumento las fichas bibliográficas.

### **3.5 Plan de análisis:**

Para cumplir con el objetivo específico 1 se hará una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes

- Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizará el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicará al gerente de la empresa del caso.
- Para cumplir con el objetivo específico 3 se hará un cuadro comparativo procurando que esa comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

### **3.6 Matriz de consistencia**

Anexo 01.

### **3.7 Principios éticos**

La investigación ha sido concluida teniendo en cuenta las normas implantadas por la escuela de Pre Grado, la estructura aprobada por la Universidad y considerando el código de ética.

La presente investigación se fundamentó con el código de ética del contador y los principios éticos de: integridad, objetividad, Independencia, competencia profesional y debido cuidado profesional, responsabilidad, confidencialidad y comportamiento profesional; cumpliendo las leyes y reglamentos, refutando cualquier acción que desacredite la veracidad del contenido de la investigación.

Por ende “El principio de Integridad” impone al Contador Público Colegiado, la obligación de ser justo y consciente en sus relaciones profesionales y obliga a que sea honesto e intachable en todos sus actos.

Por ello el contador público debe tener presente que la sinceridad, la buena fe y la lealtad son condiciones básicas para el libre y honesto ejercicio de la profesión

## IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1 RESULTADOS

4. 1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú2016

#### CUADRO 01

Características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú-2016.

<u>Autor(es)</u>	<u>Resultados</u>
<b>Acosta &amp; Ariza (2007)</b>	<p>Logra establecer que la gerencia de la empresa no vislumbra la importancia del control interno y las implicaciones de los riesgos que se corren por las falencias en este aspecto. Al respecto se logra generar conciencia alrededor del tema.</p> <p>Uno de los principales resultados del diagnóstico, es que Anipack Ltda. Presenta falencias en aspectos importantes como el direccionamiento ético. Estas fallas impiden que se difunda en los trabajadores postulados claros sobre el proceder y fundamentación ética de la empresa y admite que el tema ético sea interpretado y aplicado en la organización al criterio de cada cual. En cuanto a la</p>

---

eficiencia del sistema de control interno para ANIPACK Ltda, con la aplicación de la herramienta se logra establecer una calificación general que determina un nivel de cumplimiento bajo.

Recomendaciones.

Es importante diseñar e implementar manuales de funciones y procedimientos por escrito, a fin de que tanto la empresa como los empleados tengan claras sus responsabilidades y limitaciones en las actividades que realizan dentro de la empresa.

Se debe diseñar un código de ética y buen gobierno, el cual debe ser documentado e infundido en la empresa. De esta manera se tendrá un soporte ético que debe ser cumplido tanto por los empleados como por los socios de la misma.

---

**Flores & Zamora (2010)**

Manifestó que: El sistema de control interno de la Banca Ecuatoriana presenta un ambiente de control apropiado que inculca actitudes de integridad y conciencia de control a nivel de organización; con políticas y procedimientos que fomentan los valores en el personal; con una estructura organizacional acorde al volumen y complejidad de sus operaciones.

---

Estableció que La falta de segregación de funciones entre

---



---

los diferentes departamentos de la Compañía genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas.

**Segovia (2011)**

El capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz.

Recomendaciones

Promover el compromiso de cada uno de los empleados o colaboradores de la Compañía en el cumplimiento cabal de los procesos predefinidos y sus lineamientos.

Implementar el sistema de control interno propuesto con la finalidad de obtener una herramienta importante para el correcto desempeño de sus actividades, que a su vez les permita obtener mayor confiabilidad de la información que generan. Crear unidades de supervisión o monitoreo del sistema de control interno.

---

El control interno es un plan de organización en el cual se utilizan métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su

---

<p><b>Alvarado &amp; Tuquiñahui (2011).</b></p>	<p>información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promueve la eficiencia en las operaciones y provoca adherencia a las políticas prescritas por la administración.</p>
<p><b>Aguirre &amp; Armenta (2012).</b></p>	<p>Concluyen que, en la actualidad las PYMES se encuentran en un entorno de constante competencia, el logro de ventajas competitivas es de gran importancia en el desarrollo de las empresas, el contar con una estructura definida del control interno ayudará alcanzar el éxito en las mismas.</p> <p>También menciona que el Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de control</p>
<p><b>Ordoñez (2012).</b></p>	<p>Concluye que: Para obtener un control Eficiente y fiable de la información financiera se deberá llevar a cabo un estudio minucioso para identificar los riesgos y controles más</p>

---

significativos que puedan afectar a la entidad. Documentar los procesos afectados por la información financiera y los criterios que se utilizaran para medir los riesgos y controles que se evaluarán

---

**Castillo (2014)**

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.

---

**Samaniego (2013)**

Concluyo que, el Ambiente de Control si influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo. Asimismo las Actividades de Control repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados; por último el Seguimiento

---

---

si repercute en la obtención de productos de Calidad, además de corregir errores, es necesario hacer un seguimiento para verificar que se cumplan las medidas implantadas, de esta manera dar por concluido que el sistema funciona en forma efectiva

---

**Ramírez (2014)**

Concluye que es de suma importancia la evaluación del sistema de control interno a la empresa, asimismo ésta debe contribuir a que las finanzas del departamento sean más prosperas y eficientes, facilitando el proceso de decisión que posibilite la mejora de dicha contribución y desarrollado por los métodos y procedimientos diseñados y establecidos con la finalidad de asegurar la correcta conducción de la organización y logro eficiente de los objetivos.

---

**Cabello (2013)**

Concluye que se debe contar con los procedimientos y sistemas integrados de control interno para fortalecer la gestión de las empresas comerciales, teniéndose en consideración que su aplicación influirá en el mejoramiento de sus resultados de liquidez, solvencia y rentabilidad, para aumentar la eficiencia y eficacia de sus operaciones. Las empresas que deseen fortalecer su gestión administrativa, contable y financiera deberán implementar

---

---

previamente un adecuado sistema de control interno para aumentar la eficiencia y eficacia de sus operaciones

---

**Alemán (2016).**

Finalmente según lo que expresa, alemán (2016).Que para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras de la ciudad de Piura, las organizaciones están en la obligación de entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad. Mi banco – Banco de la Microempresa S. A, Agencia Los Órganos no sólo cuenta con normas y procedimientos, si no que asegurar su correcta aplicación.

---

**Eusebio (2014).**

Concluyó que el control interno debería ser empleado por todas las empresas sin importar su tamaño y naturaleza de sus operaciones, que permita proporcionar una razonable seguridad para la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables. Evaluar en la parte administrativa y contable en las PYMES donde es necesaria la activa participación del dueño o propietario; así como la participación del personal que labora en la empresa, para proporcionar la seguridad razonable de que se logran los objetivos propuestos por

---

---

la empresa, y los beneficios que este con lleva pueden generar la diferencia entre el éxito o el fracaso de la misma.

---

**Obispo (2013)**

Concluyó que la implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y Financiera, en muchos casos en un cien por ciento.

Asimismo las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para enfrentar cualquier riesgo. Todo este proceso se supervisa para proporcionar un grado de seguridad razonable en los objetivos de la empresa.

Se debe seleccionar al personal que esté capacitado para cumplir con sus funciones, lo que permitirá reportar oportunamente las operaciones para una mejor gestión en el control y manejo de los recursos de la empresa.

---

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

**4.1.1 Resultados respecto al objetivo específico 2**

Describir las características del control interno de la empresa Caja Trujillo- Ag.Casma 2016.

## CUADRO 02

Características del control interno de la empresa Caja Trujillo- Ag.Casma 2016

<u>N°</u>	<u>PREGUNTAS</u>	<u>RESPUESTAS</u>	
		<u>SI</u>	<u>NO</u>
<b><u>AMBIEN DE CONTROL</u></b>			
1.	¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?	<b>X</b>	
2.	¿La empresa cuenta con un código de ética aprobado por la dirección?	<b>X</b>	
3.	¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres y capacitaciones?	<b>X</b>	
4.	¿La entidad cuenta con un manual de organización de funciones (MOF) debidamente actualizado?	<b>X</b>	
5.	¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja las actividades que se Desarrollan en la entidad?	<b>X</b>	
6.	¿La entidad ha difundido el conocimiento de la visión, misión y objetivos Estratégicos?	<b>X</b>	
7.	¿La entidad cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para La selección de personal?	<b>X</b>	
8.	¿Cuentan con actividad de control netamente para el		<b>X</b>

personal que ingresa a la institución?

9. ¿Existe una cultura de rendición de cuentas, integra, confiable y oportuna? **X**
10. ¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero sea incluido en los comprobantes de pago correspondientes? **X**

### **EVALUACION DE RIESGO**

1. ¿Están identificados los riesgos por cada objetivo? **X**
2. ¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las Actividades? **X**
3. ¿Todas las áreas tienen conocimiento de los riesgos de las actividades? **X**
4. ¿Se han tomado en consideración aspecto internos y externos en la Identificación de riesgos? **X**
5. ¿Se ha establecido acciones para afrontar los riesgos identificados? **X**

### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

1. ¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los Objetivos? **X**
2. ¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de La Entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros)? **X**



- |    |  |          |
|----|--|----------|
| 3. | ¿Los documentos internos que generan y reciben las áreas están debidamente Numeradas y protegidas? | <b>X</b> |
| 4. | ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, Actividades y tareas?           | <b>X</b> |
| 5. | ¿El personal conoce que procesos involucran su área y que rol le corresponde En los mismos?        | <b>X</b> |

### **INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

- |    |  |          |
|----|--|----------|
| 1. | ¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera Oportuna para la correcta toma de decisiones?     | <b>X</b> |
| 2. | ¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada Para la toma de decisiones?                       | <b>X</b> |
| 3. | ¿Se ha definido que personal tiene acceso al sistema de información?   | <b>X</b> |
| 4. | ¿La entidad cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la Información?                                     | <b>X</b> |
| 5. | ¿La entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información sobre la Necesidad y nivel de satisfacción de los clientes? | <b>X</b> |
| 6. | ¿Se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?  | <b>X</b> |

### **MONITOREO**

1. ¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente el correcto Desarrollo de las actividades? **X**
2. ¿Las deficiencias y problemas detectados son comunicados con prontitud a los Responsables a fin de que se tomen las acciones correctivas necesarias? **X**
3. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para Desarrollarlas? **X**
4. ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que permitan proponer **X**

---

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al Adm. de la empresa.

#### **4.1.3 Respecto al objetivo específico 3:**

Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de la empresa Caja Trujillo Ag. Casma 2016

### **CUADRO 03**

Análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de la empresa Caja Trujillo-Ag.Casma 2016.

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
--------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	------------

<p>AMBIENTE DE CONTROL</p>	<p>Concluyó que, el Ambiente de Control si influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa <b>Samaniego (2013)</b>. Concluye que la evaluación del sistema de C.I debe contribuir que las finanzas sean eficientes, facilitando el proceso de decisión con la finalidad de asegurar la correcta conducción y logro eficiente de los objetivos. <b>Ramírez (2014)</b>.</p>	<p>Caja Trujillo cuenta con adecuado sistema de control aprobado por el directorio y validado por la SBS, donde el objetivo principal es el cumplimiento de las normas, procedimientos, manuales, políticas reglamentos para el logro de sus objetivos</p>	<p>Coinciden</p>
<p>EVALUACIÓN DE RIESGO</p>	<p>Identificar el riesgo operacional de las empresas financieras de Perú (Piura) las organizaciones está en la obligación de entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el</p>	<p>La Empresa – caja Trujillo SA.- AG.Casma 2016 mediante la encuesta aplicada se determinó que realiza la evaluación e identificación de los fallos que podrían presentarse en el control interno y así mismo mantiene acciones para enfrentar dichos</p>	<p>Coinciden</p>

---

control apropiado y riesgos.

monitorear su efectividad.

**Alemán(2016)**

ACTIVIDADES DE CONTROL Concluyó que el control Caja Trujillo cuenta con planes interno debería ser empleado estratégicos, planes de acción, con por todas las empresas sin procesos de seguimiento en ámbito importar su tamaño y general de su organización, para Coinciden naturaleza, que permita evaluar el grado de cumplimiento proporcionar el acatamiento de las normas, políticas, de las leyes y regulaciones procedimientos y verificar el aplicables. cumplimiento de esta bajo la Evaluar la parte responsabilidad de sus empleados y administrativa y contable con colaboradores en general. la participación del dueño y del personal que labora en la empresa, para proporcionar la seguridad razonable que se logran los objetivos.

**Eusebio (2014)**

---

---

<p>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	<p>Concluye que se debe contar con los procedimientos y sistemas integrados de control interno para fortalecer la gestión de las empresas comerciales, su aplicación influirá en el mejoramiento de sus resultados de liquidez, solvencia y rentabilidad. <b>Cabello (2013).</b></p>	<p>En comparación con la investigación La alta gerencia y los jefes de cada área de caja Trujillo reciben la información sobre las gestiones y seguimiento del control interno de manera diaria, semanal, mensual, trimestral y anual, la cual es analizada para la toma de decisiones, para recopilar dicha información cuenta con personal seleccionado para verificar que el proceso de sistema de información sea calidad</p>	<p>Coinciden</p>
-----------------------------------	--	---	------------------

---

<p>Concluyó que la implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia Las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y</p>	<p>Con base al cuestionario aplicado a La empresa caja Trujillo, se ha determinado que durante su ciclo de operaciones ha desarrollado sistemas de monitoreo mediante acciones de supervisión para determinar oportunidades de mejoras e identificar las deficiencias misma que deben ser</p>
---	---

---

---

MONITOREO

Financiera, en muchos casos comunicadas con prontitud a los responsables para tomar las medidas correctivas, así mismo control se establecen para cuando surge propuestas de mejoras e implementación del control se disponen a desarrollarlas. Coinciden

en un cien por ciento.

Asimismo las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para enfrentar cualquier riesgo. Todo este proceso se supervisa para proporcionar un grado de seguridad razonable en los objetivos de la empresa.

Se debe seleccionar al personal que esté capacitado para cumplir con sus funciones, lo que permitirá reportar oportunamente las operaciones para una mejor gestión en el control y manejo de los recursos de la empresa.

**Obispo(2013)**

---

**Fuente:** Elaboración propia en base a los antecedentes de la investigación y al cuestionario aplicado en caso de estudio

## **4.2 ANALISIS DE RESULTADOS**

### **4.2.1 Respecto al Objetivo Específico 1:**

**Samaniego (2013), Ramírez (2014), Cabello (2013), Alemán (2016)**, Determinan que el control interno, sí influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, Asimismo las actividades de control repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de corregir errores se ha determinado la necesidad de establecer herramientas indispensables de control interno control para que el logro de los objetivo sean más prosperas y eficientes, facilitar el proceso de decisión que posibilite la mejora de dicha contribución y desarrollado por los métodos y procedimientos diseñados y establecidos con la finalidad de asegurar la correcta conducción de la organización y logro eficiente de los objetivos organizacionales establecidos a través del control interno para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras. . De tal manera que podemos indicar que dicho resultado también tiene coinciden con el **Autor Regional - Eusebio (2014)**, Concluyó que el control interno debería ser empleado por todas las empresas sin importar su tamaño y naturaleza de sus operaciones, que permita proporcionar una razonable seguridad para la efectividad y eficiencia de las

operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.

#### **4.2.2 Respecto al objetivo específico 2.**

Con base en el cuestionario aplicado al Administrador de Ag.Casma - Caja Trujillo, la institución sí cuenta con los componentes del control interno y el cumplimiento de estas, con la finalidad de lograr su visión, misión e implementar sus valores institucionales para garantizar el logro de objetivo principal, a continuación se detalla los resultados por cada componente.

**Ambiente de Control:** Como resultado del cuestionario nueve de las preguntas fueron afirmativas y una negativa, dando lugar a que Caja Trujillo – Ag.Casma sí cuenta con sistema de control establecida por la alta dirección y validada por la SBS, que es aplicada en todas las áreas mediante Manual de organizaciones y funciones (MOF), procedimientos, políticas.

**Evaluación de Riesgos:** Caja Trujillo- Ag.Casma, es una institución financiera que identifica el grado de riesgo por cada objetivo planteado, así mismo cuenta con control que le permite medir el grado de afectación, motivo por el cual cada área, personal, tiene conocimiento del riesgo de cada función, para los cuales establecen acciones a desarrollar en caso de ocurrencia.



**Actividades de Control:** Mediante el cuestionario aplicado, tenemos como resultado que Caja Trujillo- Ag.Casma, cuenta con un correcto ambiente de control para el cumplimiento de sus objetivos periódicamente, la cual se realiza mediante recursos asignados con los registro de la entidad de manera mensual basados en documentos internos que se generan y reciben las áreas correspondientes como resultados del cierre de sus actividades.

Así mismo la entidad cuenta con indicadores de desempeños para los procesos de actividades y tareas desarrolladas en cada área.

**Información y Comunicación:** Caja Trujillo-Ag.Casma, cuenta con un sistema de comunicación continua como medida de control de sus actividades diarias, la alta gerencia recibe la información analítica financiera y operativa de manera diaria para la toma de decisiones, la información proporcionada es analizada, evaluada y sintetizada, utilizando como medio: el correo corporativo, el portal Web interno: donde se publican los boletines informativos mensuales a nivel de institución, el sistema interno Mesa de ayuda, donde se centralizan los requerimientos solicitados por cada áreas.

**Supervisión o Monitoreo:** Con base al cuestionario desarrollado Caja Trujillo- Ag.Casma 2016, cuenta con área de supervisión quienes son encargados de verificar el correcto cumplimiento de las normativas

establecidas con la finalidad de determinar e identificar las deficiencias generando reportes para realizar acciones necesarias así mismo realizar propuestas de mejora para que puedan ser implementadas

### **4.2 3 Respecto al objetivo específico 3**

#### **4.2.3.1 Respecto al componente ambiente de control**

Con base en los resultados obtenidos en el objetivo específico 1 y la información recopilada mediante el cuestionario referido al **Ambiente de control**, se encuentran coincidencias, ya se pudo corroborar que la empresa cuenta con procedimientos, manuales de organizaciones y funciones, normativas y políticas de procedimiento, las cuales son evaluadas Periódicamente utilizadas de manera eficiente. **Samaniego (2013)**, Manifiesta que el ambiente de Control es parte primordial en el establecimiento de las metas y objetivos de una entidad. A la vez. **Ramírez (2014)**, concluye que la revisión del sistema de control interno aporta facilitando el proceso en la toma de decisiones Para el considerado manejo y logro eficaz del objetivo.

#### **4.2.3.2 Respecto al componente Evaluación de Riesgo**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el objetivo específico 1 y a la investigación aplicada para la obtención del objetivo

especifico<sup>2</sup> en relación a la **Evaluación de Riesgo**, se encuentran concordancias ya que la empresa sí identifica el grado de riesgo por cada objetivo planteado, así mismo cuenta con control que le permite medir el grado de afectación, motivo por el cual cada área, personal, tiene conocimiento del riesgo de cada función, para los cuales establecen acciones a desarrollar en caso de ocurrencia. **Alemán (2016)**. Determina la importancia identificar el riesgo operacional de las empresas financieras para entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad.

#### **4.2.3.3 Respecto al componente actividades de control**

Mediante el cuestionario aplicado, tenemos como resultado que Caja Trujillo cuenta con un correcto ambiente de control para el cumplimiento de sus objetivos periódicamente la cual se realiza mediante recursos asignados con los registros de la entidad de manera mensual basados en documentos internos que generan y reciben las áreas como resultados del cierre de sus actividades. Cuenta con un manual de organización y funciones adaptados a cada área, y los cuales están debidamente socializados y se encuentra al alcance del personal interno a través de su portal intranet.

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de estudio (resultados del objetivo específico 2), referente a las ACTIVIDADES DE CONTROL dentro de las áreas de la empresa, se encontraron coinciden, Asimismo, **Samaniego (2013)**, Manifiesta que el ambiente de control es parte primordial en el establecimiento de las metas y objetivos de una entidad, afirma que las actividades de control repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error.

#### **4.2.3.4 Respecto al componente información y comunicación**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el objetivo específico1 y a la investigación aplicada mediante el cuestionario para la obtención del objetivo específico2 referente a la **información y comunicación** se encontraron coinciden, puesto que la instituciones cuenta con varios canales de comunicación directo e indirecto proceso que le permite identificar y tratar algunas deficiencias que se puedan encontrar en cada áreas. **Cabello (2013)**.Concluye que se debe contar con los procedimientos y sistemas integrados de control interno para fortalecer la gestión de las empresas comerciales, su aplicación influirá en el mejoramiento de sus resultados de liquidez, solvencia y rentabilidad.

#### 4.2.3.4 Respecto al componente de Monitoreo

Con base al cuestionario aplicado en la empresa financiera Caja Trujillo se determina que de acuerdo a la estructura organizacional; la entidad sí cuenta con personal capacitado para la supervisión de los procedimientos de control interno, El departamento de control interno se encuentra en Oficina Principal – Trujillo.

Los encargados de supervisar y monitorear el cumplimiento de las normativas internas, son los administradores de Agencia, Coordinadores de aprobación, supervisores de operaciones, Jefe de recuperaciones, ejecutivos, gestores de cobranza, dichos reportes son entregados de manera semanal, mensual, trimestral y anual. El monitoreo continuo han permitido reducir el impacto de riesgos en cada área, así mismo facilita a la institución la reacción ante una amenaza de pérdida., entonces como resultado de la investigación del objetivo específico 1 y resultado del objetivo 2 se concluye que se encontraron coincidencia con el autor **Obispo(2013)**. Quien determina que la correcta determinación de sistema de control interno influye en la diferentes áreas de una empresa, maximizando la oportunidad de eficiencia de la operaciones, información administrativas. Así mismo **Samaniego (2013)**. Manifiesta que el seguimiento y supervisión si

repercute en la obtención de productos de calidad, además de corregir errores para verificar que se cumplan las medidas implantadas.

## **V. CONCLUSIONES.**

### **5.1 Respecto al Objetivo específico 1**

Después de haber realizado el trabajo de investigación los autores nacionales, regionales y locales del Perú coinciden sobre la importancia del control interno dentro de una empresa sin importar el tamaño de esta, asimismo Alemán (2016). Afirma sobre la importancia del control interno para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras para entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad.

Así mismo también se determinó las concordancias en las siguientes características y beneficios de la correcta aplicación del control interno.

- ✓ El control interno parte fundamental para el buen manejo de la empresa.
- ✓ Permite proteger los recursos de la empresa, evitando pérdidas por fraude o negligencia.
- ✓ Garantiza la atención y desempeño de las normativas, procedimientos. y políticas de manera adecuada establecidas por la institución.

- ✓ La correcta aplicación del control interno es factor de gran relevancia para la toma de decisiones.

## **5.2 Respecto al objetivo específico 2**

La institución si aplica y cuenta con un sistema de control interno.

El control interno de Caja Trujillo Ag.Casma cuenta con un plan de organización de funciones el cual es aplicado por cada personal asignado, cuenta con ambiente de control que les permite evaluar el riesgo y el grado de impacto que puede ocasionar en la institución, así mismo permite crear e implementar nuevas actividades de control que puedan disminuir los riesgos.

Caja Trujillo cuenta con sistema de información y comunicación continua basada en correos internos, correos externos, páginas web, portal de la institución y sobre todo comunicación directa con cada uno de sus trabajadores. Quienes son responsables de informar cada riesgo detectado en sus áreas.

## **5.3 Respecto al objetivo específico 3**

Después de haber realizado la investigación sobre las características del control interno en sector financiero del Perú, se concluye el control interno sirve para a identificación del riesgo operacional de la institución financieras del Perú, desarrollado del objetivos1 y el cuestionario aplicado para la determinación del objetivo 2 se finaliza, que Caja Trujillo- Ag.Casma si aplica

el control interno implementando sus cinco componentes, por lo tanto la institución cuenta con óptimos indicadores de crecimiento a nivel local, regional y nacional.

De manera que si se encontraron coincidencia con los autores nacionales, Regionales y locales que también afirman que una empresa sin importar el tamaño debe llevar un control interno para asegurar el crecimiento comercial, de reputación y financiero de una institución.

#### **5.4 Conclusión General**

Se concluye que se encuentran coincidencias entre los autores citados y el caso en estudio, puesto que de acuerdo al cuestionario aplicado en caja Trujillo la entidad si aplica los componentes y también realiza el seguimiento de su control interno implementada bajo la autorización del directorio.

Así mismo se sugiere que la institución mejoraría si se aplica un control interno directamente a su principal activo (empleados) ya que ha determinado que una debilidad es la alta rotación de su personal. La empresa debe aplicar encuestas sobre las condiciones laborales, salariales y trato a su personal para poder mejorar la situación actual de su personal.

Finalmente también se concluye que si se aplica correctamente el control interno dentro una empresa sin importar el tamaño, influirá de manera positiva en la gestión, lo cual permitiría cumplir con los objetivos y cuidar los intereses de la empresa con eficiencia y eficacia.



## VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 6.1 Referencias bibliográficas

- Acosta, D. & Ariza, N (2007) En su investigación que se denominó: “Diagnóstico para el mejoramiento del sistema de control interno de la empresa ANIPACK LTDA” Bogotá – 2007.  
<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4690/17011204.pdf?sequence=2>
  
- Aguirre, R. & Armenta, C. (2012). “La Importancia del Control Interno en las Pequeñas y Medianas Empresas en México”. Revista El Buzón de Pacioli, Año– Marzo 2012: 1-17. Pág. 14 – 15. Disponible en: [http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d\\_la\\_importancia\\_del\\_contorl\\_interno\\_en\\_las\\_pequenas\\_y\\_medianas\\_empresas\\_en\\_mexicox.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf)
  
- Alvarado, M & Tuquiñahui, S. (2011). En sus Tesis Titulada “Propuesta De Implementación De Un Sistema De Control Interno Basado En El Modelo Coso, Aplicado A La Empresa Electro Instalaciones En La Ciudad De Cuenca” Ecuador. Pág. 125 Disponible en: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>

- Barragán, A. (2012). Artículo Científico de Horwath International – México “El Control Interno Como Herramienta En La Toma De Decisiones Y Protección A Las Empresas”.
- Castillo, E. (2014). En su ensayo Titulada “La auditoría en una entidad bancaria como parte esencial de la gestión de la calidad, mejora continua de los procesos y satisfacción del cliente”-Bogotá 2014  
<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12663/1/Ensayo%20-%20Trabajo%20de%20grado%20%20Edwin%20Castillo%20Molina%20UMNG.pdf>
- Concepto de empresa:  
<https://www.cajatrujillo.com.pe/portalnew/index.html>
- Crespo, B. & Suárez, M. (2014) En su investigación titulada: Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso: Multitecnos S.A de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013, Ecuador (Guayaquil) 2014  
<http://docplayer.es/18433753-Elaboracion-e-implementacion-de-un-sistema-de-control-interno-caso-multitecnos-s-a-de-la-ciudad-de-guayaquil-para-el-periodo-2012-2013.html>
- 8. Evaluación Institucional - Control Interno Institucional  
[http://www.conalep.edu.mx/quienessomos/areas\\_administrativas/Paginas/control\\_interno.aspx](http://www.conalep.edu.mx/quienessomos/areas_administrativas/Paginas/control_interno.aspx)

- Flores, A. & Zamora, G. (2010). En su Tesis titulado: “Modelo de un sistema de control interno para la Banca Ecuatoriana”- Ecuador 2010  
<http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/8437/3/CD-3128.pdf>
  
- 10. Friedman, J. (1992) - Traducido por Laura De Alba-Características de control interno efectivo.  
<http://pyme.lavoztx.com/caractersticas-de-un-control-interno-efectivo-9511.html>
  
- Gómez, G.(2010). Control Interno. Disponible en:  
<http://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
  
- 12.Hemeryth, F. & Sánchez, J. (2013). “Implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en los Almacenes, para Mejorar la Gestión de Inventarios de la Constructora A&A S.A.C” – Trujillo. Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público y Licenciado en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego. Disponible en:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/hemeryth\\_flavia\\_implementation\\_sistema\\_control.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/hemeryth_flavia_implementation_sistema_control.pdf)
  
- Mantilla S. (2005).Control Interno – Método COSO. Un Mundo globalizado. Editorial Mc Graw Hill. Colombia. Disponible en  
<file:///C:/Users/Tolito/Downloads/334-1715-1-PB.pdf>
  
- Meléndez, J. (2009). Control interno. Pág. 79. Chimbote: Uladech. Disponible en

[http://utex.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ULADECH\\_CATOLICA/165/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1](http://utex.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ULADECH_CATOLICA/165/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1)

- Ordoñez, E. (2012). En su Tesis titulada: “Sistema de control interno de la Información Financiera en Entidades Cotizadas”-Barcelona

<https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/consulta/registro.cmd?id=143327>

- Pérez, M. - El Control interno de la entidades Financiera-

<http://www.marcialpons.es/libros/el-control-interno-de-entidades-financieras/9788493629557/>

- Quinteros, Y., Ríos, L. & Martínez, E. Informe Coso - Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway.

<https://www.emaze.com/@AQWFCWOR/Diferencias-de-COSO-I,-II-y-III-copy1>

- Ramón, J. (2004)- Control Interno en las Empresas Privadas – biblioteca Virtual. Pág.82.

<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>

- Samaniego, C. (2013). “Incidencias del Control Interno en la Optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el Distrito de Chaclacayo”. Lima – Perú. Universidad San Martín de Porras  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego\\_cm.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf)
  
- 20. Secretaría de Planeación y Desarrollo Institucional (SPDI)- Dirección de Evaluación Institucional - Control Interno Institucional  
[http://www.conalep.edu.mx/quienessomos/areas\\_administrativas/Paginas/control\\_interno.aspx](http://www.conalep.edu.mx/quienessomos/areas_administrativas/Paginas/control_interno.aspx)
  
- 21. Segovia, J. (2011) En su Tesis denominado “Diseño e Implementación de un sistema de control interno para la compañía datugourmet cia. ltda.”- Quito- Ecuador. Disponible en  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/991/1/T-UCE-0003-124.pdf>

## 6.2 ANEXOS

### 6.2.1 Matriz De Consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	JUSTIFICACION
Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: caso caja Trujillo – Ag.Casma 2016	¿Cuáles son las Características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Caja Trujillo –Ag. Casma 2016?	Determinar y describir las características de Control Interno de las empresas del sector financiero del Perú - caso Caja Trujillo- Ag. Casma 2016.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú.</li><li>2. Describir las características del control interno de la empresa Caja Trujillo- Ag.Casma 2016.</li><li>3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de la empresa Caja Trujillo-Ag. Casma 2016.</li></ol>	La investigación se justifica porque da a conocer la importancia del control interno para la toma de decisiones para el desarrollo y crecimiento de las empresas del sector financiero del Perú y de la empresa en estudio.

## 6.2.2 Cuestionario

### **CUESTIONARIO**

Nombre: Palomino Dioses Eduardo

Edad: 38 años ..... Sexo: Masculino (x) Femenino ( )

Grado de Instrucción: Primaria ( ) Secundaria ( ) Universitario (x)

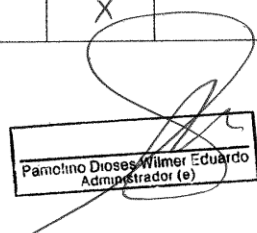
Cargo en la empresa: Caja Trujillo - Ag. Casma.

#### **INSTRUCCIONES:**

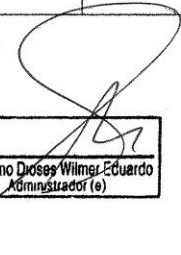
Aplicar la siguiente técnica de cuestionario, tiene por finalidad la recopilación de información relacionada al tema de Investigación, "Caracterización del control interno en las empresas del sector financiero del Perú-Caso Caja Trujillo Ag. Casma 2016"

Al respecto se pide por favor que en las preguntas que a continuación se detallan, se sirva a elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un X donde corresponda, Su aporte será muy valioso para el desarrollo del trabajo de investigación, así mismo aclarar que la información que usted nos proporcione será con fines netamente de estudios y de investigación. Agradeciendo de antemano su apoyo y participación.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		SI	NO
	<b><u>AMBIEN DE CONTROL</u></b>		
1.	¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?	X	
2.	¿La empresa cuenta con un código de ética aprobado por la dirección?	X	
3.	¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres y capacitaciones?	X	

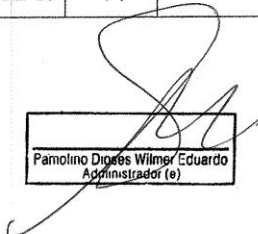
  
 Palomino Dioses Wilmer Eduardo  
 Administrador (e)

4.	¿La entidad cuenta con un manual de organización de funciones (MOF) debidamente actualizado?	X	
5.	¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja las actividades que se Desarrollan en la entidad?	X	
6.	¿La entidad ha difundido el conocimiento de la visión, misión y objetivos Estratégicos?	X	
7.	¿La entidad cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para La selección de personal?	X	
8.	¿Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa, respecto a Sus funciones a realizar?		X
9.	¿Existe una cultura de rendición de cuentas, íntegra, confiable y oportuna?		
10.	¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero sea incluido en los comprobantes de pago correspondientes?	X	
<b><u>EVALUACION DE RIESGO</u></b>			
1.	¿Están identificados los riesgos por cada objetivo?	X	
2.	¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las Actividades?	X	
3.	¿Todas las áreas tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?	X	
4.	¿Se han tomado en consideración aspecto internos y externos en la Identificación de riesgos?	X	
5.	¿Se ha establecido acciones para afrontar los riesgos identificados?	X	
<b><u>ACTIVIDADES DE CONTROL</u></b>			
1.	¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los Objetivos?	X	

  
Pamolino Droses Wilmer Eduardo  
Administrador (e)



2.	¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de La Entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros)?	X	
3.	¿Los documentos internos que generan y reciben las áreas están debidamente Numeradas y protegidas?	X	
4.	¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, Actividades y tareas?	X	
5.	¿El personal conoce que procesos involucran su área y que rol le corresponde En los mismos?	X	
<b><u>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</u></b>			
1.	¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera Oportuna para la correcta toma de decisiones?	X	
2.	¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada Para la toma de decisiones?	X	
3.	¿Se ha definido que personal tiene acceso al sistema de información?	X	
4.	¿La entidad cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la Información?	X	
5.	¿La entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información sobre la Necesidad y nivel de satisfacción de los clientes?	X	
6.	¿Se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?	X	
<b><u>MONITOREO</u></b>			
1.	¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente el correcto Desarrollo de las actividades?	X	
2.	¿Las deficiencias y problemas detectados son comunicados con prontitud a los Responsables a fin de	X	

  
 Pamolino Dignés Wilmer Eduardo  
 Administrador (e)

	que se tomen las acciones correctivas necesarias?		
3.	¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para Desarrollarlas?	X	
4.	¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que permitan proponer	X	

