



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,**

**FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DEL PERU: CASO  
“CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A.” -  
AGENCIA SAN VICENTE DE CAÑETE, 2017

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO

**AUTORA**

BACH. VANIA ELIZABETH RUIZ ALTEZ

**ASESOR**

MG. C.P.C. JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA

**CAÑETE -PERU**

**2018**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,**

**FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DEL PERU: CASO  
“CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A.” -  
AGENCIA SAN VICENTE DE CAÑETE, 2017

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO

**AUTORA**

BACH. VANIA ELIZABETH RUIZ ALTEZ

**ASESOR**

MG. C.P.C.JULIO JAVIER MONTANOBARBUDA

**CAÑETE – PERU**

**2018**

**JURADO EVALUADOR DE TESIS**

---

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

---

**MGTR. CPCC DONATO CASTILLO GOMERO**  
**MIEMBRO**

---

**MGTR. CPCC JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA**  
**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Principalmente a Dios por darme salud, fortaleza, para alcanzar mis metas proyectadas, quien es motor y guía de cada uno de mis pasos. A mis padres quienes con su amor y sacrificio no dejaron que me amilane antes situaciones difíciles al contrario siempre me brindaron su apoyo para salir adelante.

Al Mgr. CPC. Julio Javier Montano Barbuda, asesor de tesis, quien con su capacidad, vocación, experiencia, paciencia logro guiarme para poder concluir con éxito el informe final.

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto y mi carrera profesional en primer lugar a Dios por ser quien ha estado a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y seguir adelante rompiendo todas las barreras que se me presenten.

Le agradezco a mis padres, porque ellos son el pilar de mi vida, quienes con su aprendizaje, consejos fueron los que me dieron ese cariño y calor humano necesario, son los que han velado por mi salud, estudios, educación, alimentación entre otros, son a ellos a quienes les debo todo, horas de consejos , de regaños, de reprimendas de tristezas y de alegrías de las cuales estoy muy segura que lo han hecho con todo el amor del mundo para formarme como ser integral y de los cuales me siento extremadamente orgullosa.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de “Caja Municipal de Ahorro y crédito de Ica S.A”- Agencia San Vicente Cañete, 2017. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo y diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica del cuestionario y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o representante de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes:

**Respecto a la revisión bibliográfica:** sostienen que la aplicación del control interno ha contribuido a mantener un buen control interno, aplicando normas y políticas de crédito para las entidades financieras. Por otro lado, afirman que existe un margen de error e ineficiencia, políticas y en procedimientos que afecta desfavorablemente la gestión de las cajas municipales de créditos, necesitan implementar una gestión estratégica transparente que le permita un control favorable.

**Respecto a la aplicación del caso:** Se ha podido evidenciar la empresa tiene un área de control interno en la central, pero en la agencia San Vicente de Cañete no tiene un área implementada, asimismo el encargado es el administrador el que se encarga de cumplir con las políticas y normas de la empresa. Deficiencia en el reconocimiento de riesgos, si tiene el manual de funciones pero no se cumplen ni reconocen los riesgos en medida operacional. Finalmente se concluye que: la aplicación del control interno es necesaria para controlar las áreas de una empresa.

Palabras clave: Control Interno, créditos, ahorros.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to describe the characteristics of the internal control of companies in the financial sector of Peru and of "Caja de Ahorro y Credito de Ica SA" – San Vicente Cañete Agency, 2017. It has been developed using the Methodology of descriptive type and non-experimental, descriptive, bibliographic, documentary and case design. The questionnaire technique was applied and, as an instrument for collecting information, the bibliographic records and the pre-structured questionnaire with questions related to research, applied to the manager and / or representative of the company under study, obtaining as main results the following: the bibliographic review: they maintain that the application of internal control has contributed to maintaining a good internal control, applying rules and credit policies for financial institutions. On the other hand, they affirm that there is a margin of error and inefficiency, policies and procedures that adversely affect the management of municipal credit funds, they need to implement a transparent strategic management that allows for favorable control. Regarding the application of the case: It has been possible to demonstrate the company has an internal control area in the plant, but in the San Vicente de Cañete agency does not have an area implemented, also the manager is the administrator who is responsible for complying with the policies and rules of the company. Deficiency in the recognition of risks, if you have the manual of functions but they do not meet or recognize the risks in operational measure. Finally it is concluded that: the application of internal control is necessary to control the areas of a company.

Keywords: Internal Control, credits, savings.

## CONTENIDO

CONTRACARATULA.....	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
INDICE DE CUADROS.....	xi
I. INTRODUCCION.....	12
II. REVISION DE LITERATURA.....	17
2.1 Antecedentes.....	17
2.1.1 Internacionales.....	17
2.1.2 Nacionales.....	21
2.1.3 Regionales.....	25
2.1.4 Locales.....	27
2.2 Bases teóricas.....	27
2.2.1 Teorías Del Control Interno:.....	27
2.2.2 Componentes Del Control Interno:.....	28
2.2.3 Estructura organizativa.....	30
2.2.4 Entidad Financiera.....	31
2.2.5 Nagas.....	33
2.2.6 Nias.....	33
2.2.7 Control Interno según la SBS.....	34

2.3	Marco Conceptual.....	34
2.3.1	Definiciones del control Interno.....	34
2.3.2	Definición de Empresas de sector.....	35
2.3.3	Crédito y su riesgo.....	35
2.3.4	Ahorros.....	38
2.3.5	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica.....	38
<b>III.</b>	<b>METODOLOGIA DE INVESTIGACION .....</b>	<b>38</b>
3.1.	Tipo de Investigación.....	39
3.2.	Nivel De La Investigación.....	39
3.3.	Diseño De La Investigación.....	39
3.4.	Definiciones Conceptuales y Operaciones de las variab. ....	39
3.5.	Población y muestra.....	40
3.6.	Técnicas e Instrumentos.....	40
3.7.	Plan de Análisis.....	40
3.8.	Matriz de consistencia.....	41
3.9.	Principios éticos.....	41
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>41</b>
4.1.	Resultados.....	41
4.1.1.	Resultado respecto al objetivo específico 1 .....	41
4.2.2	Resultado respecto al objetivo específico 2.....	44

4.2.3	Resultado respecto al objetivo específico 3 .....	51
V.	ANALISIS .....	61
5.1	Análisis de Resultado .....	61
5.1.1	Respecto al objetivo específico 1 .....	61
5.1.2	Respecto al objetivo específico 2 .....	62
5.1.3	Respecto al objetivo específico 3 .....	64
VI.	CONCLUSIONES .....	67
6.1	Respecto al objetivo específico 1 .....	67
6.2	Respecto al objetivo específico 2 .....	68
6.3	Respecto al objetivo específico 3 .....	69
VII.	RECOMENDACIONES .....	69
VIII.	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	71
8.1.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	71
8.2	ANEXOS .....	77
8.2.1	Anexo 01 Matriz de consistencia .....	79
8.2.2	Anexo 02 Fichas Bibliográficas .....	80
8.2.3	Anexo 03 Cuestionario .....	81

## INDICE DE CUADROS

N° DE CUADRO	DESCRIPCION	PÁGINA
01	OBJETIVO ESPECIFICO 1.....	41
02	OBJETIVO ESPECIFICO 2.....	44
03	OBJETIVO ESPECIFCO 3.....	51

## **I. INTRODUCCION**

Una de las problemáticas más urgentes que se presentan en las entidades crediticias tiene que ver con la transparencia y la información oportuna que las entidades financieras brinda a sus clientes. En este sentido los bancos y las cajas municipales están en la obligación de presentar toda la información a sus clientes, principalmente acerca de sus pagos, los intereses ganados o impuestos en sus créditos, informar al usuario sobre las comisiones de servicio y otros que le permita al cliente tomar una decisión adecuada de acuerdo a los beneficios que brinda la entidad y no presentar morosidad o problemas futuros como consecuencia de la falta de información. **(Taboada, 2015)**

En España en los diez últimos años ha cobrado importancia la implementación de los sistemas de control interno como una medida eficaz para el logro de los objetivos financieros de la empresa, en tal sentido se han venido implementando diversos organismos reguladores mediante la Comisión de Auditoría cuya responsabilidad es la revisión de los sistemas de control y la verificación de la gestión de riesgo de las entidades financieras. Asimismo dentro de la organización de la Comisión de Auditoría según la Ley de Sociedades de Capital (LSC) se establece como una sus funciones principales la de identificar, evaluar los procesos y políticas de las entidades financieras así como los sistemas de riesgos. **(Deloitte, 2018)**

En Argentina el sistema de control interno es un proceso que integra las actividades operativas de la empresa, se diseña con el propósito de dar fiabilidad a la información contable y de los estados financieros teniendo una

importancia relevante para la auditoria externa. No todas las empresas implementan un sistema de control interno, en algunos casos por razones de política de la empresa o por razones de tamaño no se implementan debido a sus limitaciones de infraestructura financiera. **(Málica, 2015)**

En Paraguay el control interno tiene como propósito resguardar los recursos de la entidad financiera, es decir evitar las perdidas por fraude o por negligencia en el negocio, asimismo tiene la función de detectar las probables desviaciones que se observen en la empresa y que logren afectar las actividades y el funcionamiento de la organización. **(Servín, 2016)**

En el Perú existe una preocupación latente por evaluar el desempeño operativo de las entidades financieras y evitar un fraude en las empresas, en consecuencia la puesta en práctica de un buen control interno resulta una pieza clave para el logro de los objetivos de la entidad financiera. Considera que para el logro de un buen sistema de control interno se debe llevar un registro exacto de las transacciones de la empresa así como una presentación oportuna de reportes financieros confiables, pues una información financiera no confiable debilita la gerencia de la empresa y por ende el servicio brindado a los usuarios o clientes. **(Frías, 2016)**

En consecuencia, una entidad financiera responsable debe presentar información oportuna a sus clientes que le permita tomar una decisión adecuada para sus préstamos, de tal manera que se convierta en un cliente potencial futuro en renovar su confianza en futuros créditos.

Las empresas deben adoptar medidas para medir el riesgo operacional de las empresas que se genera como producto de una mala información o comunicación parcial de las condiciones de un determinado crédito, por tanto deben implementar un control apropiado y monitorear la efectividad de la información del crédito, en el Perú se hace frente a esta problemática mediante el control interno de la empresa, el cual permite identificar y medir el riesgo de las transacciones de los clientes, de esta manera el control interno verifica los requisitos mínimos de seguridad financiera para prevenir la integridad crediticia de sus clientes, asimismo se asegura la integridad del flujo del negocio, adoptando medidas correctivas en los procesos si así se requiere lo cual permite una reingeniería en el control del personal, capacitación y servicio al cliente. **(Martínez, 2015)**

En esta dirección se hace pertinente citar al modelo “COSO”, el cual es una técnica de control interno que optimiza el riesgo financiero, define los criterios para una gestión eficiente de la entidad financiera, este tipo de informe (COSO) considera que el control interno debe ser concebido como un proceso integrado el cual engarza los procesos de negocios denominados procesos pesados con los mecanismos burocráticos de atención o llamados procesos no pesados. **(Cooper & Lybrand, 1997)**

Sostiene que el modelo COSO es una herramienta para el control interno considerándola como un conjunto de procedimientos que agiliza el flujo crediticio concibiendo las acciones financieras de la empresa como fenómeno dinámico y complejo. **(Diego, 2011)**

El modelo COSO es citado por varios estudiosos de la economía financiera, muchos de ellos permiten caracterizar la problemática del control interno, así tenemos: El modelo COSO precisa los criterios para el logro de una gestión eficiente y eficaz, determinando el riesgo crediticio de los clientes y evalúa el control interno dentro de la organización. **(Fonseca, 2011)**

De otro lado concibe que el modelo COSO es un plan estratégico que emplea la empresa financiera que evalúa los resultados de la gestión de créditos. **(Cuellar, 2009)**

Mientras que el modelo COSO tiene por finalidad garantizar el control interno de la entidad financiera, incidiendo principalmente en la información financiera al cliente o usuario. **(Lara, 2012)**

Asimismo indica que el modelo COSO precisa las pautas para prevenir la violación o corrupción de la estructura de la entidad financiera, así como la auditoria de sus sistemas que garanticen un buen servicio crediticio. **(Ricardo, 2005)**

Otro aporte lo encontramos en quien sostiene que el modelo COSO debe ser empelado como base para constatar la eficacia de los sistemas de control interno de la empresa, de tal manera que permita tomar decisiones oportunas para mejorar los procesos internos de la entidad financiera. **(Mantilla, 2004)**

De otro lado es necesario precisar que el ambiente de control en una entidad financiera se convierte en el eje principal para la sostenibilidad de la entidad, por tanto el modelo financiero define las políticas de la empresa para un

crecimiento sostenible y un servicio de calidad al usuario. **(Betancur & López, 2007)**

Luego de citar algunos aportes de diferentes autores se va concluyendo en conceptualizar que el control interno es imprescindible en toda entidad financiera, pues resulta muy vulnerable ante cualquier suspicacia teniendo lamentables consecuencias financieras. Por ello considera que todo negocio depende de sus usuarios o clientes, de esta manera las características del servicio deben ajustarse a la satisfacción del mismo, incluyendo valores éticos y morales que permitan su competitividad. **(Nuñez, 2012)**

De otro lado hace referencia a la importancia al ambiente de control dentro de una entidad financiera, pero que deba estar caracterizado por la integridad de su servicio, los valores éticos en su atención y la competitividad del rubro financiero en su entorno, por tanto, debe gerenciarse con una administración organizada y al servicio del cliente. **(Mantilla, 2004)**

Es por ello que indican que un buen sistema de control interno permite enfrentar los riesgos financieros procedentes de fuentes externas e internas en una entidad financiera, por tanto, toda actividad dentro de la empresa debe evaluarse y a partir de los resultados establecer acciones de mejora que permita optimizar el servicio al cliente o usuario. **(Vega & Pérez, 2010)**

Asimismo, es necesario valorar el aporte de quien sostiene que debe considerarse dentro de las acciones de control interno los siguientes procesos: la revisión de las funciones de los actores gerenciales, las funciones de la clase directiva, las acciones administrativas, la planificación de los procesos de

información, control de las funciones de los empleados, los indicadores de desempeño y la responsabilidad social. **(Mantilla, 2000)**

Finalmente, las actividades de control interno se convierten en un mecanismo de apoyo a la empresa que le permita asegurar un servicio eficaz de la entidad financiera afrontando satisfactoriamente los riesgos financieros y cumplir los objetivos de la empresa. **(Gutiérrez, 2012)**

La CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A se encuentra en el sector financiero, con RUC: 20104888934, iniciando sus actividades en octubre de 1989, con Domicilio Av. Conde de Nieva N° 498 Distrito y Provincia de Ica – Lima – Perú, la empresa se dedica a la captación de ahorros y préstamos de créditos a las micro y pequeñas empresas a corto y largo plazo en función al tipo de negocio, dependiente e independiente.

Tiene como visión constituirse como una empresa financiera ágil, innovadora y sostenible que promueva el éxito de las familias y sus emprendimientos, su visión es brindar servicios y soluciones financieras para contribuir al desarrollo de nuestros clientes y sus familias con colaboradores comprometidos y productos y procesos de atención adaptados a sus necesidades.

Por lo expuesto, tiene como enunciado del problema ¿Cuáles son las características del Control Interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso “Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A.”- Agencia San Vicente de Cañete, 2017?

El presente estudio tiene por objetivo general, Determinar y describir las características del Control Interno de las empresas del sector financiero del Perú y de la “CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A.”- Agencia San Vicente de Cañete, 2017 y sus objetivos específicos:

1. Describir las características del control Interno de las empresas del sector financiero del Perú, 2017.
2. Describir las características del Control Interno de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A - Agencia San Vicente de Cañete, 2017.
3. Hacer un análisis Comparativo de las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A - Agencia San Vicente de Cañete, 2017.

El presente trabajo de investigación se justifica, porque mediante su desarrollo se permitirá conocer las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de la empresa Caja Municipal de Ahorro y crédito de Ica S.A - Agencia San Vicente de cañete, 2017, para tener un adecuado Sistema control interno del área de créditos, así poder reducir observaciones de tipo mala información, fraudes, robos virtuales, otros, así mismo permitirá tomar decisiones acertadas además cumplir con los objetivos y metas de la empresa con eficiencia y eficacia. Del mismo modo se justifica porque servirá como antecedentes y base teórica para futuras investigaciones a ser realizado

por estudiantes de la Universidad. Finalmente se justifica porque esta investigación servirá para obtener el título de Contador público.

## **II. REVISION DE LITERATURA**

### **2.1 ANTECEDENTES:**

#### **2.1.1 Internacionales**

En la presente investigación se hace referencias a diversas investigaciones relacionadas al tema de estudio que se haya realizado en universidades y/o entidades financieras diferentes al Perú y que sirvan de soporte teórico a los objetivos del estudio, entre ellos puedo citar:

**Sánchez, LL. (2013).** En su tesis titulada :**“EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO ECOS DEL HUALLIL”.**

Concluye que existen aspectos dentro de la entidad financiera que deben fortalecerse y mejorarse principalmente aquellos relacionados al manejo financiero dentro de la organización, pues se expresa notoriamente que ya sea por desconocimiento técnico o por carencia de conocimientos en actividades crediticias se vienen cometiendo errores que perjudican el funcionamiento de la entidad, otro aspecto importante a destacar se encuentra en la implementación de recursos tecnológicos para facilitar el trabajo de los empleados y brindar una información eficaz y oportuna; otro aspecto importante de la investigación es la caracterización que tiene los trabajadores jóvenes, quienes se adaptan rápidamente al trabajo

financiero y a la comprensión de los sistemas informáticos empoderándose de nuevas tecnologías de información. Otro importante aspecto del estudio es haber observado un bajo nivel de riesgo en el control del sistema crediticio, es decir que la probabilidad de que se ocasionen errores como el incumplimiento de funciones o errores en el manejo de los sistemas informáticos es mínima y no permiten errores groseros de la entidad. Finalmente, entre las conclusiones sociales se establece que la Caja de Ahorro y Crédito Ecos del Hallar promueve la cultura del ahorro entre sus clientes potenciales.

**Guamán, Ch. (2009).** En su tesis titulada **“DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INNOVACIÓN ANDINA”, UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA EN EL PERIODO ENERO DICIEMBRE 2009”**, realizada en la ciudad de Latacunga – Ecuador sostiene como objetivo general: Establecer mecanismos para evaluar la gestión, resultados y desempeño de los funcionarios en cada proceso. “Generar instrumento integrador de los lineamientos, forma de operar de la Institución y la coordinación de acciones Definir, medidas de tratamiento de los riesgos en cada proceso. Se decide a implementar el Sistema de Control Interno diseñado para los departamentos de Recursos Humanos, Materiales y Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, a través de las políticas y procedimientos propuestos, para mejorar la eficiencia en el uso de los recursos y que

evite la pérdida de los mismos, asegurando el correcto funcionamiento de los procesos de la entidad y una adecuada supervisión del cumplimiento de la implementación recomendada”.

**Elizalde, A. (2017).** En su tesis Titulada **“EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR CON TARJETAS DE CRÉDITO APLICADO EN UNA INSTITUCIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO EN EL ECUADOR”** concluye lo siguiente : “Banco Elibank es una institución financiera cuyo factor principal y llamativo es el brindar beneficios a sus clientes otorgándoles la facilidad de pago mediante tarjetas de crédito, sin embargo sus controles para efectuar movimientos con estas tarjetas con se encuentran estructurados según los parámetros establecidos de COSO, en el cual se evalúa cada componente importante y relevante que permita el monitoreo constante y la efectividad constante tanto en políticas como en procedimientos en el área. Este estudio propone un análisis estructural de controles internos para el área de cuentas por cobrar, basándose en la metodología que el modelo COSO establece en su marco integrado. Efectuar una evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero. Es posible concluir que, si bien es cierto la compañía cuenta con controles y sistemas que permitan internamente mitigar los riesgos y a su vez posibles fraudes y errores, estos controles no están correctamente sujetos al cumplimiento de objetivos planteados internamente como institución

financiera y por lo que es posible que exista debilidades de control interno en los procesos si no se aplican las recomendaciones señaladas en el capítulo anterior. Se recomienda fijar objetivos globales creando una matriz de identificación de riesgos con los posibles fraudes a nivel general de procesos con el fin de mitigar dichos riesgos. Se recomienda incrementar dentro de los procesos un reporte de resultados que abarque todas las situaciones importantes y relevantes para evitar el desconocimiento y vulneración de controles ya establecidos anteriormente, de la misma manera dentro de funciones efectuadas”.

**Flores, F. (2011).** En su tesis titulada “**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CENDES LTDA.**” Tiene como objetivos “captar recursos económicos de los bienes y promover su desarrollo económico y social, mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua, brindar servicios complementario de tipo personal y de ayuda social, en los procesos de créditos y cobranza no se ha implementado un esquema de capacitación tanto para el personal operativo como para los consejos. La aplicación del manual de procedimientos y la capacitación constante misma que deberá involucrar a todo el personal que interviene en los procedimientos de estas áreas”.

**Paca, L. (2011).** En su tesis titulada “**EL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE CAJAS Y SU INCIDENCIA EN EL**

**CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO , CREDITO Y VIVIENDA “LA MERCED LTDA” DE LA CIUDAD DE AMBATO, DURANTE EL AÑO 2010**”, tiene como objetivo “evaluar el control interno en el área de cajas y sus incidencia en el cumplimiento de metas y objetivos para mejorar la atención del personal en la cooperativa de ahorro, crédito y vivienda La merced Ltda, durante el año 2010; asimismo concluye la Cooperativa no cuenta con un buen Sistema de control interno, ya que su talento humano desconoce de procesos manuales, funciones, planificación estratégica, factores importantes dentro de una institución para el desarrollo y cumplimiento de objetivos y las metas. Se recomienda un buen Sistema de control interno a través del método de valuación del control, con el fin de obtener un desarrollo efectivo, eficaz de cada uno”

### **2.1.2 Nacionales.**

Se entiende por antecedentes nacionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, sobre temas relacionados a nuestra variable en estudio.

**Alemán, C. (2016).** En su tesis Titulada “**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL PERÚ. CASO: MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA SA. AGENCIA LOS ÓRGANOS - TALARA, 2015,** Tiene como objetivo general Describir

las principales características del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú y de “Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A Agencia Los Órganos - Talara, 2015. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo y diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o representante legal de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: “Respecto a la revisión bibliográfica: Las financieras del Perú, deben verificar los requisitos mínimos de seguridad, asegurar la continuidad del negocio , medir el riesgo operacional. Respecto a la aplicación del caso: Adecuado control interno administrativo, involucrar y asegurar la captación al 100% de los nuevos procedimientos. Finalmente se concluye que: Las entidades financieras del Perú mantienen un buen control interno administrativo, aplicando normas y procedimientos en sus operaciones”.

**Chávez, C. (2009).** En su tesis Titulada – **“LA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA POLÍTICA DEL CRÉDITO PIGNORATICIO A NIVEL DE CAJAS MUNICIPALES DE CRÉDITO POPULAR”**

Tiene como objetivo principal conocer si el empleo de la auditoría de gestión incide en la evaluación de la eficacia, eficiencia y economía en el manejo del crédito pignoraticio a nivel de las Cajas Municipales de Crédito Popular y como objetivos secundarios los siguientes: analizar

los aspectos considerados en el Planeamiento de la Auditoría de Gestión como herramienta base para determinar la eficacia, eficiencia y economía en el manejo del crédito pignoraticio; determinar los aspectos considerados en la etapa de ejecución de la Auditoría de Gestión en el manejo del crédito pignoraticio; análisis e interpretación de la implementación del Informe de Auditoría de Gestión en el manejo del crédito pignoraticio; establecer la forma de efectuar el Seguimiento de Medidas Correctivas adoptadas por la Entidad culminada la Auditoría de Gestión y determinar la forma de implementar las Recomendaciones emergentes de la Auditoría de Gestión.

**Ramírez, O. (2014).** En su tesis Titulada **“ANÁLISIS DE LAS DEFICIENCIAS EN LAS ACTIVIDADES DE CONTROL Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO DEL NORTE DEL PERÚ, PERÍODO 2008 – 2010”** Tiene como objetivo: “Determinar las actividades de control que afectan la gestión de las Cajas Municipales del Norte del Perú, período 2008- 2010, con la finalidad de demostrar la necesidad de implementar las prácticas del Buen Gobierno Corporativo. El procesamiento de la información no es el adecuado, las CMAC han tenido que acogerse a un sinceramiento de los créditos incobrables que tenían como refinanciados lo que distorsionaba los resultados de la gestión, e ir adecuándose a las normas legales respecto a las provisiones de colocaciones. Es importante remarcar la importancia de contar con buenos controles de las tecnologías de información porque desempeñan un papel fundamental en la gestión,

destacándose al respecto el centro de procesamiento de datos, la adquisición, implantación y mantenimiento del software, la seguridad en el acceso a los sistemas. Se recomienda que los sistemas de información deben tener controles por personal profesional calificado que compruebe la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones, los que lastimosamente no se han venido cumpliendo”.

**Ticona, T. (2016).** En su tesis titulada “**ANÁLISIS DE CRÉDITOS DIRECTOS Y SU EFECTO EN LOS INDICADORES FINANCIEROS DE RENTABILIDAD Y SOLVENCIA DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA Y TACNA DEL SUR DEL PERÚ PERIODO 2013 - 2014**” Para realizar esta investigación se aplicó un diseño de contrastación tipo no experimental transaccional descriptivo utilizando los métodos de Análisis y Síntesis, Inducción - Deducción y Estadístico. El proceso de obtención de datos se realizó a través de recopilación de Información fuente de reportes de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de la República del Perú, Banco Central de Reserva del Perú, Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú, Información fuente Cajas Municipales de Arequipa y Tacna, utilizándose como Técnica el Análisis de Documentos y el Instrumento ha sido la Ficha de Análisis documentario, y para lograr los resultados se utilizó la estadística modelo de regresión lineal simple. Como resultado del trabajo de Investigación se concluye que los Créditos directos si tienen efectos

significativos en los Indicadores Financieros de Solvencia como es el ratio de capital global, dando un p-valor de 0.0017, para la Cajas Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, durante el periodo 2013.

### **2.1.3 Regionales**

Se entiende por antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizados por cualquier investigador en cualquier ciudad de la región Lima.

**Trigo, G. (2012).** En sus tesis titulada **“EL CONTROL INTERNO COMO INSTRUMENTO INDISPENSABLE PARA LA GESTIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LIMA METROPOLITANA PERIODO 1990-2010”** El objetivo de la investigación fue la de establecer si el control interno influye en la administración de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana, para ello se obtuvo una muestra aleatoria simple de 44 administradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana, posteriormente, tomando como base los indicadores de las variables en consideración se confeccionó un cuestionario como instrumento para medir la aplicación del control interno y el nivel de la administración de estas cooperativas. Recopilado los datos, se procedió a organizarlas en tablas así como aplicar la prueba de hipótesis de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon a un nivel de significancia de 0.05. Los resultados más importantes obtenidos respecto al control interno es que ésta se aplica de manera regular, es decir, sin la

rigurosidad pertinente pero aun así, la administración de las cooperativas en general es buena.

**Vera, R. (2013).** En su tesis titulada **“IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO EN ESTADO DE LIQUIDACIÓN”** tiene como objetivo “Implementar políticas y procedimientos de control interno adecuadas en las empresas del sistema financiero en estado de liquidación, a fin de contribuir a la administración eficiente y eficaz de los procesos liquidatarios, de modo tal que repercuta al logro de sus diversas actividades, como son la realización y venta de activos, la cobranza de cartera de créditos, el saneamiento legal y contable de operaciones y de los estados financieros, el pago de obligaciones y acreencias; y la extinción de los procesos de liquidación en el menor tiempo posible”.

La inaplicación de un sistema de control interno en las empresas del sistema financiero en liquidación, no contribuye a generar eficiencia y eficacia en la gestión de los procesos por lo que éstos se tornan lentos, los activos fijos se desvaloricen y las carteras de crédito de las empresas se deterioren y se tornen pesadas para su cobranza; y por lo tanto, no se disponga de los recursos suficientes para cumplir con pagar las obligaciones a los acreedores. La implementación de un sistema de control interno que incluya las políticas y procedimientos de control interno antes señalados, contribuirán a realizar los activos de las

empresas del sistema financiero en estado de liquidación de manera transparente, con eficiencia y eficacia; y de esa manera éstas tendrán mayores posibilidades de cumplir con pagar obligaciones y a creencias en forma oportuna al mayor número de acreedores, reduciendo los plazos para concluir los procesos de liquidación.

**Espichán, H. (2014).** En su tesis titulada: **LA AUDITORÍA INTERNA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE LA FEDERACIÓN PERUANA DE CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO - FEPCMAC, SAN ISIDRO - LIMA, 2014** se concluye que “La investigación desarrollada está referida a la auditoría interna y su influencia en la gestión de la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito - FEPCMAC, entidad con personería jurídica no estatal de derecho público, de tal forma que le permita evaluar sus procesos operativos y evaluar la implementación de un sistema de control interno que realmente salvaguarde sus activos y recursos, la confiabilidad de la información financiera, la efectividad de operaciones y el cumplimiento de la legalidad a fin de mostrar transparencia en el uso de sus recursos. El objetivo de la investigación desarrollada se ha establecido para determinar si la auditoría interna influye en la gestión de la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito – Fepcmac”.

#### **2.1.4. Locales**

No se encontraron antecedentes locales.

## **2.2 BASES TEORICAS DE LA INVESTIGACION:**

### **2.2.1 Teoría Del Control Interno:**

Según **Hernandes Sergio (2008)** Define el control como aquella acción que consiste en fiscalizar cada una de las acciones internas dentro de un proceso, es decir verificar el funcionamiento de acuerdo a lo establecido en su manual de funciones, permitiendo tomar decisiones si existe un mal funcionamiento. «Se concluye que el control interno es la agrupación de normas y controles que controlan las actividades operativas y la organización de la entidad financiera, incluyendo los procedimientos de reportes y las funciones de gestión del riesgo, cumplimiento normativo y auditoría interna».

### **2.2.2 Componentes Del Control Interno:**

**Son las siguientes:**

#### **2.2.2.1. Ambiente de Control**

Según **Orellana (2002)** se concibe como ambiente de control a aquel escenario en el cual se desarrolla la verificación de los procesos internos de la entidad financiera, por algo se convierte en el punto neurálgico del control interno en la cual se sustenta la organización y la administración de la empresa.

Para **Mantilla (2005)** el ambiente de control es el componente principal para el desarrollo del sistema de control interno de la entidad financiera sobre el cual se desarrollan los otros cuatro componentes del control interno.

### **2.2.2.2 Evaluación de Riesgos**

Para **Orellana (2002)** la evaluación de riesgos consiste en el análisis de los factores que inciden en la actividad crediticia financiera y la identificación de los indicadores que generan morosidad en los clientes, en este sentido el informe COSO permite identificar, cuantificar y priorizar los elementos que generen consecuencias negativas o impactos negativos en la productividad de la entidad financiera.

De otro lado **Estupiñan (2006)** considera que la evaluación de riesgo es un procedimiento que permite identificar y manejar los riesgos que se pudiesen presentar en la actividad crediticia de la entidad permitiendo tomar decisiones oportunas para la mejora del servicio.

### **2.2.2.3 Actividades de Control**

Son aquellas acciones que se implementan con el propósito de analizar e identificar el cumplimiento de las funciones que tiene la entidad financiera, éstas se agrupan en procedimientos y políticas que aseguren los objetivos de la entidad financiera. En este sentido **Betancur & Lopez (2007)** sostienen que las actividades de control se pueden apreciar a través de las políticas organizacionales de la entidad y que deben estar implementadas en todos los estamentos y niveles de la empresa de manera estratégica, operacional o administrativa, en otras palabras se hace inminente implementar un

conjunto de reglas y normas que reglamenten el funcionamiento de las actividades internas de la empresa.

### **2.2.2.3 Información y Comunicación**

Este componente hace referencia a la importancia de la comunicación e información dentro de la entidad financiera para la implementación de un buen sistema de control interno, en este sentido **Mantilla (2005)** que este componente permite producir reportes que contienen información referida a la actividad operacional y financiera de la entidad con el propósito de velar por el cumplimiento operativo de la empresa.

De otro lado **Vera (2013)** sostiene que el componente de información y comunicación permite realizar las actividades de recopilar, identificar y comunicar información relevante de la organización, de tal manera que permita acceder de manera oportuna a la información interna de la empresa para detectar su buen funcionamiento o en caso contrario detectar errores o falencias y superarlas de manera inmediata.

### **2.2.2.4. Monitoreo**

Este componente del control interno está orientado principalmente a realizar dos actividades: revisión y evaluación. En este contexto **Mantilla (2005)** sostiene que el monitoreo realiza acciones reguladoras de administración y supervisión que permita verificar el cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores y sistemas

de la empresa, de esta manera se indica que es necesario realizar actividades de revisión del cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores en términos de tiempo y eficacia, dado que toda organización se encuentra en permanente evaluación y necesita reforzar los aspectos débiles del servicio de la entidad.

De otro lado el monitoreo considera que las evaluaciones deben ser desarrolladas en distintas instancias de acuerdo a la importancia de la actividad de la empresa, así como de acuerdo a la magnitud de los riesgos que pueda presentar la entidad financiera, la estructura organizativa de la empresa y las políticas económicas que persigue la institución financiera. **(Orellana, 2002)**

En general cada entidad financiera debe implementar sus sistema de monitoreo de acuerdo a sus políticas internas de control, la verificación de sus procesos internos, y la calidad de servicio que brinda adecuándose a las condiciones de la economía de mercado **(Nuñez, 2012)**

### **2.2.3 Estructura organizativa de la entidad financiera involucrada en el control interno**

La estructura organizativa dentro de la entidad financiera se caracteriza porque implementa un sistema de control interno exigente, estableciendo políticas, directivas y procedimientos específicas para cada una de las áreas de la empresa que permita fiscalizar su funcionamiento y eficacia del servicio, de esta manera esta actividad analiza que órganos de la

entidad están cumpliendo su función o están siendo vulnerables para una toma de decisiones oportuna.

#### **2.2.4 Entidades de crédito**

Toda institución financiera se encuentra regulada por la normatividad vigente de su región o país, en sentido las entidades financieras deben definir un sistema de gobierno corporativo el cual debe garantizar un servicio informado al cliente que genere confianza en sus transacciones económicas. Las entidades financieras deben implementar un consejo de administración el cual vigila el cumplimiento de las funciones del sistema de crediticio, controlando y evaluando periódicamente la eficacia del mismo, con el propósito de implementar actividades que mejoren permanentemente el servicio brindado a los usuarios, dentro de las funciones asignadas al consejo de administración tenemos:

- a) **Vigilancia, control y evaluación:** este proceso consiste en velar que el sistema de gobierno corporativo de la empresa se encuentre permanentemente vigilado y controlado por las directivas internas del sistema de control garantizando su buen funcionamiento.
- b) **Administración y gestión:** la entidad debe asumir la responsabilidad de una administración ética y eficaz de los recursos de la empresa generando un gobierno interno y disminuyendo el riesgo financiero.

#### **2.2.5 Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas (Nagas)**

Según las **NAGAS (1968)** se deben implementar en toda entidad financiera principios fundamentales que garanticen una eficaz auditoria

interna, las cuales deben enmarcarse dentro de las políticas y objetivos de la empresa, implementando auditores con un desempeño destacado que garanticen la calidad de servicio de la entidad.

#### **2.2.6 Normas Internacionales de Auditoria (NIAS)**

Según las NIAS debe implementarse en toda entidad financiera un mecanismo de control que disminuya el riesgo financiero y que genere confianza en el cliente o usuario de la empresa, en tal sentido este conjunto de normas se constituyen en una base para el buen funcionamiento de la empresa, y que pueda establecer relaciones comerciales con otras entidades a nivel mundial pues se cumplen los estándares internacionales para que se considera una entidad confiable.

#### **2.2.7 Control Interno Según la SBS (Superintendencia de Banca y Seguros)**

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) es una organización que tiene dentro de uno de sus principales propósitos el fortalecimiento del control interno, en tal sentido desde el año 2008 viene implementado un Comité Directivo de Control Interno quien es que coordina las acciones de mejora de los sistemas internos de la Institución. Dentro de los principales elementos que conforman el control interno de la SBS se tiene:

- a) El Reglamento de Organización y Funciones, que orienta y guía los procesos internos de la institución.

- b) Manual de Organización y Funciones: en el se señalan cada una de las obligaciones de los diferentes puestos que tiene la institución o en cada unidad organizativa.
- c) Código de Ética: en el cual se establecen los principios, deberes, valores, actitudes y prohibiciones que tienen los trabajadores de la SBS y que deben de cumplirse a cabalidad.
- d) Reglamento Interno de Trabajo: en este documento se señalan los derechos y obligaciones que tiene los trabajadores dentro de la institución.
- e) Documentos Normativos Internos: los cuales contienen los lineamientos de cada unidad organizativa de la institución.
- f) Comité de Alta Dirección: el cual se encuentra conformada por el superintendente adjuntos, convirtiéndose en un mecanismo de soporte y asesoramiento de la gestión estratégica administrativa.
- g) Órgano de Control Institucional: estamento que realiza el control gubernamental de la SBS, en concordancia con lo establecido por la Ley del Sistema Nacional de Control y la Contraloría de la República.

## 2.3 MARCO CONCEPTUAL:

### 2.3.2 Definición de Control Interno.

Según **Estupiñan, G. (2006)** el Control Interno es un procedimiento que garantiza un planeamiento y organización de un conjunto de procedimientos, directivas y métodos que garanticen que los activos de la empresa se encuentren resguardados, así como los registros contables se

encuentren protegidos de alguna vulnerabilidad externa o acceso a información confidencial de los clientes, para tal efecto la empresa desarrolla un conjunto de acciones directrices en cada órgano de la empresa para garantizar su funcionalidad. El control interno espera brindar seguridad al activo de la empresa y contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la entidad, estos deben ser fiscalizados y controlados por la alta dirección quien a su vez actúa como supervisor para garantizar los objetivos de la empresa. Finalmente es necesario revisar que el control interno no evita que se puedan presentar malas prácticas en la organización, pero permite detectarlas y tomar medidas correctivas y oportunas para un buen funcionamiento de la empresa.

### **2.3.3 Definición de Empresas del Sector Financiero**

**Khoury, Z. (2016)**, señala que el sistema financiero hace posible los procesos de inversión productiva y a través de ello condiciona el nivel de producción real y el nivel de empleo. Para ello el sistema financiero realiza 3 subsunciones: Captación, Canalización y Asignación de los recursos financieros.

Las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito se encuentran continuamente desarrollando nuevos productos, adecuándose a las necesidades de los clientes y de los segmentos de mercado que buscan atender. Inicialmente estuvieron orientadas hacia el crédito para capital de trabajo de corto plazo, pero paulatinamente se complementaron con otros productos que

buscan satisfacer nuevas necesidades e incluso mayores plazos. Actualmente, con la finalidad de apoyar la descentralización financiera y ampliar el acceso de crédito, el Sistema 26 CMAC desarrolla diversos tipos de operaciones financieras entre las que se incluye: crédito a la micro y pequeña empresa; crédito personal; crédito prendario o pignoraticio; crédito hipotecario; crédito agrícola; operaciones en moneda extranjera; fideicomisos; transferencias de fondos; giros; y cobros, pagos.

#### **2.3.4 Crédito y su riesgo**

Según **Villaseñor, F. (2009)** sostiene que inminentemente otorgar crédito genera un riesgo financiero, por ello se deben formular políticas y procedimientos que precisen las condiciones del crédito y las obligaciones del usuario, de tal manera que se pueda reducir el riesgo crediticio, asimismo se deben implementar sistemas de cobranza que deben ser de conocimiento explícito del cliente de tal forma que conozca los riesgos del incumplimiento con la entidad crediticia.

En este contexto, en primer lugar se debe establecer y precisar con toda claridad el riesgo financiero que tolera la empresa y a partir de esta situación implementar políticas para el cumplimiento oportuno en los créditos de los clientes estableciendo un sistema de cobranza que permita evitar el riesgo financiero. En segundo lugar, se debe implementar un sistema de comprobación de los requisitos del solicitante de crédito. En tercer lugar, se debe realizar un análisis de la información del sujeto de

crédito con el propósito de establecer la validez del crédito del solicitante.

Por último, el gerente de crédito (o la persona a quien se confiera la responsabilidad de aprobar los créditos) debe decidir si la solicitud en cuestión se aprueba o se rechaza. El riesgo inherente marcha paralelo al otorgamiento del crédito. No solo prevalece al otorgar el crédito, sino también a lo largo de todo el proceso de cobranza, hasta su total de liquidación. En cada una de sus etapas, el gerente de crédito y cobranza se enfrenta a problemas inherentes a tal riesgo. Existe riesgo al momento de otorgar el crédito, porque hay posibilidad de pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona.

### **2.3.5 Ahorros**

Según **Galindo, M. (2008)** el ahorro es el excedente que se produce fruto de un bien económico al final de un periodo y que no será utilizado de manera inmediata, es decir que luego en el ejercicio de un proceso económico luego de haber deducido los gastos imprescindibles de una actividad económica el excedente se constituye en el ahorro, en términos coloquiales para una persona el ahorro es el potencial económico que se puede guardar luego de realizar sus gastos primordiales para su existencia.

El ahorro es la diferencia entre ingreso y consumo, cuando una persona o institución gasta (consume) menos de lo que gana (ingresa), se dice que ahorra; caso contrario cuando el gasto es mayor al ingreso no existe ahorro a lo que se le conoce como ahorro negativo. El ahorro es uno de los factores de la satisfacción del ser humano y la estabilidad económica familiar, de la cual deviene la estabilidad de un país.

### **2.3.6 Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica**

La promulgación de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica data del año 1980 en donde por Decreto ley N° 23039 que regula el funcionamiento de las Cajas de Ahorro y Crédito Municipales como modelo de entidades financieras se crean diversas entidades en todo el país sustentadas también en el Decreto Supremo N° 225-87-EF emitido en noviembre de 1987. Así mediante resolución municipal N° 225-87 se constituye la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica siendo la Superintendencia de Banca y Seguros quien autoriza su funcionamiento a partir del 18 de Octubre de 1987. Inicialmente comenzó con un capital social de I. / 225 340 000.00 equivalente en la actualidad a S/. 225.34 nuevos soles iniciando su atención con cuatro trabajadores y una sola oficina ubicada en la plaza de armas de Ica.

Según la SBS (2015) “El 13 de Noviembre de 1997 por acuerdo de Consejo, la Municipalidad Provincial de Ica resolvió autorizar la conversión de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica a Sociedad Anónima, según lo dispuesto por la Décima Cuarta Disposición

Transitoria de la ley N° 26702. Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la SBS”.

“La Caja Municipal Ica hoy en día cuenta con 41 puntos de atención en los que brinda atención a más de 150 mil clientes, para los que representa, una valiosa alternativa de financiamiento para la micro y pequeña empresa y de ahorro, para miles de familias emprendedoras que obtienen una mayor rentabilidad para sus depósitos con total seguridad y confianza”

### **III. METODOLOGIA**

#### **3.1 Tipo de investigación**

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

#### **3.2 Nivel de investigación**

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

#### **3.3 Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

#### **3.4 Definiciones conceptuales y operacionales de las variables**

No aplica

#### **3.5 Población y muestra**

**3.5.1 Población:** Dado que la investigación será descriptiva, bibliográfica – documental y de caso no habrá población.

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

### **3.6 Técnicas e instrumentos**

**3.6.1 Técnicas:** Para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizará la técnica de la revisión bibliográfica documental.

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

### **3.7 Plan de análisis**

Para cumplir con el objetivo específico 1 se hará una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes los mismos que serán presentados en sus respectivos cuadros.

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 “Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A“, Agencia - San Vicente de Cañete, 2017”.

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.

### **3.8 Matriz de consistencia**

Ver anexo N° 01

### **3.9 Principios Éticos**

La investigación ha sido diseñada teniendo en cuenta las normas establecidas por la Escuela de Pre Grado, ciñéndonos a la estructura aprobada por la Universidad y considerando el código de ética; con la finalidad de proponer alternativas de mejora para el control interno de la empresa Caja Municipal de Ahorro y crédito de Ica S.A

La presente investigación se basó con el código de ética del contador y los principios éticos de: integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado profesional, responsabilidad, confidencialidad y comportamiento profesional. Cumpliendo las leyes y reglamentos, rechazando cualquier acción que desacredite la veracidad del contenido de la investigación. El principio de Integridad impone sobre todo al Contador Público Colegiado, la obligación de ser justo y honesto en sus relaciones profesionales y obliga a que sea honesto e intachable en todos sus actos.

## **IV. 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 Perú, 2017.

### **CUADRO N° 01**

**CARACTERISTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DEL PERU**

<b>AUTOR</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Alemán (2016)</b>	Sostiene; que las entidades financieras del Perú mantienen un buen control administrativo, aplicando normas y procedimientos en sus operaciones.
<b>Chávez (2009)</b>	Afirma; se ha determinado que el planeamiento de la auditoría de gestión cuando se lleva a cabo en forma apropiada y técnica permite que se elaboren los hallazgos, observaciones, conclusiones y recomendaciones en cuanto a las políticas del crédito pignoraticio, asimismo, facilita que se determine el nivel de efectividad, eficiencia y economía, en lo referente a la política del crédito pignoraticio de las Municipales de Crédito Popular de Lima. Concluye que la aplicación de la Auditoría de Gestión permitirá contribuir a la optimización de la política del crédito pignoraticio en las Cajas Municipales de Crédito Popular.
<b>Ramírez(2014)</b>	Sostiene, que las cmac del Norte del Perú cumplen moderadamente los objetivos por las que fueron criadas debido a que la gestión se vea afectada por las deficiencias en las políticas y procedimientos de las actividades de control general, controles administrativos, y los controles

---

de procesamiento de información los que afectan desfavorablemente la gestión de las cajas municipales del Norte del Perú. Las deficiencias en las actividades de control repercuten en forma desfavorable en la gestión de las CMAC, necesitan implementar una gestión estratégica y transparente que agregue valor mediante una guía estratégica, lo que se lograría con la implementación de las prácticas del Buen Gobierno Corporativo.

---

**Ticona (2016)**

Se determina; con un margen de error, que los Créditos directos no tienen efectos significativos en los Indicadores Financieros de Solvencia y rentabilidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de Arequipa y Tacna, dado que  $p\text{-valor} > 0,05$ .

---

**Trigo (2012)**

Sostiene; que la aplicación del control interno influye de manera favorable en la administración de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

---

**Vera (2013)**

Determina; que los procesos de liquidación de las empresas del sistema financiero, son lentos, debido a la falta de un adecuado sistema de control interno, que se explica por la carencia de políticas y procedimientos que impide realizar las diversas actividades de la liquidación (realización de activos, cobranza de cartera de créditos,

---

---

saneamiento legal y contable, pago de obligaciones y acreencias y otras), de manera eficiente y eficaz, situación que genera como consecuencia la desvalorización de los activos fijos, el deterioro de las carteras de crédito y la falta de recursos disponibles para el pago de acreencias. Mientras más largos son los procesos de liquidación más acreedores se ven afectados, debido a que los ingresos obtenidos solo alcanzan para cubrir a una parte de ellos.

---

**Espichan (2014)** Determina; que la auditoría interna influye favorablemente en la gestión de la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito - FEPCMAC, esperando que el Directorio asuma la responsabilidad de disponer las acciones para que la entidad implemente la Unidad de Auditoría Interna, como responsable del control interno.

---

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

4.1.2. **Respecto al objetivo específico 2:** Describirlas características del Control Interno de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A - Agencia San Vicente de Cañete, 2017.

## **CUADRO N°02**

### **CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A - AGENCIA SAN VICENTE DE CAÑETE, 2017.**

N°	PREGUNTAS  COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Se han establecido en forma documentada los principios de la integridad y valores éticos de la organización, a través de un Código de Conducta, que determine la política de la misma respecto de asuntos críticos donde pueden verificarse conflictos de interés?	X	
2	¿Existe un Plan que incluya la Visión, Misión, Principios o valores de la organización y objetivos?	X	
3	¿Son consistentes las actividades que se realizan en el área de Créditos en relación a la Misión?	X	
4	¿Está adecuadamente difundida a través de toda la organización?	X	
5	¿Se observa una actitud responsable ante la generación de información?	X	
6	¿Cuenta la Caja con una estructura organizacional donde se manifieste claramente las relaciones, se exponga las unidades ejecutoras y se permita el flujo de la información entre áreas?	X	
7	¿Existe una clara definición de responsabilidades y son conocidas por los directivos de ésta área?	X	
8	¿Existen procedimientos claros para la selección,	X	

	promoción, capacitación, evaluación y sanción de los socios-as?		
<b>9</b>	¿Se han definido los puestos necesarios para llevar adelante los objetivos planteados?	<b>X</b>	
<b>10</b>	¿Existe un Manual de Funciones de la Caja donde se contemplen las responsabilidades de cada uno de los puestos previstos?	<b>X</b>	
<b>11</b>	¿La asignación de responsabilidades y delegación de autoridades se encuentran claramente definidas y son consistentes con los objetivos de la Caja? ¿Existe un Manual de Funciones de la Caja donde se contemplen las responsabilidades de cada uno de los puestos previstos?	<b>X</b>	
<b>12</b>	¿Existe un plan de capacitación de la organización que favorezca el mantenimiento y mejora de la competencia para cada uno de los cargos?	<b>X</b>	
<b>13</b>	¿Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño que identifiquen las necesidades organizacionales y personales de mayor capacitación?	<b>X</b>	
<b>14</b>	¿Se fomenta en la Caja la actitud de confianza entre socios-as y la directiva?	<b>X</b>	
	<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>0</b>

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: EVALUACION DE RIESGOS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Promueve la Directiva una cultura de riesgos a través de la difusión del concepto de riesgo, su clasificación y sus consecuencias?	X	
2	¿Se han determinado las interacciones de la caja con el entorno?	X	
3	¿Se han determinado los recursos que deben ser manejados adecuadamente a efectos de no generar cambios que afecten la ejecución de las operaciones?	X	
4	¿Se han determinado los factores críticos del éxito interno y externo cuyos cambios negativos pueden perjudicar el logro de objetivos?	X	
5	¿Se ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes?		X
6	¿La caja establecido criterios para analizar los riesgos?		X
7	¿Se han establecido las posibles consecuencias de los riesgos identificados?		X
8	¿Se establecen acciones y controles necesarios para manejar los riesgos de la caja?		X
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

N°	PREGUNTAS  COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿La caja ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?	X	
2	¿La caja ha diseñado una coordinación suficiente entre las diferentes áreas?	X	
3	¿Se establecen actividades de control para asegurar que las áreas cuenten con recursos suficientes para un desempeño acorde con los objetivos a cumplir?	X	
4	¿La caja ha diseñado actividades de control para el dinero disponible, a través de la custodia en una caja de seguridad con acceso restringido en instalaciones protegidas de robo, o cualquier otra alternativa que permita que los recursos estén seguros?	X	
5	¿Se realizan arqueos físicos sorpresivos y se comparan con los registros?	X	
6	¿Existen actividades de control para la verificación del cumplimiento de los cronogramas y tiempos empleados en los procesos?	X	
7	¿La caja ha diseñado procedimientos autorizar y aprobar las operaciones?	X	
8	¿La aprobación implica la verificación y conformidad con	X	

	las especificaciones cumplidas?		
<b>9</b>	¿La documentación y archivos están en un lugar protegido y con acceso restringido?	<b>X</b>	
<b>10</b>	¿Se ha designado un socio-a responsable de la custodia de documentos y archivos?	<b>X</b>	
<b>11</b>	¿Existe la designación de socios-as para ejercer tareas de supervisión?	<b>X</b>	
<b>12</b>	¿Se informa el resultado de supervisión para que se tome las acciones correctivas necesarias?	<b>X</b>	
<b>13</b>	¿Se han diseñado un manual para segregación de funciones de la caja?	<b>X</b>	
<b>14</b>	¿Los socios-as que utilizan el sistema de información están conformes con respecto a la confiabilidad y oportunidad de los informes que se emiten?	<b>X</b>	
<b>15</b>	¿Se asegura la integridad del procesamiento de información mediante la verificación de la correlación numérica de los comprobantes?	<b>X</b>	
<b>16</b>	¿Los comprobantes y la documentación están archivados correlativamente y cronológicamente?	<b>X</b>	
<b>17</b>	¿Los archivos informáticos tienen acceso restringido ante posibles siniestros?	<b>X</b>	
<b>18</b>	¿Existe protección adecuada de las copias de resguardo de los registros informáticos?		<b>X</b>

<b>19</b>	¿La unidad de contabilidad registra en el sistema informático los comprobantes de forma inmediata?		<b>X</b>
<b>20</b>	¿Se establecen los instrumentos y mecanismos que miden los avances y resultados del cumplimiento de los objetivos y metas de la caja?	<b>X</b>	
	<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>2</b>

<b>Nº</b>	<b>PREGUNTAS</b>  <b>COMPONENTE: INFORMACION Y</b>  <b>COMUNICACIÓN</b>	<b>RESPUESTAS</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	¿Los socios-as conocen el nivel de confiabilidad de la información financiera y operativa?	<b>X</b>	
<b>2</b>	¿Permite el sistema la generación de información financiera oportuna para la toma de decisiones?	<b>X</b>	
<b>3</b>	¿Existe apoyo de la directiva hacia la implantación de un nuevo y más apto sistema de información?	<b>X</b>	
<b>4</b>	¿Los socios-as conocen los objetivos de las actividades en las cuales participan y como sus áreas contribuyen a lograrlo?	<b>X</b>	
<b>5</b>	¿Existen procedimientos para comunicar las irregularidades que la directiva haya detectado?	<b>X</b>	

<b>6</b>	¿Los nuevos socios-as conocen la naturaleza y alcance de sus deberes y responsabilidades?	<b>X</b>	
<b>7</b>	¿Existen mecanismos establecidos para la coordinación de tareas, entre la directiva y sus socios –as?	<b>X</b>	
<b>8</b>	¿Existen mecanismos adecuados que faciliten la comunicación al interior de la organización?	<b>X</b>	
<b>9</b>	¿Se cuenta con información periódica y relevante de los avances en la atención de los acuerdos y compromisos de las reuniones?	<b>X</b>	
	<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>0</b>

<b>Nº</b>	<b>PREGUNTAS</b>  <b>COMPONENTE: MONITOREO</b>	<b>RESPUESTAS</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	¿Existe una adecuada segregación de funciones que permita el desarrollo de controles?	<b>X</b>	
<b>2</b>	¿Existen mecanismos para que el personal realice autoevaluaciones del cumplimiento de funciones?	<b>X</b>	
<b>3</b>	¿Se realiza una evaluación oportuna de controles y acciones correctivas?	<b>X</b>	
<b>4</b>	¿Se realizan actividades de seguimiento continuo, a	<b>X</b>	

	través de actividades de supervisión y otras acciones?		
<b>5</b>	¿Los eventos como las sesiones de planificación y las reuniones, facilitan información a la Directiva?	<b>X</b>	
<b>6</b>	¿Cuenta la caja con una comisión de vigilancia, que examine por su cuenta toda la documentación. Los procesos y cada una de las actividades cumpliendo su rol de evaluador?		
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

**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 CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A - Agencia San Vicente de Cañete, 2017.

**CUADRO N°03**

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DEL PERÚ Y DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A - AGENCIA SAN VICENTE DE CAÑETE, 2017.**

<b>ELEMENTO DE COMPARACION</b>	<b>RESULTADO ESPECIFICO 1</b>	<b>RESULTADO ESPECIFICO 2</b>	<b>RESULTADO DE LA COMPARACION</b>

<p><b>Ambiente de control</b></p>	<p>Sostiene; que las entidades financieras del Perú mantienen un buen control administrativo, aplicando normas y procedimientos en sus operaciones. <b>(Aleján ,2016)</b></p> <p>Afirma; se ha determinado que el planeamiento de la auditoría de gestión cuando se lleva a cabo en forma apropiada y técnica permite que se elaboren los hallazgos, observaciones, conclusiones y</p>	<p>La empresa cuenta con un manual de funciones que le permiten cumplir con responsabilidad sus funciones, así mismo tiene un plan de capacitación para la organización, política y código de conducta. Dispone de una política y normas dentro de la empresa.</p>	<p><b>Coinciden</b></p>
-----------------------------------	--	--	-------------------------

	<p>recomendaciones en cuanto a las políticas del crédito pignoraticio, asimismo, facilita que se determine el nivel de efectividad, eficiencia y economía, en lo referente a la política del crédito pignoraticio de las Municipales de Crédito Popular de Lima. Concluye que la aplicación de la Auditoría de Gestión permitirá contribuir a la</p>		
--	--	--	--

	<p>optimización de la política del crédito pignoraticio en las Cajas Municipales de Crédito Popular. (Chavez,2009)</p>		
<p><b>Evaluación de Riesgos</b></p>	<p>Sostiene, que las cmac del Norte del Perú cumplen moderadamente los objetivos por las que fueron criadas debido a que la gestión se ve afectada por las deficiencias en las políticas y procedimientos de las actividades de control general, controles</p>	<p>Existe deficiencia en el reconocimiento de los riesgos en cuanto a la información de créditos, carece de técnicas para la identificación y controles administrativos de riesgo dentro de la empresa.</p>	<p><b>Coinciden</b></p>

	<p>administrativos, y los controles de procesamiento de información los que afectan desfavorablement e la gestión de las cajas municipales del Norte del Perú. Las deficiencias en las actividades de control repercuten en forma desfavorable en la gestión de las CMAC, necesitan implementar una gestión estratégica y transparente que agregue valor mediante una guía</p>		
--	--	--	--

	<p>estratégica, lo que se lograría con la implementación de las prácticas del Buen Gobierno Corporativo</p> <p><b>(Ramirez,2014)</b></p>		
<b>Actividades de control</b>	<p>Se determina; con un margen de error, que los Créditos directos no tienen efectos significativos en los Indicadores Financieros de Solvencia y rentabilidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de Arequipa y</p>	<p>Existe baja protección adecuada de resguardo informático. Asimismo tiene actividades como arqueos físicos, que le permite obtener resultados, que se han establecido procedimientos adecuados para el cumplimiento de</p>	<b>No Coinciden</b>

	<p>Tacna, dado que p-valor &gt; 0,05.(Ticona,2016)</p> <p>Sostiene; que la aplicación del control interno influye de manera favorable en la administración de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.(Trigo,2012)</p>	sus objetivos.	
<b>Información y comunicación</b>	<p>Determina ; que los procesos de liquidación de las empresas del sistema financiero, son lentos, debido a la falta de un</p>	<p>Existen mecanismos adecuados que faciliten la comunicación al interior de la organización.</p>	<b>No Coinciden</b>

	<p>adecuado sistema de control interno, que se explica por la carencia de políticas y procedimientos que impide realizar las diversas actividades de la liquidación (realización de activos, cobranza de cartera de créditos, saneamiento legal y contable, pago de obligaciones y acreencias y otras), de manera eficiente y eficaz, situación que genera como</p>		
--	---	--	--

	<p>consecuencia la desvalorización de los activos fijos, el deterioro de las carteras de crédito y la falta de recursos disponibles para el pago de acreencias.</p> <p>Mientras más largos son los procesos de liquidación más acreedores se ven afectados, debido a que los ingresos obtenidos solo alcanzan para cubrir a una parte de ellos. (Vera, 2013)</p>		
<b>Monitoreo</b>	Determina; que la	Realizan	<b>Coinciden</b>

	<p>auditoría interna influye favorablemente en la gestión de la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito - FEPCMAC, esperando que el Directorio asuma la responsabilidad de disponer las acciones para que la entidad implemente la Unidad de Auditoría Interna, como responsable del control interno.</p> <p><b>(Espichan,2014)</b></p>	<p>actividades de seguimiento continuo, a través de actividades de supervisión. Las sesiones de planificación y las reuniones, facilitan información a la Directiva.</p>	
--	---	--	--

**Fuente: Elaboración propia en base a los resultados comparables de los objetivos específicos 1 y 2.**

## **V. ANALISIS DE RESULTADOS**

### **5.1. Respecto al objetivo específico 1:**

**Alemán (2016)** y **Chávez (2009)** sostienen que la aplicación del control interno ha contribuido a mantener un buen control administrativo, aplicando normas y políticas de crédito para las entidades financieras. Por otro lado, **Ramírez (2014)** y **Ticona (2016)** afirman que existe un margen de error e ineficiencia, políticas y en procedimientos que afecta desfavorablemente la gestión de las cajas municipales de créditos, necesitan implementar una gestión estratégica transparente que le permita un control favorable. Por otro lado; **Trigo (2012)** sostiene que se está aplicando el control interno e influye de manera favorable en su empresa. Asimismo **Vera (2013)** Afirma ;que debido a la falta de un adecuado sistema de control interno, que se explica por la carencia de políticas y procedimientos que impide realizar las diversas actividades de la liquidación (realización de activos, cobranza de cartera de créditos, saneamiento legal y contable, pago de obligaciones y acreencias y otras), de manera eficiente y eficaz, situación que genera como consecuencia la desvalorización de los activos fijos, el deterioro de las carteras de crédito y la falta de recursos disponibles para el pago de acreencias. Por otro lado; **Espichan (2014)** Afirma; que la auditoría interna influye favorablemente en la gestión, esperando que el Directorio asuma la responsabilidad de disponer las

acciones para que la entidad implemente la Unidad de Auditoría Interna, como responsable del control interno. Estos resultados coinciden con los resultados internacionales de **Sánchez (2013)**, **Guamán (2009)**; **Elizalde (2017)** y **Paca (2011)**; establecen que existe un control interno dentro de la organización que está mejorando el control de las áreas, pero que se debe de fortalecer el manejo financiero, recursos humanos, riesgos que afecten a la entidad financiera en el logro de sus metas para evitar fraudes y errores, utilizando el manual de funciones y políticas , herramientas que ayuden al desarrollo y mejor control. Finalmente estos resultados coinciden con lo que establecen **Hernandes Sergio (2008)**, **Orellana (2012)** y **Mantilla (2015)**; quienes en las básicas teóricas afirman: el control interno, consiste en fiscalizar una de las opciones internas dentro de un proceso, cual se desarrolla la verificación de los procesos internos de la entidad financiera, por algo se convierte en el punto del control interno en la cual se sustenta la organización y la administración de la empresa, el ambiente de control es el componente principal para el desarrollo del sistema de control interno de la entidad financiera sobre el cual se desarrollan los otros cuatro componentes del control interno.

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

En el caso de estudio se aplicó un cuestionario de 57 preguntas sobre los componentes del control interno a la empresa Caja municipal de ahorro y crédito de Ica s.a. encontrado que la empresa no tiene implementado un sistema de control interno.

### **5.2.1. Respecto al componente ambiente de control**

De las 14 preguntas realizadas al administrador de la empresa, las cuales representan el 100%, se obtuvo que las 14 fueran positivas siendo un 100%, se le está dando importancia porque mantiene un manual de funciones y normas que cumplen con el control interno de la empresa.

En este caso la administración de la agencia, está siendo responsable de los procesos internos de todas las áreas de la empresa, cumpliendo con las normas, políticas, y manual de funciones de su organización.

### **5.2.2. Respetto al componente evaluación de riesgos**

De las 8 preguntas realizadas al administrador de la empresa, las cuales representan el 100% el 50% nos dio como respuesta Si y el 50% como respuesta No, la empresa tiene proyección, tiene objetivos conoce su visión y misión, pero existe deficiencia en el reconocimiento de los riesgos en cuanto a la información de créditos, carece de técnicas para la identificación y controles administrativos de riesgo dentro de la empresa.

### **5.2.3. Respetto al componente actividades de control**

De las 20 preguntas realizadas al administrador de la empresa, las cuales representan el 100%, el 98% nos dio como respuesta Si y el 2% como respuesta No, Existe baja protección adecuada de resguardo informático. Asimismo tiene actividades como arqueos físicos, que le permite obtener resultados, que se han establecido procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos.

### **5.2.4. Respetto al componente información y comunicación**

De las 9 preguntas realizadas al administrador de la empresa, las cuales representan el 100%, el 100% nos dio como respuesta Si y el 0% como respuesta No, Existen mecanismos adecuados que faciliten la comunicación al interior de la organización, como puede ser un plan de actividades para cumplir los objetivos y metas institucionales.

#### **5.2.5. Respetto al componente Monitoreo**

De las 6 preguntas realizadas al administrador de la empresa, las cuales representan el 100%, el 100% nos dio como respuesta Si y el 0% como respuesta No, Realizan actividades de seguimiento continuo, a través de actividades de supervisión, realizadas por los supervisores de la empresa. Las sesiones de planificación y las reuniones, facilitan información a la administración.

### **5.3. Respetto al objetivo específico 3:**

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se elaboró un cuadro comparativo de 4 columnas, en la primera columna se establecen los elementos de comparación, en la segunda columna se establecen los resultados del objetivo específico 1, en la tercera columna se establecen los resultados del objetivo específico 2, para finalmente pasar a la columna cuatro, donde se establecen los resultados de la comparación entre el resultado del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2. En el cuadro 3 se puede observar, todos los elementos de comparación:

#### **5.3.1. Respetto al componente ambiente de control**

**Alemán (2016)** Sostiene; que las entidades financieras del Perú mantienen un buen control administrativo, aplicando normas y Procedimientos en sus operaciones.

**Chávez (2009)** Afirma; se ha determinado que el planeamiento de la auditoría de gestión cuando se lleva a cabo en forma apropiada y técnica permite que se elaboren los hallazgos, observaciones, conclusiones y recomendaciones en cuanto a las políticas del crédito pignoraticio, asimismo, facilita que se determine el nivel de efectividad, eficiencia y economía, en lo referente a la política del crédito pignoraticio de las Municipales de Crédito Popular de Lima. Concluye que la aplicación de la Auditoría de Gestión permitirá contribuir a la optimización de la política del crédito pignoraticio en las Cajas Municipales de Crédito Popular. Este resultado coincide con los resultados obtenidos de la empresa Caja municipal de ahorro y crédito de Ica S.A, ya que cuenta con un manual de funciones, código de ética, políticas y normas de la empresa.

### **5.3.2. Respecto al componente evaluación de riesgos**

**Ramírez (2014)** Sostiene, que las cmac del Norte del Perú cumplen moderadamente los objetivos por las que fueron criadas debido a que la gestión se ve afectada por las deficiencias en las políticas y procedimientos de las actividades de control general, controles administrativos, y los controles de procesamiento de información los que afectan desfavorablemente la gestión de las cajas municipales del Norte

del Perú. Las deficiencias en las actividades de control repercuten en forma desfavorable en la gestión de las CMAC, necesitan implementar una gestión estratégica y transparente que agregue valor mediante una guía estratégica, lo que se lograría con la implementación de las prácticas del Buen Gobierno Corporativo. Estos resultados coinciden con los del caso estudiado, existe deficiencia en reconocer los riesgos y también carece de técnicas para su proceder.

### **5.3.3. Respecto al componente actividades de control**

**Trigo (2012)** Sostiene; que la aplicación del control interno influye de manera favorable en la administración de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana.

**Ticona (2016)** Se determina; con un margen de error, que los Créditos directos no tienen efectos significativos en los Indicadores Financieros de Solvencia y rentabilidad en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de Arequipa y Tacna, dado que  $p\text{-valor} > 0,05$ . Estos resultados no coinciden con los del caso estudiado, existe baja protección adecuada de resguardo informático, asimismo realizan algunas actividades para el cumplimiento de sus objetivos.

### **5.3.4. Respecto al componente información y comunicación**

**Vera (2013)** Determina ; que los procesos de liquidación de las empresas del sistema financiero, son lentos, debido a la falta de un adecuado sistema de control interno, que se explica por la carencia de políticas y

procedimientos que impide realizar las diversas actividades de la liquidación (realización de activos, cobranza de cartera de créditos, saneamiento legal y contable, pago de obligaciones y acreencias y otras), de manera eficiente y eficaz, situación que genera como consecuencia la desvalorización de los activos fijos, el deterioro de las carteras de crédito y la falta de recursos disponibles para el pago de acreencias. Mientras más largos son los procesos de liquidación más acreedores se ven afectados, debido a que los ingresos obtenidos solo alcanzan para cubrir a una parte de ellos. Este resultado no coincide con los del caso estudiado, en la empresa si existe comunicación entre las áreas que faciliten la comunicación al interior de la organización.

#### **5.3.5. Respecto al componente Monitoreo**

**Espichan (2014)** Determina; que la auditoría interna influye favorablemente en la gestión de la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito - FEPCMAC, esperando que el Directorio asuma la responsabilidad de disponer las acciones para que la entidad implemente la Unidad de Auditoría Interna, como responsable del control interno.

Este resultado si coincide con los del caso estudiado, realizan supervisión y seguimiento, es óptimo el monitoreo.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Respecto al objetivo específico 1:**

Los autores nacionales, regionales y locales revisados, describen las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú, así mismo sostienen que la aplicación del control interno ha contribuido a mantener un buen control administrativo, aplicando normas y políticas de crédito para las entidades financieras, se está aplicando el control interno e influye de manera favorable en sus entidades financieras. Se puede concluir que la aplicación del control interno es necesaria para controlar las áreas de una empresa.

### **6.2. Respecto al objetivo específico 2:**

Del cuestionario de 57 preguntas aplicado al administrador de la empresa Caja municipal de ahorro y crédito de Ica s.a. sobre los componentes del control interno, se ha podido evidenciar que la empresa si le está dando importancia al manejo de un sistema de control interno porque mantiene un manual de organización y funciones que cumplen con el fin de cumplir con sus responsabilidades dentro de la empresa, tiene objetivos definidos, conoce su visión y misión, pero existe deficiencia en el reconocimiento de los riesgos en cuanto a la información de créditos, carece de técnicas para la identificación y controles administrativos de riesgo dentro de la empresa. La entidad financiera realiza cambios de personal en función a su productividad. Existe baja protección adecuada de resguardo informático, es decir el sistema interno de la entidad no se encuentra actualizada desde ya hace años. El control interno

tiene un área específica en la central, pero en la agencia san Vicente de cañete no tiene un área implementada, asimismo el encargado o gerente, administrador es el que se encarga de cumplir con las políticas y normas de la empresa. Asimismo también tiene actividades como arqueos físicos, que le permite obtener resultados. Se han establecido procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos. Por otro lado existen mecanismos adecuados que faciliten la comunicación al interior de la organización. Es así que la coordinación entre áreas es óptima.

Realizan actividades de seguimiento continuo, a través de actividades de supervisión. Las sesiones de planificación y las reuniones, facilitan información a la administración.

La empresa requiere reconocer los riesgos y saber proceder ante ellos para así poder mejorar el control interno de la entidad.

### **6.3. Respecto al objetivo específico 3:**

Al hacer el análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2; se puede observar que, no en todos los componentes del control interno comparados coinciden, eso se debe a que el control interno es manejado de diferentes maneras que afianzando los controles se puede llegar a implementar el sistema de control interno de la empresa, para así tener mejores resultados, y tener un mejor control interno de la empresa ,así mismo se concluye que se implementara el sistema de control interno de la empresa del sector financiero del Perú y en la empresa Caja municipal de ahorro y crédito de Ica s.a, en la cual presenta un manual de funciones , políticas y normas de la empresa, existe

deficiencia en reconocer los riesgos de créditos, recuperaciones y operaciones, sobre la importancia del control interno. Reconocer casos sobre los riesgos operacionales que pueden afectar al control de la empresa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Ante la deficiencia de un control interno como área no implementado en la sucursal San Vicente de Cañete se sugiere reconocer el manual de funciones, políticas de la empresa y normas internas establecidas.

Se sugiere mayor capacitación al personal de la agencia para reconocer los posibles riesgos, y saber reconocer los procedimientos para proceder a resolverlos.

Ante la deficiencia del cambio de personal nuevo, se sugiere mayor capacitación sobre las funciones que va a realizar, e incentivo por su producción.

Se sugiere al gerente un mayor control en coordinación con los jefes de área para los arqueos necesarios en los días primeros de cada mes, para evitar pérdidas de expedientes y asimismo saber el número de desertores de la cartera de créditos.

Se sugiere supervisión y revisión de expedientes de manera aleatoria de 5 colaboradores por mes en calidad de encargados de cartera, para supervisar documentos internos y dirección.

## VIII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 8.1. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

**Alemán, C. (2016)** Tesis: “caracterización del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú. Caso: mi banco – banco de la microempresa SA. Agencia los órganos - talara, 2015.” Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/851/control\\_interno\\_administrativo\\_aleman\\_canales\\_juliana\\_lisbeth.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/851/control_interno_administrativo_aleman_canales_juliana_lisbeth.pdf?sequence=1&isallowed=y)

**Bellido, P. (2006)** Administración Financiera. Ed. Técnico científico Lima – Perú: Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/creditos-financieros/>

**Betancur H. & Lopez, J. (2007).** Aproximación conceptual y metodológica de la administración de riesgos, una nueva forma de entender el control Interno y de administrar las PYMES del eje cafetero. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia.

**Bedregal G. (2018).** Caja Municipal de Ahorro y crédito de Ica S.A. Ica: Recuperado de: <https://www.cmacica.com.pe/info.aspx?sec=2http://www.equilibrium.com.pe/cmacica.pdf>

- Cooper & Librand (1997)** Los nuevos conceptos de control interno.  
Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid – España.
- Chávez, C. (2009)** Tesis: “La auditoría de gestión en la política del crédito pignoraticio a nivel de cajas municipales de crédito popular” Recuperado de:  
<http://www.repositorioacaamico.usmp.edu.pe/handle/usmp/301>
- Cuellar, G. (2009)** Informe Ejecutivo del COSO. Universidad del Cauca  
Recuperado de:  
<https://preparatoriaauditoria.wikispaces.com/file/view/Unidad+Siete.pdf>
- Lara, A. (2012)** “Toma el control de tu negocio. México: LID Editorial Empresarial”. Recuperado el 27.03.2018 de  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/download/832/800](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/download/832/800)
- Lluesme, R. (2013)** Control interno de las entidades financieras.  
Editorial Trillas. Bogotá – Colombia.
- Deloitte (2018)** “Supervisión de los sistemas de control interno y gestión de riesgo”. Recuperado el 27.03.2018 de  
<https://www2.deloitte.com/es/es/pages/governance-risk-and-compliance/articles/supervision-de-los-sistemas-de-control-interno.html>

**Diego, C. (2011).** Contra el Fraude. Editorial Granica. Buenos Aires - Argentina.

**Elizalde, A. (2017)** Tesis: “Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el ecuador” recuperado de <https://www.bibliotecasdeecuador.com/Record/ir-:3317-8126>

**Espichan, H. (2014)** Tesis: “La auditoría interna y su influencia en la gestión de la federación peruana de cajas municipales de ahorro y crédito - fepcmac, San Isidro - Lima, 2014fonseca Luna, o. (2011). Recuperado de <https://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2459>

**Estupiñañ, R. (2006).** Control interno y fraudes. ECO Ediciones. Bogotá – Colombia.

**Flores, F. (2011)** Tesis: “Diseño de un sistema de control interno para el área de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito Cendes LTDA.” Recuperado de <https://www.UPS-QT01783.pdf>

- Fonseca, I. (2011)** Sistema de control interno para organizaciones. Instituto de Investigación en aucontability y Control IICO. Primera Edición. Lima – Perú.
- Fonseca, I. (2014, 28 de julio).** El control interno basado en el modelo Coso. Revistas científicas. Recuperado de [https://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/334](https://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/334)
- Frías, I. (2016)** “El control interno en las empresas”. Recuperado el 28.03.2018 de <https://perspectivasperu.ey.com/2016/06/13/control-interno-empresas/>
- Galindo, M. (2008)** Diccionario de economía aplicada. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/que-es-el-ahorro/>
- Guamán, Ch. (2009)** Tesis: “Diseño e implantación de un sistema de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito “innovación andina”, ubicada en la provincia de cotopaxi cantón Latacunga en el periodo enero diciembre 2009”. Recuperado de <https://www.TESIS/tesis%20mundial%20latacunga%20Ecuador.pdf>
- Gutiérrez, R. (2012).** Propuesta de una guía como herramienta de control interno para la unidad de auditoría interna en la

detección de fraudes para las empresas industriales.

Universidad Mayor de San Andrés. Bolivia

**Hernández, S. (2008)** “El control interno a la medida de las organizaciones” Recuperado de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/10709/1/HernandezPaezWilliam2013.pdf>

**Khoury, Z (2016)** “Implementación del sistema de control interno en las entidades del estado”. El peruano. Recuperado de:

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/sis\\_control\\_interno/normativa/RCG149\\_2016\\_Directiva\\_Control\\_Interno.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/sis_control_interno/normativa/RCG149_2016_Directiva_Control_Interno.pdf)

**Málica, O. (2015)** “El sistema de control interno y su importancia en la auditoría”. Recuperado el 25.03.2018 de

<http://www.facpce.org.ar:8080/iponline/el-sistema-de-control-interno-y-su-importancia-en-la-auditoria/>

**Mantilla, S. (2000).** Control interno estructura conceptual integrada Ecoediciones. Bogotá – Colombia.

**Mantilla, S. (2004).** Control Interno (Informe COSO). Ecoediciones. Bogotá – Colombia.

**Mantilla, S. (2005).** Auditoria del Control Interno. Ecoediciones. Bogotá – Colombia.

**Martínez (2015).** En su artículo que publicó en la revista Investigando “Sobre riesgo de Inst. Financieras”, recuperado de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-cienciascontables/>

**Wainstein M. (2004).** Normas Internacionales de Auditoría. Perú:  
Recuperado de:  
<https://www.csv.go.cr/documents/10179/10843/Normas+Internacionales+de+Auditoria..pdf/42589924-f662-487a-a0e6-8667da1469e3>

**Núñez, G. (2012).** Evaluación a la gestión administrativa y control interno en los procesos de recaudación de regalías del sistema municipal de estacionamiento rotativo tarifado. Sin embargo su incidencia presupuestaria en el período comprendido de junio 2010 a junio 2011. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

**Maco H. (2001).** Normas de auditoría generalmente aceptadas NAGAS en Perú. Recuperado el 30.09.2018 de <https://www.gestiopolis.com/normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas-nagas-en-peru/>

**Orellana, L. (2002).** Alternativas de valorización del sistema de control interno en las empresas. Universidad de Chile. Chile.

- Paca, L. (2011)** Tesis: “El control interno en el área de cajas y su incidencia en el cumplimiento de metas y objetivos en la cooperativa de ahorro, crédito y vivienda “la merced ltda” de la ciudad de ambato, durante el año 2010””  
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/TA0112.pdf>
- Perdomo, A. (2004).** Fundamentos de control interno. Editorial Cengage. México.
- Ramírez, O. (2014)** Tesis: “Análisis de las deficiencias en las actividades de control y su efecto en la gestión de las cajas municipales de ahorro y crédito del norte del Perú, período 2008 – 2010” recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4118>
- Ricardo, M. (2005).** Enfoques de la auditoría de estados contables. Universidad Nacional de Litoral. Buenos Aires – Argentina.
- Santillana González, j. r. (2001).** Establecimientos de sistemas de control interno. Ediciones Paraninfo. México.
- Sánchez, LL. (2013)** Tesis: “Evaluación y mejoramiento del sistema de control interno en la caja de ahorro y crédito ecos del huallil”. Recuperado de

[https://www.socioeco.org/bdf\\_fiche-document-2909\\_es.html](https://www.socioeco.org/bdf_fiche-document-2909_es.html)

**Socorro, H. (2008).** Sistema de control interno en la sbs. Perú:

Recuperado de:

[http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sist\\_control\\_inter/](http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sist_control_inter/)

[SCI\\_para\\_web\\_institucional\\_Vf.pdf](#)

**Servín, L. (2016)** “Importancia del control interno en las empresas”.

Recuperado el 26.03.2018 de

<https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/o>

[pinion-control-interno-empresas.html](#)

**Taboada, A. (2015)** Modelos para medir el riesgo de crédito de la

banca. Cuadernos de Administración Universidad

Javeriana Colombia. 23 (40): 295-319 [En línea].

Recuperado el 5 de marzo de 2013, de

<http://cuadernosadministracion.javeriana.edu.co/pdfs/C>

[nos\\_Admon\\_23-](#)

**Ticona, T. (2016)** Tesis: “Análisis de créditos directos y su efecto en los

indicadores financieros de rentabilidad y solvencia de

las cajas municipales de ahorro y crédito de Arequipa

y Tacna del sur del Perú periodo 2013-2014”

Recuperado de

<https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/>

[133/Juana\\_Tesis\\_titulo\\_2016.pdf?sequence=1](#)

**Trigo, G. (2012)** Tesis: “El control interno como instrumento indispensable para la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito de lima metropolitana periodo 1990-2010”.Recuperado de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/579>

**Vega L. & Pérez, F. (2010).** Metodología aplicada al control interno para los estudiantes de la carrera de Contabilidad de cuarto año. Observatorio de la Economía Latinoamericana. Editorial Ecoeficiente. Bogota – Colombia.

**Vera, R. (2013)** Tesis: “Implementación de políticas y procedimientos de control interno en empresas del sistema financiero en estado de liquidación” recuperado de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2854/Vera\\_rr.pdf?sequence=1&isAllowed](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2854/Vera_rr.pdf?sequence=1&isAllowed)

**Villaseñor F. (2009)** Estados Financieros consolidados y método de participación. Editorial Trillas. México.

## 8.2. ANEXOS

### 8.2.1.MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	JUSTIFICACION
<p>CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DEL PERU: CASO "CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A." - AGENCIA SAN VICENTE DE CAÑETE, 2017</p>	<p>¿Cuáles son las características del Control Interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Caja Municipal de Ahorro y crédito de Ica S.A Agencia San Vicente de Cañete 2017?</p>	<p>Determinar y Describir el Control Interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A. Agencia San Vicente de Cañete 2017.</p>	<p>1. Describir las características del control Interno de las empresas del sector financiero del Perú, 2017.</p> <p>2. Describirlas características del Control Interno de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A Agencia San Vicente de Cañete 2017.</p> <p>3. Hacer un análisis Comparativo de las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de la empresa CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A- Agencia San Vicente de Cañete 2017.</p>	<p>Asimismo, esta investigación se justifica, porque permitirá conocer las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de la empresa Caja Municipal de Ahorro y crédito de Ica S.A, de San Vicente de cañete 2017,,para tener un adecuado sistema control interno de la empresa, así poder reducir observaciones de tipo mala información ,fraudes, robos virtuales, mal manejo de las herramientas de control interno, otros, así mismo permitirá tomar decisiones acertadas con el fin de cumplir con los objetivos y metas de la empresa con eficiencia y eficacia.</p>

### 8.2.2.FICHAS BIBLIOGRAFICAS

AUTOR: ALEMAN CANALES, Juliana Lisbeth

TITULO: Caracterización del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú. Caso: mi banco – banco de la microempresa SA. Agencia los órganos - talara, 2015,

ASESOR: Mgtr. MARIA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA

PUBLICACIÓN: Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

AÑO: 2016

Las financieras del Perú, deben verificar los requisitos mínimos de seguridad, asegurar la continuidad del negocio, medir el riesgo operacional. Respecto a la aplicación del caso: Adecuado control interno administrativo, involucrar y asegurar la captación al 100% de los nuevos procedimientos. Finalmente se concluye que: Las entidades financieras del Perú mantienen un buen control interno administrativo, aplicando normas y procedimientos en sus operaciones.

TITULO: “Análisis de las deficiencias en las Actividades de control y su efecto en la gestión de las cajas municipales de ahorro y crédito del norte del Perú, Periodo 2008-2010

AUTOR: Ramírez Osorio Armanda Elena

LUGAR: Universidad los Ángeles de Chimbote

AÑO: 2014

ANÁLISIS: Las CMAC no han implementado una administración o gestión por procesos que mejore el control interno y permita un adecuado control del riesgo, así como mejoras en todas las facetas de la empresa en forma integral, 108 inclusive el desempeño financiero que se traduce en una rentabilidad más elevada. Las respuestas evidencian que las CMAC no están cumpliendo las metas presupuestadas lo cual denota una gestión ineficiente, el presupuesto debe tener un seguimiento o evaluación permanente para la toma de las mejores decisiones empresariales.

### 8.2.3. CUESTIONARIO

 CAJA MUNICIPAL DE ICA S.A.  
JAVIER OMAR SOTELLO RIVAS  
COORDINADOR DE VENTAS

ANEXO N° 03



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Señor Administrador:

Reciba Ud. mi cordial saludo, agradecer su participación respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, el cual permitirá realizar mi proyecto de investigación y luego formular mi informe de tesis titulado "CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DEL PERU: CASO "CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A." - AGENCIA SAN VICENTE DE CAÑETE, 2017 "

Fecha de Auditoria: 26 Marzo de 2018

Área: CRÉDITO

Entrevistado: Joel Cancho Alvaro

Cargo: Administrador de Agencia

Hora de inicio: 10:00am

Hora de terminación: 11:00am

OBJETIVO GENERAL: Obtener Información para Evaluar el Control Interno de la Caja de Ahorro y Crédito de Ica – Agencia San Vicente de Cañete 2017

COD. N° PREGUNTAS: RESPUESTA SI NO

Ambiente de Control

- I. ¿Se han establecido en forma documentada los principios de la integridad y valores éticos de la organización, a través de un Código de Conducta, que determine la política de la misma respecto de asuntos críticos donde pueden verificarse conflictos de interés?

SI

NO

2. ¿Existe un Plan que incluya la Visión, Misión, Principios o valores de la organización y objetivos?  
 SI  NO
3. ¿Son consistentes las actividades que se realizan en el área de Créditos en relación a la Misión?  
 SI  NO
4. ¿Está adecuadamente difundida a través de toda la organización?  
 SI  NO
5. ¿Se observa una actitud responsable ante la generación de información?  
 SI  NO
6. ¿Cuenta la Caja con una estructura organizacional donde se manifieste claramente las relaciones, se exponga las unidades ejecutoras y se permita el flujo de la información entre áreas?  
 SI  NO
7. ¿Existe una clara definición de responsabilidades y son conocidas por los directivos de ésta área?  
 SI  NO
8. ¿Existen procedimientos claros para la selección, promoción, capacitación, evaluación y sanción de los socios-as?  
 SI  NO
9. ¿Se han definido los puestos necesarios para llevar adelante los objetivos planteados?  
 SI  NO
10. ¿Existe un Manual de Funciones de la Caja donde se contemplen las responsabilidades de cada uno de los puestos previstos?  
 SI  NO
11. ¿La asignación de responsabilidades y delegación de autoridades se encuentran claramente definidas y son consistentes con los objetivos de la Caja?  
 SI  NO
12. ¿Existe un plan de capacitación de la organización que favorezca el mantenimiento y mejora de la competencia para cada uno de los cargos?  
 SI  NO
13. ¿Se realizan evaluaciones periódicas del desempeño que identifiquen las necesidades organizacionales y personales de mayor capacitación?  
 SI  NO
14. ¿Se fomenta en la Caja la actitud de confianza entre socios-as y la directiva?  
 SI  NO

Valoración de Riesgos

15. ¿Promueve la Directiva una cultura de riesgos a través de la difusión del concepto de riesgo, su clasificación y sus consecuencias?  
 SI  NO
16. ¿Se han determinado las interacciones de la Caja con el entorno?  
 SI  NO
17. ¿Se han determinado los recursos que deben ser manejados adecuadamente a efectos de no generar cambios que afecten la ejecución de las operaciones?  
 SI  NO

18. ¿Se han determinado los factores críticos del éxito interno y externo cuyos cambios negativos pueden perjudicar el logro de objetivos?  
 SI  NO
19. ¿Se ha implantado técnicas para la identificación de riesgos presentes?  
 SI  NO
20. ¿La Caja ha establecido criterios para analizar los riesgos?  
 SI  NO
21. ¿Se han establecido las posibles consecuencias de los riesgos identificados?  
 SI  NO
22. ¿Se establecen acciones y controles necesarios para manejar los riesgos de la Caja?  
 SI  NO

Actividades o Procedimientos de Control

23. ¿La Caja ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?  
 SI  NO
24. ¿La Caja ha diseñado una coordinación suficiente entre las distintas áreas?  
 SI  NO
25. ¿Se establecen actividades de control para asegurar que las áreas cuenten con recursos suficientes para un desempeño acorde con los objetivos a cumplir?  
 SI  NO
26. ¿La Caja ha diseñado actividades de control para el dinero disponible, a través de la custodia en una caja de seguridad con acceso restringido en instalaciones protegidas de robo, o cualquier otra alternativa que permita que los recursos estén seguros?  
 SI  NO
27. ¿Se realizan arquezos físicos sorpresivos y se comparan con los registros?  
 SI  NO
28. ¿Existen actividades de control para la verificación del cumplimiento de los cronogramas y tiempos empleados en los procesos?  
 SI  NO
29. ¿La Caja ha diseñado procedimientos para autorizar y aprobar las operaciones?  
 SI  NO
30. ¿La aprobación implica la verificación y conformidad con las especificaciones cumplidas?  
 SI  NO
31. ¿La documentación y archivos están en un lugar protegido y con acceso restringido?  
 SI  NO
32. ¿Se ha designado a un socio-a responsable de la custodia de los documentos y archivos?  
 SI  NO
33. ¿Existe la designación de socios-as para ejercer tareas de supervisión?  
 SI  NO
34. ¿Se informa el resultado de supervisión para que se tome las acciones correctivas necesarias?  
 SI  NO
35. ¿Se han diseñado un manual para segregación de funciones en la Caja?  
 SI  NO

36. ¿Los socios-as que utilizan el sistema de información están conformes con respecto a la confiabilidad y oportunidad de los informes que se emiten?
- SI  NO
37. ¿Se asegura la integridad del procesamiento de información mediante la verificación de la correlación numérica de los comprobantes?
- SI  NO
38. ¿Los comprobantes y la documentación están archivados correlativamente y cronológicamente?
- SI  NO
39. ¿Los archivos informáticos tienen acceso restringido protegidos ante posibles siniestros?
- SI  NO
40. ¿Existe protección adecuada de las copias de resguardo de los registros informáticos?
- SI  NO
41. ¿La unidad de contabilidad registra en el sistema informático los comprobantes de forma inmediata?
- SI  NO
42. ¿Se establecen los instrumentos y mecanismos que miden los avances y resultados del cumplimiento de los objetivos y metas de la Caja?
- SI  NO
- Información y Comunicación
43. ¿Los socios-as conocen el nivel de confiabilidad de la información financiera y operativa?
- SI  NO
44. ¿Permite el sistema la generación de información financiera oportuna para la toma de decisiones?
- SI  NO
45. ¿Existe apoyo de la Directiva hacia la implantación de un nuevo y más apto sistema de información?
- SI  NO
46. ¿Los socios-as conocen los objetivos de las actividades en las cuales participan y cómo sus tareas contribuyen a lograrlo?
- SI  NO
47. ¿Existen procedimientos para comunicar las irregularidades que la directiva haya detectado?
- SI  NO
48. ¿Los nuevos socios-as conocen la naturaleza y alcance de sus deberes y responsabilidades?
- SI  NO
49. ¿Existen mecanismos establecidos para la coordinación de tareas, entre la directiva y sus socios-as?
- SI  NO
50. ¿Existen mecanismos adecuados que faciliten la comunicación al interior de la Organización?
- SI  NO
51. ¿Se cuenta con información periódica y relevante de los avances en la atención de los acuerdos y compromisos de las reuniones?
- SI  NO
- Monitoreo
52. ¿Existe una adecuada segregación de funciones que permita el desarrollo de controles?
- SI  NO
53. ¿Existen mecanismos para que el personal realice auto evaluaciones del cumplimiento de funciones?
- SI  NO

54. ¿Se realiza una evaluación oportuna de controles y acciones correctivas?  
SI  NO
55. ¿Se realizan actividades de seguimiento continuo, a través de actividades de supervisión y otras acciones?  
SI  NO
56. ¿Los eventos como las sesiones de planificación y las reuniones, facilitan información a la Directiva sobre el funcionamiento de los controles?  
SI  NO
57. ¿Cuenta la Caja con una comisión de vigilancia, que examine por su cuenta toda la documentación, los procesos y cada una de las actividades cumpliendo su rol de evaluador?  
SI  NO

 CAJA MUNICIPAL DE ICA S.A.  
JAVIER OMAR SOTELO RIVAS  
COORDINADOR DE VENTAS