



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

Facultad de Ciencias contables financieras y administrativas

Escuela profesional de contabilidad

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL
SECTOR FINANCIERO DEL PERÚ: CASO BANCO DE CREDITO DEL PERU**

S.A. - CASMA 2016

INFORME DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE CONTADOR

PÚBLICO

AUTORA:

BACH. KIARA ALEXANDRA MEZA RAMÍREZ

ASESOR:

MGTR. CPCC. JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA

CASMA – PERÚ 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

Facultad de Ciencias contables financieras y administrativas

Escuela profesional de contabilidad

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL
SECTOR FINANCIERO DEL PERÚ: CASO BANCO DE CREDITO DEL PERU**

S.A. - CASMA 2016

INFORME DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE CONTADOR

PÚBLICO

AUTORA:

BACH. KIARA ALEXANDRA MEZA RAMÍREZ

ASESOR:

MGTR. CPCC. JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA

CASMA – PERÚ 2017

COMISION DEL JURADO EVALUADOR

Dr. CPCC. LUIS ALBERTO TORRES GARCIA

PRESIDENTE

Mg. CPCC. JUAN MARCO BAILA GEMIN

SECRETARIO

Dr. CPCC. EZEQUIEL EUSEBIO LARA

MIEMBRO

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios por ser la guía en mi vida, por guiar mis pasos
y permitirme culminar mis estudios universitarios.

A mis padres por la fortaleza, apoyo y enseñanza que me brindan.

A mis seres queridos, que siempre me animan y me fortalecen.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida y la fortaleza, a mi familia y seres queridos por el apoyo que me brindan en cada momento.

A la ULADEH – CATOLICA por haberme brindado la oportunidad de alcanzar conocimientos en ciencias contables.

A mis docentes, quienes contribuyeron en este esfuerzo brindando su valiosa experiencia y sugerencias, críticas y apoyo moral.

RESUMEN

La investigación denominado Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Banco de Crédito del Perú S.A. – Casma 2016, dedicada a la intermediación monetaria, tiene como objetivo general determinar y describir las Características del Control Interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Banco de Crédito del Perú S.A. – Casma 2016, teniendo como objetivos específicos: 1. Describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú 2016. 2. Describir las características del control interno de la empresa Banco de Crédito del Perú S.A. – Casma 2016, 3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de la empresa Banco de Crédito del Perú S.A. - Casma 2016. La investigación se justifica porque nos permitirá tener un conocimiento más amplio sobre el control interno en las empresas del sector financiero del Perú y de la empresa en estudio. La Metodología utilizada es 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 de la empresa en estudio, obteniéndose los siguientes resultados: La empresa no cumple con algunos componentes del control interno debidamente establecidos por tanto se debe de aplicar una propuesta de mejora, en la aplicación de los controles internos, y así obtener un progreso y desarrollo económico, La investigación concluye: Que un buen procedimiento óptimo en el sistema de control de permite a las empresas puedan dar solución a sus debilidades en las actividades.

PALABRAS CLAVE: Sector financiero, Caracterización, Control Interno.

ABSTRACT

The investigation denominated Characterization of the internal control of the companies of the financial sector of Peru: Case Banco de Credito del Perú S.A. - Casma 2016 has as a general objective to determine and describe the Internal Control Characteristics of the companies of the financial sector of Peru: Case Banco de Credito del Perú S.A. - Casma 2016, having as specific objectives: 1. Describe the characteristics of the internal control of the companies of the financial sector of Peru 2016. 2. Describe the characteristics of the internal control of the company Banco de Credito del Perú S.A. - Casma 2016, 3. Make a comparativo analysis of the characteristics of the internal control of the companies of the financial sector of Peru and of the company Banco de Credito del Perú S.A. - Casma 2016. The research is justified because it will allow us to have a broader knowledge about the internal control in the companies of the financial sector of Peru and the company under study. The methodology used is descriptive and non-experimental design, descriptive, bibliographic, documentary and case. The survey technique was applied - interview and as an instrument of information collection the bibliographic records and the pre-structured questionnaire with questions related to the research, applied to the manager of the company under study, obtaining the following results: The company does not comply with Some components of internal control duly established, therefore, a proposal for improvement must be applied in the application of internal controls, and thus obtain progress and economic development. The investigation concludes: That a good optimal procedure in the control system of allows companies to solve their weaknesses in activities.

KEY WORDS: financial sector, Characterization, Internal Control.

INDICE

CONTRA CARATULA.....	i
HOJA DE FIRMA DEL JURADO.....	ii
HOJA DE DEDICATORIA.....	iii
HOJA DE AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO.....	vii
I. INTRODUCCION.....	9
II. REVISION DE LITERATURA.....	15
2.1 Antecedentes.....	15
2.1.1 Internacionales.....	15
2.1.2 Nacionales.....	19
2.1.3 Regionales.....	24
2.1.4 Locales.....	29
2.2 Bases Teóricas.....	30
2.2.1 Teoría Del Control interno.....	30
2.2.2 Principio de control.....	32
2.2.3 Teoría Del Control Interno Basado En Principios.....	33
2.2.4 Teoría De Control Eficaz.....	36
2.3 Marco Conceptual.....	36
2.3.1 Definición de control interno.....	36
2.3.2 Tipos de control.....	37
2.3.3 Características del control interno.....	38
2.3.4 Componentes del control interno.....	41
2.3.5 Empresa.....	46
2.3.5.1 Características de empresa.....	47
2.3.5.2 Clasificación de empresa.....	47
2.3.5.3 Dimensión.....	50

III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	51
3.1 Diseño de la investigación.....	51
3.2 Población y muestra.....	51
3.2.1 Población.....	51
3.2.2 Muestra.....	52
3.3 Definiciones conceptuales y operacionales de las variables.....	52
3.4 Técnicas e instrumentos.....	52
3.4.1 Técnicas.....	52
3.4.2 Instrumentos.....	52
3.5 plan de análisis.....	52
3.6 Matriz de consistencia.....	53
3.7 Principios éticos.....	53
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	53
4.1 RESULTADOS	53
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1.....	53
4.1.2 Resultados respecto al objetivo específico 2	69
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3:	69
4.2 ANALISIS DE RESULTADOS	76
4.2.1 Respecto Al Objetivo Específico 1:	76
4.2.2 Respecto al objetivo específico.....	77
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3.....	79
V. CONCLUSIONES.	82
5.1 Respecto al Objetivo específico 1	82
5.2 Respecto al Objetivo específico 2.....	83
5.3 Respecto al Objetivo específico 3.....	83
5.4 Conclusión General	84
VI. Aspectos complementarios.....	84
6.6 Referencias bibliográficas	85
6.7 Anexos.....	88
6.7.1 Matriz De Consistencia.....	88
6.7.2 Cuestionario.....	90

I. INTRODUCCIÓN

Estupiñán (2006). “Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa, las tres siguientes categorías de objetivos :

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Esta definición enfatiza ciertos conceptos o características fundamentales sobre el control interno, como son:

Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a éstos.

- Orientado a objetivos es un medio, no un fin en sí mismo.
- Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras.
- Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se lograrán los objetivos definidos. (Pág. 25-26).

Toro (2005). Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información
- Eficiencia y eficacia de las operaciones

- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad

El sistema de Control Interno proporciona una seguridad razonable. El término “razonable” reconoce que el Control Interno tiene limitaciones inherentes; esto puede traducirse en que jamás el directivo y sus trabajadores deben pensar que, una vez creado el sistema, han erradicado las probabilidades de errores y fraude en la organización y que todos sus objetivos serán alcanzados, ya que estarían obviando la posibilidad de que, así estén establecidos los procedimientos más eficientes, se puedan cometer errores por descuido, malas interpretaciones, desconocimiento o distracción del personal o sencillamente que algunas personas decidan cometer un hecho delictivo. Por tanto, el diseño del sistema debe ir enfocado a los recursos humanos y las vías y métodos para su mejoramiento continuo. (Pág. 3-4).

Mantilla (2010). “El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad y la oportuna preparación de información”. Esta definición refleja que es un proceso que constituye un medio para un fin, que es el de salvaguardar los bienes de la entidad. Es y debe ser ejecutado por todas las personas que conforman una organización, no se trata únicamente de un conjunto de manuales de políticas y formas, sino de personas que ejecutan actividades en

cada nivel de una organización. El control interno proporciona solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, acerca del desarrollo correcto de los procesos administrativos y contables, informado a la alta gerencia y al consejo de una entidad.

Control Interno son las políticas, principios y procedimientos adoptados por la administración para lograr las metas y objetivos planificados y con el fin de salvaguardar los recursos y bienes económicos, financieros, tecnológicos a través de su uso eficiente y aplicando la normativa vigente, así como las políticas corporativas establecidas. (Pág. 1).

Ramón (1997). El control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables.

El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito. (Pág. 81).

Amador (2002). El Control en lo general se asocia con actividades de seguimiento, vigilancia y orden en la realización de actividades, estando inmerso en la organización instrumentando en ella los mecanismos inherentes que garanticen la eficiencia, eficacia, calidad y excelencia de las operaciones, permitiendo con ello que exista claridad, validez y confiabilidad, asociado a un grado de certeza razonable. (Pág. 3).

Santa Cruz (2014). El control interno constituye una parte fundamental en toda organización, ya que de este depende que todas las operaciones se realicen adecuadamente y que los riesgos exigentes puedan ser manejables. (Pág. 40).

Cook & Winkle (2006). Definieron el Control Interno como: "El sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados para; proteger los activos, obtener la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes operativos, promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la compañía y comunicar las políticas administrativas y estimular y medir el cumplimiento de las mismas".

Corresponde por tanto al Control Interno, por definición, prevenir el suceso de fraude y el error, responsabilidad que por consecuencia recae en la administración de la entidad.

En la actualidad ha cambiado la percepción sobre el tema ya que se considera al Control Interno como una función inherente al proceso administrativo de toda organización, con el objetivo de garantizar la eficiencia, eficacia y la transparencia de sus actuaciones; ello fundamenta la necesidad de que cada entidad se controle a sí misma, lo que ayuda a evaluar de forma sistemática todas las actividades que en ella se producen.

En nuestro país el Control Interno ha sido preocupación de las entidades, en mayor o menor grado con diferentes enfoques y terminologías lo que ha

permitido que al pasar del tiempo se hayan planteado diferentes concepciones acerca del control interno, sus principios y elementos. (Pág. 19).

La empresa objeto de estudio es el Banco de Crédito del Perú S.A. con RUC N° 20100047218, tiene como actividad principal la intermediación monetaria, se encuentra ubicado en la Av. Bolívar 181, Casma – Casma- Ancash. Es una empresa financiera que ha acompañado desde siempre el progreso del Perú y que sigue siendo partícipe de su historia. Está al alcance de todos los peruanos, contribuye fundamentalmente al crecimiento y desarrollo del país. Nuestros clientes son nuestra fuente de inspiración, especialmente aquellos que se trazan objetivos y que están convencidos de que con inspiración y esfuerzo puede existir un futuro mucho mejor. Esta visión nos ratifica como el banco líder del sistema financiero nacional y como un sinónimo de vigencia, modernidad y compromiso con el Perú. Su MISIÓN, Promover el desarrollo y éxito de clientes con soluciones financieras adecuadas para sus necesidades, facilitar la labor de nuestros colaboradores, generar valor para nuestros accionistas y apoyar el desarrollo sostenido del país. VISIÓN, Ser el banco líder en todos los aspectos y productos que ofrecemos a nivel nacional. VALORES, Satisfacción del cliente, pasión por las metas, eficiencia, gestión al riesgo, transparencia, disposición al cambio, disciplina.

Por ello que el presente informe lleva por título caracterización del Control Interno de las empresas del sector financiero del Perú: caso Banco de Crédito del Perú S.A - Casma 2016.

Por lo expuesto anteriormente el enunciado del problema es: ¿Cuáles son las características del control interno de las empresas de sector financiero del Perú: Caso Banco de crédito del Perú S.A. – Casma 2016? Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente Objetivo General es: Determinar y describir las características de control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Banco de crédito del Perú S.A. – Casma 2016.

Y para poder cumplir con el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú 2016.
2. Describir las características del control interno de la empresa Banco de Crédito del Perú S.A – Casma 2016.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de la empresa Banco de Crédito del Perú S.A – Casma 2016.

El presente informe de investigación se justifica porque nos permitirá tener un conocimiento más amplio sobre el control interno en las empresas del sector financiero del Perú, así mismo nos permitirá conocer las características del control interno en la empresa del ámbito de estudio.

Por lo que es necesario realizar una investigación, en la que se diseñe un sistema del control interno, debido a que la institución así como muchas del Perú, vienen presentando deficiencias en la automatización de procesos internos, los cuales generan demoras en los mismos, por lo que se quiere lograr

la implementación de un sistema automatizado, que sea de fácil manejo y características novedosas, para que el cambio y adaptabilidad no sea tedioso en su aplicación y no genere demora y resistencia.

Finalmente la investigación se justifica mediante este trabajo que me permitirá titularme como Contador Público y servirá de base para realizar otros estudios similares en otros sectores.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Flores & Zamora (2010), en su tesis titulada “MODELO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO”, Concluyen que el sistema de control interno en la banca ecuatoriana grande representa un ambiente de control apropiado que inculca actitudes de integridad y conciencia de control a nivel de la organización, con políticas y procedimientos que fomentan los valores del personal, con una estructura organizacional acorde al volumen y complejidad de sus operaciones, en la cual el área de auditoría interna es independiente a la administración.

En cuanto a la evaluación de riesgos: el establecimiento de objetivos es consistente con los planes estratégicos y son comunicados certeramente a los empleados, identifican claramente los factores de los riesgos de crédito, tanto internos como externos que le permite tener un entendimiento cabal del mismo, cuentan con

metodologías que le permiten su valoración. En referencia a su riesgo operativo existe una brecha significativa para llegar a una gestión adecuada del mismo, en razón que no tiene un proceso que les permita identificar los factores de riesgo internos y externos. (pág. 143).

Gutiérrez (2015). En su tesis titulada “DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GENERACIÓN AUTOMÁTICA DE CLAVES PARA CERRADURAS ELECTRÓNICAS PARA LAS BÓVEDAS DEL BANCO GUAYAQUIL”, concluye que poder implementar controles de seguridad eficientes en cuanto a costo y beneficio, da una ventaja competitiva a las entidades financieras, no solo en el cumplimiento de las disposiciones legales definidas por el organismo de control, sino también en mejorar procesos operativos siendo un beneficio adicional el permitir a la entidad certificarse con normativas internacionales (ISO 27001, PCI). (pág. 28-29)

Ordoñez (2012). En su tesis titulada “SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA EN ENTIDADES COTIZADAS”, concluye que para obtener un control eficiente y fiable de la información financiera se deberá llevar a cabo un estudio minucioso para identificar los riesgos y controles más significativos que puedan afectar a la entidad, documentar los procesos afectados por la información financiera y

los criterios que se utilizaran para medir los riesgos y controles que se evaluarán.

El Comité de Auditoría debe tener un informe periódico de las principales conclusiones de la supervisión que se ha hecho de la información financiera. Después de realizar este estudio sobre la implantación de un Sistema de Control Interno llegamos a la conclusión que aparte de tener bien definidos los procesos, riesgos y controles de la información financiera, es también muy importante facilitar herramientas informáticas para realizar estos controles que permitirán poder hacer evaluaciones más efectivas, con posibilidad de poder interactuar entre el usuario que realiza el control, el auditor interno y el responsable de control interno, así conseguiremos una mejora constante del sistema.

De esta manera conseguiremos realizar un control más eficiente y proactivo por parte de todos los empleados de la compañía creando una cultura de control que en definitiva es uno de los objetivos que buscan los Sistemas de Control Interno. (pág. 63-64)

No se ha podido localizar trabajos a nivel internacional que hable del objeto de estudio, pero se optó por trabajos de la variable control interno.

Ramírez & Ramírez (2012). En su tesis titulada “PLANIFICACION ESTRATEGICA Y PROPUESTA DE POLITICAS DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA

GENERAL LOGISTIC AND SERVICES S.A. BASADO EN EL OBJETIVO ESTRATEGICO Y OPERATIVO DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO EMPRESARIAL”, las conclusiones de acuerdo a los autores son:

- Los riesgos de control interno están latentes en la actividad empresarial y es labor de la administración identificarlos adecuadamente y determinar la respuesta que se tendrá frente a estos eventos.
- La función de control es una labor necesaria para el éxito de cualquier empresa y permite evaluar las actividades y desempeño de la misma a fin de cumplir con los objetivos propuestos.
- Las pequeñas empresas realizan el control en forma intuitiva y basándose en la experiencia pero esto no significa que no puedan implementar un sistema de control adecuado a su tamaño y actividad.
- Las políticas de control interno propuestas en este documento servirán de base para la elaboración de manuales de funciones, políticas y procedimientos que deberá diseñar la administración a fin de mejorar el control interno en la empresa, mitigar los riesgos identificados y cumplir con los objetivos estratégicos, operativos, de información y de cumplimiento propuestos. (pág. 171)

2.1.2 Nacionales

Alemán (2016). En su tesis titulada “CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL PERÚ CASO: MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. AGENCIA LOS ORGANOS – TALARA, 2015”. Concluye que para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras, las organizaciones están en la obligación de atender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad. En el Perú el control interno administrativo de las empresas financieras se lleva a cabo aplicando los componentes del control, identificando y midiendo el riesgo operacional de sus transacciones.

El control interno administrativo en las entidades del Perú, debe verificar los requisitos mínimos de seguridad para preservar la vida e integridad de sus colaboradores, asegurar la continuidad del negocio, determinando acciones correctivos en los procesos y controlar al personal capacitado para dar cumplimiento a lo antes mencionado. (Pág. 76).

García (2015). En su tesis titulada “CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN EL PERU Y SU INCIDENCIA EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA EN LA PROVINCIA DE CAÑETE PERIODO – 2014”. Concluye:

- En el análisis de la encuesta muestra que solo un 80% está comprometido con el control interno lo cual ocasionaría malas grupos donde busquen beneficios personales descuidando los objetivos de controles de la empresa para su crecimiento institucional.
- El análisis de la encuesta demuestra que solo algunas aéreas entregan a la gerencia general informes financieros y de producción mensuales acompañados de análisis y comentarios apropiados sobre controles internos.
- El análisis de la encuesta demuestra que la Caja Municipal realizan conteos físicos de dinero y expediente, por lo menos, una vez al mes.
- En el análisis de la muestra se observa que un 70% está de acuerdo que las Cajas Municipales tengan productos que compitan con los bancos donde tiene otro tipo de control interno. (pág. 97).

No se ha podido localizar trabajos a nivel nacional que hable del objeto de estudio, pero se optó por trabajos de la variable control interno.

Samaniego (2013). En su tesis titulada “INCIDENCIAS DEL CONTROL INTERNO EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS MICRO EMPRESA EN EL DISTRITO DE CHACLACAYO”, concluye que:

- El Ambiente de Control SI influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo.
- La Evaluación de Riesgos SI influye en los Resultados de la empresa, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios.
- Las Actividades de Control repercuten en la Eficiencia y Eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados.
- La Información y Comunicación SI influyen en la determinación de Estrategias, toda micro empresa debe tener una buena comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo modelo a seguir lo positivo, y de no cometer los mismo errores consecutivamente.
- La Supervisión o Monitoreo NO inciden en el mejoramiento de procesos, esto es lo que arrojo nuestro resultado de la encuesta, siendo para mi parecer lo contrario, la Supervisión y monitoreo súper importante para la mejora constante, si te controlan y supervisan, realizaras un mejor trabajo, cuidando no incidir en errores. (Pág. 153).

De acuerdo la investigación realizada no se encontró antecedentes del caso de estudio en donde se tomaron investigaciones de la variable de investigación

Gamboa (2016). En su tesis titulada “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL PERÚ: CASO MINERA ANDINA FOR SAC. TRUJILLO, 2016”. Concluye que:

- Al describir las características del control interno de la gestión administrativa de la Empresa Minera Andina Flor SAC., de la entrevista aplicada al gerente de la empresa se ha podido determinar que no hay un control interno en la empresa; por lo tanto, debido a la falta de su implementación, las actividades que se realizan dentro de la empresa carecen de una adecuada supervisión.
- Al hacer un análisis comparativo del control interno de la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Minera Andina Flor SAC. Trujillo, se observó que tanto en las empresas comerciales de todo el país y la empresa en estudio, el control interno influye en la gestión administrativa para el cumplimiento de los objetivos y metas, es decir que no se están aplicando adecuadamente los componentes del control interno, lo cual perjudica económicamente a las empresas. (pág. 57)

Rodríguez (2016). En su tesis titulada “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS COMERCIALES DEL PERÚ: CASO EMPRESA E&E AGALLPAMPA, 2016”. Concluye:

- Se concluye en su totalidad que las empresas del rubro comercial sin importar el tamaño que sean necesitan de un manual de organización y funciones que los organice internamente de manera eficiente, pues el control interno es un conjunto de procedimientos y estrategias que ayudan a tomar decisiones con el fin de evitar errores para el futuro empresarial.
- Se concluye que en la empresa E&E no cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) por lo tanto se busca las estrategias para elaborar de manera inmediata dicho instrumento que ayude a organizar de manera eficiente, para la buena marcha y administración de la misma y así poder evitar errores en el desarrollo de las actividades comerciales. Es de vital importancia que siempre se haga los inventarios y registros de compra y venta en todo tipo de empresa sin importar la actividad o el tipo de empresa que sea, con la finalidad de llevar un control interno detallado de los bienes y actividades que realiza las empresas.
- Se logró hacer un análisis comparativo de las características de las micro y pequeñas empresa comerciales del Perú y de la empresa E&E Agallpampa, permitiéndonos determinar que las

empresa no llevaban un control interno pero después optaron por implementarlo, por lo tanto se concluye que la empresa E&E en la actualidad no cuenta con un manual de organización y funciones que proporcione seguridad y confianza en la gestión administrativa de la misma y en las actividades de compra y venta y mucho menos para poder tomar decisiones para el futuro empresarial. (pág. 54-55).

2.1.3 Regionales

No se ha podido localizar trabajos a nivel regional que hable del objeto de estudio, pero se optó por trabajos de la variable control interno.

Obispo (2013). En su tesis titulada “CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE LAS EMPRESAS DEL PERÚ. CASO EMPRESAS COMERCIALES. PERIODO 2013”. Concluye:

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

proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa.

- Con un buen sistema de control interno de inventario permitirá reportar en el momento oportuno los activos circulantes de tal manera que pueda cubrir las necesidades de sus clientes. Se debe seleccionar al personal que esté capacitado para el cumplimiento de sus funciones la cual permita reportar oportunamente las operaciones para una mejor gestión en el control y manejo de los recursos de la empresa.
- Toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que ayuden a tomar decisiones independiente del rubro al cual esta pertenezca, de otro lado el control interno se caracteriza por ayudar a la gestión a corregir a todos los errores que muestre la empresa en los diversos procedimientos internos, en este sentido las empresas que apliquen podrían experimentar incremento en la productividad en cerca del 80%.
- En toda organización grande o pequeña debe implementar procesos de control interno mejorar la gestión de las operaciones es necesario efectuar un control que permita procesar la información de manera exacta y oportuna a la casa matriz de la empresa y a terceros (entidad bancaria y proveedores). Dentro de una empresa es importante el análisis de los datos que se relacionan con las operaciones, entre los que

se puede mencionar el control de caja y bancos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, que cuente con un adecuado control interno de lograr los objetivos de la empresa.

- El realizar procedimientos de control interno en todas las áreas de la organización permite alcanzar sus objetivos casi en un 100%, sin embargo se requiere el apoyo indispensable de la autoridad máxima de la organización para llevarse a cabo; todas sus actividades se interrelacionan de manera sistemática brindando información confiable a todos sus grupos de interés.
- Con la deficiencia en el control interno del área de compras y del área contable que afectan el área de ventas y la rentabilidad de la empresa; se debe diseñar un manual de procedimientos y funciones de su personal por cada área, el personal debe ser capacitado para que cumpla con el 100% de desempeño de sus funciones, debe haber una buena organización administrativa, cada compra debe estar con su cotización y orden de compra.
- Aquellas empresas que no realicen procesos de control interno se deben reestructurar dicha política y reestructurarla de manera que se apliquen estos procedimientos y se pueda mejorar la gestión de la entidad. Cuando una empresa no efectúa controles internos ve mermada su productividad en un 25%. (Pág. 25-26).

Beltrán (2016). En su tesis titulada “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL

PERÚ: CASO DE LA EMPRESA “SERVICIOS IMPORTADOS DE REPUESTOS INDUSTRIALES” S.A.C. DE NUEVO CHIMBOTE, 2015”. concluye que Toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que ayuden a tomar decisiones independientes del rubro al cual esta pertenezca, ya que el control interno se caracteriza por ser una herramienta práctica de gestión que sirve para ayudar a la gestión a corregir a todos los errores, debilidades, deficiencias, que se encuentren expuestas a riesgos e interfieran con el desarrollo de la gestión, utilizando los métodos y procedimientos para salvaguardar los activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, permitiéndoles alcanzar sus objetivos ya sea a corto, largo o mediano plazo, se ha podido detectar que no tiene implementado un sistema de control interno lo cual no permitió identificar los riesgos expuestos que afectan al logro de los objetivos de la organización, asimismo, los componentes del control interno no están operando eficientemente en su totalidad, pues los resultados encontrados no fueron favorables y por lo tanto, requiere de una implementación adecuada del sistema de control interno, de manera que se apliquen estos procedimientos y se pueda mejorar la gestión de la entidad (pág. 70)

Chávez (2015). En su tesis titulada “EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA CENTRAL DE GESTIÓN DE NEGOCIOS DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2012”. Concluye que:

- En comparación a la información recolectada y del control interno de la empresa CGN, podemos notar que los procesos de control interno se encuentran ejecutados en todas las áreas y están implementados en la mayoría de las actividades que se realiza, la cual influye favorablemente para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa, sin embargo, llegamos a la conclusión que es necesario la implementación de un comité de control interno, para que exista un mayor control en todas las actividades realizadas en la empresa.
- En cuanto a la información recolectada y la situación que se muestra en el ambiente de control en la empresa CGN, llegamos a la conclusión que, las acciones preventivas tomadas, son importantes, ya que cuentan con los instrumentos necesarios para dar a conocer a los trabajadores las funciones y responsabilidades que cada uno debe de cumplir, lo cual es favorable en las actividades realizadas por cada trabajador para evitar incumplimientos, esto ayuda al cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- En comparación a la información recolectada y la situación actual de la evaluación de riesgos dentro de la empresa CGN, llegamos a la conclusión que, no se cuenta con un análisis de los riesgos, por lo que no tiene establecido un plan de contingencias, la que permitirá tomar acciones para contrarrestar los riesgos; además que muchas veces se deja que

las acciones de control lo realicen los trabajadores y sólo la gerencia tome otras decisiones relevantes para la empresa.

- De la comparación de la información recolectada y la realidad de las actividades de control en la empresa CGN, se concluye, que la empresa para llegar a cumplir sus objetivos, realiza diferentes acciones de control, para así evitar que no se esté cumpliendo con las responsabilidades designadas o que se esté abusando de las funciones designadas, por lo que se considera que este componente es muy importante durante el proceso del control.
- En comparación a la información recolectada y la situación actual de la información y comunicación en la empresa CGN, se concluye que existe una constante y fluida comunicación entre de los jefes de cada departamento y sus trabajadores designados y que todas estas acciones y actividades se encuentran supervisadas por el departamento de recursos humanos , esto implica que la comunicación se establezca de manera directa y mediante documentos, lo cual permite que este componente se desarrolle de manera favorable. (pág. 113-114).

2.1.4 Locales

Santamaría (2017). En su tesis titulada “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DEL PERÚ: CASO CAJA TRUJILLO – AG.CASMA 2016”. Concluye que:

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

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

Finalmente también se concluye que si se aplica correctamente el control interno dentro una empresa sin importar el tamaño, influirá de manera positiva en la gestión, lo cual permitiría cumplir con los objetivos y cuidar los intereses de la empresa con eficiencia y eficacia. (pág. 80).

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1 TEORIA DEL CONTROL INTERNO

Según **Elorreaga, G. (2008)**. El control interno es un proceso efectuado por la Alta Dirección de una organización proporcionando un grado de seguridad razonable en relación con el logro de objetivos, previniendo la pérdida de recursos y asegurando la información contable y financiera. Para evaluar la eficiencia de

cualquier serie de procedimiento del control, es necesario definir los objetivos a cumplir el control interno no puede funcionar paralelamente al sistema de la gestión financiera para si funcionan como un todo, para lograr el objetivo establecido por la organización.

"El Control Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas. El "sistema" de Control Interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas".

El control interno es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos. El renglón de inventarios es generalmente el de mayor significación dentro del activo corriente, no solo en su cuantía, sino porque de su manejo proceden las utilidades de la empresa; de allí la importancia que tiene la implantación de un adecuado sistema de control interno para este renglón.

Es responsabilidad del Titular de la entidad fomentar y supervisar el funcionamiento y confiabilidad del control interno para la

evaluación de la gestión y el efectivo ejercicio de la rendición de cuentas, propendiendo a que éste contribuya con el logro de la misión y objetivos de la entidad a su cargo.

Según **Roca, Y.(2009)**, Por mucho tiempo el alcance del sistema de Control Interno estuvo limitado a las áreas económicas, se hablaba de Control Interno y se tenía la cultura de que era inherente a las actividades de contabilidad y finanzas; el resto de las áreas operacionales y de hecho sus trabajadores no se sentían involucrados. No todos los directivos de nuestras organizaciones veían en el sistema de Control Interno un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se habían propuesto. Otro elemento que atentaba contra la eficiencia de los sistemas de Control Interno era que las actividades de control ya venían establecidas de forma global para todas las entidades del país, minimizando la creatividad de los directivos en el diseño de los objetivos y actividades de control que fueran más eficaces según las características de su entidad. Además, no se contaba con elementos generalizadores que le sirvieran de base a la organización para poder diseñar un sistema de Control Interno a la medida de sus necesidades.

2.2.2 PRINCIPIO DE CONTROL

Según **Fayol (1916)**, señala que Controlar es vigilar para que todo suceda conforme a las reglas establecidas y a las órdenes dadas.

La función administrativa solo tiene por órgano y por instrumento al cuerpo social. Mientras que otras que otras funciones ponen en juego la materia prima y las maquinas, la función administrativa solo obra sobre el personal.

Los principios son flexibles y susceptibles de adaptarse a todas las necesidades. La cuestión consiste en saber servirse de ellos: es este un arte difícil que exige la inteligencia, experiencia, decisión y mensura.

2.2.3 TEORÍA DEL CONTROL INTERNO BASADO EN PRINCIPIOS

Según **Mantilla, (2011)**. Esta teoría manifiesta la Estructura actualizada a los principios centrales del control interno, señala diez y siete principios, los cuales representan los conceptos fundamentales asociados con los componentes del control interno.

Principios del Control Interno Componente Principios:

a) Ambiente de Control

- Las organizaciones demuestran el compromiso para con la integridad y los valores éticos.
- La junta de directores demuestran independencia ante la administración y ejerce vigilancia para el desarrollo y ejecución del control interno.
- La administración establece, con la vigilancia de la junta, las estructuras, líneas de presentación de reporte,

y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de los objetivos.

- En alineación con los objetivos la organización demuestra el compromiso para atraer, desarrollar, y tener personas competentes.
- En la búsqueda de los objetivos la organización tiene personas responsables por sus responsabilidades de control interno.

b) Valoración de Riesgo

- La organización especifica los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valorización de los riesgos relacionados con los objetivos.
- La organización identifica los riesgos para el logro de sus objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos como la base para determinar cómo deben ser administrado los riesgos.
- En la valorización de los riesgos para el logro de los objetivos la organización considera el potencial por el fraude.
- La organización identifica y valora los cambios que de manera importante podrían impactar al sistema de control interno.

c) Actividades de Control

- La organización selecciona y desarrolla las actividades de control que contribuyan a la mitigación, a niveles aceptables, de los riesgos para el logro de los objetivos.
- La organización selecciona y desarrolla las actividades de control generales sobre la tecnología para respaldar el logro de los objetivos.
- La organización despliega las actividades de control tal y como se manifiestan en las políticas que establecen lo que se espera y en los procedimientos relevantes para llevar a cabo esas políticas.

d) Información y Comunicación

- La organización obtiene o genera y usa información de calidad, relevante, para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.
- La organización comunica internamente la información, incluyendo los objetivos y responsabilidades para el control interno, necesaria para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.
- La organización se comunica con terceros en relación con las materias que afectan el funcionamiento de los otros componentes del control interno.

e) Monitoreo de las Actividades

- La organización selecciona, desarrolla, y lleva a cabo evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar si los componentes del control interno están presentes y están funcionando.
- La organización evalúa y comunica las deficiencias del control interno, haciéndolo de una manera oportuna, a las partes responsables por realizar la acción correctiva, incluyendo la administración principal y la junta de directores, según sea apropiado. Fuente: COSO.

2.2.4 TEORIA DE CONTROL EFICAZ

Según **Andrade, M. (1992)**. El control eficaz consiste en evaluar un conjunto de proposiciones financieras, económicas y sociales, con la finalidad de determinar si las metas, objetivos, políticas, estrategias, presupuestos, programas y proyectos de inversión emanados de la gestión se están cumpliendo de acuerdo a lo previsto. El control es eficaz, es el proceso de comprobación destinado a determinar si se siguen o no los planes, si se están haciendo o no progresos para la consecución de los objetivos propuestos y el proceso de actuación, si fuese preciso, para corregir cualquier desviación.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Definiciones, Control interno señala que: “un sistema de control interno se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. El postulado principal al establecer el control

interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos”. Es notorio manifestar, que el control interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planteadas que sin duda alguna mejorará la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa.

El control interno en una entidad está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, las diferencias entre estos dos es la intencionalidad del hecho; el término error se refiere a omisiones no intencionales, y el término irregular se refiere a errores intencionales. Lo cierto es que los controles internos deben brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos.

2.3.2 TIPOS DE CONTROL

a. El Control interno: Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos en forma coordinada que se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y seguro, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión a las políticas prescritas por dirección. **Bravo (2000)**

Es el plan organizacional y todas las medidas afines que usa una entidad para salvaguardar los activos, fomentar el acatamiento de sus políticas, promover su eficacia operativa y garantizar que

se tengan registros contables precisos y fiables. **Horngren, Harrison & Smith (2003)**

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

2.3.3 CARACTERISTICAS DEL CONTROL INTERNO

Según lo expuesto por **Toro (2005)**, las características son:

- Es un proceso; es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos; y en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de su categoría ocupacional.
- Aporta un grado de seguridad razonable, con relación al logro de los objetivos fijados; no la total.
- Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la entidad.

- Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos.

A continuación exponemos un breve comentario de los objetivos del Control Interno.

2.3.3.1 Confiabilidad de la información: Este propósito hay que lograrlo no sólo de la información contable financiera como se acostumbraba, sino de toda la información que se genera a lo largo y ancho de la entidad. Para lograr este objetivo será necesario hacer un diseño eficiente de los canales para la información y la comunicación alrededor de ella, y tener definidos cuáles serán los indicadores de calidad (si es oportuna, clara, directa, etc.) para evaluar la misma. Un fin importante en el diseño de estos canales es eliminar la duplicidad de información que hoy se genera y que hace engorroso y burocrático el trabajo en algunas áreas. Con relación a la información contable y financiera y la elaboración de los estados financieros, se mantienen las regulaciones establecidas en las Normas Contables vigentes.

2.3.3.2 Eficiencia y eficacia de las operaciones: Es indispensable para el logro de este objetivo tener bien definidos los ciclos de operaciones de la entidad (es decir, cuáles son las operaciones y en qué área comienzan y en cuál área terminan), y los procedimientos que se generan en cada ciclo; estos

procedimientos quedarán establecidos en el “Manual de Procedimientos” de la organización que será elaborado o actualizado si ya se posee, y la responsabilidad que tiene el trabajador en hacer cumplir un procedimiento o parte de éste quedará explícito en el “diseño del puesto de trabajo” que él ocupa; por tanto, es necesario establecer cuáles son los indicadores con los que vamos a evaluar cómo se ha desempeñado cada área y cada trabajador. Con todo lo anterior se logra, en primer lugar, organizar el trabajo en la entidad a través de la definición de los ciclos y los procedimientos de trabajo que hay que cumplir en cada ciclo; y en segundo lugar, tener establecidos niveles claros de responsabilidad y autoridad así como el contenido de trabajo para cada puesto.

2.3.3.3 Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas

establecidas: Se cumplirá este objetivo en la misma medida que cada trabajador (de nuevo ingreso o no) conozca su contenido de trabajo, a qué se dedica la entidad (misión), qué objetivos se propone alcanzar y cómo aspira lograrlos (visión), y cuál es la base legal que la rige (reglamento disciplinario, convenio colectivo de trabajo, políticas de superación del personal, código de ética, reglas específicas de la actividad que realiza). Una vez más se regresa a la idea de que el diseño del sistema de control debe estar enfocado a los recursos humanos. La organización puede tener un sin número de manuales, leyes y

políticas establecidas y listas para ser mostradas a cualquier supervisor, pero si no ha informado al hombre y lo ha hecho comprender su importancia e incidencia para con el Control Interno, sólo está diseñando un sistema de Control Interno ficticio y en papeles.

2.3.3.4 Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la

entidad: Tener en cuenta que el control de los recursos es una de las bases elementales del Control Interno, y no sólo porque tribute a la toma de medidas en la ocurrencia de cada hecho, sino porque han de crearse todos los mecanismos necesarios para garantizar el control preventivo de los mismos. En consecuencia, la entidad deberá crear en cada uno de sus procedimientos la base del control de los recursos, estableciendo mecanismos donde tanto el trabajador como los funcionarios logren interiorizar el nivel de responsabilidad que les corresponde en cada caso. En tal sentido, el control de los recursos de todo tipo parte de las bases generales acorde a normas establecidas; no obstante, el control de los mismos deberá establecerse a partir de las características elementales de cada entidad.

Por tanto, el Control Interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos, a prevenir las pérdidas de recursos y a la obtención de la información más oportuna y eficaz. También puede reforzar la confianza de que la entidad cumple con las

leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias. En resumen, puede ayudar a que una entidad llegue adonde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino.

2.3.4 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

2.3.4.1 Ambiente de Control: El ambiente de control es la base para el diseño del sistema de Control Interno; en él queda reflejada la importancia o no que da la dirección al Control Interno y la incidencia de esta actitud sobre las actividades y los resultados de la entidad. Es ilógico pensar que si los directivos de la organización no tienen en primer nivel de importancia el Control Interno los trabajadores lo asuman.

Para la creación y evaluación de este componente existen normas establecidas cuyo contenido explicaremos a continuación.

Es de todos los componentes, la base para el desarrollo del resto y se basa en elementos claves, tales como:

- La filosofía y estilo de dirección.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimientos.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.

- Las formas de asignación de responsabilidades, de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento. - En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de Unidades de Auditoría Interna con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

2.3.4.2 Evaluación de Riesgos: Una vez creado el ambiente de control se está en condiciones de proceder a una evaluación de los riesgos, pero ¡cuidado!, usted no puede evaluar algo que previamente no haya identificado; por tanto, el proceso de identificación de los riesgos comienza paralelamente con el establecimiento del ambiente de control y del diseño de los canales de comunicación e información necesarios a lo largo y ancho de la entidad.

Debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas y operacionales se modifican de forma continua, se hacen necesarios mecanismos para identificar y minimizar los riesgos específicos asociados con el cambio, por lo que cada vez es mayor la necesidad de evaluar los riesgos previo al establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización.

2.3.4.3 Actividades de Control: Después de identificados y evaluados los riesgos podrán establecerse las actividades de control con el

objetivo de minimizar la probabilidad de ocurrencia y el efecto negativo que, para los objetivos de la organización, tendrían si ocurrieran.

Cada actividad de control debe ser monitoreada con instrumentos de supervisión eficaces (observaciones, cuestionarios, revisiones sorpresivas, etc.) realizados de forma permanente por los directivos y los auditores internos si existieran, con el objetivo de poder asegurar que el Control Interno funcione de forma adecuada y detectar oportunamente cuánto es de efectiva la actividad de control para, de lo contrario, ser sustituida por otra.

Es en este momento cuando se observa con mayor claridad la naturaleza del Control Interno con sus enfoques de prevención y autocontrol, donde la organización será capaz de identificar sus puntos vulnerables y erradicarlos con oportunidad. Por supuesto, la actividad de monitoreo puede ser efectuada por terceros (auditores externos, organismo superior, etc.) pero siempre será menos efectiva para los intereses de la entidad.

Aunque algunos tipos de actividades de control están relacionadas solamente con un área específica, con frecuencia afectan a diversas áreas, ya que una determinada actividad de control puede ayudar a alcanzar objetivos de la entidad que corresponden a otras áreas. De este modo, las actividades de

control en el área de operaciones también contribuyen al logro de una información financiera oportuna y con calidad, los controles sobre la fiabilidad de la información financiera pueden contribuir al cumplimiento de la legislación aplicable, y así el sistema propicia un desempeño integrado. Un ejemplo de esto es la creación del Manual de Procedimientos.

2.3.4.4 Información y comunicación: Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada trabajador con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permiten dirigir y controlar la entidad de forma adecuada. Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de informes a terceros.

2.3.4.5 Supervisión y monitoreo: El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección, o mediante un equipo de auditores internos, así como por el propio Comité de Control que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos que generen pérdidas o incidentes

costosos a la entidad desde el punto de vista financiero y humano.

Las evaluaciones separadas o individuales son actividades de monitoreo que se realizan en forma no rutinaria, como las auditorías periódicas efectuadas por los auditores internos.

El objetivo de esta norma es asegurar que el Control Interno funcione adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

2.3.5 EMPRESA

La empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital). Uno de los conceptos más controvertidos de la Teoría de la Empresa es la dimensión o tamaño. Por un lado, no existe unanimidad entre los autores sobre qué es una empresa grande, mediana o pequeña. Por otro lado, no existe un criterio único y fiable para determinar la dimensión, ya que esta depende en primer lugar del sector al que pertenezca. Con todo, los criterios más utilizados son:

- Volumen de ventas: se denomina también volumen de negocio o facturación.

- Número de trabajadores: este criterio y el anterior suelen ser los más utilizados.
- Recursos propios o financiación propia: se refiere al nivel de capitalización de la empresa.
- Activos o inversiones de la empresa: en que se materializan los recursos propios y ajenos.
- Beneficios netos anuales: los ingresos menos los costes después de impuestos.

2.3.5.1 CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

- Conseguir el máximo beneficio.
- Entregar bienes o servicios.
- Satisfacer los elementos humanos en su actividad.
- Generar puestos de trabajo.
- Obtener rentabilidad.
- Asegura la supervivencia y continuidad a la actividad empresarial.

2.3.5.2 CLASIFICACION DE LAS EMPRESAS

2.3.5.2.1 Dependiendo de la constitución legal podemos decir que se clasifican en:

- ✓ **SOCIEDAD ANONIMA:** Es aquella que está constituida de un capital social en un fondo común dividido en acciones y la administración está a cargo de un directorio compuesto por miembros

elegidos y renovados en las juntas generales ordinarias de accionistas.

a. La ley introduce dos formas especiales de sociedades anónimas:

- Sociedad Anónima Abierta
- Sociedad Anónima Cerrada
- Sociedad Colectiva
- Sociedad En Comandita
- Sociedad De Responsabilidad Limitada

2.3.5.2.2 De acuerdo a la actividad:

- **Empresas del sector primario:** son aquellas que, para realizar sus actividades, usan algún elemento básico extraído de la naturaleza, ya sea agua, minerales, petróleo, etc.
- **Empresas del sector secundario:** se caracterizan por transformar a la materia prima mediante algún procedimiento.
- **Empresas del sector terciario:** son empresas en que la capacidad humana para hacer tareas físicas e intelectuales son su elemento principal.

2.3.5.2.3 De acuerdo a la procedencia del capital:

- **Empresas públicas:** son aquellas en las que el capital proviene del Estado, ya sea municipal, provincial o nacional.

- **Empresas privadas:** su capital proviene de particulares.
- **Empresas mixtas:** en este caso, el capital proviene tanto de particulares como del Estado.

2.3.5.2.4 Según el tamaño de la empresa

Para Flores (2003) las empresas según su tamaño se clasifican de la siguiente manera:

a. **Microempresa.-** Son aquellas unidades económicas que poseen menos de 10 trabajadores. Han sido generadas por emprendedores, quienes se han visto sin empleo, o con el fin de complementar los ingresos o simplemente por el ánimo o deseo de utilizar y dar a conocer sus habilidades y destrezas con las que se cuentan.

b. **Pequeña empresa.-** Son aquellas unidades económicas que tienen menos de 50 trabajadores.

Se le atribuye a las pequeñas empresas el mayor porcentaje de generación de empleos de un país. Es por esto que son consideradas como una importante red de seguridad de la sociedad.

c. **Mediana empresa.-** Son aquellas unidades económicas que tienen un número entre 50 y 250 trabajadores. Aseguran el mercado de trabajo mediante la descentralización de la mano de obra.

Tienen un efecto socioeconómico importante ya que permite la concentración de la renta y la capacidad productiva desde un número reducido de empresas hacia uno mayor.

- d. **Gran empresa.-** Son aquellas unidades económicas que poseen más de 250 trabajadores.

2.3.5.3 DIMENSION: Comentamos con la decisión de la localización de la empresa, la decisión del tamaño o dimensión de la misma es una decisión de tipo estructural ya que condiciona la actuación de la empresa en un amplio período de tiempo.

Hay dos factores que condicionan especialmente la dimensión de una empresa: la demanda y las economías de escala, aunque, por muchas economías de escala, en caso de ausencia de demanda, el factor determinante debe ser siempre éste último.

2.3.5.4 AMBITO DE TRABAJO: Es el espacio o ambiente en donde las personas realizan diferentes labores. Es muy importante destacar la importancia que tiene para una persona estar trabajando en un buen ámbito laboral o ambiente laboral. El ámbito laboral está compuesto por todos los aspectos que influyen en las actividades que se desarrollan dentro de la oficina, fabrica.

2.3.5.5 EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS

Los controles internos promueven la eficiencia, reducen los riesgos de pérdida de activos, y ayudan a asegurar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones, en tal sentido, los controles internos se implantan para mantener la compañía en la dirección de sus objetivos y en la consecución de su misión, aplicable a cualquier tipo de empresa independientemente de su tamaño.

La DIPA (1999), las consideraciones de tamaño y económicas en las pequeñas entidades significan que los controles internos a menudo no son necesarios ni deseables, y el hecho de que haya pocos empleados, limita el grado al cual sea factible la segregación pequeña, puede ser práctico establecer algún grado de segregación de deberes u otra forma de controles no sofisticados pero efectivos.

Los controles de supervisión ejercidos en una base diaria por el propietario administrador pueden también tener un importante efecto beneficioso en cuanto a que el propietario- administrador tiene un interés personal en salvaguardar los activos de la entidad, medir su desempeño y en controlar sus actividades, el hecho de que el propietario ocupe una posición dominante en la entidad, permite que el control directo ejercido por él, compense de algún otro modo las debilidades de los procedimientos .

III.METODOLOGIA

3.1 Diseño de Investigación:

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

3.2 Población y Muestra:

3.2.1 Población

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

3.2.2 Muestra

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

3.3 Definiciones Conceptuales y Operacionalización de las Variables:

No aplica.

3.4 Técnicas e Instrumentos:

3.4.1 Técnicas: Para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizara la técnica de revisión bibliográfica documental.

3.4.2 Instrumentos: Para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizara como instrumento las fichas bibliográficas.

3.5 Plan de Análisis:

La información recogida tanto a nivel bibliográfico, documental, de caso; será organizada, estructurada y analizada en función de los objetivos específicos de la investigación.

1. Para lograr el Objetivo Especifico 1, se utilizara la revisión bibliográfica y documental teniendo como instrumento los antecedentes.
2. Para lograr el Objetivo Especifico 2, se utilizara un cuestionario relacionado con las bases teóricas y los antecedentes aplicada al gerente o dueño de la empresa del caso.
3. Para lograr el Objetivo Especifico 3, se hará un cuadro comparativo procurando que dicha comparación esté relacionado con aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

3.6 Matriz de consistencia:

Anexo N^a 1

3.7 Principios éticos

- ❖ La investigación ha sido concluida teniendo en cuenta las normas implantadas por la escuela de pre grado, la estructura aprobada por la universidad y considerando el código de ética.
- ❖ La presente investigación se fundamentó con el código de ética del contador y los principios éticos de: integridad, objetividad, Independencia, competencia profesional y debido cuidado profesional, responsabilidad, confidencialidad y comportamiento profesional; cumpliendo las leyes y reglamentos, refutando cualquier acción que desacredite la veracidad del contenido de la investigación.
- ❖ Por ello el contador público debe tener presente que la sinceridad, la buena fe y la lealtad son condiciones básicas para el libre y honesto ejercicio de la profesión

IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Respecto al objetivo Especifico N° 1: Describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú 2016.

CUADRO N° 1

CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS
EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DEL PERÚ 2016

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Rodríguez (2016)	Concluye: <ul style="list-style-type: none">• Se concluye en su totalidad que las empresas sin importar el tamaño que sean necesitan de un manual de organización y funciones que los organice internamente de manera eficiente, pues el control interno es un conjunto de procedimientos y estrategias que ayudan a tomar decisiones con el fin de evitar errores para el futuro empresarial.• Se concluye que en la empresa E&E no cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) por lo tanto se busca las estrategias para elaborar de manera inmediata dicho instrumento que ayude a organizar de manera eficiente, para la buena marcha y administración de la misma y así poder evitar errores en el desarrollo de las actividades comerciales. Es de vital importancia que siempre se haga los inventarios y registros de compra y venta en todo tipo de empresa

sin importar la actividad o el tipo de empresa que sea, con la finalidad de llevar un control interno detallado de los bienes y actividades que realiza las empresas.

- Se logró hacer un análisis comparativo de las características de las micro y pequeñas empresa comerciales del Perú y de la empresa E&E Agallpampa, permitiéndonos determinar que las empresa no llevaban un control interno pero después optaron por implementarlo, por lo tanto se concluye que la empresa E&E en la actualidad no cuenta con un manual de organización y funciones que proporcione seguridad y confianza en la gestión administrativa de la misma y en las actividades de compra y venta y mucho menos para poder tomar decisiones para el futuro empresarial. (pág. 54-55).

Alemán (2016) Concluye que para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras, las organizaciones están en la obligación de atender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad. En el Perú el control interno administrativo de las empresas financieras se lleva a cabo aplicando los componentes del control, identificando y midiendo el riesgo operacional de sus transacciones.

El control interno administrativo en las entidades del Perú, debe verificar los requisitos mínimos de seguridad para preservar la vida e integridad de sus colaboradores, asegurar la continuidad del negocio, determinando acciones correctivos en los procesos y controlar al personal capacitado para dar cumplimiento a lo antes mencionado. (Pág. 76).

(2013)

- El Ambiente de Control SI influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas empresas no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo.
 - La Evaluación de Riesgos SI influye en los Resultados de la empresa, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios.
 - Las Actividades de Control repercuten en la Eficiencia y Eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados.
 - La Información y Comunicación SI influyen en la determinación de Estrategias, toda micro empresa debe tener una buena comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo modelo a seguir lo positivo, y de no cometer los mismo errores consecutivamente.
 - La Supervisión o Monitoreo NO inciden en el mejoramiento de procesos, esto es lo que arrojó nuestro resultado de la encuesta, siendo para mi parecer lo contrario, la Supervisión y monitoreo súper importante para la mejora constante, si te controlan y supervisan, realizaras un mejor trabajo, cuidando no incidir en errores. (Pág. 153).
-

García (2015) Concluye lo siguiente:

- En el análisis de la encuesta muestra que solo un 80% está comprometido con el control interno lo cual ocasionaría malas grupos donde busquen beneficios personales descuidando los objetivos de controles de la empresa para su crecimiento institucional.
- El análisis de la encuesta demuestra que solo algunas aéreas entregan a la gerencia general informes financieros y de producción mensuales acompañados de análisis y comentarios apropiados sobre controles internos.
- El análisis de la encuesta demuestra que la Caja Municipal realizan conteos físicos de dinero y expediente, por lo menos, una vez al mes.
- En el análisis de la muestra se observa que un 70% está de acuerdo que las Cajas Municipales tengan productos que compitan con los bancos donde tiene otro tipo de control interno. (pág. 97).

Obispo (2013) Concluye:

- Al implementar un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximiza las oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera en muchos casos en un 100%. El entorno o ambiente forma al personal que desarrolle sus actividades y cumpla con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a cualquier riesgo. Todo
-

este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa.

- Con un sistema de control interno implementado correctamente permite reportar en el momento oportuno las necesidades de los clientes. Se debe seleccionar al personal que esté capacitado para el cumplimiento de sus funciones la cual permita reportar oportunamente las operaciones para una mejor gestión en el control y manejo de los recursos de la empresa.
- Toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que ayuden a tomar decisiones independiente del rubro al cual esta pertenezca, de otro lado el control interno se caracteriza por ayudar a la gestión a corregir a todos los errores que muestre la empresa en los diversos procedimientos internos, en este sentido las empresas que apliquen podrían experimentar incremento en la productividad en cerca del 80%.
- En toda organización grande o pequeña debe implementar procesos de control interno mejorar la gestión de las operaciones es necesario efectuar un control que permita procesar la información de manera exacta y oportuna a la casa matriz de la empresa y a terceros (entidad bancaria y proveedores). Dentro de una empresa es importante el análisis de los datos que se relacionan con las operaciones, entre los que se puede mencionar el control de caja y bancos, cuentas por

cobrar, cuentas por pagar, que cuente con un adecuado control interno de lograr los objetivos de la empresa.

- El realizar procedimientos de control interno en todas las áreas de la organización permite alcanzar sus objetivos casi en un 100%, sin embargo se requiere el apoyo indispensable de la autoridad máxima de la organización para llevarse a cabo; todas sus actividades se interrelacionan de manera sistemática brindando información confiable a todos sus grupos de interés.
- Con la deficiencia en el control interno del área de compras y del área contable que afectan el área de ventas y la rentabilidad de la empresa; se debe diseñar un manual de procedimientos y funciones de su personal por cada área, el personal debe ser capacitado para que cumpla con el 100% de desempeño de sus funciones, debe haber una buena organización administrativa, cada compra debe estar con su cotización y orden de compra.
- Aquellas empresas que no realicen procesos de control interno se deben reestructurar dicha política y reestructurarla de manera que se apliquen estos procedimientos y se pueda mejorar la gestión de la entidad. Cuando una empresa no efectúa controles internos ve mellada su productividad en un 25%. (Pág. 25-26).

Beltrán (2016) Concluye que toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que ayuden a tomar decisiones independientes del rubro al cual esta pertenezca, ya que el control interno se caracteriza por ser una herramienta práctica de gestión que sirve para ayudar a la gestión a corregir a todos los

errores, debilidades, deficiencias, que se encuentren expuestas a riesgos e interfieran con el desarrollo de la gestión, utilizando los métodos y procedimientos para salvaguardar los activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, permitiéndoles alcanzar sus objetivos ya sea a corto, largo o mediano plazo, se ha podido detectar que no tiene implementado un sistema de control interno lo cual no permitió identificar los riesgos expuestos que afectan al logro de los objetivos de la organización, asimismo, los componentes del control interno no están operando eficientemente en su totalidad, pues los resultados encontrados no fueron favorables y por lo tanto, requiere de una implementación adecuada del sistema de control interno, de manera que se apliquen estos procedimientos y se pueda mejorar la gestión de la entidad (pág. 70)

Chávez (2015) concluye que:

- En comparación a la información recolectada y del control interno de la empresa Central de Gestión Negocios, podemos notar que los procesos de control interno se encuentran ejecutados en todas las áreas y están implementados en la mayoría de las actividades que se realiza, la cual influye favorablemente para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa, sin embargo, llegamos a la conclusión que es necesario la implementación de un comité de control interno, para que exista un mayor control en todas las actividades realizadas en la empresa.
- En cuanto a la información recolectada y la situación que se muestra en el ambiente de control en la empresa Central de Gestión Negocios,

llegamos a la conclusión que, las acciones preventivas tomadas, son importantes, ya que cuentan con los instrumentos necesarios para dar a conocer a los trabajadores las funciones y responsabilidades que cada uno debe de cumplir, lo cual es favorable en las actividades realizadas por cada trabajador para evitar incumplimientos, esto ayuda al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

- En comparación a la información recolectada y la situación actual de la evaluación de riesgos dentro de la empresa Central de Gestión Negocios, llegamos a la conclusión que, no se cuenta con un análisis de los riesgos, por lo que no tiene establecido un plan de contingencias, la que permitirá tomar acciones para contrarrestar los riesgos; además que muchas veces se deja que las acciones de control lo realicen los trabajadores y sólo la gerencia tome otras decisiones relevantes para la empresa.
- De la comparación de la información recolectada y la realidad de las actividades de control en la empresa Central de Gestión Negocios, se concluye, que la empresa para llegar a cumplir sus objetivos, realiza diferentes acciones de control, para así evitar que no se esté cumpliendo con las responsabilidades designadas o que se esté abusando de las funciones designadas, por lo que se considera que este componente es muy importante durante el proceso del control.
- En comparación a la información recolectada y la situación actual de la información y comunicación en la empresa Central de Gestión Negocios, se concluye que existe una constante y fluida

comunicación entre de los jefes de cada departamento y sus trabajadores designados y que todas estas acciones y actividades se encuentran supervisadas por el departamento de recursos humanos , esto implica que la comunicación se establezca de manera directa y mediante documentos, lo cual permite que este componente se desarrolle de manera favorable. (pág. 113-114).

Santamaría

Concluye:

(2017)

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

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

Finalmente también se concluye que si se aplica correctamente el control interno dentro una empresa sin importar el tamaño, influirá de manera positiva en la gestión, lo cual permitiría cumplir con los objetivos y cuidar los intereses de la empresa con eficiencia y eficacia. (pág. 80).

4.1.2 Resultado del Objetivo Especifico N° 2.

Describir las características del control interno de la empresa Banco de Crédito del Perú S.A. - Casma 2016.

CUADRO N° 2

CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A – CASMA 2016.

ÍTEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
AMBIENTE DE CONTROL		
¿Se encuentra instalado el control interno en su empresa?	Sí <u>X</u>	No <u>__</u>
Observación: Se encuentra instalada en la oficina central.		
¿En su opinión es apropiado el ambiente de control en la empresa donde trabaja?	Sí <u>X</u>	No <u>__</u>
¿La empresa suministra información como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y procedimientos?	Sí <u>X</u>	No <u>__</u>
¿Estos documentos normativos son revisados periódicamente con el fin de ser actualizados o Mejorados	Sí <u>X</u>	No <u>__</u>
¿Se identifica y presenta con regularidad la información, generada dentro de la empresa para el logro de objetivos?	Sí <u>X</u>	No <u>__</u>

¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja todas las actividades que se realizan en la entidad y están debidamente delimitadas?	Sí <u>X</u>	No __
¿Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades?	Sí <u>X</u>	No __
¿La Dirección muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno en la entidad a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios? Casma.	Sí <u>X</u>	No __
¿La entidad elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal, con la participación de todas las áreas y se da cumplimiento al mismo?	Sí <u>X</u>	No __
¿Se evalúan periódicamente el plan operativo con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles desvíos?	Sí <u>X</u>	No __
¿Se dan a conocer el grado de cumplimiento de objetivos en la empresa?	Sí <u>X</u>	No __

EVALUACIÓN DE RIESGOS

¿En su empresa se lleva a cabo la Evaluación de

Riesgos?

Sí X

No __

¿Se han identificado los eventos negativos

(riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?

Sí X

No __

¿En la identificación de riesgos se ha tomado en

consideración aspectos internos (de la entidad) y externos (fuera de la entidad)?

Sí X

No __

¿En el desarrollo de sus actividades se ha

determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados?

Sí X

No __

Se han establecido las acciones necesarias

(controles) para afrontar los riesgos evaluados

Sí X

No __

ACTIVIDADES DE CONTROL

Los procedimientos de autorización y

aprobación para los procesos, actividades y

Sí __

No X

tareas están claramente definidos en los manuales y son realizados para todos los procesos y actividades?

¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos?

Sí__^X No__

¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo?

Sí__^X No__

Se llevan a cabo periódicamente las verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas.

Sí__^X No__

Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias.

Sí__^X No__

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Precise Ud. si en su empresa existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores

Sí__^X No__

¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de

Sí__^X No__

información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?

¿La información interna y externa que maneja la empresa resulta útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?

Sí__

No X

¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento?

Sí X

No__

¿Se elaboran y difunden los documentos elaborados por la entidad de manera que orienten a la comunicación interna de la empresa?

Sí__

No X

SUPERVICIÓN

¿Se realiza un monitoreo continuo por el administrador de la empresa?

Sí X

No__

¿Es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa donde labora?

Sí X

No__

X

¿Se realizan evaluaciones de control interno? Sí__ No__

¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente? SíX No__

¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su corrección? Sí__ NoX

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso.

4.1.3 Resultado del Objetivo Especifico N° 3.

Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de la empresa Banco de Crédito del Perú S.A – Casma 2016.

CUADRO N° 3

HACER UN ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DEL PERÚ Y DE LA EMPRESA BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A. – CASMA 2016.

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1	RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2	RESULTAD O DEL OBJETIVO ESPECIFICO N° 3
AMBIENTE DE CONTROL	La empresa E&E no cuenta con un manual de organización y funciones por lo tanto se busca las estrategias para elaborar de manera inmediata dicho instrumento que ayude a organizar de manera eficiente, para la buena marcha y administración de la misma y así poder evitar errores en el desarrollo de las actividades comerciales. Es de vital importancia que siempre se haga los inventarios y registros de compra y venta en todo tipo de empresa sin importar la actividad o el tipo de empresa que sea, con la	La empresa encuestada señala que es apropiado en ambiente de control en su establecimiento la cual se suministra la información por medio de manuales, reglamentos, procedimientos los cuales son revisados y mejorados periódicamente para el logro de sus objetivos, refleja información de sus actividades en el manual de organizaciones y funciones para suministrar al personal en sus obligaciones con el apoyo de la dirección mediante reuniones, charlas, capacitaciones para un	No Coincide

finalidad de llevar un control interno detallado de los bienes y actividades que realiza las empresas. **Rodríguez (2016).** Se ha podido detectar que no tiene implementado un sistema de control interno lo cual no permitió identificar los riesgos expuestos que afectan al logro de los objetivos de la organización, asimismo, los componentes del control interno no están operando eficientemente en su totalidad, pues los resultados encontrados no fueron favorables y por lo tanto, requiere de una implementación adecuada del sistema de control interno, de manera que se apliquen estos procedimientos y se pueda mejorar la gestión de la entidad. **Beltrán (2016).**

efectivo cumplimiento de sus actividades que serán evaluados periódicamente para que conozca el rendimiento esperado y detectar errores con el fin que se sepa el grado de cumplimiento de los objetivos en la empresa.

EVALUACIÓN DE RIESGOS	<p>La Evaluación de Riesgos SI influye en los Resultados de la empresa, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios. Samaniego (2013).</p> <p>No se han analizado todos los riesgos tanto internos como externos, por ende no se ha establecido un plan de contingencias que permitan tomar acciones para contrarrestar los riesgos en la dentro y fuera de la empresa. Anticona (2016).</p> <p>En comparación a la información recolectada y la situación actual de la evaluación de riesgos dentro de la empresa CGN, llegamos a la conclusión que, no se cuenta con un análisis de los</p>	<p>La empresa señala que se lleva a cabo la evaluación de riesgos identificando los riesgos que puedan afectar el desarrollo de las actividades en consideración con los riesgos internos y externos, determinando y cuantificado la posibilidad de que ocurran riesgos y estableciendo las acciones necesarias para afrontar los riesgos.</p>	<p>Si coincide</p>
------------------------------	---	--	--------------------

riesgos, por lo que no tiene establecido un plan de contingencias, la que permitirá tomar acciones para contrarrestar los riesgos; además que muchas veces se deja que las acciones de control lo realicen los trabajadores y sólo la gerencia tome otras decisiones relevantes para la empresa.

Chávez (2015).

ACTIVIDADES DE CONTROL	Las actividades de control se refieren a las acciones que realiza la gerencia y demás personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas en ese sentido de acuerdo al análisis de la información recolectada y la realidad de las actividades de control se llega a la conclusión que la empresa comercial Trujillo S.A.	La autorización y aprobación de los procedimientos no están definidos en los manuales por lo tanto no se aplica a todos los procesos, se siguen políticas y procedimientos para la utilización y protección de los recursos, los errores o fraudes son asignados para solucionarlos, se verifican	No Coincide
-------------------------------	---	---	-------------

Cuentan y existen periódicamente las procedimientos de ejecuciones de procesos, autorización para la tareas y actividades y se aprobación de procesos y incrementan la actividades al cual estas implementación de mejoras acciones permiten que la y correcciones a las gerencia y el personal realice deficiencias. el cumplimiento diario de sus funciones, además estas actividades se llevan a cabo en todos los niveles y en cada etapa, generando el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales por parte del personal en el cumplimiento de sus funciones. **Anticona (2016).**

INFORMACIÓN	La Información y	En la empresa existe una	Si Coincide
Y	Comunicación SI influyen en	apropiada información y	
COMUNICACIÓN	la determinación de	comunicación entre los	
N	Estrategias, toda micro	trabajadores y se cuenta con	
	empresa debe tener una buena	políticas y procedimientos	
	comunicación entre los	para una adecuada	
	trabajadores, de esa manera se	suministración de	

comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo modelo a seguir lo positivo, y de no cometer los mismo errores consecutivamente.

Samaniego (2013).

En comparación a la información recolectada y la situación actual de la información y comunicación en la empresa CGN, se concluye que existe una constante y fluida comunicación entre de los jefes de cada departamento y sus trabajadores designados y que todas estas acciones y actividades se encuentran supervisadas por el departamento de recursos humanos , esto implica que la comunicación se establezca de manera directa y mediante

información con el fin del cumplimiento de funciones y responsabilidades, la información obtenida interna y externa no resulta útil y oportuna en el desarrollo de sus actividades, se revisan periódicamente los sistemas de información, se difunden los documentos para orientar la comunicación interna en la empresa.

documentos, lo cual permite que este componente se desarrolle de manera favorable. **Chávez (2015).**

SUPERVISIÓN	Al describir las características del control interno de la gestión administrativa de la Empresa Minera Andina Flor SAC., de la entrevista aplicada al gerente de la empresa se ha podido determinar que no hay un control interno en la empresa; por lo tanto, debido a la falta de su implementación, las actividades que se realizan dentro de la empresa carecen de una adecuada supervisión. Gamboa (2016).	En la empresa se realiza un continuo y eficaz monitoreo y supervisión por el administrador, también se realizan las evaluaciones de control interno y se registran y comunican con prontitud a los responsables las deficiencias y problemas detectados para las acciones de corrección, si se efectúan periódicamente las evaluaciones para proponer planes de mejoras.	No coincide
--------------------	--	--	-------------

4.2 ANALISIS DE RESULTADOS

4.2.1 Respecto al objetivo específico N° 1: Describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú 2016.

Rodríguez (2016), Beltrán (2016), Obispo (2013), coinciden en sus resultados al establecer que las empresas del rubro comercial sin importar el tamaño que sean necesitan de un manual de organización y funciones que los organice internamente de manera eficiente, pues el control interno es un conjunto de procedimientos y estrategias que ayudan a tomar decisiones con el fin de evitar errores para el futuro empresarial, también toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que ayuden a tomar decisiones independientes del rubro al cual esta pertenezca, ya que el control interno se caracteriza por ser una herramienta práctica de gestión que sirve para ayudar a la gestión a corregir a todos los errores, debilidades, deficiencias, que se encuentren expuestas a riesgos e interfieran con el desarrollo de la gestión, utilizando los métodos y procedimientos para salvaguardar los activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, permitiéndoles alcanzar sus objetivos ya sea a corto, largo o mediano plazo. La implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera en muchos casos

en un 100%. El entorno o ambiente forma al personal que desarrolle sus actividades y cumpla con sus responsabilidades.

- 4.2.2 **Respecto al objetivo específico N° 2:** Describir las características del control interno de la empresa Banco de Crédito del Perú S.A - Casma 2016.

Respecto al componente de Ambiente de Control

Según los datos obtenidos en el cuestionario aplicado al encargado de la empresa Banco de crédito del Perú S.A – Casma 2016; se puede apreciar en las preguntas referentes al primer elemento de comparación del control interno que en la empresa es apropiado en ambiente de control en su establecimiento la cual se suministra la información por medio de manuales, reglamentos, procedimientos los cuales son revisados y mejorados periódicamente para el logro de sus objetivos, refleja información de sus actividades en el MOF para suministrar al personal en sus obligaciones con el apoyo de la dirección mediante reuniones, charlas, capacitaciones para un efectivo cumplimiento de sus actividades que serán evaluados periódicamente para que conozca el rendimiento esperado y detectar errores con el fin que se sepa el grado de cumplimiento de los objetivos en la empresa.

Respecto al componente de Evaluación de riesgos

Según los datos obtenidos en el cuestionario aplicado al encargado de la empresa Banco de crédito del Perú S.A – Casma 2016; se

puede apreciar en las preguntas referente al primer elemento de comparación del control interno señala que se lleva a cabo la evaluación de riesgos identificando los riesgos que puedan afectar el desarrollo de las actividades en consideración con los riesgos internos y externos, determinando y cuantificado la posibilidad de que ocurran riesgos y estableciendo las acciones necesarias para afrontar los riesgos.

Respecto al componente de Actividades de control

Según los datos obtenidos en el cuestionario aplicado al encargado de la empresa Banco de crédito del Perú S.A – Casma 2016; se puede apreciar en las preguntas referente al primer elemento de comparación del control interno señala que la autorización y aprobación de los procedimientos no están definidos en los manuales por lo tanto no se aplica a todos los procesos, se siguen políticas y procedimientos para la utilización y protección de los recursos, los errores o fraudes son asignados para solucionarlos, se verifican periódicamente las ejecuciones de procesos, tareas y actividades y se incrementan la implementación de mejoras y correcciones a las deficiencias.

Respecto al componente de Información y comunicación

Según los datos obtenidos en el cuestionario aplicado al encargado de la empresa Banco de crédito del Perú S.A – Casma 2016; se puede apreciar en las preguntas referente al primer elemento de

comparación del control interno señala que en la empresa existe una apropiada información y comunicación entre los trabajadores y se cuenta con políticas y procedimientos para una adecuada suministración de información con el fin del cumplimiento de funciones y responsabilidades, la información obtenida interna y externa no resulta útil y oportuna en el desarrollo de sus actividades, se revisan periódicamente los sistemas de información, no se difunden los documentos para orientar la comunicación interna en la empresa.

Respecto al componente de Supervisión o Monitoreo.

Según los datos obtenidos en el cuestionario aplicado al encargado de la empresa Banco de crédito del Perú S.A – Casma 2016; se puede apreciar en las preguntas referente al primer elemento de comparación del control interno señala que en la empresa se realiza un continuo y eficaz monitoreo y supervisión por el administrador, también se realizan las evaluaciones de control interno pero no se registran y comunican con prontitud a los responsables las deficiencias y problemas detectados para las acciones de corrección, si se efectúan periódicamente las evaluaciones para proponer planes de mejoras.

4.2.3 **Respecto al objetivo específico N° 3:** Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las

empresas del sector financiero del Perú y de la empresa Banco de Crédito del Perú S.A – Casma 2016.

4.2.3.1 Según el resultado del objetivo específico 1 y de la empresa en estudio con respecto al ambiente de control, ambos resultados no coinciden ya que el autor en su investigación afirma que no tiene implementado un sistema de control interno ya que no se utiliza el manual de organizaciones y funciones que ayude a organizar de manera eficiente, para la buena marcha y administración, así poder evitar errores en el desarrollo de las actividades, mientras que la empresa encuestada señala que es apropiado en ambiente de control en su establecimiento la cual se suministra la información por medio de manuales, reglamentos, procedimientos los cuales son revisados y mejorados periódicamente para el logro de sus objetivos, refleja información de sus actividades para suministrar al personal en sus obligaciones para un efectivo cumplimiento de sus actividades que serán evaluados periódicamente para que conozca el rendimiento esperado y detectar errores con el fin que se sepa el grado de cumplimiento de los objetivos en la empresa

4.2.3.2 Según el resultado del objetivo específico 1 y de la empresa en estudio con respecto a la evaluación de riesgos, ambos resultados coinciden ya que afirman que existen herramientas que identifican y previenen riesgos que pueden afectar el

desarrollo de las actividades internas y externas permitiendo una mejor productividad y cuantificando la posibilidad que ocurran riesgos estableciendo las acciones necesarias para afrontarlo.

4.2.3.3 Según el resultado del objetivo específico 1 y de la empresa en estudio con respecto a las actividades de control, ambos resultados no coinciden ya que el autor señala que las actividades de control se realizan para cumplir diariamente con las funciones asignadas mediante la información recolectada y la realidad de las actividades de control aplicando procedimientos para la aprobación de procesos y actividades generando el cumplimiento de los objetivos, mientras que la empresa en cuestión señala que los procedimientos no están definidos en los manuales por lo tanto no se aplica a todos los procesos, se siguen políticas y procedimientos para la utilización y protección de los recursos, los errores o fraudes son asignados para solucionarlos, se verifican periódicamente las ejecuciones de procesos.

4.2.3.4 Según el resultado del objetivo específico 1 y de la empresa en estudio con respecto a la información y comunicación, ambos resultados coinciden porque se afirma que en la empresa influye una apropiada información y comunicación entre los trabajadores , permitiendo así contar con políticas y procedimientos con el fin del cumplimiento de funciones y

responsabilidades para no cometer los mismos errores, permitiendo una verificación periódica de los sistemas de información obtener una comunicación fluida y favorable.

4.2.3.5 Según el resultado del objetivo específico 1 y de la empresa en estudio con respecto a la supervisión o monitoreo, ambos resultados no coinciden porque el autor señala que no existe un control debido a la falta de implementación y que las actividades realizadas en la empresa carecen de supervisión, mientras que la empresa en cuestión afirma que si existe un continuo y eficaz monitoreo y supervisión, lo cual permite realizar evaluaciones que detecten deficiencias y problemas para proponer planes de mejora.

V. CONCLUSIONES

A fin de dar cumplimiento al objetivo principal de la investigación determinar y describir las características del control interno en la empresas del sector financiero del Perú y de la empresa Banco de Crédito del Perú S.A – Casma 2016. Se dan las siguientes conclusiones:

5.1 Respecto al objetivo específico N^o 1:

Se concluye en su totalidad que las empresas del sector financiero del Perú sin importar su tamaño necesitan de un manual de organización y funciones que los organice internamente de manera eficiente, pues el control interno es un conjunto de procedimientos y estrategias que ayudan a tomar decisiones con el fin de evitar errores para el futuro empresarial. Como

también sirve para corregir errores, debilidades y deficiencias que permitan alcanzar sus objetivos.

5.2 Respecto al objetivo específico N° 2:

Se concluye que en la empresa Banco de Crédito del Perú S.A - Casma 2016 se cuenta con un apropiado ambiente de control suministrando información, también cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) para ayudar a organizar de manera eficiente al personal, como también la buena marcha y administración de la empresa y así poder evitar errores en el desarrollo de las actividades y dar cumplimiento a los objetivos, lleva a cabo procedimientos de evaluación de riesgo identificando los riesgos que puedan afectar el desarrollo de sus actividades y establece las acciones necesarias para afrontarlos, no se aplican todos los procesos pero se siguen políticas y procedimientos para la utilización y protección de los recursos, los errores y fraudes son asignados para solucionarlos e implementar mejoras y correcciones, también existe una adecuada suministración de información con la finalidad de cumplir las funciones y responsabilidades, además se realiza un continuo monitoreo y supervisión eficaz por parte del administrador, como también se efectúan periódicamente las evaluaciones para dar propuestas de mejora.

5.3 Respecto al objetivo específico N° 3:

Se logró hacer un análisis comparativo de las características del control interno en las empresas del sector financiero del Perú y de la empresa Banco de Crédito del Perú S.A – Casma 2016, permitiendo determinar que

las empresas no aplican el control interno y optaron necesario implementarlo, por lo tanto se concluye que la empresa Banco de Crédito del Perú S.A – Casma 2016, en la actualidad si cuenta con un manual de organización y funciones que proporcione seguridad y confianza en la gestión administrativa de la misma y en las actividades, cuentan con políticas para una apropiada información y comunicación cumpliendo así los sistemas de información obteniendo una comunicación fluida y favorable.

5.4 Conclusión General

Se concluye que la empresa en estudio en los últimos años si ha implementado un sistema de control interno adecuado en el manejo de información, de procedimientos de evaluación de riesgos, supervisión y comunicación entre el personal, impactando de esta manera en el desarrollo de sus operaciones con eficiencia y eficacia.

Así mismos la empresa mejoraría si llevara relación directa entre el directorio y sus colaboradores, obteniendo información del clima laboral de sus trabajadores, ambientes de trabajo, etc.; para determinar las actividades deficientes e implementar estrategias para el cumplimiento de las actividades de manera oportuna y mejorar el desarrollo de la entidad.

Finalmente se concluye que se puede implementar un sistema de control interno eficaz en las empresas sin importar el tamaño, actividad, constitución, dimensión y de esta manera cumplir con sus objetivos trazados en el desarrollo de sus actividades.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias Bibliográficas

Amador (2002). Control interno de los nuevos instrumentos financieros. Bogotá: Editorial Kimpres (Pág. 3). [Recuperado Mayo del 2017].

Andrade E., Simón (1999) Teoría del Control Eficaz, Lima Perú, [Recuperado Mayo del 2017].

Alemán (2016), en su tesis titulada “Caracterización Del Control Interno Administrativo En Las Entidades Financieras Del Perú Caso: Mi banco – Banco De La Microempresa S.A. Agencia Los Órganos – Talara, 2015”. Talara, Piura. (Pág. 76). [Recuperado Mayo del 2017].

Beltrán (2016), en su tesis titulada “Caracterización Del Control Interno De Las Empresas Privadas Del Perú: Caso De La Empresa “Servicios Importados De Repuestos Industriales” S.A.C. De Nuevo Chimbote, 2015”. Chimbote, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (pág. 70) [Recuperado Mayo del 2017].

Berducido, H. (s.f.). Universidad Mesoamericana. [Recuperado el 10 Mayo 2016].

Chávez (2015), en su tesis titulada “El Control Interno En La Empresa Central De Gestión De Negocios De La Ciudad De Huaraz,

- 2012”. Huaraz, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, (pág. 113-114). [Recuperado Mayo del 2017].
- Cook & Winkle, (2006). Los nuevos conceptos de control interno. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A. (Pág. 19). [Recuperado Mayo del 2017].
- Cuéllar, P. (2009), Octubre de 1992, en el seno del XIV congreso mundial de contadores, México. [Recuperado Mayo del 2017].
- Elorreaga, G. (2008). La importancia del control interno contable, administrativo, financiero en el sistema empresarial. [Recuperado Mayo del 2017].
- Escalante, M. (2008). El control interno: Estudio y Evaluación del Control Interno. Michoacán, México. [Recuperado Mayo del 2017].
- Estupiñan (2006). Control Interno Y Fraudes. Ecoe Ediciones, Bogota 2002. Pp 360. (Pág. 25-26). [Recuperado Mayo del 2017].
- Flores Y Zamora (2010), En Su Tesis Titulada “MODELO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO”, Quito – Ecuador: Universidad Central Del Ecuador Facultad De Ciencias Administrativas Escuela De Contabilidad Y Auditoría. (Pág. 143). [Recuperado Mayo del 2017].
- García (2015). En su tesis titulada “Caracterización Del Control Interno En El Perú Y Su Incidencia En La Caja Municipal De Ahorro Y

Crédito De Ica En La Provincia De Cañete Periodo – 2014”.
Cañete. Perú (pág. 97). [Recuperado Mayo del 2017].

Gamboa (2016), en su tesis titulada “Caracterización Del Control Interno De La Gestión Administrativa De Las Empresas Comerciales Del Perú: Caso Minera Andina Flor Sac. Trujillo, 2016”. Trujillo – Perú: Universidad Privada Antenor Orrego (pág. 57) [Recuperado Mayo del 2017].

Gutiérrez (2015) En Su Tesis Titulada “Diseño E Implementación De Un Sistema De Generación Automática De Claves Para Cerraduras Electrónicas Para Las Bóvedas Del Banco Guayaquil” Cuenca – Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana – Sede Cuenca. (Pág. 28 - 29). [Recuperado Mayo del 2017].

Mantilla (2010) Control Interno. Informe Coso. 4ta Edición. Buenos aires, Argentina (Pág. 1). [Recuperado Mayo del 2017].

Ordoñez (2012), En Su Tesis Titulada “Sistema De Control Interno De La Información Financiera En Entidades Cotizadas”, Guatemala, Noviembre De 2007, Universidad De San Carlos De Guatemala. (Pág. 63 - 64). [Recuperado Mayo del 2017].

Obispo (2013). En su tesis titulada “Caracterización Del Control Interno En La Gestión De Las Empresas Del Perú. Caso Empresas Comerciales. Periodo 2013” Chimbote, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Pág. 25-26). [Recuperado Mayo del 2017].

- Ramón (1997). La Auditoría Financiera En La Gestión De Las Empresas Cooperativas De Servicios Múltiples Universidad Nacional de Litoral (Pág. 81). [Recuperado Mayo del 2017].
- Ramírez & Ramírez (2012), En Su Tesis Titulada “Planificación Estratégica Y Propuesta De Políticas De Control Interno Para La Empresa General Logistic And Services S.A. Basado En El Objetivo Estratégico Y Operativo De La Administración De Riesgo Empresarial” (pág. 171). [Recuperado Mayo del 2017].
- Rodríguez (2016), en su tesis titulada “Caracterización Del Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas Comerciales Del Perú: Caso Empresa E&E Agallpampa, 2016”. Perú (pág. 54-55). [Recuperado Mayo del 2017].
- Santa Cruz (2014). Modelo de Atención al Cliente, México: Instituto Politécnico Nacional, (Pág. 40). [Recuperado Mayo del 2017].
- Samaniego, C. (2013). En su tesis titulada “Incidencias Del Control Interno En La Optimización De La Gestión De Las Micro Empresas En El Distrito De Chaclacayo”. Lima – Perú: Universidad San Martín de Porres. (Pág. 153). [Recuperado Mayo del 2017].
- Santamaría (2017), en su tesis titulada “Caracterización Del Control Interno De Las Empresas Del Sector Financiero Del Perú: Caso Caja Trujillo – Ag.Casma 2016”, (pág.79-80). [Recuperado octubre del 2017].

Toro (2005). Auditoría y control interno. Editorial cultura S.A. Madrid – España. (Pág. 3-4). [Recuperado Mayo del 2017].

6.2 ANEXOS

6.2.1 Matriz De Consistencia

Proyecto de la línea de Investigación de las Carreras Profesionales de Contabilidad y Administración

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	JUSTIFICACIÓN
<p>Caracterización del Control Interno de las empresas del sector financiero del Perú: caso Banco de Crédito del Perú S.A - Casma 2016.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las empresas de sector financiero del Perú: Caso Banco de crédito del Perú S.A. – Casma 2016?</p>	<p>Determinar y describir las características de control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Banco de crédito del Perú S.A. – Casma 2016.</p>	<p>Describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú 2016. Describir las características del control interno de la empresa Banco de Crédito del Perú S.A – Casma 2016. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de la empresa Banco de Crédito del Perú S.A – Casma 2016.</p>	<p>El presente informe de investigación se justifica porque nos permitirá tener un conocimiento más amplio sobre el control interno en las empresas del sector financiero del Perú, así mismo nos permitirá conocer las principales características del control interno en la empresa del ámbito de estudio. Finalmente la investigación se justifica mediante este trabajo que me permitirá titularme como Contador Público y servirá de base para realizar otros estudios similares en otros sectores.</p>

6.2.2 Cuestionario



"Universidad católica los ángeles de Chimbote"

Casma, 2016

CUADRO 02

ÍTEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
AMBIENTE DE CONTROL		
1. ¿En su opinión es apropiado el ambiente de control en la Micro Empresa donde trabaja?	Sí <u>X</u>	No <u> </u>
2. ¿La empresa suministra información como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y procedimientos?	Sí <u>X</u>	No <u> </u>
3. ¿Estos documentos normativos son revisados periódicamente con el fin de ser actualizados o Mejorados	Sí <u>X</u>	No <u> </u>
4. ¿Se identifica y presenta con regularidad la información, generada dentro de la empresa para el logro de objetivos?	Sí <u>X</u>	No <u> </u>
5. ¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja todas las actividades que se realizan en la entidad y están debidamente delimitadas?	Sí <u>X</u>	No <u> </u>
6. ¿Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades?	Sí <u>X</u>	No <u> </u>
7. ¿La Dirección muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno en la entidad a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?	Sí <u>X</u>	No <u> </u>



8. ¿La entidad elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal, con la participación de todas las áreas y se da cumplimiento al mismo?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
9. ¿Se evalúan periódicamente el plan operativo con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles desvíos?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
10. ¿Se dan a conocer el grado de cumplimiento de objetivos en la empresa?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

EVALUACIÓN DE RIESGOS

1. ¿En su empresa se lleva a cabo la Evaluación de Riesgos?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2. ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
3. ¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la entidad) y externos (fuera de la entidad)?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
4. ¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
5. Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

ACTIVIDADES DE CONTROL	
1. Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en los manuales y son realizados para todos los procesos y actividades?	Sí__ No <u>X</u>
2. ¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos?	Sí <u>X</u> No__
3. ¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo?	Sí <u>X</u> No__
4. Se llevan a cabo periódicamente las verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas.	Sí <u>X</u> No__
5. Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias.	Sí <u>X</u> No__

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
1. Precise Ud. si en su empresa existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores	Sí <u>X</u> No__
2. ¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el	Sí <u>X</u> No__

adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?	
3. ¿La información interna y externa que maneja la empresa resulta útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	Sí <u> </u> No <u>X</u>
4. ¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento?	Sí <u>X</u> No <u> </u>
5. ¿Se elaboran y difunden los documentos elaborados por la entidad de manera que orienten a la comunicación interna de la empresa?	Sí <u> </u> No <u>X</u>

SUPERVISIÓN	
1. ¿Se realiza un monitoreo continuo por el administrador de la empresa?	Sí <u>X</u> No <u> </u>
2. ¿Es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa donde labora?	Sí <u>X</u> No <u> </u>
3. ¿Se realizan evaluaciones de control interno?	Sí <u>X</u> No <u> </u>



acciones necesarias para su corrección?	
5. ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
6. ¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su corrección?	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso.


Luis Ricardo Levano A.
Gerente de Agencia
DNI 40927628 / MAT 221170
Gerencia de División Chimbote


Luz América Sánchez C.
Supervisora de Procesos Operativos
DNI 40138975 / MAT 221345
División de Canales de Atención