



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DEL PERÚ: CASO
“CAJA AREQUIPA” – AGENCIA CAÑETE, 2017

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

AUTOR:

BACH. JESUS JOEL CLAUX LEVANO

ASESOR:

MGTR. CPCC. JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA

CAÑETE – PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DEL PERÚ: CASO
“CAJA AREQUIPA” – AGENCIA CAÑETE, 2017

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

AUTOR:

BACH. JESUS JOEL CLAUX LEVANO

ASESOR:

MGTR. CPCC. JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA

CAÑETE – PERÚ

2018

HOJA DEL JURADO EVALUADOR

Dra. ERLINDA ROSARIO RODRÍGUEZ CRIBILLEROS
PRESIDENTE

Mgr. DONATO AMADOR CASTILLO GOMERO
MIEMBRO

Mgr. JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA
ASESOR

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios por ser la guía en mi vida. A mis padres por la fortaleza, apoyo, por guiar mis pasos y permitirme culminar mis estudios universitarios y por la enseñanza que me brindan día a día. 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.

Al gerente de agencia y a mi jefa de plataforma de “CAJA AREQUIPA” por su apoyo incondicional y por todo el material brindado para poder realizar este trabajo de investigación.

RESUMEN

La investigación denominada Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: caso “Caja Arequipa” – Agencia Cañete, 2017, tiene como objetivo general determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: caso “Caja Arequipa” – Agencia Cañete, 2017, teniendo como objetivo específico 1: describir las características del control interno de las empresas del sector financiero, objetivo específico 2: describir las características del control interno de “Caja Arequipa” - Agencia Cañete, 2017, objetivo específico 3: hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector financiero y de la “Caja Arequipa” – Agencia Cañete, 2017. Esta investigación se justifica porque permitirá conocer las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de “Caja Arequipa” – Agencia Cañete, 2017, obteniendo conocimientos sobre ¿cuáles son los componentes del control interno de las entidades financieras del Perú? Ya que la aplicación correcta de este sistema permitirá tomar buenas decisiones además de cumplir con los objetivos y metas establecidas. Así mismo, esta investigación servirá para conocer el procedimiento a seguir para la implementación de un apropiado sistema de control interno garantizando la eficiencia y eficacia de los procesos dentro de la empresa. También se empleará como base para realizar otros estudios afines en los distintos sectores financieros de la ciudad de Cañete y de otros contextos.

PALABRAS CLAVE: Control interno, empresas, sector financieras

ABSTRACT

The research called Characterization of the internal control of the companies of the financial sector of Peru: case “Caja Arequipa” - Agency Cañete, 2017, has as general objective to determine and describe the characteristics of the internal control of the companies of the financial sector of Peru: case “Caja Arequipa” - Cañete Agency, 2017, having as specific objective 1: describe the characteristics of the internal control of financial sector companies, specific objective 2: describe the characteristics of the internal control of “Caja Arequipa” – Cañete Agency, 2017, specific objective 3: make a comparative analysis of the characteristics of the internal control of the companies of the financial sector and of the “Caja Arequipa” - Cañete Agency, 2017. This research is justified because it will allow to know the characteristics of the internal control of the companies of the financial sector of Peru and the “Caja Arequipa” - Agency, 2017, obtaining knowledge on what are the components of the internal control of the financial entities of Peru? Since the correct application of this system will allow to make good decisions in addition to fulfilling the objectives and established goals. Likewise, this investigation will serve to know the procedure to follow for the implementation of an appropriate internal control system guaranteeing the efficiency and effectiveness of the processes within the company. It will also be used as a basis for other related studies in the different financial sectors of the city of Cañete and other contexts.

KEY WORDS: Internal control, companies, financial sector

CONTENIDO

HOJA DEL JURADO EVALUADOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
CONTENIDO	vii
INDICE	vii
DE	vii
CUADROS	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. REVISIÓN DE LITERATURA	16
2.1 Antecedentes	16
2.1.1 Internacionales	16
2.1.2 Nacionales	20
2.1.3 Regionales.	64
2.1.4 Locales	65
2.2 Bases Teóricas.	74
2.2.1 Teoría del Control Interno	74
2.2.2 Componentes del Control Interno	76
2.2.3 El Sistema del Control Interno.....	78
2.2.4 Características del Control Interno.....	79
2.2.5 Ambiente de Control	80
2.2.6 Tipos de Entidades Financieras	80
2.3 Marco Conceptual	83

2.3.1	Definiciones	de	Control	Interno	83
2.3.2	Definición	de	Entidades	Financieras	84
2.3.3	Definición	de	Sistema	Financiero.	85
2.3.4	Definición	de	Cajas	de Ahorros	85
2.3.5	Caja			Arequipa	86
III.	METODOLOGIA				86
3.1	Diseño			de	86
	Investigación				
3.2	Población	y		Muestra:	86
3.2.1	Población.				87
3.2.2	Muestra				87
3.3	Definiciones Conceptuales y Operacionalización	de las Variables:			87
3.4	Técnicas	e		Instrumentos:	87
3.5	Plan	de		Análisis:	87
3.6	Matriz	de		consistencia:	88
3.7	Principios			éticos	88
IV.	RESULTADOS	DE	LA	INVESTIGACIÓN	88
4.1	Resultados				88
4.1.1	Respecto	al	objetivo	Específico N° 1:	88
4.1.2	Respecto	al	objetivo	Específico N° 2:.	96
4.1.3	Respecto	al	objetivo	Específico N° 3:.	99
V.	ANALISIS	DE		RESULTADOS	102

5.1	Respecto al objetivo específico N° 1:	102
5.2	Respecto al objetivo específico N° 2:	103
5.3	Respecto al objetivo específico N° 3:	105
VI.	CONCLUSIONES	107
6.1	Respecto al objetivo específico N° 1:	107
6.2	Respecto al objetivo específico N° 2:	107
6.3	Respecto al objetivo específico N° 3:	108
VII.	RECOMENDACIONES	108
VIII.	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	110
	Referencias Bibliográficas	110
	Anexos	117
	Matriz de Consistencia	117
	Fichas Bibliográficas	119
	Cuestionario	120

INDICE DE CUADROS

N°	DESCRIPCION	PAG.
01	Objetivo específico 1	88
02	Objetivo específico 2	96
03	Objetivo específico 3	99

I. INTRODUCCIÓN

Por mucho tiempo el alcance del sistema de Control Interno estuvo limitado a las áreas económicas, se habla 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. **Toro, (2005).**

El Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misma entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos. **Contraloría General de la Republica, (2014).**

El control interno ayuda a las organizaciones a detectar con oportunidad cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos que pudieran afectar sus operaciones y, por lo tanto, las declaraciones contenidas en sus Estados Financieros (EEFF). **Ruiz, (2012).**

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 de eficiencia y la eficacia de las operaciones, 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. Solo así podrá tener éxito. En consecuencia, podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables. **Ramón, (2004)**

Los sistemas de organización y procedimientos de Control Interno determinan el marco o las condiciones en que pueden operar de manera eficaz el sistema contable y el sistema administrativo u operativo. De ahí que un sistema de Control Interno adecuado proporciona una relativa tranquilidad en el desarrollo de la gestión empresarial. La gerencia puede controlar las funciones en una empresa logrando los objetivos de efectividad, eficiencia y economía con un plan de organizaciones y/o criterios: políticas, procedimientos, personal, contabilidad, presupuesto, supervisión, revisiones internas e informes; criterios utilizados por los auditores en la evaluación de la adecuación y efectividad de los sistemas de Control Interno. **Meléndez. (2016).**

El término de instituciones financieras (IF) incluye a cualquier institución financiera que este enfocada principalmente en servicios bancarios y financieros, o cualquier otra actividad financiera primaria, excluyendo a las compañías de seguros y los fideicomisos de inversiones en bienes raíces. **FitchRatings, (2012).**

Si bien las entidades financieras vienen tomando medidas correctivas para salvaguardar la calidad de sus carteras, es importante que incrementen su base patrimonial mediante la realización de aportes de capital en efectivo, ya sea por sus actuales accionistas o por la incorporación de nuevos inversionistas. Además, la incorporación de socios estratégicos en las entidades financieras, sobre todo aquellas con más experiencia en el mercado de créditos, agilizaría el proceso de transferencia tecnológica y de mejora de administración de riesgos, lo que finalmente redundará en una mayor eficiencia del sistema financiero. Cabe indicar que las entidades financieras han tomado diversas medidas para contener el aumento de la morosidad en el segmento de tarjetas de crédito, tales como la reducción de las líneas de crédito y de la disposición de efectivo, así como el aumento del monto mínimo para el pago de cuotas, medidas, que están en línea con la entrada en vigencia del nuevo reglamento de tarjetas de crédito, en abril de 2014, que busca que las entidades financieras sean más prudentes en su política de créditos. **Banco Central de Reserva del Perú, (2015)**. Uno de los principales motivos por los que las personas tienen acceso al sistema financiero se debe a la poca capacidad de distribución que ha tenido la banca para poder llegar a la población con canales y productos adecuados que atiendan sus necesidades. **Ferrari, (2012)**.

Los bancos y cajas de crédito están en la obligación de mostrar toda la información a los clientes, sobre pagos, tasas de interés, comisiones de servicios, para que puedan tomar una buena decisión al momento de formular un contrato con estas entidades. **Taboada, (2015)**.

La aplicación de las nuevas tecnologías de la información al negocio bancario ha ido permitiendo, en su momento, mejorar y cambiar la organización del negocio bancario tradicional, permitiendo en numerosas ocasiones desarrollar nuevos canales de distribución financiera alternativos a la red de oficinas tradicionales. **Larran, (2007).**

Nacimiento de Caja Arequipa

Caja Arequipa se constituyó como asociación sin fines de lucro por Resolución Municipal N° 1529 del 15 de julio de 1985 al amparo del Decreto Ley N° 23039. Su único accionista desde su constitución es la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Su funcionamiento fue autorizado por Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros Nro. 042-86 del 23 de enero de 1986, la misma que le confiere como ámbito geográfico de acción las provincias del departamento de Arequipa, además de comprender todo el territorio nacional.

Caja Arequipa, empresa dedicada a la micro intermediación financiera, inició operaciones el 10 de marzo de 1986 con el objetivo de beneficiar a los diversos sectores de la población que no contaban con respaldo financiero de la banca tradicional, su primer local fue la Agencia Selva Alegre, con dirección en la calle Mariscal Benavides 101-Cercado.

Caja Arequipa en la actualidad

En estos 32 años de impecable trabajo, Caja Arequipa, viene beneficiando a sus más de 1,500,000 clientes, ofreciendo productos y servicios financieros para todas las necesidades de la población, y promoviendo el ahorro, lo que la ha convertido en indiscutible líder de la categoría.

Hoy en día contamos con 131 agencias, distribuidas en todo el país y una creciente red de atención que asciende a más de 100' Agentes Caja Arequipa, más de 156 cajeros automáticos propios, 9965 agentes kasnet a nivel nacional, así como 438 cajeros de la Red Unicard en Lima, Callao y el norte del país.

La empresa objeto de estudio “**CAJA AREQUIPA**”, con **RUC 20100209641**, con domicilio fiscal en Calle la Merced N° 106 Urb. Cercado Arequipa - Arequipa – Arequipa, la cual tiene como encargado de la administración de la agencia Cañete al Sr. Marco Antonio Chinga Rosado, gerente de agencia.

Visión: Ser el líder en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes en la industria de Microfinanzas a nivel nacional.

Misión: Mejorar la calidad de vida de los emprendedores del Perú, ofreciendo servicios financieros rápidos y flexibles.

Principios y valores institucionales:

Integridad: Generamos confianza y actuamos de manera coherente con nuestros principios éticos, reglamentos internos y valores organizacionales.

Colaboración: Trabajamos de forma coordinada complementando habilidades y conocimientos para alcanzar objetivos compartidos, dando crédito a los demás por sus contribuciones y logros.

Eficacia: Cumplimos con los objetivos propuestos de manera consistente aún bajo circunstancias difíciles, alcanzando los resultados esperados.

Servicio: Cultivamos relaciones sólidas y de largo plazo con nuestros clientes, logrando superar sus expectativas dando lo mejor de nosotros.

Por las razones expuestas el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú caso: “Caja Arequipa” – Agencia Cañete, 2017?**

Para dar respuesta a este enunciado del problema, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar y describir las características del Control Interno de las empresas del sector financiero del Perú y de “Caja Arequipa” – Agencia Cañete, 2017

Asimismo, para conseguir el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú, 2017.
2. Describir las características del control interno de “Caja Arequipa” – Agencia Cañete, 2017.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de “Caja Arequipa” – Agencia Cañete, 2017.

Esta investigación se justifica porque permitirá conocer las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de “Caja Arequipa” – Agencia Cañete, 2017, obteniendo conocimientos sobre ¿cuáles son los componentes del control interno de las entidades financieras del Perú? Ya que la aplicación correcta de este sistema permitirá tomar buenas decisiones además de cumplir con los objetivos y metas establecidas. Así mismo, esta investigación servirá para conocer el procedimiento a seguir para la

implementación de un apropiado sistema de control interno garantizando la eficiencia y eficacia de los procesos dentro de la empresa.

También se empleará como base para realizar otros estudios afines en los distintos sectores financieros de la ciudad de Cañete y de otros contextos.

I. REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Antecedentes

1.1.1 Internacionales

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier ciudad de algún país del mundo, menos de Perú; sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio. Revisando los antecedentes se ha podido encontrar lo siguiente:

Cordero (2014). En su tesis denominada: **“PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA OPERATIVA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA ALFONSO JARAMILLO LEÓN “CAJA”**. Realizado en la ciudad de Cuenca, Ecuador, tiene como objetivo general: Elaborar una propuesta de un manual de procedimientos para mejorar el control interno en el área operativa financiera de la Cooperativa Alfonso Jaramillo León. Teniendo como resultado que las medidas de control interno adoptadas por la Administración de la Cooperativa cumplen con un adecuado sistema de control interno, garantizando que las

transacciones y operaciones ordinarias son ejecutadas en forma adecuada, en adición el riesgo de que se cometan errores e irregularidades por parte de los empleados es mínimo; sin embargo a través de esta evaluación se pudo detectar ciertos hallazgos, que aunque no representan debilidades materiales de control creemos que se pueden establecerse mejoras con el fin de fortalecer la estructura de control interno o la eficiencia operacional. Llegaron a la siguiente conclusión: La propuesta de manual de procedimientos servirá como guía en la realización de las funciones del personal, ya que detalla en forma clara las actividades básicas en los procesos claves llevados a cabo en los distintos departamentos, permitiendo una mayor eficiencia y confiabilidad en la operaciones, con el único fin de brindar un mejor servicio a los socios y sociedad en general, cumpliendo a cabalidad con las disposiciones dadas del sistema cooperativo y financiero para de esta manera contribuir en el desarrollo económico del país. El trabajo conjunto que se tuvo con el personal de CAJA durante la investigación, fue de gran valor, pues nos permitió obtener información concisa y detallada de las actividades, recursos y áreas implicadas en tales procesos.

Segovia (2011). En su tesis denominada: **“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COMPAÑÍA DATUGOURMET CÍA. LTDA.”**. Realizado en la ciudad de Quito, Ecuador. Tuvo como objetivo General: elaborar y proporcionar una herramienta útil para

la toma de decisiones de la gerencia; así como también para crear una cultura de aplicación y monitoreo de los procesos operativos, realizados por sus funcionarios y colaboradores. Llegando a las siguientes conclusiones: La falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la Compañía genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas. El capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz. La compañía Datugourmet Cía. Ltda. Se desempeña en un campo económico que presenta muchas oportunidades de crecimiento, condición que exige la implementación de un sistema de control interno para el control de sus procesos desempeñados en las unidades técnicas y administrativas. Como resultado se implementó el sistema de control interno propuesto con la finalidad de obtener una herramienta importante para el correcto desempeño de sus actividades, que a su vez les permita obtener mayor confiabilidad de la información que generan. Se creó unidades de supervisión o monitoreo del sistema de control interno a implementarse, el cual vele por su correcta aplicación, actualización y cumplimiento. Obteniendo como resultados: Haber promovido el compromiso de cada uno de los empleados o colaboradores de la Compañía en el cumplimiento cabal de los procesos predefinidos y sus lineamientos.

Sánchez (2013). En su tesis denominada: **“EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO ECOS DEL HUALLIL”**. Realizado en Cuenca, Ecuador. Tuvo como objetivo General: evaluar y mejorar el Control Interno mediante el fortalecimiento en el ámbito Organizativo y Contable de la Caja de Ahorro y Crédito “Ecos del Huallil” para beneficio directo de sus Socios y Socias. Llegando a las siguientes conclusiones: Obviamente existen aspectos que hay que fortalecer y mejorar dentro de la organización tanto en el manejo financiero cuanto en la organización misma de la información ya sea por la carencia de conocimientos técnicos o por la falta de recursos para la adquisición de programas que permitan facilitar y garantizar la calidad de los procesos. La caja tiene mucho futuro siempre y cuando exista claridad en el ejercicio de los principios y valores que promueve la organización en la medida en que las bases (niños, niñas, adolescentes y jóvenes) vayan empoderándose en todos los aspectos. Existen pocas investigaciones encaminadas a cajas de ahorro y crédito o cajas comunitarias por eso este proceso ha resultado ser un gran reto en este momento de mi vida.

Villamarín (2011). En su tesis denominada: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA SANBEL FLOWERS CÍA. LTDA. UBICADA EN LA PARROQUIA ALÁQUEZ DEL CANTÓN LATACUNGA,**

PARA EL PERÍODO ECONÓMICO 2011”. Realizado en Latacunga, Ecuador. Tuvo como objetivo General: mejorar la administración a través de un Sistema de Control Interno para garantizar la eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos en la empresa “SANBEL FLOWERS CÍA Ltda.”, ubicada en la parroquia Aláquez del Cantón Latacunga provincia de Cotopaxi para el período económico 2011. Se llegó a las siguientes conclusiones: La empresa no dispone de un Sistema de Control Interno adecuado a sus necesidades de manera que le permita desarrollar sus actividades de forma apropiada. Los empleados desconocen los procesos administrativos correctos que se deben seguir para el eficaz cumplimiento de cada actividad dentro de la empresa. Los trabajadores operativos no tienen conocimiento de los beneficios sociales que les asisten dentro de la empresa, debido a que el sistema de comunicación no es óptimo, así como también por el desinterés que muestran con respecto a estos temas. La empresa presenta una debilidad en cuanto a la escasa capacitación que brinda a los trabajadores especialmente en las áreas de seguridad y manejo de equipos, lo que ha provocado que el rendimiento laboral no sea el adecuado. Así mismo se detectó que existe falta de delimitación de responsabilidades en las actividades que se ejecutan en la empresa.

1.1.2 Nacionales

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

Santamaría (2017). En su tesis denominada: **“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DEL PERÚ:**

CASO CAJA TRUJILLO – AG. CASMA 2016”. Realizado en Trujillo, Perú. Tuvo como objetivo general: determinar y describir las características de control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Caja Trujillo- Ag. Casma 2016. Se obtuvieron los siguientes resultados respecto al objetivo específico N° 3:

a) Respecto al componente ambiente de control: Con base en los resultados obtenidos en el objetivo específico 1 y la información recopilada mediante el cuestionario referido al ambiente de control, se encuentran coincidencias, ya se pudo corroborar que la empresa cuenta con procedimientos, manuales de organización y funciones, normativas y políticas de procedimiento, las cuales son evaluadas periódicamente utilizadas de manera eficiente. Samaniego (2013), manifiesta que el ambiente de control es parte primordial en el establecimiento de las metas y objetivos de una entidad. A la vez Ramírez (2014), concluye que la revisión del sistema de control

interno aporta facilitando el proceso en la toma de decisiones para el considerado manejo y logro eficaz del objetivo.

b) Respecto al componente Evaluación de Riesgo: De acuerdo a los resultados obtenidos en el objetivo específico 1 y a la investigación aplicada para la obtención del objetivo específico 2 en relación a la evaluación de riesgo, se encuentran concordancias planteado, así mismo cuenta con control que le permite medir el grado de afectación, motivo por el cual cada área, personal, tiene conocimiento del riesgo de cada función, para lo cual establecen acciones a desarrollaren caso de ocurrencia. Alemán (2016). Determina la importancia identificar el riesgo operacional de las empresas financieras para entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implementar el control apropiado y monitorear su efectividad.

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

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

d) Respecto al componente información y comunicación: De acuerdo a los resultados obtenidos en el objetivo específico 1 y a la investigación aplicada mediante el cuestionario para la obtención del objetivo específico 2 referente a la información y comunicación se encontraron coincidencias, puesto que la institución cuenta con varios canales de comunicación directo e indirecto proceso que le permite identificar y tratar algunas diferencias que se puedan encontrar en cada área. Cabello (2013), concluye que se debe contar con los procedimientos y sistemas integrados de control interno para fortalecer la gestión de las empresas comerciales, su aplicación influirá en el mejoramiento de sus resultados de liquidez, solvencia y rentabilidad.

e) Respecto al componente de Monitoreo: Con base al cuestionario aplicado en la empresa financiera Caja Trujillo se determina que de acuerdo a la estructura organizacional; la entidad

sí cuenta con personal capacitado para supervisión de los procedimientos de control interno, el departamento de control interno se encuentra en la oficina principal – Trujillo. Los encargados de supervisar y monitorear el cumplimiento de las normativas internas, son los administradores de agencia, coordinadores de aprobación, supervisores de operaciones, jefe de recuperaciones, ejecutivos, gestores de cobranza, dichos reportes son entregados de manera semanal, mensual, trimestral y anual. El monitoreo continuo han permitido reducir el impacto de riesgos en cada área, así mismo facilita a la institución la reacción ante una amenaza de pérdida, entonces se concluye que se encontraron coincidencias con el autor Obispo (2013). Quien determina que la correcta determinación de sistema de control influye en las diferentes áreas de una empresa maximizando la oportunidad de eficiencia de las operaciones, información administrativa. Así mismo Samaniego (2013). Manifiesta que el seguimiento y supervisión si repercute en la obtención de productos de calidad, además de corregir errores para verificar que se cumplan las medidas implantadas.

Se obtuvieron las siguientes conclusiones: Respecto al Objetivo específico 1: Después de haber realizado el trabajo de investigación los autores nacionales, regionales y locales del Perú coinciden sobre la importancia del control interno dentro de una empresa sin importar el tamaño de esta, asimismo Alemán (2016). Afirma sobre la

importancia del control interno para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras para entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad. Así mismo también se determinó las concordancias en las siguientes características y beneficios de la correcta aplicación del control interno.

- ✓ El control interno parte fundamental para el buen manejo de la empresa.
- ✓ Permite proteger los recursos de la empresa, evitando pérdidas por fraude o negligencia.
- ✓ La correcta aplicación del control interno es factor de gran relevancia para la toma de decisiones.
- ✓ Garantiza la atención y desempeño de las normativas, procedimientos, y políticas de manera adecuada establecidas por la institución.

Respecto al objetivo específico 2: La institución si aplica y cuenta con un sistema de control interno. El control interno de Caja Trujillo Ag. Casma cuenta con un plan de organización de funciones el cual es aplicado por cada personal asignado, cuenta con ambiente de control que les permite evaluar el riesgo y el grado de impacto que puede ocasionar en la institución, así mismo permite crear e implementar nuevas actividades de control que puedan disminuir los riesgos. Caja Trujillo cuenta con sistema de información y comunicación continúa basada en correos internos, correos externos,

páginas web, portal de la institución y sobre todo comunicación directa con cada uno de sus trabajadores. Quienes son responsables de informar cada riesgo detectado en sus áreas.

Respecto al objetivo específico 3: Después de haber realizado la investigación sobre las características del control interno en sector financiero del Perú, se concluye el control interno sirve para a identificación del riesgo operacional de la institución financieras del Perú, desarrollado del objetivos1 y el cuestionario aplicado para la determinación del objetivo 2 se finaliza, que Caja Trujillo- Ag. Casma si aplica el control interno implementando sus cinco componentes, por lo tanto la institución cuenta con óptimos indicadores de crecimiento a nivel local, regional y nacional. De manera que, si se encontraron coincidencia con los autores nacionales, Regionales y locales que también afirman que una empresa sin importar el tamaño debe llevar un control interno para asegurar el crecimiento comercial, de reputación y financiero de una institución.

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

Así mismo se sugiere que la institución mejoraría si se aplica un control interno directamente a su principal activo (empleados) ya que

ha determinado que una de las 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.

Alemán (2016). En su tesis denominada: **“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL PERÚ. CASO: MI BANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA SA. AGENCIA LOS ÓRGANOS - TALARA, 2015”**. Realizada en Piura, Perú. Tuvo como objetivo General: Describir las principales características del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú y de “Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A Agencia Los Órganos - Talara, 2015. Se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 3. Realizar el análisis comparativo de las principales características del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú y de “Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A Agencia Los Órganos - Talara, 2015. En base al análisis comparativo del OE1 y OE2 la investigación determinó coincidencias y diferencias entre los antecedentes.

- a) Turpo (2013). Afirmó Entidades financieras ponen varias excusas para no aceptar en forma anticipada cuotas, parciales o totales de la devolución de un préstamo. Norma de la SBS dispone que trámite sea inmediato y gratuito. De lo contrario habrá multas. Lo que contrasta con el caso en estudio que de acuerdo a ley cuenta con Manual de políticas y procedimientos actualizados para solucionar situaciones de pago anticipado de sus clientes.
- b) Paz & Dávalos (2014). Concluyeron que la planificación de manera continua serviría de mucha ayuda y facilitaría el control, así mismo agilizaría los procesos, aparte que le permitirá obtener la información de forma inmediata y, que ésta sea oportuna y confiable para el manejo de sus operaciones. Lo que coincide con el caso en estudio realiza la planificación de las actividades y son comunicadas oportunamente entre la Dirección y todos los niveles de la empresa, obteniendo información inmediata, oportuna y confiable.
- c) Diario La República (2012). Afirmó que se realizarán inspecciones a las entidades financieras del país con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad necesarios para prevenir asaltos y proteger la vida e integridad de las personas. Lo que coincide con el caso en estudio realiza seguimiento a los controles internos, los mismos que han servido para que los riesgos no se materialicen, proteger la vida e integridad de sus colaboradores y clientes.

d) Taboada (2015). Concluyó que bancos y cajas de crédito están en la obligación de mostrar toda la información a los clientes, sobre los pagos, tasas de interés, comisiones de servicio, para que puedan tomar una buena decisión al momento de formular un contrato con estas entidades. Lo que coincide el caso en estudio cuenta con Área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la empresa.

e) Martínez (2015). Concluyó que, para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras de la ciudad de Piura, las organizaciones están en la obligación de entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad. Lo que coincide el caso en estudio tiene técnicas para identificación y evaluación de riesgos, que le permiten medir el riesgo en sus transacciones, implantar control apropiado y monitorear su efectividad. Se obtuvieron las siguientes conclusiones: Respecto al Objetivo específico 1:

a) Martínez (2015). Determinó que, para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras, las organizaciones están en la obligación de entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad. En el Perú, el control interno administrativo de las empresas financieras se lleva a cabo aplicando los componentes del control interno, identificando y

mediando el riesgo operacional de sus transacciones. El control interno administrativo en las entidades financieras 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 correctivas en los procesos, y contar personal capacitado para dar cumplimiento a lo antes mencionado.

- b)** Taboada (2015). Los bancos y Cajas municipales, están en la obligación de mostrar toda la información a los clientes, sobre los pagos, tasas de interés, comisiones de servicio, para que puedan tomar una buena decisión al momento de formular un contrato con estas entidades. Están en la obligación de aplicar el principio de transparencia de la información en todas sus operaciones.
- c)** Turpo (2013). Afirmó que las entidades financieras ponen varias excusas para no aceptar en forma anticipada cuotas, parciales o totales de la devolución de un préstamo. Norma de la SBS dispone que trámite sea inmediato y gratuito.
- d)** Paz & Dávalos (2014). Concluyeron que la planificación de manera continua serviría de mucha ayuda y facilitaría el control, así mismo agilizaría los procesos, aparte que le permitirá obtener la información de forma inmediata y, que ésta sea oportuna y confiable para el manejo de sus operaciones.
- e)** Diario La República (2012). Publicó que se realizarán inspecciones a las entidades financieras del país con el fin de verificar el

cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad necesarios para prevenir asaltos y proteger la vida e integridad de las personas.

Respecto al Objetivo específico 2: Teniendo como sustento el cuestionario aplicado, Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A Agencia Los Órganos – Talara, aplica procedimientos de control interno por área de trabajo:

Área de Negocios:

- a.** Verificando diariamente el cumplimiento de pagos de los créditos otorgados, para ello se han clasificados en tramos de 1- 15, de 16 – 30 y de 31 a 60 días.
- b.** Identificando a través de comités, que los créditos y desembolsos a otorgar cumplan con los requisitos mínimos según producto y que los riesgos encontrados estén debidamente sustentados, como medida interna a partir de S/. 10, 000.00.
- c.** Realizando visitas Ex post y ex ante, a clientes atendidos por mes, para verificar los antecedentes, fuentes de ingresos y cumplimiento de destino del préstamo.
- d.** Realizando controles operativos, visitando a clientes que no cumplieron con sus pagos oportunos.

Área Banca de Servicio:

- a.** Verificando que la empresa realice liquidaciones de efectivo al final del día, emita reportes, y se custodien en forma física en

archivadores palanca, los cuales son revisados en las visitas de supervisión de jefaturas inmediatas.

- b.** Realizando arquezos de caja, control de tarjetas de crédito, cheques, Soat, y microseguros. Los arquezos son sorpresivos, y semanales.
- c.** Controlar que las liquidaciones de Soat se realicen diariamente, y sean enviadas a la aseguradora respectiva.
- d.** Verificar que se realicen arquezos de bóveda, con periodicidad mensual y un arqueo sorpresivo.
- e.** Verificar que se cuente con stock necesario de economato, merchandaing y folletería, para ello se realiza mensualmente un arqueo de los mismos, las distribuciones por agencia según requerimientos son distribuidos trimestralmente.
- f.** Controlar que los gastos menores sean realizados por caja chica, y los que no estén contemplados como gastos permitidos, se soliciten a través de anticipos con la debida autorización por las áreas respectivas.
- g.** Se verifica que los expedientes de crédito y operaciones pasivas, cuente con los requisitos contemplados el manual de créditos y catálogo de productos.
- h.** Verificar que la empresa cumpla con las normas y procedimientos de calidad, transparencia, lavado de activos y financiamiento contra el terrorismo y tenga establecidos los lineamientos internos como toda operación a partir de \$ 10,000 o su equivalente en soles

debe contar con el formulario RT1, a través de sus formularios contractuales indica que se puede realizar cancelaciones anticipadas y además verifica que las quejas y reclamos se atiendan a través de los diferentes canales: Web, banca por internet y en oficinas.

- i.** Verificar que las licencias, certificados, autorizaciones se encuentren actualizados, en caso no lo estén se realicen gestiones para regularizar.
- j.** Verificar que la empresa de seguridad, cuente con agentes calificados, con licencias de portar armas vigentes y chalecos antibalas.
- k.** Verificar que los sistemas de seguridad: alarmas, cámaras funcionen correctamente.
- l.** Controlar la asistencia de personal, mediante un cuaderno de control de asistencia, y que se envíen los reportes a GDH.
- m.** Verificar que los colaboradores gocen de los beneficios sociales de ley.
- n.** Verificar la documentación de los vehículos, licencias, tarjetas de propiedad, licencia de conducir, SOAT vigente, y además que se realice el mantenimiento respectivo.
- o.** Verificar que las cobranzas de créditos vencidos se realicen con RCE, para evitar incidencias.

Área de Recuperaciones:

Verificar que se utilicen las diversas herramientas de cobranzas tales

como: condonación de deuda, cancelaciones totales, refinanciamientos, convenios de créditos en etapa de castigo, Transacciones Extrajudiciales (acuerdo o conciliación del crédito). Finalmente, Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A Agencia Los Órganos – Talara, respecto a la evaluación de riesgos se concluye que posee herramientas necesarias para la identificación y evaluación de los mismos, posee plan de contingencia, tecnología adecuada, cumple con la norma de custodia de valorados, emitiendo reportes oportunos.

Sus actividades de control se basan en las normas vigentes, como la Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM que manifiesta que toda entidad financiera debe contar con libro de reclamaciones, manuales y procedimientos se encuentran a disposición de todo el personal, para asegurar el desarrollo adecuado de sus actividades. Respecto al Objetivo específico 3: Realizando las comparaciones entre los antecedentes en el Perú y el caso Mibanco – Banco de la Microempresa S.A, Agencia Los Órganos sobre control interno administrativo en las entidades financieras del Perú, se encontraron coincidencias y no coincidencias como:

- a.** Paz & Dávalos (2014). Consideraron que se necesita una mayor organización y planificación de manera continua, que serviría de mucha ayuda y facilitaría el control y así mismo agilizaría los procesos, aparte que le permitirá obtener la información solicitada de forma inmediata. Mibanco – Banco de la Microempresa S. A,

Agencia Los Órganos cuenta con manual de políticas y procedimientos actualizados brindando soporte oportuno a sus operaciones.

- b. Diario La República (2012). Respecto al control interno afirmo que se realizarán inspecciones a las entidades financieras del país con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad necesarios para prevenir asaltos y proteger la vida e integridad de las personas. Lo que contrasta la información extraída del caso en estudio “Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A si cuenta con un plan de contingencia en caso se requiera.
- c. Finalmente, según lo que expresa Martínez (2015) que, para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras de la ciudad de Piura, las organizaciones están en la obligación de entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad. Mibanco – Banco de la Microempresa S. A, Agencia Los Órganos no sólo cuenta con normas y procedimientos, si no que asegurar su correcta aplicación.

Eusebio (2016) en su tesis denominada: **“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA “EUSEBIO E HIJOS SAC.” – TRUJILLO, 2015”**, realizada en Trujillo, Perú. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno

de las empresas del Perú y de la empresa Eusebio e Hijos SAC. - Trujillo, 2015.

Llegando a los siguientes resultados: Respecto al Objetivo

Específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del Perú y de la empresa Eusebio e Hijos SAC. - Trujillo, 2015.

Haciendo una comparación entre los resultados del primer y segundo objetivo podemos observar lo siguiente:

- Flores (2015) coincide con los resultados de la empresa en estudio, puesto que ambos consideran que un ambiente de control es propicio para una buena gestión administrativa y contable, porque permite mecanismo de medición para el propósito del control interno.
- Obispo y Paredes (2014) afirman que el componente de evaluación de riesgo alcanza el grado de eficiencia, eficacia así mismo la economía y productividad minimizando riesgos y errores, lo cual no coincide con los resultados obtenidos de la empresa en estudio, debido a que no ha evalúa los riesgos a la que está expuesta.
- Madujano (2014) coincide con la empresa objeto de estudio, respecto a las actividades de control, pues ambos determinan que en un control interno es importante tomar en consideración el desarrollo de los procesos, porque nos da mayor eficiencia en la

operación del negocio y que ayuda el crecimiento y productividad de las organizaciones.

- Asimismo, Flores (2015) coincide con la empresa en estudio respecto al componente información y comunicación, pues establece que el control interno en la gestión administrativa y contable es de importancia en las empresas, porque es un mecanismo que permite delegar tareas y que provee información confiable, integra y oportuna sobre el desempeño de la empresa.
- Finalmente, respecto al componente supervisión y monitoreo el autor Escalante (2004) y la empresa en estudio no coinciden, porque la empresa Eusebio e Hijos SAC no realiza una supervisión o monitoreo de forma permanente.

Se obtuvieron las siguientes conclusiones: Respecto al objetivo específico N° 1: Según las investigaciones realizadas se encontró de que algunos autores proponen el control interno como una gestión administrativa y contable, desarrollo de los procesos a una mayor eficiencia en la operación del negocio que ayude el crecimiento y productividad de las empresas del Perú, se resalta también sobre la evaluación, toda vez que logra el grado de eficiencia, eficacia, economía productividad y la minimización de los riesgos.

Respecto al objetivo específico N° 2: Con respecto al caso en estudio se concluye que la empresa comercial Eusebio e Hijos SAC, no cuenta con un adecuado control interno; es decir no aplica los 5 componentes conforme nos indica la teoría, pues solo cumple tres de

ellos los cuales son: ambiente de control, actividades de control, información y comunicación, dejando de lado por desconocimiento otros dos componentes que también son importantes como es el componente evaluación de riesgo y el componente supervisión y monitoreo.

Respecto al objetivo específico N° 3: Tras la revisión de la literatura pertinente, la aplicación del cuestionario y los resultados hallados en el presente trabajo de investigación se puede concluir que el control interno es una herramienta que permite mejorar la gestión de las empresas del Perú, porque tiene como objetivo proteger los recursos de la organización, garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones y así poder tener confiabilidad en la información contable y administrativa; así mismo el control interno de la empresa en estudio, todavía le falta incorporar los componente de evaluación de riesgos, supervisión y monitoreo a su control interno, para que le permita alcanzar sus objetivos.

Respecto al objetivo general: Se concluye que el estudio de la investigación me ha permitido conocer las importancias del control interno en las empresas del Perú y conocimiento sobre la situación actual de la empresa comercial Eusebio e Hijos SAC y así poder sugerir y recomendar la aplicación de los componentes de evaluación y riesgo supervisión y monitoreo para una mejor gestión de la empresa en estudio.

Huincho (2017) en su tesis denominada: **“EL CONTROL**

INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA KIAMARALE AND GIM S.A.C. DE CASMA

2016”. Realizada en Casma, Perú. Tuvo como objetivo general:

Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa KIAMARALE AND GIM S.A.C. de Casma 2016.

Se obtuvieron los siguientes resultados: Resultados del objetivo específico N° 3: Análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa KIAMARALE AND GIM S.A.C. de Casma 2016.

a) Respecto al componente Ambiente de Control:

Los resultados nacionales (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) no coinciden la empresa en estudio no cuenta con un buen ambiente de control la cual le hace desarrollar los principios y valores con sus trabajadores en sus labores; a la vez Anticona (2016). Señala que es el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y se basa en la práctica de valores.

b) Respecto al Componente Evaluación de Riesgo:

Los resultados nacionales (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) no coinciden puesto que en la empresa no existe ningún plan de administración, evaluación e identificación de riesgos que se presenten y que puedan afectar en

el logro de los objetivos; así mismo Anticona (2013). Señala que se identifica los riesgos que se presentan en la organización y el impacto que pueda causar.

c) Respecto al Componente Actividades de control:

Los resultados nacionales (objetivo específico 1) y el caso en estudio (objetivo específico 2) coinciden ya que en la empresa existe una herramienta gerencial que estructura, mejora periódicamente las actividades de una manera adecuada que ayuda en el logro de los objetivos; a la vez Chumpitaz (2015). Afirma que se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para enfrentar cualquier riesgo que afecte el logro de sus objetivos.

d) Respecto al Componente Información y Comunicación: Los resultados nacionales (objetivo específico 1) y el caso en estudio (objetivo específico 2) coinciden en afirmar que dentro de la entidad la información interna y externa que manejan es útil, oportuna confiable en el desarrollo de sus actividades, lo que a su vez concuerdan con lo que establece Samaniego (2013). Concluye que en forma permanente informa a los ejecutivos y trabajadores de los resultados de la entidad.

e) Respecto al Componente Supervisión y Monitoreo: Los resultados nacionales (objetivo específico 1) y el caso en estudio (objetivo específico 2) coinciden al afirmar que dentro de la empresa se controla y supervisa permanentemente todas sus

actividades para así verificar y producir ajustes que se requieran de acuerdo a las circunstancias cambiantes del entorno con el fin de mejorar la gestión , el funcionamiento adecuado de todas las medidas implantadas y obtener mayor rentabilidad ; lo que a su vez concuerda con lo que señala Samaniego (2013). Que el control interno es un sistema que nos permite evaluar los riesgos e implementar las actividades idóneas de acuerdo al tipo de empresa y permite supervisar las actividades realizadas por la empresa.

Se obtuvieron las siguientes conclusiones: Respecto al objetivo específico N° 01: Los autores citados en los antecedentes nacionales coinciden al afirmar que el control interno es una herramienta de gestión muy importante en el crecimiento y evolución de las empresas del sector comercio del Perú; permite evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión de las empresas realizando mejoras en los procesos de trabajo, de esta manera se podrá hacer frente a los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos, sí se hace un buen control interno esto influye positivamente en la gestión de las empresas, por lo tanto es necesario que las empresas tengan implementado un sistema de control interno; diseñados de tal forma que permitan proporcionar una seguridad razonable, confiabilidad en la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas. Así mismo, el control interno posee cinco componentes establecidos por el modelo coso que pueden ser implementados en todas las empresas estos componentes ayudan a formar caminos para

cumplir con todo lo planificado y lograr los objetivos. Respecto al objetivo específico N° 02: El cuestionario aplicado al gerente (dueño) de la empresa KIAMARALE AND GIM S.A.C. se evidencia que tiene implementado un sistema de control interno, aplicando los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo; encontrándose mayor debilidad en el componente ambiente de control y evaluación de riesgo; esto debido a que el sistema del control interno no se está aplicando correctamente en sus actividades; por lo tanto dichos componentes no están operando eficientemente en su totalidad.

Respecto al objetivo específico N° 03: De acuerdo a la comparación realizada de la revisión de la literatura y de los resultados hallados en el presente trabajo de investigación se obtiene que las empresas comerciales del Perú y la empresa KIAMARALE AND GIM S.A.C. no están aplicando el control interno de una manera adecuada y oportuna, esto debido a que la empresa en estudio no cumple correctamente con los componentes del control interno, estos resultados comparados no coinciden puesto que se han encontrado deficiencias en los componentes ambiente de control y evaluación de riesgo; esto afecta en la gestión y esto conlleva a que no se esté cumpliendo con los objetivos y metas propuestas por la empresa.

Conclusión General: De la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que respecto a los componentes de control

interno: ambiente de control y evaluación de riesgo; los resultados encontrados por los autores nacionales y el caso no coinciden por que no se está aplicando el sistema de control interno correctamente, puesto que se han encontrado deficiencias en dichos componentes, lo cual significa que el control interno si influye en la gestión de la empresa KIAMARALE AND GIM; además en los antecedentes y en las bases teóricas se establece que sí se aplica el control interno tomando como referencia los componentes del control interno establecido en el MODELO COSO esto influirá de una manera positiva en la gestión de las empresas la cual le permitirá el logro de los objetivos, brindando una seguridad razonable. Finalmente se concluye que las empresas comerciales del Perú y la empresa KIAMARALE AND GIM S.A.C. de Casma 2016, cuentan con un control interno. Por lo tanto se debe de optimizar el control interno para así poder identificar, analizar y evaluar los riesgos que afecten el logro de los objetivos, así mismo se debe de implementar un manual de funciones y procedimientos por escrito para que los empleados tengan bien claro sus funciones y limitaciones en las actividades que realizan dentro de la empresa, también se debe de diseñar un código de ética la cual debe ser acatada por todos los niveles jerárquicos de la empresa de esta manera se tendrá un soporte ético, por lo tanto se debe de establecer una comunicación clara tanto verbal como escrita con todos los trabajadores de la empresa; de esta

manera poder asegurar el buen desarrollo de las funciones establecidas y obtener buenos resultados para la empresa.

Córdova (2016) en su tesis denominada: **“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LAS CLÍNICAS PRIVADAS DEL PERÚ. CASO: CLÍNICA**

MIRAFLORES SAC - PIURA, 2015”. Realizada en Piura, Perú.

Tuvo como objetivo describir las principales características del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú y en la Clínica Miraflores SAC - Piura, 2015.

Se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 3: Realizar un análisis comparativo entre las principales características del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú y en la Clínica Miraflores SAC - Piura, 2015.

La investigación determinó coincidencias y diferencias entre los antecedentes y el cuestionario aplicado a la empresa del caso, según Canizales (2014). En su investigación “Análisis a los sistemas de control de gestión en las Instituciones Prestadoras de Salud IPS un caso práctico” Preciso lo más importante es ver el Control Interno Administrativo no como un medio coercitivo, sino como una manera de apoyar la mejora continua de todos y cada uno de los procesos de las entidades prestadoras de servicios de salud, contrastando con la “Clínica Miraflores S.A.C.” que cuenta con sistema de control interno administrativo.

Villafuerte (2010). En su trabajo de Investigación “Estructura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la Clínica Popular” Manifestó que un buen sistema administrativo responde al crecimiento y diversificación de las operaciones administrativas que realizan las entidades de salud; así mismo, a la variedad y cuantía de bienes y servicios de todo orden que se manejan en estas entidades.,

Coincidiendo con la “Clínica Miraflores S.A.C.” que tiene una estructura organizacional definida por jerarquías.

Velasco (2011); En su tesis “Optimización de recursos humanos, materiales y tecnológicos mediante el diseño de un sistema de control interno en la Clínica Profamilia” Indicó que el Sistema de Control Interno es importante para las empresas del Sector Salud por la seguridad que presta para el desarrollo de las tareas diarias y para que la auditoría se convierta en algo necesario en la decisión de hacia dónde deben dirigirse los mayores esfuerzos durante su examen y bajo éstos resultados. Si el sistema presenta debilidades se puede incidir en su mejoramiento, aunque éste no sea el fin de la auditoría.

Coincidiendo con la “Clínica Miraflores S.A.C.” que es un ente económico que sabe optimizar sus recursos humanos, materiales y tecnológicos, a través de la aplicación del control interno.

Chávez (2015), En su investigación “Control interno y su incidencia en la gestión administrativa en las Clínicas”. Determinó que, en un control administrativo, es requisito que los trabajadores deben ser

instruidos en las normas de seguridad y salud de su puesto de trabajo, o la definición de quienes pueden pasar a determinadas áreas de la empresa. Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. Entonces el Control Interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad. Coincidiendo según el cuestionario aplicado a la “Clínica Miraflores S.A.C.” que cuenta con una buena organización, coordinación, dirección y control, además desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo como: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Paz (2009). En su investigación “El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana” Concluyó que la implementación de un software de un sistema de control interno de gestión, influye en la gestión de la calidad de servicios de salud en las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana; coincidiendo con la “Clínica Miraflores S.A.C.”

Mateo (2015). En su Tesis “Caracterización del control interno en el Perú y su incidencia en la gestión en la Clínica Corazón de Jesús S.A.C. del distrito de San Vicente de Cañete 2014.”

Manifestó que la aplicación de control interno en la clínica es necesaria, influye en los resultados de la empresa teniendo en cuenta mayor control y menor error, además de la obtención de mejores resultados, Coincidiendo con la “Clínica Miraflores S.A.C.”

Se obtuvieron las siguientes conclusiones: Respecto al Objetivo específico 1: De acuerdo a los antecedentes de diversos autores se concluye que, en el Perú, es importante contar con un Sistema de Control Interno Administrativo, establecer procesos y hacer de conocimiento a todos los involucrados, ya que través de ellos, se corregirá problemas e inconvenientes que se den dentro del corto y largo plazo. Tal como nos manifiesta Canizales (2014). En su investigación “Análisis a los sistemas de Control de Gestión en las Instituciones Prestadoras de Salud IPS un caso práctico” Precisó lo más importante es ver el Control Interno Administrativo no como un medio coercitivo, sino como una manera de apoyar la mejora continua de todos y cada uno de los procesos de las entidades prestadoras de servicios de salud.

Según Villafuerte (2010). En su trabajo de Investigación “Estructura Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de la Clínica Popular” Manifestó que un buen sistema administrativo responde al crecimiento y diversificación de las operaciones administrativas que realizan las entidades de salud; así mismo, a la variedad y cuantía de bienes y servicios de todo orden que se manejan en estas entidades.

Velasco (2011); En su tesis “Optimización de Recursos Humanos, Materiales y Tecnológicos Mediante el Diseño de un Sistema de Control Interno en la Clínica Pro familia” Indicó que el Sistema de Control Interno es importante para las empresas del Sector Salud por

la seguridad que presta para el desarrollo de las tareas diarias y para que la auditoría se convierta en algo necesario en la decisión de hacia dónde deben dirigirse los mayores esfuerzos durante su examen y bajo éstos resultados. Si el sistema presenta debilidades se puede incidir en su mejoramiento, aunque éste no sea el fin de la auditoría. Paz (2009). En su investigación “El Control Interno de Gestión de las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana” Concluyó que la implementación de un software de un sistema de control interno de gestión, influye en la Gestión de la Calidad de Servicios de Salud en las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana.

Mateo (2015). En su Tesis “Caracterización del Control Interno en el Perú y su Incidencia en la Gestión en la Clínica Corazón de Jesús S.A.C. del distrito de San Vicente de Cañete 2014.” Manifestó que la aplicación de control interno en la clínica es necesaria, influye en los resultados de la empresa teniendo en cuenta mayor control y menor error, además de la obtención de mejores resultados.

Respecto al Objetivo específico 2:

a) La investigación en estudio concluyó que “Clínica Miraflores S.A.C.” Es un ente debidamente formalizado ante SUNARP, SUNAT Y SUSALUD; pertenece al Grupo Auna (51% accionista mayoritario) y 37 médicos socios (49% acciones) ofrece 25 servicios médicos. (Habitaciones, imágenes, laboratorio, farmacia y consultas médicas de diversas especialidades).

b) Cuenta con Sistemas de Control Administrativo que ayudan y apoyan en todos los procesos que se desarrollan en las Áreas y servicios de: Gerencia General, Administración, Dirección Médica, Contabilidad, Auditoría, Logística, Admisión, Caja Hospitalaria, Capa Principal, Facturación, Farmacia, laboratorio e imágenes, etc.; los procesos que se desarrollan algunos son eficientes y otros necesitan ser mejorados como:

□ **Área Admisión.** Dentro de área se encuentran 04

admisiónes capacitadas y equipadas con todos los equipos para brindar atención a los pacientes de particulares y de seguros, teniendo en cuenta los siguientes procedimientos:

Pacientes de Seguros: Todo paciente en esta modalidad se acerca con su DNI y a través del sistema SITEDS se genera una solicitud de beneficios para su atención con la especialidad que desea, el monto de la consulta es de acuerdo a que figuran en la hoja generada, se ingresan los datos personales, admisión y se crea la historia clínica, así como el cobro de su consulta según el plan de salud que figure en la solicitud de beneficios y para ello se utiliza el sistema SISCLYN. La generación del comprobante de pago se realiza a través del sistema SAP que esta enlazado con una etiquetera.

Pacientes Particulares. - El tratamiento para los pacientes particulares son diferentes, a través del sistema SISCLYN se procede a registrar los datos personales, Historia Clínica y el

cobro de la consulta es de acuerdo a los honorarios estipulados por cada médico. El comprobante que se emite solo se realiza por el 10% del valor de la consulta y por el diferencial se emite un RECIBO PROVISIONAL para luego ser canjeado por un RECIBO POR HONORARIOS al momento de la consulta médica del paciente.

Todo el dinero recolectado de las 04 cajas, son depositado a partir de 7.00 pm en bóveda, para ser recolectados por caja principal.

Caja Hospitalaria. - Está a cargo de 01 persona que se encarga del cobro y emisión de comprobantes, adelanto de estado de cuenta de todas las atenciones de origen hospitalario tanto de seguro como particulares que se internan para tratamiento médico o cirugías, para ello se hace uso de los tres sistemas informáticos como: SITEDS, SISCLYN y SAP. Por los pagos se emite boleta o factura que proceden de gastos clínicos (consultas, cirugías, material médico, imágenes, farmacia, laboratorio, etc.), el 10% del porcentaje de los diferentes médicos y por la diferencia de honorarios se entrega un RECIBO PROVISIONAL que posteriormente es canjeado por RECIBO POR HONORARIOS al momento que el medico recoge su dinero en caja principal.

Caja Principal. - Esta área se encarga de recaudar todo el dinero depositado en bóveda de todas las cajas como son:

Admisión, Caja hospitalaria y Farmacia; para luego clasificado en: dinero de servicios de clínica y honorarios médicos. Realiza el cuadro por separado según la clasificación, solo el dinero recaudado por ingresos de servicios de clínica es empaquetado y entregado a PROSEGUR, el dinero de honorarios médicos se guarda en otra bóveda para ser entregado en forma diaria a los médicos.

- **Área Facturación.** - Dentro de las funciones que tiene el área de facturación es facturar todos los servicios generados por los pacientes como son: consulta médica, hospitalizaciones, cirugías, servicios de laboratorio, farmacia e imágenes, para la facturación y emisión de los comprobantes se separan en dos grupos y se hace uso del sistema de SISCLYN Y SAP:
Pacientes Asegurados Ambulatorios: Se refiere a todos los pacientes que han pasado consulta médica por consultorio externo y emergencia, las 03 personas que hay en esta área se encarga de recolectar y armar cada expediente por compañía de seguros, para luego generar el comprobante de pago y enviado por currier al área de tesorería en lima y ellos se encargan de remitir los comprobantes a las compañías aseguradoras según la dirección que corresponda.
Pacientes Asegurados Hospitalarios: Son todos los pacientes de han sido hospitalizados para tratamiento médico o por cirugías, las 02 personas en esta área se encargan del armado del expediente,

emiten su factura y lo envía por currier al área de tesorería en Lima y ellos se encargan de remitir los comprobantes a las compañías aseguradoras según la dirección que corresponda. La cobranza de todos estos expedientes la realiza el área de tesorería que está ubicada en la sede central del Grupo Auna, con dirección Calle Moreli 109 San Borja, en la ciudad de Lima y el dinero es depositado a la Cuenta Corriente de la Clínica.

- **Área de Farmacia.** - Dentro de esta área está se encuentran 01 Medico Farmacéutico y 07 técnicos de farmacia en horario diurno y nocturno, tienen como funciones ingreso, registro, despacho y cobranza de todos los medicamentos a pacientes particulares y de seguros de origen ambulatorio y hospitalario. En esta área hay 02 cajas de cobranza que permite emitir boletas y facturas. Otras funciones que tiene esta área es que en el horario nocturno realizan las funciones de admisión y caja hospitalaria.
- **Área de Laboratorio.** - Esta área se encarga de la toma y proceso de las muestras de análisis previa presentación de la indicación médica, los resultados si son de pacientes asegurados van directamente a la historia clínica y a los pacientes particulares se les hace entrega. Para el pago de los análisis se genera una guía en sistema SISCLYN y se envía al área de admisión para el cobro respectivo.

- **Área de Imágenes.** - En esta área se toman todas las imágenes de Radiología, tomografía y ecografía para todos los pacientes recurrentes de forma particular y de seguros. La persona encargada tiene la función de ingresar diariamente al sistema SISCLYN todos exámenes para que el área de admisión y caja hospitalaria puedan cobrarlos.

Los exámenes que son ingresados posteriores al alta y/o facturación de los servicios al paciente, si son detectados, se descuentan a la usuaria y si no se detecta se deja sin efecto.

- c) Para la atención de los pacientes y proceso de información cuenta con 03 sistemas informáticos (SITEDS, SISCLYN y SAP), que permite atender a los pacientes, generar su historia clínica, realizar cobros de los servicios que ofrece, despachar los medicamentos, facturar los servicios que cada paciente realizó concluida su consulta médica en forma ambulatoria como hospitalaria.
- d) Posee una estructura organizacional definida por jerarquía; aplica Protocolos y diversas técnicas para identificación y evaluación de riesgos de todos los pacientes en estado críticos desde su ingreso por emergencia, hospitalización hasta el alta, en el caso de los pacientes en estado muy delicado cuenta con unidades de Cuidados Intensivos (UCI) y Unidades de Cuidados Intermedios (UCIN) a cargo de médicos especialistas.

- e) Clínica Miraflores brinda todos sus beneficios al personal administrativo, médico y asistencial, sus remuneraciones son depositadas a sus cuentas corrientes de cada trabajador los 23 de cada mes, sus ventas promedias ascienden a los 2 millones.
- f) También se constató que la “Clínica Miraflores S.A.C.”, no cuenta con un Área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la Clínica.
- g) Los servicios de laboratorio e imágenes que pasan los pacientes algunos son ingresados al sistema fuera de fecha del alta o facturación, debido a la falta de coordinación con las áreas de facturación y caja hospitalaria. Respecto al Objetivo específico 3:
 - a) Se concluye realizando comparaciones entre el caso de la “Clínica Miraflores S.A.C. y los antecedentes en el Perú, sobre el Sistema de Control Interno, los cuales mostraron coincidencias y no coincidencias como: Canizales (2014) En su investigación “Análisis a los sistemas de Control de Gestión en las Instituciones Prestadoras de Salud IPS un caso práctico” & Villafuerte En su trabajo de Investigación “Estructura Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de la Clínica Popular” (2010). Quienes concluyeron que es importante contar con un Sistema de Control Interno, tener definida su estructura organizacional, porque ayudará anticiparse a problemas futuros,

controlar la evolución del negocio y controlar mejor los recursos consumidos. Lo que coincide con el caso de la empresa “Clínica Miraflores S.A.C.”

b) En relación a los procesos de ordenamiento y optimización de recursos humanos, materiales y tecnológicos según Velasco (2010) En su tesis “Optimización de Recursos Humanos,

Materiales y Tecnológicos Mediante el Diseño de un Sistema de Control Interno en la Clínica Profamilia”; Manifestó que es necesario que dentro del Sistema de Control Interno se establezcan procesos, protocolos y técnicas por la seguridad que presta a las entidades del Sector Salud, para el desarrollo de las tareas diarias, coincidiendo con la “Clínica Miraflores S.A.C.”.

c) A su vez Mateo (2015). En su Tesis “Caracterización del Control Interno en el Perú y su Incidencia en la Gestión en la Clínica Corazón de Jesús S.A.C. del distrito de San Vicente de Cañete 2014.” Manifestó que la aplicación de control interno en la clínica es necesaria, influye en los resultados de la empresa teniendo en cuenta mayor control y menor error, además de la obtención de mejores resultados. Lo que coincide con el caso de la empresa “Clínica Miraflores S.A.C.”

Por otro lado, también hace referencia que las actividades de control interno repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de mejoría.

d) Paz (2009). En su investigación “El Control Interno de Gestión de las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana” Concluyó que la implementación de un software de un sistema de control interno de gestión, influye en la Gestión de la Calidad de Servicios de Salud en las Clínicas Privadas de Lima Metropolitana. Lo que coincide con el caso de la empresa “Clínica Miraflores S.A.C.”

Vásquez (2016). En su Tesis denominada: **“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA SERVICIOS MULTIPLES “EL CONSTRUCTOR L & A” S.A.C. - HUARMEY, 2016”**. Llegando al objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A.” S.A.C. de Huarney, 2016.

Se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 3: Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A.” S.A.C. de Huarney, 2016.

a) Respecto al componente ambiente de control

Los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), no

coinciden, con el autor Saavedra (2012) referente la importancia de seleccionar personal capacitado para el nivel de responsabilidad encomendados, porque el caso de investigación no cuenta con personal capacitado (son familiares) por lo que no se puede reflejar la influencia en la gestión, ni el manejo de recursos de la empresa y maximizar oportunidades de mejora.

b) Respecto al componente evaluación de riesgos

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), no coinciden, con el autor Fernández (2013) quien señala al control interno como una herramienta practica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes, omisiones; pero en el caso de investigación, no identifica ni analiza los factores de riesgos estando vulnerables a no cumplir sus metas.

c) Respecto al componente actividades de control

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), no coinciden, con el autor Bautista (2015) quien afirma que es necesario dar a conocer la importancia de los procedimientos y técnicas establecidas, para obtener resultados positivos, es decir que estén orientadas a cumplir con los objetivos trazados; mientras que en el caso de investigación no ha establecido procedimientos para autorizar y aprobar operaciones, afectando la eficiencia y eficacia.

d) Respecto al componente información y comunicación

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), sí coinciden, el con autor Samaniego (2013) respecto que una buena comunicación entre los trabajadores, lo positivo y negativo que pueda ocurrir para la determinación de estrategias. De igual forma en el caso de investigación existe una adecuada coordinación entre responsables de cada área de la empresa, la información financiera es oportuna y su nivel de confiabilidad es de vital importancia que tome de decisiones.

e) Respecto al componente supervisión y monitoreo Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), sí coinciden, ya que tanto Samaniego (2013) como el gerente de la empresa afirman que el monitoreo es importante para mejora constante y corregir deficiencias.

Respecto a la influencia en la gestión administrativa

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), sí coinciden, porque se comprueba lo determinado por García (2014) de que los empresarios saben es el control interno, a pesar ello no lo aplican y la falta de decisión e importancia por parte de ellos incide negativamente en la gestión.

Se obtuvieron las siguientes conclusiones: Respecto al objetivo específico 1: Dado a que no se ha encontrado evidencia empírica (estudios de investigación) que hayan determinado la influencia del control interno en la gestión de las micro y pequeñas empresas del Perú en el sector comercio. Se concluye que la mayoría de los autores revisados coinciden en que el control interno es una herramienta que permite mejorar la gestión administrativa de las empresas en general y de las empresas privadas en particular. Asimismo, los autores se limitan a describir los aspectos fundamentales del control interno en base a lo que se establece en la teoría, basado en el informe COSO, afirmando que la implementación de un sistema de control interno promueve la eficiencia y eficacia, y asegura la efectividad en la gestión administrativa de las empresas.

Respecto al objetivo específico 2: En la empresa del caso en estudio: Servicios múltiples “El Constructor L & A.” S.A.C. de Huarmey, se evidenció que no tiene implementado formalmente un sistema de control interno; sin embargo, realiza un control empírico, por lo que se trató de identificar los componentes del control interno establecidos en el informe COSO; pero no se pudo evidenciar que el control interno este influenciando positivamente en la gestión administrativa de la empresa del caso estudiado. Hecho que afectará la confiabilidad de la información administrativa y financiera de la misma; ello estaría implicando que la toma de decisiones no sean las más adecuadas ni las más oportunas. Por tal motivo, se recomienda

que la gerencia de la empresa del caso de estudio, le dé la importancia debida al control interno, lo que le permitirá hacer una gestión adecuada, lo que redundará en el crecimiento y desarrollo de la misma.

Respecto al objetivo específico 3: Respecto los resultados de la comparación de los resultados específicos 1 y 2 se establece que: los resultados del objetivo específico 1 y 2 si coinciden en los siguientes componentes del control interno: información y comunicación, como también la supervisión y monitoreo; sin embargo, no coinciden en: ambiente de control, la evaluación de riesgo y actividades de control. Por tal motivo, se le recomienda al gerente de la empresa estudiada del caso, corregir los aspectos correspondientes a los componentes del ambiente de control, la evaluación de riesgo y actividades de control.

Conclusión general: De los resultados y análisis de resultados se concluye que la mayoría de los autores nacionales establecen que el control interno es considerado como una herramienta que promueve la eficiencia y asegura la efectividad en la gestión administrativa, basándose en la teoría del informe COSO, pero no evidencian la influencia de control interno en la gestión administrativa, pues no solo se trata de establecer objetivos y manuales de organización y procedimientos, sino de alcanzar las metas programadas, prevenir y minimizar riesgos o irregularidades, involucrando a las diferentes áreas de la empresa.

Asimismo, la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A.” S.A.C. de Huarney, no tiene implementado un sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión administrativa de dicha empresa. Por tal motivo, se recomienda a la gerencia de la empresa, implementar formalmente el control interno en la misma.

Avalos (2017) en su tesis titulada: **“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA LOGÍSTICA DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA “PROALIMENTOS LIBER SAS” - LIMA, 2016”**. Realizada en Lima, Perú. Tuvo como objetivo general: Determinar y Describir las características del control interno en la logística de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Proalimentos Líber SAS de Lima, 2016.

Se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 3: Realizar un análisis comparativo de las características del control interno en la logística de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Proalimentos Líber SAS de Lima, 2016.

a) Respecto al ambiente de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa Proalimentos líber SAS, de lima, 2016. (Resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que la empresa si cuenta con códigos de ética, cuenta con un manual de

organizaciones y funciones, y también define bien su personal de acuerdo al cargo y ocupación que se le otorga.

b) Respecto a evaluación de riesgos

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa Proalimentos líber SAS, de lima, 2016. (Resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que la empresa no ha identificado los riesgos, tampoco se ha establecido acciones para identificar los riesgos.

c) Respecto a actividades de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa Proalimentos líber SAS, de lima, 2016. (Resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que la empresa tiene diseñado procedimientos para el cumplimiento de roles, los documentos están registrados, cuentan con actividades y tareas por cada área y trabajador.

d) Respecto a información y comunicación

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa Proalimentos líber SAS, de lima, 2016. (Resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que la gerencia recibe información óptima para la toma de decisiones, el personal cuenta con información, además cuenta con documentos para la comunicación.

e) Respecto al Monitoreo

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa Proalimentos líber SAS, de lima, 2016. (Resultados del objetivo específico 2), ambos no coinciden ya que la empresa supervisa las actividades del personal, los problemas fortuitos son comunicados al encargado, además se efectúa autoevaluaciones para mejorar los planes de la empresa, en cambio (Cornejo & Ana, 2013) establece que no se cuenta con un sistema de control interno específicamente en el proceso de almacén, no se establece controles suficientes y necesarios ocasionando una mala gestión mala organización y tardanza en los pedidos, carece de una continua supervisión y esto hace que no haiga un control y transparencia en las operaciones y actividades.

Se obtuvieron las siguientes conclusiones: Respecto al objetivo específico 1: Los autores citados afirman que es necesario para las empresas las políticas y procedimientos de un control interno tanto en la logística como gerencial y administrativa, porque esto hará que mejoren en sus funciones y sean competentes. Un control interno en la logística empresarial, conlleva a la planificación, gestión y distribución de los recursos que posee cada empresa.

Respecto al objetivo específico 2: Del cuestionario realizado a la gerente de la empresa en estudio (Proalimentos Líber SAS, de Lima 2016.) se manifiesta con una carencia en algunos puntos del sistema de control interno, pero si aplica los componentes de control interno, la empresa realiza una gestión eficiente, pues los resultados

encontrados son favorables, excepto el componente de evaluación de riesgos. Por lo que es necesario hacer estrategias organizadas para mejorar el desempeño en sus objetivos como función.

Respecto al objetivo específico 3: De la revisión de los objetivos 1 y 2 tanto como la comparación, no coincide en el monitoreo, la empresa cuenta con supervisión oportuna en su logística y los problemas son comunicados a tiempo, mayormente hay otras empresas que carecen de supervisión y esto hace que su control sea inestable en sus almacenes y en sus pedidos, por lo que es necesario la comunicación con los encargados de tal distribución.

Conclusión general: De las observaciones de resultados y los análisis de resultados se concluye que las empresas del sector servicios del Perú y la empresa en estudio Proalimentos Líber SAS de Lima, 2016. Carecen en cierta información de un sistema de control interno, solo manejan sus funciones como actividad y desempeñan sus cargos como roles, las empresas de servicios que definen su rentabilidad en base a su logística, debe mantener una estructura sólida en sus funciones, manejar sus distribuciones, requerimientos, sus compras, comunicación constante tanto en la empresa misma como con sus clientes y proveedores, manejar estrictamente sus almacenes para su buen funcionamiento como gestión.

Por lo general también las empresas de servicios y la empresa en caso no previenen e identifican sus riesgos y las acciones que hay que hacer para subsanarlas, este por lo cual es un factor muy importante

en toda empresa, ya que una deficiencia puede hacer que origine muchos gastos o mermas en gestión.

2.1.3. Regionales.

Se entiende por antecedentes regionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en la región, sobre temas relacionados a nuestras variables en estudio.

No se encontraron tesis relacionados con el tema: Caracterización del control interno en las empresas del sector financiero del Perú.

Caso: “Caja Arequipa” – agencia Cañete, 2017

2.1.4. Locales

En este trabajo se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en la provincia de Cañete, sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio.

Cervantes (2017). En su tesis titulada **“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DEL SECTOR SERVICIOS Y SANEAMIENTO DEL PERÚ: CASO EMPRESA PÚBLICA DE DERECHO PRIVADO**

“EMAPA CAÑETE S.A.” DE CAÑETE, 2015”. Realizado en

Cañete, Perú. Tuvo como objetivo general: describir las

características del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” de Cañete, 2015.

Se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 3. Hacer un análisis comparativo de las características del

control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” de Cañete, 2015.

a) Respecto al ambiente de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa en estudio del caso de investigación (resultados del objetivo específico 2); los resultados encontrados por Hernández (2007) y Salazar (2014) afirman que las normas de control interno para el sector público son guías didácticas por la Contraloría General de la República, con el objeto de promover una sana administración de los recursos públicos estableciendo las pautas básicas que guían su accionar hacia la búsqueda de efectividad, eficiencia y economía de los recursos del Estado; Asimismo, la aplicación de cada uno de componentes depende principalmente de la naturaleza de cada entidad, el "Ambiente de Control" dedicado a la organización de la entidad y a la sensibilización del personal respecto al control interno. Estos resultados coinciden con los del caso aplicado ya que la empresa “Emapa Cañete S.A.”, cuenta con un sistema de control de manera formal que le permite cumplir con los planes operativo y estratégico, en la consecución de los objetivos y metas implantadas por la dirección, cuenta con código de ética, reglamento, manual donde establece funciones y responsabilidades estableciendo políticas y procedimiento para una adecuada planificación de los recursos

humanos, cumpliendo con el plan anual de capacitación para todos los trabajadores.

b) Respecto a la evaluación de riesgo

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa en estudio del caso de investigación (resultados del objetivo específico 2); los resultados encontrados por Hernández (2011), Salazar (2014) y Ruiz (2015) quienes afirman que es necesario identificar y priorizar el control en aquellas operaciones que ponen en riesgo la consecución de los objetivos y metas de la entidad; Asimismo la reducción de riesgo de pérdida de valor de los activos ayudan a garantizar un gerenciamiento adecuado de los recurso del estado, la fiabilidad de la información y el cumplimiento de las normas vigentes. Estos resultados coinciden con los del caso aplicado, ya que en la empresa “Emapa Cañete S.A.”, cuenta con un comité de riesgo y un plan la identificación de riesgos tanto interno como externo fomentando la eficiencia, eficacia y economía; reduce el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar a la gerencia un adecuado manejo de los recursos del estado, fomenta la fiabilidad de la información analítica, financiera y cumple con las normas vigentes, pues la empresa a través de planes identifica, analiza, valora y maneja los riesgos y errores que se presentan durante la gestión.

c) Respecto a la actividad de control

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2); los autores revisados, Aldana (2016), Gargate (2016) y Gómez (2016) determinan que las empresas estudiadas no cuentan con un sistema de control interno bien definido en sus organizaciones porque éstas carecen de procedimientos que limitan la aplicación de procesos de gestión que trae como consecuencia una serie de deficiencias en la evaluación del personal para cumplir con sus obligaciones, por la falta de conciencia de la gerencia y empleados sobre la seguridad operativa. Estos resultados No coinciden con los del caso aplicado, ya que la empresa “Emapa Cañete S.A.”, sí establece control que comprende procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos objetivos. Pues en la entidad hay compromiso de funciones por parte de los jefes de área, claramente las responsabilidades están bien definidas por la dirección.

d) Respecto a la información y comunicación

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa en estudio del caso de investigación (resultados del objetivo específico 2); los resultados encontrados por Aldana (2016) determino no contar con un sistema de control y un plan

de contingencia actualizado y aprobado para el área de tecnología información que permita monitorear el estado de sistema informático, no cuenta con procesos de gestión de calidad que se integre con procedimientos técnicos y gerenciales; Estos resultados No coinciden en los caso aplicado ya que la empresa “Emapa Cañete S.A.”, en sus sistemas de la información y comunicación tienen mecanismo, canales de comunicación diseñados que les permite asegurar la fluidez de la información analítica financiera, operativa y administrativa, la gerencia recolecta y evalúa la información y fomentando el uso de plataformas de información que permite tomar decisiones oportunamente.

e) Respecto a la supervisión y monitoreo

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa en estudio del caso de investigación (resultados del objetivo específico 2); los resultados encontrados por Aldana (2016), Gargate (2016) y Gómez (2016) reconocen que carecen de estos procedimientos de supervisión y monitoreo que les permita ver la efectividad de los controles internos, Asimismo, la falta de conciencia de la gerencia y empleados sobre la seguridad operativa, al no contar con reportes documentarios de evaluación y clima al personal que permita cumplir con sus obligaciones y a la vez aplicar sanciones, consecuencia que trae deficiencia a la gestión de recursos humanos de la entidad; Estos resultados No

coinciden con los del caso aplicado ya que la empresa “Emapa Cañete S.A.”, tiene definidos su mecanismo de vigilancia y control para el desempeño de las funciones asignadas, adoptando acciones de prevención y medidas correctivas adecuadas para corregir el seguimiento que corresponde a su implantación y resultado, con la dirección evaluar las diferencias que se presenten en la entidad.

Se obtuvieron las siguientes **conclusiones:** Respecto al objetivo 1:

Según los antecedentes nacionales, regionales y locales, las principales características del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú, son:

1. El ambiente de control aplicado a profundidad en la organización y sensibilización de las personas en las entidades, desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades relacionados con el cumplimiento de los objetivos, depende de la naturaleza de cada entidad.
2. La evaluación de riesgo en las entidades reduce la pérdida de valor de activos y garantiza a la gerencia el adecuado manejo de los recursos, fomenta la eficiencia, eficacia y economía, da fiabilidad de la información y al cumplimiento de las normas vigentes.
3. El control interno es parte primordial y fundamental de la gestión administrativa de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú, estos comprenden a las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para la buena conducción

de los recursos que son del estado. La aplicación de las Normas de Control interno facilitará la eficiencia, eficacia, transparencia y economía de los recursos, además proporcionará un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos operacionales, financieros y normativos, cuando nos referimos a normativos, son: la Resolución de Contraloría N°492-2016-CG que aprueba el Plan Anual de Control para todas las empresas del sector público en el Perú, la Resolución de Contraloría N°1492016-CG que aprueba la Directiva N°013-216-CG/GPROD “Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado” nos dan los Lineamientos, mecanismos y manuales para la buena supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de los destinos de los recursos y bienes del Estado.

Respecto al objetivo 2: Según el cuestionario preguntas cerradas aplicadas al gerente de la empresa “Emapa Cañete S.A” sobre las características del control interno de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” de Cañete, son:

- 1.** La empresa “Emapa Cañete S.A.” sí cuenta actualmente con un Sistema de Control Interno, si bien es cierto se ha designado una comisión para la implementación y evaluación del control interno de la entidad, su aplicación se realiza en una forma progresiva la comisión evaluará los procedimientos implementados por la gerencia, el cual aún no se encuentra en su Estructura Orgánica de la entidad.

2. La empresa “Emapa Cañete S.A.” realiza a través del OCI (Órgano de Control Institucional) servicios relacionados tales como arqueos de fondos de valores, verificación del cumplimiento de normativa expresa Ley de transparencia y acceso a la información pública, verificación el cumplimiento de la normativa relacionada al TUPA y a la Ley del silencio administrativo, verificación de registro de Infobras, Gestión

Administrativa del OCI, seguimiento de la implementación del Sistema de Control Interno, orientaciones de Oficio, Visitas de

Control, Acción Simultaneas y actualmente una Auditoria de Cumplimiento (Acción Posterior) como parte del Plan Anual de Control de la empresa, el resultado de la aplicación de cada uno de estos servicios son comunicado oportunamente al Titular de la Entidad mediante oficio, por los cuales se advierten riesgos y/o recomendaciones hacer adoptados para su posterior medidas de mejoramiento, mitigación y correcciones pertinentes a nivel funcional, administrativo y operativo.

3. Que el titular de la empresa “Emapa Cañete S.A.”, cumpla con efectuar la materialidad de los riesgos y/o recomendaciones formulados como parte de la ejecución de los servicios relacionados, tomar mayor atención en la entrega de documentación por parte de la áreas involucradas en la Auditoria de Cumplimiento (Acción Posterior) para cumplir con la fechas establecidas por la Contraloría General de la Republica y su

progresivo registro en el SAGU WEB (Sistema Administrativo Gubernamental), que el titular de la entidad disponga la pronta actualización del Reglamento de Organización y Funciones, su incorporación del Sistema de Control Interno en la estructura orgánica de la empresa. El titular de la entidad, disponga la programación de capacitaciones en forma continua de los trabajadores de todas las áreas, sobre la aplicación de los componentes del control interno, supervisados por el órgano encargado de la verificación quien emite dicha recomendación para el mejor funcionamiento de la entidad.

Respecto al objetivo 3: Característica del control interno de las empresas públicas del sector servicios y saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.” de Cañete, 2015.

- 1.** Al hacer el análisis comparativo de los objetivos específicos 1 y 2; se puede observar que, los componentes del control interno comparados Ambiente de control y Evaluación de riesgo, sí coinciden; por lo tanto, se concluye que, la Normas de control interno aplicadas de manera adecuada en las instituciones gubernamentales y no gubernamentales del Perú y en la “Emapa Cañete S.A.”, de Cañete, son de gran ayuda para el ordenamiento, cumplimiento de los objetivo y metas institucionales.
- 2.** El Titular de la entidad y la Gerencia General de “Emapa Cañete S.A.”, brinde las facilidades, condiciones oportunas para el

cumplimiento efectivo de del Plan Anual de Control aprobado por la Contraloría General de la Republica, prevista para su ejecución y posterior registro en el SAGU-WEB (Sistema Administrativo Gubernamental).

Conclusión general: De la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que:

- 1.** El control interno es parte primordial y fundamental de la gestión administrativa de las empresa públicas del sector servicios y saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado “Emapa Cañete S.A.”, estos comprenden a las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para la buena conducción de los recursos que son del estado, en base a la guía de implementación de control interno dadas por la contraloría general de la república, en ella se dan las pautas necesarias para el manejo y adecuación de los controles detectando, analizando, evaluando los riesgos que puedan afectar a dichos recursos, pautas necesarias para la aplicación de las medidas correctivas generadas por las recomendaciones hecha por el órgano de control institucional encargo de la evaluación, análisis y la aplicación de todos los controles existente en la entidad.
- 2.** El Titular de “Emapa Cañete S.A.”, disponga la programación de capacitaciones en forma continua de los trabajadores de todas las áreas, sobre la aplicación de los componentes del control interno, supervisados por el órgano encargado de la verificación quien

emite dicha recomendación a la alta dirección para el mejor funcionamiento de la entidad.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Teoría del Control Interno

Según **Gómez, (2001)** el control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores, violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias. El Control Interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Por otro lado, la empresa **INARCO (2014)** el Control Interno constituye una parte fundamental dentro del sistema de gestión de la compañía, ya que de esta manera se puede garantizar un grado de seguridad razonable de las operaciones realizadas, permitiendo identificar riesgos, tratarlos y reducirlos. La evaluación de los procesos e identificación riesgos va a depender de la matriz de riesgos y las auditorías realizadas, ya sea por este departamento o por cada departamento involucrado y la mitigación del riesgo va a

depender directamente del trabajo realizado en equipo que busque una mejora continua aplicándose los procesos de toda la organización, es importante mencionar que la organización es responsable de mantener controles internos adecuados, los cuales deben ser conocidos y aplicados por todo el personal que en ella ejerza sus funciones.

Sin embargo, el **COSO (2013)** menciona que el Control Interno ayuda a las entidades a lograr importantes objetivos y a mantener y mejorar su rendimiento. El Control Interno-marco integrado (el marco) de COOSO permite a las organizaciones desarrollar, de manera eficiente y efectiva, sistemas de Control Interno que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocios mitigando riesgos hasta niveles aceptables u apoyando en la toma de decisiones y el gobierno corporativo de la organización.

1.2.2 Componentes del Control Interno

Según la **Contraloría General de la Republica (2017)** se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales:

- 1.** Ambiente de control
- 2.** Evaluación de riesgos
- 3.** Actividades de control gerencial
- 4.** Información y comunicación
- 5.** Supervisión

Para **Gómez (2001)** los componentes del Control Interno son los siguientes:

1. Ambiente de control
2. Valoración de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Monitoreo

Según el **COSO II (2013)** los componentes del control interno son y los define de la siguiente manera:

1. **Ambiente de control.** - Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el Control Interno a través de la organización. El directorio y la alta gerencia establecen el ejemplo en relación con la importancia del Control Interno y las normas de conducta esperada.
2. **Evaluación de riesgos.** – La evaluación de riesgos involucran un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar riesgos que afectan el logro de objetivos de la entidad, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados. La gerencia considera posibles cambios en el contexto y en el propio modelo de negocio que impidan su posibilidad de alcanzar sus objetivos
3. **Actividades de control.** – Actividades de control son las acciones establecidas por políticas y procedimientos para ayudar asegurar que las directivas de la administración para mitigar riesgos al logro de objetivos son llevadas a cabo. Las actividades de control

son realizadas a todos los niveles de las entidades y en varias etapas del proceso de negocios, y sobre el ambiente de tecnología.

4. Información y comunicación. – La información es necesaria en la entidad para ejercer las responsabilidades de Control Interno en soporte del logro de objetivos. La comunicación ocurre tanto interna como externamente y provee a la organización con la información necesaria para la realización de los controles diariamente. La comunicación permite al personal comprender las responsabilidades del Control Interno y su importancia para el logro de los objetivos.

5. Monitoreo. - Evaluaciones concurrentes o separadas, o una combinación de ambas es utilizada para determinar si cada uno de los componentes del Control Interno, incluidos los controles para efectivizar los principios dentro de cada componente está presente y funcionando. Los hallazgos son evaluados y las diferencias son comunicadas oportunamente, las significativas son comunicadas a la alta gerencia y el directorio.

1.2.3 El Sistema del Control Interno

Según la **Contraloría General de la Republica (2017)** es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, riesgos, procedimientos y métodos, incluido el control y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.

Por otro lado, **Guerra (2013)** menciona que el sistema de Control Interno es una herramienta diseñada para evaluar la razonabilidad del Control Interno de una institución y provee de un instrumento para el seguimiento a las observaciones.

La herramienta proporciona cuestionarios establecidos por una administración responsable de la parametrización del sistema a medida de los volúmenes de operaciones y acorde a los requerimientos de la estructura organizacional de su entidad. El sistema por sí mismo no garantiza un mejor Control Interno en la institución, únicamente es un medio para su validación y posterior establecimiento de actividades concretas principalmente por parte de la administración, para su adecuación y mejora.

Para el **COSO II (2013)** el sistema de Control Interno es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el Control Interno a través de la organización. El directorio y la alta gerencia establecen el ejemplo en relación con la importancia del Control Interno y las normas de conducta esperada. Enmarca el tono de la organización, influenciando la conciencia del riesgo en su personal. Es la base del resto de los componentes y provee disciplina y estructura.

1.2.4 Características del Control Interno

Según **Armada (2005)** las características del Control Interno son las siguientes:

- ✓ 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.
- ✓ 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 dirigida 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 fortalecimientos de la autoridad y responsabilidad de los colectivos.

1.2.5 Ambiente de Control

Santos (2005) dice que el ambiente de control es la base para el diseño del sistema de Control Interno; en el 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.

1.2.6 Tipos de Entidades Financieras

Empresas Bancarias

- ✓ Banco de Comercio
- ✓ Banco de Crédito del Perú
- ✓ Banco Interamericano de Finanzas (BanBif)
- ✓
- ✓

✓

Banco Financiero

BBVA Continental
Citibank Perú

✓ Interbank

✓ MiBanco

✓ Scotiabank Perú

✓ Banco GNNB Perú

✓ Banco Falabella

✓ Banco Ripley

✓ Banco Santander Perú

✓ Banco Azteca

✓ Banco Cencosud

✓ ICBC PERÚ BANK

Entidades Financieras Estatales

✓ Agrobanco

✓ Banco de la Nación ✓ COFIDE

✓ Fondo Mi Vivienda

Empresas Financieras

✓ Amérika

✓ Crediscotia

✓ Confianza

✓ Compartamos

✓

✓

✓

✓ Credinka

Efectiva

Proempresa

Mitsui ✓

Oh!

✓ Qapaq

✓ TFC

Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC)

✓ Arequipa

✓ Cusco

✓ Del Santa

✓ Trujillo

✓ Huancayo

✓ Ica

✓ Maynas

✓ Paita

✓ Piura

✓ Sullana

✓ Tacna

Cajas Municipales de Crédito y Popular (CMCP)

✓ Caja Metropolitana de Lima

Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC)

✓

✓

✓

✓ Incasur

✓ Los Andes ✓ Prymera Sipán

Del Centro

✓

✓

✓

Raíz

Edpymes

- ✓ Acceso Crediticio
- ✓ Alternativa
- ✓ BBVA Consumer Finance
- ✓ Credivisión
- ✓ Inversiones La Cruz
- ✓ Mi Casita
- ✓ Marcimex
- ✓ GMG Servicios Perú
- ✓ Santander Consumer Perú

Bancos de Inversión

- ✓ J.P. Morgan Banco de Inversión

1.3 Marco Conceptual

1.3.1 Definiciones de Control Interno

El control interno es un proceso integral dinámico que se adapta constantemente a los cambios que enfrenta la organización. La gerencia y el personal de todo nivel tienen que estar involucrados en este proceso para enfrentarse a los riesgos y para dar seguridad razonable del logro de la misión de la institución y de los objetivos generales. **Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores INTOSAI, (1992).**

El control interno es un proceso que lleva a cabo la Alta Dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad

razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: Efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa. **Lozano, (2002).**

El Control interno es como un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Gerencia y otro personal de la Organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados como operaciones, reporte y cumplimiento.

COSO II, (2013).

1.3.2 Definición de Entidades Financieras

Una entidad financiera es cualquier entidad o agrupación que tiene como objetivo y fin ofrecer servicio de carácter financiero y que van desde la simple intermediación y asesoramiento al mercado de los seguros o créditos bancarios. También dice que para ser realmente una entidad bancaria debe situar su labor en los sistemas financieros dentro del área seguros, en el área de valores o en banca. De este modo, este tipo de corporaciones se encargan de intermediar en la mayoría de las gestiones de fondo procedentes de los ámbitos públicos y privados. **Sánchez, (2015).**

Son instituciones micro financieras centralizadas enfocadas en la atención de aquellos sectores de la población no atendidos por la banca formal, que fueron creadas por la ley 223029 autorizando la

creación de las CMAC en las municipalidades provinciales. Las cajas son reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguro (SBS) y se encuentran afiliadas al Fondo de Seguros de Depósitos (FSD), además pueden operar en cualquier región y capital de Perú.

El portal Microfinanzas Global, (2017).

1.3.3 Definición de Sistema Financiero

El sistema financiero se define como el conjunto orgánico de instituciones que genera, captan, orientan y dirigen tanto el ahorro como la inversión, en el contexto político-económico que brinda un país. Además, constituye el gran mercado que permite contactar a oferentes y demandantes de recursos monetarios. **Luna, (2005).** El sistema financiero, constituye uno de los sectores más importantes de la economía, que permite proveer de servicios de pagos, movilizar el ahorro y asignar el crédito, además de limitar, valorar, aunar e intercambiar los riesgos resultantes de esas actividades. Diversas instituciones (bancos, sociedades financieras, mutualistas cooperativas de ahorro y crédito, cajas, compañías de seguros, casas de valor, almaceneras, etc.) prestan servicios, que son usados en diferentes combinaciones por unidades familiares, empresas y gobierno, mediante toda una serie de instrumentos (dinero, tarjetas de crédito, bonos, acciones, seguros, etc.). **Chiriboga, (2010).**

1.3.4 Definición de Cajas de Ahorros

En su tesis titulada “**El Sistema de Cajas Municipales de Ahorro**

y Crédito (CMAC) como promotor de la bancarización y la inclusión financiera en el Perú. Un estudio retrospectivo de 1980 a 2014”

menciona que las cajas de ahorro son aquellas empresas del sistema financiero dedicadas a la captación de recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro empresas.

Álvarez, (2016).

1.3.5 Caja Arequipa

La CMAC Arequipa es la caja líder del sistema por unanimidad. Ocupa el primer lugar en utilidades, colocaciones y captaciones.

Logró una cifra record en utilidades del 2016 con más de 100 millones de utilidades. Casi la mitad de sus utilidades serán entregadas para obras sociales a la municipalidad de Arequipa.

Cuenta con más de 300 mil clientes en créditos a nivel nacional, de los cuales el 41% son más de la misma región Arequipa. Según la empresa Inmark Perú, en la entidad en el 2016 reporto un grado de satisfacción de 93.3% en sus clientes. Los créditos micro y pequeña empresa representan el 65% de las colocaciones, lo cual le permite tener alta rentabilidad en tasas de interés. Según el portal

Microfinanzas Global, (2017).

II. METODOLOGIA

2.1 Diseño de Investigación:

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

2.2 Población y Muestra:

2.2.1 Población

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

2.2.2 Muestra

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

2.3 Definiciones Conceptuales y Operacionalización de las Variables:

No aplica.

2.4 Técnicas e Instrumentos:

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

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

2.5 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 cumplir con el objetivo específico 1, se hará una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes los mismos que serán presentados en sus respectivos cuadros.
2. Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizará el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicará al gerente de la empresa del caso.

3. Para cumplir con el objetivo específico 3 se hará un cuadro comparativo procurando que esa comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

2.6 Matriz de consistencia:

Anexo N° 1

2.7 Principios éticos

La investigación ha sido diseñada teniendo en cuenta las normas establecidas por la Escuela de Pre Grado, ciñéndonos a la estructura aprobada por la Universidad y considerando el código de ética; con la finalidad de proponer alternativas de mejorar el control interno de “**Caja Arequipa**” Agencia Cañete.

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

III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN 3.1 Resultados

3.1.1 Respecto al objetivo Especifico N° 1:

Describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú, 2017.

CUADRO N° 1

CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DEL PERÚ 2017.

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Santamaría (2017)	<p>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.</p> <p>Así mismo se sugiere que la institución mejoraría si se aplica un control interno directamente a su principal activo (empleados) ya que ha determinado que 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.</p>
Alemán (2016)	<p>Teniendo como sustento el cuestionario aplicado, Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A Agencia Los Órganos – Talara, aplica procedimientos de control interno por área de trabajo:</p> <p>Área de Negocios:</p>

- a. Verificando diariamente el cumplimiento de pagos de los créditos otorgados, para ello se han clasificados en tramos de 1- 15, de 16 – 30 y de 31 a 60 días.
- b. Identificando a través de comités, que los créditos y desembolsos a otorgar cumplan con los requisitos mínimos según producto y que los riesgos encontrados estén debidamente sustentados, como medida interna a partir de S/. 10, 000.00
- c. Realizando visitas Ex post y ex ante, a clientes atendidos por mes, para verificar los antecedentes, fuentes de ingresos y cumplimiento de destino del préstamo.
- d. Realizando controles operativos, visitando a clientes que no cumplieron con sus pagos oportunos.

Área Banca de Servicio:

- a. Verificando que la empresa realice liquidaciones de efectivo al final del día, emita reportes, y se custodien en forma física en archivadores palanca, los cuales son revisados en las visitas de supervisión de jefaturas inmediatas.
 - b. Realizando arqueos de caja, control de tarjetas de crédito, cheques, Soat, y microseguros. Los arqueos son sorpresivos, y semanales.
 - c. Controlar que las liquidaciones de Soat se realicen diariamente, y sean enviadas a la aseguradora respectiva.
 - d. Verificar que se realicen arqueos de bóveda, con periodicidad mensual y un arqueo sorpresivo.
-

-
- e. Verificar que se cuente con stock necesario de economato, merchandaing y folletería, para ello se realiza mensualmente un arqueo de los mismos, las distribuciones por agencia según requerimientos son distribuidos trimestralmente.
 - f. Controlar que los gastos menores sean realizados por caja chica, y los que no estén contemplados como gastos permitidos, se soliciten a través de anticipos con la debida autorización por las áreas respectivas.
 - g. Se verifica que los expedientes de crédito y operaciones pasivas, cuente con los requisitos contemplados el manual de créditos y catálogo de productos.
 - h. Verificar que la empresa cumpla con las normas y procedimientos de calidad, transparencia, lavado de activos y financiamiento contra el terrorismo y tenga establecidos los lineamientos internos como toda operación a partir de \$ 10,000 o su equivalente en soles debe contar con el formulario RT1, a través de sus formularios contractuales indica que se puede realizar cancelaciones anticipadas y además verifica que las quejas y reclamos se atiendan a través de los diferentes canales: Web, banca por internet y en oficinas.
 - i. Verificar que las licencias, certificados, autorizaciones se encuentren actualizados, en caso no lo estén se realicen gestiones para regularizar.
 - j. Verificar que la empresa de seguridad, cuente con agentes calificados, con licencias de portar armas vigentes y chalecos antibalas.
-

k. Verificar que los sistemas de seguridad: alarmas, cámaras funcionen correctamente.

l. Controlar la asistencia de personal, mediante un cuaderno de control de asistencia, y que se envíen los reportes a GDH.

m. Verificar que los colaboradores gocen de los beneficios sociales de ley.

n. Verificar la documentación de los vehículos, licencias, tarjetas de propiedad, licencia de conducir, SOAT vigente, y además que se realice el mantenimiento respectivo.

o. Verificar que las cobranzas de créditos vencidos se realicen con RCE, para evitar incidencias.

Área de Recuperaciones:

Verificar que se utilicen las diversas herramientas de cobranzas tales como: condonación de deuda, cancelaciones totales, refinanciamientos, convenios de créditos en etapa de castigo, Transacciones Extrajudiciales (acuerdo o conciliación del crédito).

Eusebio (2016)	Se concluye que el estudio de la investigación me ha permitido conocer la importancia del control interno en las empresas del Perú y conocimiento sobre la situación actual de la empresa comercial Eusebio e Hijos SAC y así poder sugerir y recomendar la aplicación de los componentes de evaluación y riesgo supervisión y monitoreo para una mejor gestión de la empresa en estudio.
---------------------------	---

Huincho
(2017)

De la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que respecto a los componentes de control interno: ambiente de control y evaluación de riesgo; los resultados encontrados por los autores nacionales y el caso no coinciden por que no se está aplicando el sistema de control interno correctamente, puesto que se han encontrado deficiencias en dichos

componentes, lo cual significa que el control interno si influye en la gestión de la empresa KIAMARALE AND GIM; además en los antecedentes y en las bases teóricas se establece que sí se aplica el control interno tomando como referencia los componentes del control interno establecido en el MODELO COSO esto influirá de una manera positiva en la gestión de las empresas la cual le permitirá el logro de los objetivos, brindando una seguridad razonable. Finalmente se concluye que las empresas comerciales del Perú y la empresa KIAMARALE AND GIM S.A.C. de Casma 2016, cuentan con un control interno. Por lo tanto se debe de optimizar el control interno para así poder identificar, analizar y evaluar los riesgos que afecten el logro de los objetivos, así mismo se debe de implementar un manual de funciones y procedimientos por escrito para que los empleados tengan bien claro sus funciones y limitaciones en las actividades que realizan dentro de la empresa, también se debe de diseñar un código de ética la cual debe ser acatada por todos los niveles jerárquicos de la empresa de esta manera se tendrá un soporte ético, por lo tanto se debe de establecer una comunicación clara tanto verbal como escrita con todos los trabajadores de la empresa; de

esta manera poder asegurar el buen desarrollo de las funciones establecidas y obtener buenos resultados para la empresa.

Córdoba

Concluye:

(2016)

1. Que todo cobro de honorarios médicos se genere comprobante como boleta o factura, ya que al realizar el Recibo provisional se presta para dos opciones:
 - ✓ Sustracción de dinero por parte de las usuarias
 - ✓ Evasión de impuestos de los médicos.
 2. Que se asigne personal para cubrir el horario nocturno de admisión y caja, a fin de no recargar funciones al personal de farmacia, ello permitirá que no se realicen malos cobros en los servicios y mejorar atención a los pacientes.
 3. Contar con un Área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la Clínica, ya que de esta manera contribuye al perfeccionamiento de los diversos servicios que brinda a los usuarios y proveedores.
 4. Incrementar la seguridad en su Sistema de Software (SISCLYN) que utiliza para el proceso de atención del paciente, cobranza y facturación. Ello permitirá que todos los servicios sean cobrados y facturados dentro de los plazos establecidos.
-

Vásquez
(2016)

De los resultados y análisis de resultados se concluye que la mayoría de los autores nacionales establecen que el control interno es considerado como una herramienta que promueve la eficiencia y asegura la efectividad en la gestión administrativa, basándose en la teoría del informe COSO, pero no evidencian la influencia de control interno en la gestión administrativa, pues no solo se trata de establecer objetivos y manuales de organización y procedimientos,

sino de alcanzar las metas programadas, prevenir y minimizar riesgos o irregularidades, involucrando a las diferentes área de la empresa.

Asimismo, la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A.” S.A.C. de Huarney, no tiene implementado un sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión administrativa de dicha empresa. Por tal motivo, se recomienda a la gerencia de la empresa, implementar formalmente el control interno en la misma.

Avalos (2017) De las observaciones de resultados y los análisis de resultados se concluye que las empresas del sector servicios del Perú y la empresa en estudio Proalimentos Líber SAS de Lima, 2016. Carecen en cierta información de un sistema de control interno, solo manejan sus funciones como actividad y desempeñan sus cargos como roles, las empresas de servicios que definen su rentabilidad en base a su logística, debe mantener una estructura sólida en sus funciones, manejar sus distribuciones, requerimientos, sus compras, comunicación constante tanto en la empresa misma como con sus clientes y proveedores, manejar estrictamente sus almacenes para su buen funcionamiento como gestión.

Por lo general también las empresas de servicios y la empresa en caso no previenen e identifican sus riesgos y las acciones que hay que hacer para subsanarlas, este por lo cual es un factor muy importante en toda empresa, ya que una deficiencia puede hacer que origine muchos gastos o mermas en gestión.

Cervantes (2017) De la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que:

1. El control interno es parte primordial y fundamental de la gestión administrativa de las empresa públicas del sector servicios y saneamiento del Perú y de la empresa pública de derecho privado

“Emapa Cañete S.A.”, estos comprenden a las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para la buena conducción de los

recursos que son del estado, en base a la guía de implementación de control interno dadas por la contraloría general de la república, en ella se dan las pautas necesarias para el manejo y adecuación de los controles detectando, analizando, evaluando los riesgos que puedan afectar a dichos recursos, pautas necesarias para la aplicación de las medidas correctivas generadas por las recomendaciones hecha por el órgano de control institucional encargo de la evaluación, análisis y la aplicación de todos los controles existente en la entidad.

2 El Titular de “Emapa Cañete S.A.”, disponga la programación de

capacitaciones en forma continua de los trabajadores de todas las áreas, sobre la aplicación de los componentes del control interno, supervisados por el órgano encargado de la verificación quien emite dicha recomendación a la alta dirección para el mejor funcionamiento de la entidad.

4.1.2 Respecto al objetivo Especifico N° 2.

Describir las características del control interno de “Caja Arequipa” – Agencia Cañete, 2017.

CUADRO N° 2
DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE “CAJA AREQUIPA” – AGENCIA CAÑETE, 2017.

CUESTIONARIO

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS
-----------	------------------	-------------------

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL		Si	No
1	¿Cuenta la empresa con Dpto. de Control Interno?	X	
2	¿El encargado de la administración de la empresa cumple con responsabilidad sus actividades?	X	
3	¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, clientes, etc.?	X	
4	¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa?		X
5	¿Cuenta la empresa con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido?	X	

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		Si	No
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS			
1	¿Cuenta la empresa con técnicas para identificación y evaluación de riesgos?	X	
2	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos?	X	
3	¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que puedan tener en el logro de los objetivos de la empresa?	X	
4	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?	X	
5	¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?	X	

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		Si	No
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL			
1	¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (Arqueos).	X	
2	¿Cuenta la empresa con Libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM?	X	
3	¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?	X	
4	¿Los niveles de autoridad y responsabilidad facilitan la toma de decisiones?	X	
5	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?	X	
N°	PREGUNTAS	COMPONENTE: RESPUESTAS	
		Si	No
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
1	¿La comunicación ha facilitado el flujo de información transversal contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?	X	
2	¿La planificación de las actividades es comunicada oportunamente?		X
3	¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?	X	
4	¿Las quejas, peticiones o reclamos, son registrados y analizados?	X	

5	¿Cuenta con Área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la empresa?	X	
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		Si	No
COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
1	¿Existe un profesional calificado que supervise que se cumplan los procedimientos control interno establecidos?	X	
2	¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen?	X	
3	¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?	X	
4	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo se encuentre en su área de trabajo y en óptimas condiciones para atención al usuario?		X
5	¿La empresa supervisa que los nuevos procedimientos estén comprendidos al 100% por el personal?		X

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

4.1.3 Respecto al Objetivo Especifico N° 3.

Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de “Caja Arequipa” – Agencia Cañete, 2017.

CUADRO N° 3
HACER UN ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DEL

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1	RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2	RESULTAD O DEL OBJETIVO ESPECIFICO N° 3
--------------------------------	--	--	---

CONTROL

(Santamaría 2017)

Concluyo que un ambiente de control es propicio para una buena gestión administrativa y contable, porque permite mecanismo de medición para el propósito del control interno.

(Eusebio 2016)

**EVALUACIÓN
DE RIESGOS**

La evaluación de riesgo en las entidades reduce la pérdida de valor de activos y garantiza a la gerencia el adecuado manejo de los recursos, fomenta la eficiencia, eficacia y economía,

“Caja Arequipa” cuenta con un sistema de control, técnicas de identificación, un plan de contingencia definido, el cual ayuda

COINCIDE

Concluyo que el ambiente de control permite evaluar el riesgo y el grado de impacto que puede ocasionar en la institución, así mismo permite crear e implementar nuevas actividades de control que

AMBIENTE DE puedan disminuir los riesgos. “Caja Arequipa” cuenta con un sistema de control interno definido, el cual permite ayudar a la empresa en un mejor manejo de la gestión administrativa.

COINCIDE

	<p>da fiabilidad de la información y al cumplimiento de las normas vigentes. (Cervantes 2017)</p> <p>Concluyo que una planificación y ejecución de control interno llegan a identificar, evaluar y analizar los riesgos relevantes, de tal forma que una vez ya identificados deben hacerse estrategias organizadas para mejorar el desempeño en sus objetivos como función.</p> <p>(Avalos 2017)</p>	<p>a evaluar los riesgos. así minimiz</p>
ACTIVIDADES DE CONTROL	<p>Concluyo que el utilizar boletas, facturas y/o comprobantes de pagos y arquearlos periódicamente reduce la posibilidad de sustracción de dinero por parte de los colaboradores. (Córdova 2016)</p> <p>Mibanco Realiza arqueos de caja, control de tarjetas de crédito, cheques, Soat, y Microseguros, los arqueos son sorpresivos, y semanales. También realizan arqueos a bóveda de manera mensual y sorpresiva. (Aleman 2016)</p>	<p>“Caja Arequipa” realiza arqueos semanales al personal de operaciones de manera aleatoria por parte del jefe de plataforma y del gerente de agencia, también el gerente de agencia realiza 2 arqueos mensuales en bóveda de manera inopinada.</p> <p>COINCIDE</p>

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	<p>Concluye que está basada en correos internos, correos externos, páginas web, portal institucional y sobre todo comunicación directa con cada uno de sus trabajadores. (Santamaría 2017)</p> <p>Concluyo que se debe de establecer una comunicación clara tanto verbal como escrita con todos los trabajadores de la empresa; de esta manera poder asegurar el buen desarrollo de las funciones establecidas y obtener buenos resultados para la empresa. (Huincho 2017)</p>	<p>“Caja Arequipa” utiliza el correo institucional, la página web, intranet y los comités o reuniones para comunicar al personal sobre las actividades a realizar, las quejas y/o reclamos registrados en el libro de reclamaciones.</p>	COINCIDE
---	--	--	-----------------

SUPERVISIÓN Y MONITOREO	<p>Concluye que la supervisión y monitoreo es importante para la mejora constante de la empresa y para no cometer errores perjudiciosos para la empresa. (Vásquez 2016)</p>	<p>“Caja Arequipa” cuenta con personal calificado para supervisar que se cumplan los procedimientos de control para así poder evitar que los riesgos se materialicen y sean perjudiciales para la empresa.</p>	COINCIDE
--	--	--	-----------------

IV. ANALISIS DE RESULTADOS

4.1 Respecto al objetivo específico N° 1:

Describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú, 2017.

Cervantes (2017), Alemán (2016), Santamaría (20017), coinciden en sus resultados al establecer que las empresas que tiene un control interno establecido bajo supervisión tienen una mejor gestión administrativa de la empresa sin importar el rubro y el tamaño que esta tenga.

Vásquez (2016), afirma que la empresa que fue objeto de su estudio no cuenta con un control interno lo cual repercute de manera negativa en el manejo y funcionamiento de la misma, generando una mala gestión administrativa.

Eusebio (2016), Huincho (2017), Avalos (2017), Córdova (2016), afirman que las empresas que fueron objeto de sus estudios cuentan con un control interno, pero no de manera adecuada, llegando a la conclusión que las empresas al no tener un buen manejo o no cumpliendo con los componentes de manera correcta no obtienen un buen manejo de la empresa y generan una mala gestión administrativa, teniendo que mejorar su control interno mediante capacitaciones, mejor monitoreo y evaluando los riesgos de manera oportuna, para así tener un mejor resultado.

4.2 Respecto al objetivo específico N° 2:

Describir las características del control interno de “Caja Arequipa” - Agencia Cañete, 2017.

Respecto al componente de Ambiente de Control

Según los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado al gerente encargado de “Caja Arequipa” – Agencia Cañete; se puede analizar en las preguntas realizadas referentes al primer componente de control que la empresa cuenta con un control interno ya establecido, procesos definidos, los cuales ayudan a que se puedan resolver los problemas de manera oportuna ejecutando actividades de control las cuales son importantes para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa, el control no solo ayuda al encargado de la administración sino también a todo el personal en mejorar sus actividades diarias.

Respecto al componente de Evaluación de riesgos

Según los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado al encargado de “Caja Arequipa” – Agencia Cañete; se puede analizar en las preguntas realizadas referente al segundo componente de control que la empresa cuenta con un plan de contingencia la cual proporciona técnicas para evaluar los riesgos y poder identificarlos para que los riesgos tanto internos como externos no puedan afectar el desarrollo de la empresa, se capacita a los colaboradores de manera regular realizando exámenes virtuales, charlas y presentando diapositivas didácticas a los colaboradores.

Respecto al componente de Actividades de control

Según los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado al encargado de “Caja Arequipa” – Agencia Cañete; se puede analizar en las preguntas realizadas referentes al tercer componente de control que la empresa realiza actividades de control como arqueos inopinados en el área de

operaciones y en bóveda, se cuenta con un libro de reclamaciones físico en la agencia, virtual en la página web de la empresa, y también se puede utilizar el servicio de atención al usuario (call center). La empresa cumple con sus colaboradores cancelándoles sus remuneraciones en los plazos determinados y brindándoles los beneficios de ley correspondientes.

Respecto al componente de Información y comunicación

Según los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado al encargado de “Caja Arequipa” – Agencia Cañete; se puede analizar en las preguntas realizadas referentes al cuarto componente de control que en la empresa existe una apropiada información y comunicación entre los colaboradores, mediante el correo institucional, intranet, pagina web y agendas comerciales, contribuyendo al logro de objetivos institucionales, el inconveniente en la empresa es que el área administrativa no es informada de manera oportuna por parte de la alta gerencia sobre los sucesos positivos y negativos dentro de la institución lo cual genera una tardía respuesta por parte del personal para poder evitar riesgos.

Respecto al componente de Supervisión o Monitoreo.

Según los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado al encargado de “Caja Arequipa” – Agencia Cañete; se puede analizar en las preguntas realizadas referentes al quinto componente de control que la empresa cuenta con personal encargado del área de control encargada del monitoreo y supervisión de las distintas áreas de la empresa, se realizan métodos de medición de la atención al usuario mediante llamadas para supervisar el

servicio brindado por parte de los representantes de servicios, el inconveniente es que el monitoreo en la agencia no es rutinaria ni constante por eso no se puede identificar el riesgo a tiempo.

4.3 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 “Caja Arequipa” – Agencia Cañete, 2017.

Según el resultado del objetivo específico 1 y de la empresa en estudio con respecto al ambiente de control, ambos resultados coinciden ya que los autores afirman que el ambiente de control disminuye los riesgos y mejoran la gestión administrativa de la empresa para así evitar errores y mejorar el funcionamiento.

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 los autores afirman que la evaluación de riesgos mejora su desempeño garantizando a la gerencia un mejor manejo de los recursos, reduciendo y minimizando riesgos.

Según el resultado del objetivo específico 1 y de la empresa en estudio con respecto a las actividades de control, ambos resultados coinciden ya que los autores señalan que los arqueos que se realizan en las empresas de manera inopinada, tanto en los movimientos generados diariamente como en bóveda, si la empresa contara con ella, en la venta de los productos que ofrece, son actividades de que ayudan al control de la empresa. Según el

resultado del objetivo específico 1 y de la empresa en estudio con respecto a la información y comunicación, ambos resultados coinciden ya que los autores afirman que las empresas utilizan los medios de comunicación como los correos y la página web para comunicar procesos y/o sucesos en la empresa, de esta manera mejoran la comunicación con el personal, además de utilizar estos medios se afirma que se debe utilizar la comunicación verbal con el personal mediante charlas y capacitaciones para mejorar la información y comunicación en la entidad.

Según el resultado del objetivo específico 1 y de la empresa en estudio con respecto a la supervisión y monitoreo, ambos resultados coinciden porque el autor señala que la supervisión y el monitoreo es importante para no cometer errores continuos y evitar fraudes en la empresa.

V. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al objetivo específico N° 1:

Se concluye que todos los autores coinciden al decir que todas las empresas, no solo financieras, necesitan un manual organizacional para poder mejorar el manejo y control de la entidad, también se concluye que los 5 componentes de control son muy importantes ya que nos ayudan a corregir y evitar errores, si uno de estos componentes no se realiza de manera correcta ponemos en riesgo el funcionamiento y los activos de la empresa, corriendo el riesgo de llegar a ser víctima de fraudes.

5.2 Respecto al objetivo específico N° 2:

Se concluye que “Caja Arequipa” si cuenta con un adecuado control interno ya que cuenta con un manual de organización y funciones, procesos que ayudan a identificar, evaluar y prevenir los riesgos. Pero al ser la Agencia Cañete una sucursal de “Caja Arequipa”, esta solo cuenta con el control posterior esto conlleva a que, muchas veces, no se detecten los riesgos de manera oportuna, lo cual ocasiona un mal manejo de situaciones adversas por parte del encargado de la administración de la empresa, quien trata de tomar las mejores y más oportunas decisiones posibles. Se concluye también que el manual de contingencias de la empresa permite a los colaboradores realizar acciones para poder ayudar en la prevención de riesgos y procesos fraudulentos a los cuales están expuestas las empresas del sector financiero.

6.3 Respecto al objetivo específico N° 3:

Se pudo realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de Arequipa - Agencia Cañete, 2017, permitiendo determinar que algunas empresas prefieren no contar con un control interno ya que lo toman como algo innecesario, otras empresas cuentan con un control interno, pero no completo ya que no cuentan con al menos un componente de control, esto conlleva a que el control no sea el adecuado para la empresa. Por otro lado, “Caja Arequipa” si cuenta con un control interno definido, manual de organización y funcionamiento, los 5 componentes de control, planes de contingencia y prevención de riesgos los cuales ayudan a mejorar la

gestión administrativa, cumplir con las misiones, visiones, objetivos y a reducir los posibles fraudes y errores en la empresa, pero al ser la agencia Cañete una sucursal, si bien cuenta con el mismo control, cabe recalcar que es un control posterior, reduciendo las posibilidades de identificar los riesgos de manera oportuna.

VI. RECOMENDACIONES

“Caja Arequipa” – Agencia Cañete, ya que cuenta con un control posterior y no con un control concurrente, a pesar de tener manuales y procesos que ayudan a prevenir los riesgos, contar con los 5 componentes de control tiene algunas falencias como, por ejemplo:

- ✓ En el caso de los arqueos de bóveda y de las ventanillas por parte del gerente de agencia solo se realizan 2 arqueos mensuales los cuales deberían ser más seguidos y de manera inopinada, para poder tener un mayor control del efectivo manejado en agencia por parte del área de operaciones.
- ✓ En el caso del monitoreo, por parte del personal encargado del área de control, es un control muy pobre ya que solo se realiza en caso de eventualidades y no como un método de prevención de riesgos, o sea, posterior y no anterior ni mucho menos concurrente.
- ✓ “Caja Arequipa” como empresa debe de mejorar la comunicación con sus sucursales, comunicando de manera oportuna y temprana a los encargados de la administración de las agencias, para que estos puedan tomar mejores decisiones para prevenir riesgos.

- ✓ El Gerente debe de involucrar más a los colaboradores apoyándose en ellos para que participen en la prevención de riesgos de la agencia, asignando delegados en cada área y comité de la agencia.
- ✓ El ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y el monitoreo, lo deben de practicar todos los colaboradores, así la agencia Cañete tendrá un mejor control, evitará riesgos y se podrán tomar decisiones oportunas ante cualquier eventualidad.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Referencias Bibliográficas

Alemán, J. (2016). En su tesis denominada: “Caracterización Del Control Interno Administrativo En Las Entidades Financieras Del Perú. Caso: Mi Banco – Banco De La Microempresa Sa. Agencia Los Órganos - Talara, 2015”. Realizado en la Universidad Los Ángeles De Chimbote, en la ciudad de Piura, Perú.

Álvarez, M. (2016). En su tesis titulada: “El Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) como promotor de la bancarización y la inclusión financiera en el Perú. Un estudio retrospectivo de 1980 a 2014”, disponible en: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/7854/ALONSO_ALVAREZ_MIGUEL_SISTEMA_CAJ

[AS.pdf?sequence=1&isAllowed=y.](#)

Avalos, M. (2017). En su tesis titulada “Caracterización Del Control Interno En La Logística De Las Empresas De Servicios Del Perú: Caso Empresa “Proalimentos Liber Sas” - Lima, 2016”. Realizada en la Universidad Los Ángeles De Chimbote, en la ciudad de Lima, Perú.

Banco Central de Reserva del Perú BCRP (2015). En su publicación:

“Reporte de estabilidad financiera”, disponible en:

[http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/ref-mayo-2015.pdf.](http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/ref-mayo-2015.pdf)

Caja Arequipa (2018). Recuperado de página web:

[https://www.cajaarequipa.pe/.](https://www.cajaarequipa.pe/)

Cervantes, R. (2017). En su tesis titulada “Caracterización Del Control Interno De Las Empresas Públicas Del Sector Servicios Y Saneamiento Del Perú: Caso Empresa Pública De Derecho Privado “Emapa Cañete S.A.” De Cañete, 2015”. Realizado en la Universidad Los Ángeles De Chimbote, en la ciudad de cañete, Lima-Perú.

Chiriboga, L. (2010). En su libro titulado “Sistema Financiero”, disponible en:

<file:///C:/Users/pc/Downloads/Sistema%20Financiero%20Luis%20Rosales.pdf>

Contraloría General de la República (2014). En su publicación: “Marco

Conceptual de Control Interno”, disponible en:

http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf.

Contraloría General De La Republica (2017). En su publicación: “los 3 pilares de una gestión pública, limpia y eficiente”, disponible en: https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html

Cordero, E. (2014). En su tesis denominada: “Propuesta De Un Manual De Procedimientos Para Mejorar El Control Interno En El Área Operativa Financiera De La Cooperativa Alfonso Jaramillo León, Caja”. Realizado en la Universidad de Cuenca en la ciudad de Cuenca, Ecuador.

Córdova, L. (2016). En su tesis denominada “Caracterización Del Control Interno Administrativo En Las Clínicas Privadas Del Perú. Caso: Clínica Miraflores Sac - Piura, 2015” Realizado en la Universidad Los Ángeles De Chimbote, en la ciudad de Piura, Perú.

COSO II (2013). En su publicación: “COSO II Internal Control Integrated Framework”, disponible en: http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf.

Eusebio, S. (2016). En su tesis denominada “Caracterización Del Control Interno De Las Empresas Del Perú: Caso De La Empresa “Eusebio E Hijos Sac.” – Trujillo, 2015.” Realizado en la

Universidad Los Ángeles De Chimbote, en la ciudad de Trujillo, Perú.

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

FitchRatings (2012). En el informe: “Metodología de Calificación Global de Instituciones Financieras” disponible en:
http://www.fitchca.com/Links/metodologia/Metodologiasweb/Metodologia_6.pdf

Gómez, G. (2001). En su publicación: “control interno de la organización empresarial”, disponible en:
[https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacionempresarial/.](https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacionempresarial/)

Huincho, D. (2017). En su tesis denominada “El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión De Las Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso Empresa Kiamarale And Gim S.A.C. De Casma 2016.” Realizado en la Universidad Los Ángeles De Chimbote, en la ciudad de Casma, Perú.

INARCO (2014). En su publicación: “sistema de control interno”, disponible

en:

[http://www.inarco.cl/media/static/documentos/Sistema Contr ol Interno Empresas Inarco.pdf](http://www.inarco.cl/media/static/documentos/Sistema_Contr ol Interno Empresas Inarco.pdf).

Larrán, J. (2007). En su Investigación: “La banca por internet como innovación tecnológica en el sector bancario”, disponible

en:

<http://www.redalyc.org/pdf/2741/274120280008.pdf>.

Lozano, A. (2002). En su publicación: “Control Interno en la Administración Pública”, disponible en:

<https://www.gestiopolis.com/controlinterno-en-la-administracion-publica-una-introduccion/>.

Luna, J. (2005). En su trabajo de investigación disponible en:

<http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2005/administracion/6/1650.pdf>.

Meléndez, J. (2016). En su libro titulado “control interno”, disponible en:

http://utex.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ULADECH_CATALOGICA/165/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SEPTIEMBRE.pdf?sequence=1.

Microfinanzas Global (2017). En su portal disponible en:

[https://microfinanzasglobal.com/cajamunicipal/#Cajas Municipales de Ahorro y Credito Evolucion de Creacion](https://microfinanzasglobal.com/cajamunicipal/#Cajas_Municipales_de_Ahorro_y_Credito_Evolucion_de_Creacion)

Microfinanzas Global (2017). En su portal disponible en:
<https://microfinanzasglobal.com/caja-municipal/>.

Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores

INTOSAI (1992). En su publicación: “Guía para las normas de control interno del sector público”, disponible en:
[http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/GUIA-PARA-LAS-NORMAS-DE-CONTROL-INTERNO-DEL-SECTOR-PUBLICO-INTOSAI .pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/GUIA-PARA-LAS-NORMAS-DE-CONTROL-INTERNO-DEL-SECTOR-PUBLICO-INTOSAI.pdf).

Ramírez, E. (2017). En su tesis titulada “Caracterización Del Control Interno En Las Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso Empresa Ferretería Santa S.A.C. De Chimbote, 2015”. Realizado en la Universidad Los Ángeles De Chimbote, en la ciudad de Chimbote, Perú.

Ramón, J. (2004). En su revista titulada “Control Interno en las Empresas Privadas” disponible en:
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476>.

Ruiz, R. (2012). En su material de estudio: Apuntes digitales 2012 “Sistema de control interno”, disponible en:
<http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2012/contaduria/4/1461.pdf>.

De La Guerra, L. (2015). En su exposición en la conferencia alemana de cooperativas disponible en: <http://www.cemla.org/actividades/2013/2013-06cooperativas/2013-06-cooperativas-12.pdf>.

Sánchez, D. (2013). En su tesis denominada: “Evaluación Y Mejoramiento Del Sistema De Control Interno En La Caja De Ahorro Y Crédito Ecos Del Huallil”. Realizado en la Universidad de Cuenca, en la ciudad de Cuenca, Ecuador.

Sánchez, J. (2013). En su conferencia titulada: “Sistema de Control Interno”, disponible en: <http://economipedia.com/definiciones/entidadfinanciera.html>.

Santamaría, S. (2017). En su tesis denominada: “Caracterización Del Control Interno De Las Empresas Del Sector Financiero Del Perú: Caso Caja Trujillo – Ag. Casma 2016”. Realizado en la Universidad Los Ángeles De Chimbote, en la ciudad de Casma, Perú.

Segovia, J. (2011). En su tesis denominada: “Diseño E Implementación De Un Sistema De Control Interno Para La Compañía Datugourmet Cia. Ltda.”. Realizado en la Universidad Central Del Ecuador en la ciudad de Quito, Ecuador.

Taboada, M. (2015). En su artículo: “Si la población se capacita defiende sus derechos ante el sistema financiero”, disponible en:

[http://udep.edu.pe/hoy/2015/si-la-poblacion-se-capacitadefiende-sus-derechos-ante-el-sistema-financiero/.](http://udep.edu.pe/hoy/2015/si-la-poblacion-se-capacitadefiende-sus-derechos-ante-el-sistema-financiero/)

Toro, J. (2005). En su material de consulta de control interno: “II programa de preparación económica para cuadros”, disponible en: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material_consulta_ci.pdf.

Vásquez, Y. (2016). En su tesis denominada: “El Control Interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples “El constructor l & a” S.A.C. - Huarney, 2016”. Realizado en la Universidad Los Ángeles De Chimbote, en la ciudad de Huarney, Perú.

Villamarín, S. (2011). En su tesis denominada: “Diseño De Un Sistema De Control Interno Para La Empresa Sanbel Flowers Cía. Ltda. Ubicada En La Parroquia Aláquez Del Cantón Latacunga, Para El Período Económico 2011”. Realizado en la Universidad Técnica de Cotopaxi, en la ciudad de Latacunga, Ecuador.

Anexos

Matriz de Consistencia

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

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	JUSTIFICACION
<p>CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DEL PERÚ: CASO “CAJA AREQUIPA” – AGENCIA CAÑETE, 2017</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso “Caja Arequipa” – Agencia Cañete, 2017?</p>	<p>Determinar y describir las características del Control Interno de las empresas del sector financieras Perú. Caso: “Caja Arequipa” – Agencia Cañete, 2017</p>	<p>1. Describir las características del control interno las empresas del sector financieras Perú. 2. Describir las características del control interno de “Caja Arequipa” – Agencia Cañete, 2017. 3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector financieras Perú y de la “Caja Arequipa” – Agencia Cañete, 2017.</p>	<p>Esta investigación se justifica porque permitirá conocer las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y “Caja Arequipa” – Agencia Cañete, 2017, obteniendo conocimientos sobre ¿cuáles son los componentes del control interno de las entidades financieras del Perú? Ya que la aplicación correcta de este sistema permitirá tomar buenas decisiones además de cumplir con los objetivos y metas establecidas. Así mismo, esta investigación servirá para conocer el procedimiento a seguir para la implementación de un apropiado sistema de control interno garantizando la eficiencia y eficacia de los procesos dentro de la empresa. También se empleará como base para realizar otros estudios afines en los distintos sectores financieros de la ciudad de Cañete y de otros contextos.</p>

Fichas Bibliográficas

AUTOR(A): EUSEBIO BOBSDILLS, Sheila Mariana

TITULO: **Caracterización Del Control Interno De Las Empresas Del Perú: Caso De La Empresa “Eusebio E Hijos Sac.” – Trujillo, 2015.**

ASESOR: MG. ECON. FERNANDO VÁSQUEZ PACHECO

PUBLICACION: TRUJILLO: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

AÑO: 2016

Se concluye que el estudio de la investigación me ha permitido conocer las importancias del control interno en las empresas del Perú y conocimiento sobre la situación actual de la empresa comercial Eusebio e Hijos SAC y así poder sugerir y recomendar la aplicación de los componentes de evaluación y riesgo supervisión y monitoreo para una mejor gestión de la empresa en estudio.

TITULO: **Caracterización Del Control Interno De Las Empresas Del Sector Financiero**

Del Perú: Caso Caja Trujillo – Ag. Casma 2016

AUTOR(A): Santamaría Fructuoso Sofía Ynes

LUGAR: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

AÑO: 2017

ANÁLISIS: Se concluye que se encuentran coincidencias entre los autores citados y el caso en estudio, puesto que de acuerdo al cuestionario aplicado en caja Trujillo la entidad si aplica los componentes y también realiza el seguimiento de su control interno implementada bajo la autorización del directorio. Así mismo se sugiere que la institución mejoraría si se aplica un control interno directamente a su principal activo (empleados) ya que ha determinado que 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.

Cuestionario



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

Reciba Usted mi cordial saludo:

Mucho agradeceré su participación aportando datos, respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, mediante el cual me permitirá realizar mi Informe de Tesis para Optar el Título de Contador Público.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa "CAJA AREQUIPA" – AGENCIA CAÑETE, para desarrollar el trabajo de investigación cuyo título es: **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DEL PERU: CASO "CAJA AREQUIPA" – AGENCIA CAÑETE, 2017.**

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

Entrevistado (a): *Marco Chinga Rosado* Fecha: *29.1.04.2018*
Cargo: *Gerente de Agencia*

CUESTIONARIO

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL	RESPUESTAS	
		Si	No
1	¿Cuenta la empresa con Dpto. de Control Interno?	X	
2	¿El encargado de la administración de la empresa cumple con responsabilidad sus actividades?	X	
3	¿La gerencia resuelve de forma oportuna, los problemas	X	

el
MARCO CHINGA ROSADO
Gerente de Agencia
Caja Arequipa

	relacionados al personal, clientes, etc.?		
4	¿Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de la misión, visión y objetivos de la empresa?	X	
5	¿Cuenta la empresa con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido?	X	
	TOTAL	5	0

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTAS	
		Si	No
1	¿Cuenta la empresa con técnicas para identificación y evaluación de riesgos?	X	
2	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencias documentado, para afrontar los riesgos?	X	
3	¿La administración tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que puedan tener en el logro de los objetivos de la empresa?	X	
4	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?	X	
5	¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?	X	
	TOTAL	5	0

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPUESTAS	
		Si	No
1	¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (Arqueos).	X	
2	¿Cuenta la empresa con Libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM?	X	
3	¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?	X	
4	¿Los niveles de autoridad y responsabilidad facilitan la toma de decisiones?		X
5	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?	X	
	TOTAL	4	1

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	RESPUESTAS	
		Si	No
1	¿La comunicación ha facilitado el flujo de información		


 MARCO CHINGA ROSADO
 Gerente de Agencia
 Caja Arequipa

	transversal contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?	X	
2	¿La planificación de las actividades es comunicada oportunamente?	X	
3	¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?		X
4	¿Las quejas, peticiones o reclamos, son registrados y analizados?	X	
5	¿Cuenta con Área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la empresa?	X	
	TOTAL	4	1

Nº	PREGUNTAS COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO	RESPUESTAS	
		Sí	No
1	¿Existe un profesional calificado que supervise que se cumplan los procedimientos control interno establecidos?	X	
2	¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen?	X	
3	¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?	X	
4	¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo se encuentre en su área de trabajo y en óptimas condiciones para atención al usuario?		X
5	¿La empresa supervisa que los nuevos procedimientos estén comprendidos al 100% por el personal?		X
	TOTAL	3	2


MARCO CHINGA ROSADO
 Consultor de Agencias
 2011-2012