



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO EN LAS ENTIDADES
FINANCIERAS DEL PERÚ.**

**CASO: MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA
SA. AGENCIA LOS ÓRGANOS - TALARA, 2015**

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

AUTORA

Br. JULIANA LISBETH ALEMAN CANALES

ASESORA

Mgtr. MARIA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA

PIURA – PERÚ

2016

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO EN LAS ENTIDADES
FINANCIERAS DEL PERÚ.**

**CASO: MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA
SA. AGENCIA LOS ÓRGANOS - TALARA, 2015.**

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Mgtr. Donald Savitzky Mendoza
Presidente

Mgtr. Jannyna Reto Gómez
Secretaria

Dr. Víctor Manuel Landa Machero
Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida y la fortaleza necesaria y así poder cumplir cada una de las metas trazadas.

A la Mgtr. CPC. María Fany Martínez Ordinola, mi asesora de tesis, quien con su profesionalismo, experiencia y paciencia, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

DEDICATORIA

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

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

RESUMEN

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

Palabras Clave: Control interno administrativo, entidades financieras.

ABSTRACT

The research aimed to describe the main features of the administrative internal control in financial institutions of Peru and "My Bank" - Microenterprise Bank SA Agency Bodies - Talara, 2015. It has been developed using the descriptive methodology and design not experimental, descriptive, bibliographical, documentary and case. The survey technique was applied - interview and as a tool for information gathering bibliographic records and pre-structured questions related to the investigation questionnaire, applied to the manager and / or legal representative of the company under study, obtaining as main results the following: Regarding the literature review: financial of Peru, should verify the minimum safety requirements, ensure business continuity, measure operational risk. Regarding the application of the case: Adequate internal control administrative, involve and ensure 100% uptake of new procedures. Finally it is concluded that: Financial entities Peru maintain good internal control administrative, applying rules and procedures in its operations.

Keywords: administrative internal controls, financial institutions.

CONTENIDO

Pág.

TITULO	iv
JURADO EVALUADOR DE TESIS	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CONTENIDO	x
ÍNDICE DE CUADROS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
2.1 Antecedentes	5
2.1.1 Internacionales.....	5
2.1.2 Nacionales	7
2.1.3 Locales	12
2.2 Bases Teóricas	14
2.2.1 Teorías del Control Interno.....	14
2.2.2 El Control Interno en MiBanco	30
2.2.2.1 Manual de Control Interno.....	32
2.2.2.2 Flujo grama de procedimientos.....	33
2.2.2.3 Organigrama Estructural	34
2.2.2.4 Organigrama Funcional.....	35
2.2.2.5 Riesgos Operacionales	36
2.2.2.6 Plan de Contingencias.....	37
2.3 Marco Conceptual	44
2.3.1 Control Interno	44
2.3.2 Entidades Financieras.....	48
III. METODOLOGÍA.....	55
3.1 Diseño de la investigación	55
3.2 Población y muestra	55
3.2.1 Población	55
3.2.2 Muestra	55
3.3 Técnicas e instrumentos.	55
3.3.1 Técnica	55
3.3.2 Instrumento.....	55
3.4 Operacionalización de Variables	55
3.5 Matriz de Consistencia.....	56
3.6 Plan de análisis.....	57
3.7 Principios Éticos.....	57

IV. RESULTADOS	58
4.1 Resultados	58
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1	58
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2	59
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3	63
4.2 Análisis de resultados.....	65
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1	65
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2	67
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3	74
V. CONCLUSIONES	76
5.1 Respecto al objetivo específico 1	76
5.2 Respecto al objetivo específico 2	78
5.3 Respecto al objetivo específico 3	82
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	83
6.1 Referencias bibliográficas	83
6.2. Linkografía	85
6.3 Anexos	86

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1	58
Cuadro 2	59
Cuadro 3	63

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1	Matriz Tridimensional del riesgo.....22
Figura 2	Flujo grama de procedimientos33
Figura 3	Organigrama Estructural.....34
Figura 4	Organigrama Funcional35
Figura 5	Riesgos Operacionales.....36

I. INTRODUCCIÓN

El Sistema Financiero nacional experimenta un crecimiento acelerado, exige que en forma oportuna se cuente con controles internos eficaces y adecuados, que permitan identificar y reducir los riesgos en todas las operaciones.

La importancia de tener un buen sistema de control interno conducirá a conocer la situación real de las entidades financieras, permitiendo medir la productividad y eficiencia, en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado.

“Su control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable. También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias. En resumen, puede ayudar a que una entidad llegue donde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino”. (Coopers & Lybrand 1997).

Los avances tecnológicos, las fusiones, los vaivenes de las regularizaciones, la competencia global, el incremento de las demandas de los consumidores , son algunos de los cambios que enfrentan las empresas del sistema financiero, creando un ambiente operativo cada día más riesgoso, surgiendo de esta manera nuevos retos que las empresas deben enfrentar, siendo necesario que rediseñen sus controles internos de manera que les permita lograr un alto grado de flexibilidad, adecuándose a un entorno de permanente cambio.

Dentro de las exigencias tenemos las de un control más amplio, basado no sólo en información contable sino también en información administrativa con enfoque hacia el desarrollo de estrategias empresariales.

Contar con una herramienta que garantice la correcta evaluación de los riesgos a los cuales están sometidos los procesos y actividades de una entidad, es de importancia y a través del control se pueda evaluar el desempeño con la finalidad de mejorarlo.

El área de Banca de Servicio ha encontrado dificultades en cuanto a tiempos de atención, espera por requerimientos, servicios y subproductos, produciendo una baja en el nivel de satisfacción de los clientes. La competencia está orientada en buscar nuevos canales, servicios que aumenten la satisfacción del cliente, es por ellos que las entidades del sector financiero necesitan incorporar estrategias de excelencia operativa para optimizar sus servicios, manteniendo altos estándares de calidad.

Por lo anteriormente explicado la investigación se formula a través del siguiente enunciado: ¿Cuáles son 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?

Siendo el 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.

Y como objetivos específicos:

1. Describir las principales características del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú.
2. Describir las principales características de control interno administrativo de “Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A Agencia Los Órganos - Talara, 2015.
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.

Finalmente la investigación se justifica:

Desde el punto de vista social

Las entidades financieras permiten dar acceso a personas de bajos recursos económicos, para emprender sus propios negocios y mejorar la calidad de vida de muchas familias peruanas, proporcionando servicios financieros acordes a sus necesidades.

Desde el punto de vista económico: El sector financiero es un sector clave para la economía nacional, contribuye al desarrollo del país a través de los impuestos, aportan al PBI, y mueven la economía generando mayores oportunidades de desarrollo empresarial.

Desde el punto de vista académico: La investigación permitirá que los estudiantes obtengan una base de datos y antecedentes para desarrollar trabajos de investigación relacionados al control interno en las entidades financieras, así como fuente de consulta para público en general.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

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

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

Después de realizar este estudio sobre la implantación de un Sistema de Control Interno llegamos a la conclusión que aparte de tener bien definidos los procesos, riesgos y controles de la información financiera, es también muy importante facilitar herramientas informáticas para realizar estos controles que permitirán poder hacer evaluaciones más efectivas, con posibilidad de poder interactuar entre el usuario que realiza el control, el auditor interno y el responsable de control

interno, así conseguiremos una mejora constante del sistema. De esta manera conseguiremos realizar un control más eficiente y proactivo por parte de todos los empleados de la compañía creando una cultura de control que en definitiva es uno de los objetivos que buscan los Sistemas de Control Interno.

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

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

Larrán (2007). En su Investigación: *“La Banca por internet como innovación tecnológica en el sector Bancario”*, Concluye que: La continua incorporación de innovaciones tecnológicas en el sector bancario ha dado lugar, sin duda alguna, a la transformación del modelo tradicional de negocio bancario. Caracterizado por la existencia de diversos canales de distribución, la entidad financiera tiene que

poner especial énfasis en la educación de sus clientes para que utilicen los canales que más costes le permitan ahorrar.

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

2.1.2. Nacionales

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

Turpo (2013). En el artículo publicado en el diario La república: *“Bancos obligados a recibir el pago de deudas adelantadas”*, explicó: Todo crédito puede pagarse antes del plazo fijado para su vencimiento. Por ejemplo, si accedió a un préstamo de S/. 1,000 para pagarlo en doce meses y al cuarto mes tiene un ingreso extra que le permite amortizar parte o la totalidad de cuotas, la entidad financiera está obligada a aceptarlo de inmediato y sin ningún reparo ni cobro adicional.

La norma indica que las entidades financieras no pueden aplicar comisiones, gastos o penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar por el pago anticipado.

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

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

El jefe de operaciones del Banco Financiero de la ciudad de Trujillo, es el responsable directo del área es la persona con la que se coordina todas las actividades y metas a cumplir con relación a su área y trabajos encomendados. Además, está encargado de dar instrucciones sobre el desarrollo de cada una de la labores en los cargos que desempeñan los trabajadores de la empresa; coordinando, orientando y promoviendo el cumplimiento de sus funciones, lo que permitirá tomar decisiones oportunas con respecto a la evaluación del desempeño de lo establecido, y en base a estos resultados obtenidos establecer ascensos, bonificaciones, incentivos y todo lo referente al bienestar de los trabajadores.

Cabe resaltar también que la empresa no está debidamente organizada, porque le hace falta brindar constante capacitación a sus trabajadores para la mejora de su desempeño laboral; además no se está cumpliendo con las metas establecidas dado que no se está aplicando un plan estratégico que organice y anticipe las posibles complicaciones en el área, faltando de manera muy considerada la información cuantitativa y cualitativa mediante la cual se podría obtener el respaldo necesario hacia una mejor y eficiente toma de decisiones.

Diario La República (2012). En su edición digital Artículo: “*DICSCAMEC, SBS y BCRP inspeccionarán bancos para garantizar mayor seguridad*”, afirmo lo siguiente: 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.

En tanto, los inspectores revisarán que los bancos, financieras, cajas de ahorro, cooperativas de crédito y otras entidades, cumplan, entre otras medidas, con poseer sistemas de alarma y protección contra asaltos, robos e intrusión; un servicio de vigilancia armada que porte chalecos antibalas y tenga adiestramiento permanente y especializado; dispositivos electrónicos de seguridad en bóvedas y caja fuertes, y contar con cerraduras especiales.

Asimismo, deberán de contar con una Unidad de Seguridad Interna, que se encargue de planificar, elaborar y ejecutar, medidas de seguridad en el ámbito de su competencia, así como de coordinar de manera permanente con las autoridades policiales.

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

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

Ferrari (2012).– En el artículo publicado en el diario El comercio: “Cinco millones de peruanos no tienen acceso al sistema financiero”, explicó que: De los casi 30 millones de habitantes que hay en el país, la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada engloba a 11 millones y de estos solo 6 millones están bancarizadas por lo que aún persiste una cifra alta de personas que no tienen acceso al sistema financiero peruano, informó hoy el Banco de Crédito del Perú (BCP).

El departamento que tiene el menor índice de bancarización es Huancavelica (5,3%), seguido por San Martín (6,5%), Amazonas (6,6%), Madre de Dios y Pasco (ambos con 7,3%); mientras que Lima y Callao logran un porcentaje de

53,5 puntos, el nivel más alto, detalló Gianfranco Ferrari, gerente central de Banca Minorista del BCP.

“Uno de los principales motivos por los que las personas no 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”, explicó a elcomercio.pe.

El ejecutivo señaló además que si bien es cierto que en los últimos años las entidades bancarias vienen incrementando sus inversiones en infraestructura a fin de tener cada vez más una mayor presencia en los diferentes departamentos, “el nivel de bancarización en el Perú aún es bajo” si se compara con países como Chile, Colombia, entre otros.

BCRP (2014).- En su folleto Institucional: “*Banco Central de Reserva del Perú*”, describen la función del mismo, manifestando que: Sus funciones son regular la moneda y el crédito del sistema financiero, administrar las reservas internacionales a su cargo y las demás que señala su Ley Orgánica. El Banco además debe informar exacta y periódicamente al país sobre el estado de las finanzas.

Las circulares emitidas establecen normas sobre billetes y monedas en circulación, reglamentación de los instrumentos monetarios, normas de encaje, sistemas de pagos, tasas de interés, límites de inversión de las Administradoras Privadas.

2.1.3. Locales

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

Sagastegui (2015). En su tesis: *“Desarrollo de nuevos servicios en entidades financieras de la ciudad de Piura, Perú”*, preciso que: Al igual que los productos, los nuevos servicios deben ser únicos y verdaderamente innovadores para lograr una importante ventaja en el mercado. Esto es aún más relevante para los servicios porque, a menos que estén claramente diferenciados, tienden a considerarse como genéricos, dado que son tan fáciles de imitar. Por lo tanto, la innovación debe ser un proceso continuo, centrado en nuevas y superiores formas de resolver viejos problemas; además debe ofrecer maneras creativas para diferenciar el servicio. Todas estas son vías importantes para el lograr una sólida posición competitiva en el mercado.

Taboada (2015). En su artículo: *“Si la población se capacita, defiende sus derechos ante el sistema financiero”*, preciso que: Si la población tiene ese conocimiento ante las entidades financieras puede exigir y prevenir cualquier situación que le pueda perjudicar. “Defiende sus derechos ante el sistema financiero”.

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

Martínez (2015). En su artículo que publicó en la revista *Incrementando* “*Sobre riesgo de Inst. Financieras*”, llegó a las siguientes conclusiones:

a) 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.

El Riesgo Operativo de las instituciones financieras, es consecuencia directa del riesgo inherente al desarrollo y uso de tecnologías automatizadas que incrementan el uso de servicios a través de páginas virtuales, que forma parte de una paulatina transformación de bancos a grandes proveedores de servicios online, así como también al incremento del outsourcing y la especialización de la delincuencia y corrupción al más alto nivel.

La gestión de riesgos operativos u operacionales no es algo nuevo, siempre ha sido una parte importante del esfuerzo de los bancos por evitar el fraude, mantener la integridad de los controles internos y reducir los errores en las operaciones, Sin embargo, como una práctica integral obligatoria propuesta por los entes supervisores y reguladores, ha establecido la elaboración de una base de datos en base a ocurrencias y sucesos frecuentes.

Es importante controles internos y difusión de casos internos y externos históricos, que permitan sensibilizar al personal y formar una cultura de riesgo operativo, considerando aspectos como restringir acceso a personas y a materiales, acceso a zonas restringidas, mantenimiento de instalaciones, protección de las comunicaciones, procedimientos de evacuación seguros, detectores de humo,

sistemas antirrobo, etc. que permitan evaluar la capacidad de respuesta de la entidad para gestionar, identificar, evaluar, vigilar, controlar y mitigar un problema importante de riesgo operacional, que lo caractericen y permitan su cuantificación.

b) Para identificar el impacto en los resultados de gestión de las empresas financieras de la ciudad de Piura, se debe tener en cuenta que cuando se deterioran los niveles de confianza del público en un banco por las causas antes mencionadas, generalmente el peligro de que la desconfianza alcance a otras entidades, grupos de entidades o al sistema entero, aumentando y materializando el riesgo sistémico. El riesgo operacional, y de manera particular el fraude bancario, tienen la capacidad de desencadenar una crisis que traspase rápidamente las fronteras de la entidad o del país donde se inicia, por lo que debe ser objeto de muchísima atención.

2. 2 Bases Teóricas.

2.2.1 Teorías del Control Interno

Teorías de Control interno según Koontz y O`Donnell

Para los autores Koontz y O`Donnell, el control es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que alcancen los planes exitosamente, determinando y analizando rápidamente las causas que pueden originar tal desviación para que no vuelvan a presentarse en el futuro reduciendo así los costos y ahorrando tiempo, evitando posibles errores.

Teoría de Control y Administración según Fayol

Para Fayol, el control consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios admitidos. Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores, a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición.

Se aplica a todo, a las cosas, a las personas y a los actos. Desde el punto de vista administrativo es menester asegurarse de que el programa existe, de que es aplicado y llevado al día, que el organismo social es perfecto, que los cuadros sinópticos del personal son usados, que el mando se ejerce de acuerdo con los principios, que las conferencias de coordinación se realizan, etc.”

“Pero cuando algunas operaciones de control se vuelven demasiado numerosas, complejas o amplias para que puedan ser realizadas por los agentes ordinarios de los diversos servicios, es necesario recurrir entonces a agentes especiales que reciben el nombre de verificadores o inspectores.”

Reitera el autor la importancia del control por parte de los agentes ordinarios. En ciertos casos se debe recurrir a controles o análisis especializados, como podrían ser actualmente las auditorías o las unidades de Organización y Métodos.

“Como me ocupo aquí únicamente de la administración, no me detengo en el control que se ejerce entre dos empresas diferentes y que, refiriéndose generalmente a la recepción de mercaderías, es de incumbencia del servicio comercial tengo principalmente en vista el control interior, el que tiene por

finalidad contribuir a la buena marcha de cada servicio en particular y de la empresa en general.”

Acertadamente Fayol le asigna al control una función de prevención, proactiva. Es por lo tanto un accionar que también debe practicarse, no sólo durante la acción, sino también en forma previa a la misma.

“Es conveniente poder responder siempre, a propósito de cualquier operación a la pregunta siguiente: “¿Cómo se efectúa el control? Aplicándolo a todas las operaciones, cualquiera que sea su naturaleza, y a todos los agentes, cualquiera que sea su nivel jerárquico, el control se ejerce de mil maneras distintas. Como los otros elementos de la administración -previsión, organización, mando y coordinación- exige siempre una continua atención y a menudo mucha sagacidad.”

Teoría de Organización funcional según Frederick Winslow Taylor.

Esta teoría también se conoce como racionalización del trabajo y se centra en la maximización del trabajo humano mediante la búsqueda de la eficiencia con el uso de materias primas, herramientas, máquinas y productos, busca la máxima prosperidad del patrón y afirma que la prosperidad del patrono se puede ver reflejada en prosperidad del empleado ya que las ganancias del patrono pueden generar ganancias para el empleado las causas de una baja productividad radican en ausencia de una forma adecuada de administración algunas de las características de la administración de iniciativa incentivo son motivar al empleado para que haga uso de sus mejores esfuerzos; al ofrecer incentivos

podemos aumentar la productividad, las formas de hacer las tareas sistematizadas y no están de acuerdo en transmitir el conocimiento en forma de Información.

Los principios en esta teoría son los siguientes:

Organización Científica del Trabajo: Este criterio se refiere a las actividades que deben utilizar los administradores para remplazar los métodos de trabajo ineficientes y evitar la simulación del trabajo, teniendo en cuenta. (tiempos, demoras, movimientos, operaciones responsables y herramientas.

Selección y entrenamiento del trabajador: La idea es ubicar al personal adecuado a su trabajo correspondiente según sus capacidades, propiciando una mejora del bienestar del trabajador. Cuando el trabajo se analiza metódicamente, la administración debe precisar los requisitos mínimos de trabajo para un desempeño eficiente del cargo, escogiendo siempre al personal más capacitado.

Cooperación entre directivos y operarios: La idea es que los intereses del obrero sean los mismos del empleador, para lograr esto se propone una remuneración por eficiencia o por unidad de producto, de tal manera que el trabajador que produzca más, gane más y evite la simulación del trabajo.

Luesma & Meléndez (2011). En su artículo: *“Control interno de las entidades financieras: funciones de control y riesgo reputacional”*, manifiesta lo siguiente: Un adecuado mecanismo de control interno exige el establecimiento de políticas y procedimientos de control interno en todas las áreas y unidades de negocio de una entidad financiera.

Así como del cumplimiento normativo (estableciendo su carácter integral, que debe incluir en todo caso las obligaciones relativas a la prestación de servicios de inversión y de blanqueo de capitales) para centrarse fundamentalmente en la de gestión de riesgos:

a) Establecimiento por escrito políticas de asunción de riesgos, que incluirán procedimientos adecuados de medición interna, pruebas de tensión, límites operativos, frecuencia de revisión, órgano o persona responsable y demás aspectos relevantes.

b) Documentación adecuada de los sistemas de control interno establecidos con relación a los citados riesgos, a su cumplimiento y funcionamiento, a los límites internos existentes y, en su caso, a la utilización de modelos internos para el cálculo de los requerimientos de recursos propios por dichos riesgos, sus parámetros cuantitativos y las evaluaciones efectuadas sobre su grado de certidumbre y los resultados de las pruebas de tensión que realicen.

c) Evaluación y control de todos los riesgos que les sean relevantes, detallándose en la Circular las reglas a tener en cuenta a tal efecto para cada uno de los tipos de riesgos de las entidades de crédito.

La exigencia del establecimiento de mecanismos adecuados de control en las Entidades Financieras implica, entre otras cosas, el establecimiento de unidades que desarrollen las denominadas funciones control: gestión de riesgos, cumplimiento normativo y auditoria interna.

Teoría de Sistema Integrado de Control Interno según Nahun Frett

El Informe COSO I y II

El 29 de septiembre del 2004 se lanzó el Marco de Control denominado COSO II que según su propio texto no contradice al COSO I, siendo ambos Marcos conceptualmente compatibles.

Sin embargo, este marco se enfoca a la gestión de los riesgos (más allá de la intención de reducir riesgos que se plantea en COSO I) mediante técnicas como la administración de un portafolio de riesgos.

Con el informe COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS), de 1992, se modificaron los principales conceptos del Control Interno dándole a este una mayor amplitud.

El Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

La seguridad a la que aspira sólo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes.

Se modifican, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso. De una orientación meramente contable el Control Interno pretende ahora garantizar:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.
- Salvaguardia de los recursos.

A través de la implantación de 5 componentes que son:

- Ambiente de control (Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.)
- Evaluación de riesgos (Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.)
- Actividades de control (Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.)
- Información y comunicación (Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.)

- Supervisión (Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.)

O sea, las empresas trazaran objetivos anuales encaminados a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y la salvaguarda de los recursos que mantiene. Identificarán y evaluarán los riesgos que pongan en peligro la consecución de estos objetivos; trazarán actividades de control para minimizar el impacto de estos riesgos; y activarán sistemas de supervisión para evaluar la calidad de este proceso. Todo lo anterior, con el sostén de un ambiente de control eficaz, y retroalimentado con un sistema de información y comunicación efectivo.

El Marco de Control denominada COSO II de Septiembre del 2004, establece nuevos conceptos que como se explicó anteriormente no entran en contradicción con los conceptos establecidos en COSO I. El nuevo marco amplía la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, o sea, a amenazas u oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo; así como al manejo de estos eventos mediante portafolios de riesgos.

Figura 1

Matriz Tridimensional del riesgo



Fuente: COSO ERM Elaboración: Comisión Treadway.

CASO:

**MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA SA. AGENCIA LOS
ÓRGANOS - TALARA, 2015.**

RUC: 20382036655

Reseña Histórica

En el año 2014, dos de las instituciones financieras líderes en Microfinanzas se unieron constituyéndose así en la más grande de Latinoamérica y el quinto banco en el Perú. Ahora nos encontramos trabajando hacia un solo objetivo: la inclusión financiera. Conoce las historias que recorrieron ambas empresas para llegar a la Unión de Dos Grandes.

En 1998, se fundó la Edpyme Edyficar con la participación de CARE Perú como accionista mayoritario, una organización internacional de desarrollo sin fines de

lucro. Edyficar inicia operaciones en Lima, Arequipa y La Libertad sobre la base y experiencia del programa de apoyo crediticio de CARE Perú dirigido a segmentos de pobladores de menores recursos. En el año 2005, Edyficar participa en la primera operación a nivel mundial de titularización de cartera para microfinanzas (BlueOrchard) y en el 2007, consiguió ser la primera empresa microfinanciera no bancaria en acceder con gran éxito en el Mercado de Capitales. En el 2009, Edyficar pasó a ser parte del Grupo CREDICORP al convertirse en subsidiaria del Banco de Crédito del Perú.

Mibanco inició operaciones en Lima en 1998, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú (ACP), una asociación civil sin fines de lucro con 43 años operando en el sector de la micro y pequeña empresa. En el año 2006, el BID reconoce a Mibanco con el Premio a la Excelencia en Microfinanzas y en el 2008 gana el Effie de Plata por la campaña "Créditos Aprobados". Además de estos reconocimientos, Mibanco ganó una calificación Global de Desempeño Social otorgado por Planet Rating 4+ y en el 2011 obtuvo el grado de inversión BBB con perspectiva estable otorgado por Standard & Poor's.

A principios del 2014, Mibanco fue adquirido por Edyficar y es en ese momento que se produjo el gran proceso de fusión entre Financiera Edyficar y Mibanco para brindar lo bueno de estar juntos.

Misión

Transformar las vidas de nuestros clientes y colaboradores a través de la inclusión financiera, impulsando así el crecimiento del Perú.

Visión

Ser el socio reconocido de los clientes de la micro y pequeña empresa, el principal promotor de la inclusión financiera del país y un referente a nivel mundial, convocando a un equipo de colaboradores talentosos y con sentido de trascendencia.

Principios Culturales

- Integridad en todas nuestras acciones.

Ellas son el reflejo de nuestra honestidad y se sostienen en una conducta ética y transparente dentro y fuera de la empresa, con clientes, colaboradores, proveedores, accionistas, reguladores y en sentido amplio, con toda la sociedad a la que pertenecemos.

- Logramos resultados trabajando en equipo, con calidad y eficiencia.

Generamos un ambiente de confianza, donde los equipos colaboran entre sí, con una comunicación abierta y horizontal y de esta manera, se comprometen en lograr los resultados que nos proponemos como organización, gestionando con calidad y eficiencia.

- Gestionamos los riesgos con responsabilidad.

Somos responsables de los riesgos que asumimos e implementamos acciones para controlarlos, para honrar la confianza que han depositado en nosotros los clientes y accionistas, y para contribuir a la estabilidad del sistema financiero.

- Apasionados por servir responsablemente al cliente.

Todos nuestros esfuerzos están orientados a servir con calidad las expectativas del cliente, construyendo relaciones sostenibles, cercanas y de confianza que aseguren su desarrollo.

- “Comprometidos con el desarrollo de nuestra gente”

Promovemos el desarrollo de nuestros colaboradores a través de líderes cercanos, comprometidos y transparentes, que lideran con el ejemplo y generan espacios de aprendizaje y de igualdad de oportunidades.

- Somos pioneros y promovemos el cambio.

Nuestro compromiso con la inclusión financiera nos impulsa a estar siempre un paso adelante, promoviendo el cambio con actitud positiva, flexible y ágil.

Objetivos:

- Ser líderes de la bancarización.
- Ser la institución microfinanciera privada más grande de América Latina.

Fuente: Página Mibanco

Grupo Económico

Anteriormente Mibanco formaba parte del Grupo ACP (antes Acción Comunitaria del Perú), pero a partir de los cambios mencionados, ahora se integra al grupo Credicorp Ltd. El primero es una asociación civil sin fines de lucro con más de 45 años operando en el sector de la pequeña y micro empresa, con presencia en 10 países de Latinoamérica mediante la participación en empresas de diversos rubros como microfinanzas, servicios corporativos, microseguros, formación y capacitación, comunicación, vivienda e infraestructura y consumo.

Por su parte, Credicorp Ltd. es uno de los más importantes holdings financieros del Perú, constituido en 1995, con presencia en 4 países de Latinoamérica y tiene como objetivo invertir en empresas y valores de todo tipo, sus negocios los realiza exclusivamente a través de sus subsidiarias. Posee participaciones mayoritarias en empresas líderes en el sector de banca (Banco de Crédito), seguros (El Pacífico Peruano Suiza), fondos de pensiones (Prima AFP), entre otros (Credicorp Capital, Atlantic Security Holding, entre otras).

Su experiencia en el mercado objetivo de Mibanco se remonta a su participación en la Empresa Financiera Edyficar, a través de su subsidiaria Banco de Crédito del Perú. En relación a calificaciones internacionales, se encuentra que la nueva estructura accionarial le brinda mayor respaldo patrimonial, esto debido a que Grupo ACP ostenta la calificación de B otorgada por Fitch Ratings (septiembre 2013), mientras que Banco de Crédito del Perú (principal accionista de Edyficar y principal subsidiaria de Credicorp) posee una calificación de A-.

Accionariado, Directorio y Estructura Administrativa

El principal accionista de Mibanco es Edyficar (81.93%), empresa constituida en 1997 como una Edpyme, y que en el año 2008 fue autorizada para funcionar como Empresa Financiera. Desde setiembre 2009 es subsidiaria del Banco de Crédito del Perú (BCP, subsidiaria del Grupo Crédito S.A.), luego de la suscripción de un contrato compra-venta de acciones con Care Perú (ONG, ex accionista principal de la institución).

El mercado objetivo de Edyficar es el sector microfinanciero, es decir, brinda servicios financieros a personas naturales o jurídicas que desarrollan actividades

de micro y pequeña empresa, especialmente en segmentos de la población con menores recursos económicos y con énfasis en la participación de mujeres.

Actualmente, es líder en el sub-sector de Empresas Financieras; a junio 2014 alcanzó colocaciones por S/. 2,995.64MM (28.89% participación del total del sub-sector), sus depósitos fueron de S/. 1,751.67MM (29.44%), y mantiene el más alto nivel de patrimonio con S/. 889.85MM. Entre los otros accionistas de Mibanco, que mantienen una participación mayor al 3.49% se encuentran:

i) ACCION Investments In Microfinance SPC, organismo que se dedica a reducir la pobreza mundial a través de inversiones en instituciones microfinancieras que cumplan con un estricto criterio de eficiencia con relación a sus operaciones, administración y fortaleza financiera; ii) Grupo Crédito, empresa subsidiaria de Credicorp (100%) que tiene como objetivo social dedicarse a todo tipo de actividades comerciales, inversiones en valores, compra-venta de acciones y títulos valores, y negocios en general.

Entre sus principales empresas se encuentran el BCP (84.91%), Prima AFP (100%), BCP Inversiones (100%), entre otras; iii) Grupo La 5 www.ratingspcr.com Positiva, dedicada al sector de seguros en el Perú tanto para personas naturales como para personas jurídicas, está conformado por las empresas La Positiva Seguros y Reaseguros, La Positiva Vida Seguros y Reaseguros y La Positiva Sanitas EPS.

Operaciones Mibanco

Es una de las entidades bancarias con mayor relevancia en la prestación de servicios financieros a micro y pequeños empresarios peruanos (MYPE). Para llevar a cabo sus operaciones, el Banco cuenta con un personal conformado por

3847 colaboradores. Además, sus oficinas a lo largo del país ascienden a 116; posee una red de 87 cajeros automáticos propios y 2450 cajeros corresponsales.

Productos

Los productos ofrecidos por Mibanco son dirigidos principalmente a microempresas, pequeñas empresas y personas naturales con bajos y medianos recursos agrupados en una diversa gama de sectores económicos.

Por el lado de los servicios de préstamos, el Banco ofrece estos para diferentes fines con líneas de productos como: préstamos para capital de trabajo (Micapital), préstamos para equipos (Miequipo), préstamos para la mejora de bienes inmuebles (Milocal), préstamos para la mejora de vivienda (Micasa), préstamos rurales (Crédito rural), préstamos personales (Mifacilidad), entre otros productos.

Además, ofrece instrumentos para depósitos bajo las modalidades de depósitos a plazo fijo, depósitos a la vista y cuentas de ahorro. Por último, Mibanco ofrece otros servicios financieros tales como tarjetas de débito, remesas, giros, transferencias bancarias y servicios de cambio de moneda extranjera.

Posición Competitiva

Actualmente, la competencia directa de Mibanco la conforman aquellas instituciones financieras que registran una importante participación en el mercado de créditos a pequeñas y micro empresas, dado que estas representan (a junio 2014) el 63.42% y 18.46%, respectivamente, del total de cartera directa del Banco. A junio 2014, dicho grupo está conformado por las Empresas Financieras, CMACs, CRACs, Edpymes, y entidades de la Banca Múltiple (destacan Mibanco, Banco de Crédito del Perú (BCP) y Scotiabank).

Respecto a la cuota de participación en las colocaciones totales de la Banca Múltiple, Mibanco ostenta el tercer lugar en colocaciones a pequeñas empresas, y el primer lugar en las correspondientes a microempresas, con participaciones de 20.99% y 46.50%, respectivamente. De otro lado, respecto al total de entidades que otorgan estos tipos de crédito, mantiene participaciones del 15.51% (tercer lugar a pequeñas empresas) y 13.34% (segundo lugar a microempresas).

Recursos de la empresa

Activos

- 10 Motos ADN
- Mobiliario de oficina
- Equipos de cómputo
- AA

Recursos Humanos:

- 01 Gerente de Agencia
- 01 Jefe de Banca
- 01 Supervisor de Banca
- 01 Representante de Banca
- 02 ADN Sénior
- 12 Asesores de negocio
- 02 Asistentes de Negocio
- 01 ejecutivo de Recuepraciones

Marketing:

- Página Web

- Merchandaing
- Tarjetas de presentación.
- Publicidad radial
- Publicidad televisiva

Áreas:

- Negocios
- Banca de Servicio
- Recuperaciones

2.2.2 El Control Interno en MiBanco

MiBanco cuenta con un conjunto de normas y de manuales que determinan el accionar de sus operaciones, los cuales se mantienen en revisión permanente dentro del proceso de actualización y de adecuación a los cambios en la organización, en los procesos y en los procedimientos de la institución. La revisión y la actualización en los distintos manuales se han efectuado bajo un enfoque de gestión de riesgos, en línea con la implementación del Sistema de Gestión Integral de Riesgos en la institución. La revisión y la actualización de los manuales están a cargo de Ingeniería de Procesos, que depende del Área de Procesos y Tecnología, contando con la activa colaboración de las áreas involucradas.

La amplia gama de productos y servicios con los que cuenta el banco, el crecimiento experimentado en los últimos años, y su agresiva estrategia de ingreso a nuevos mercados, ha obligado a potenciar la Unidad de Auditoría Interna, con

mayor número de personal, a fin de asegurar una correcta evaluación, y el control de los principales indicadores internos a nivel de las agencias. La Unidad de Auditoría Interna está a cargo del Sr. Dante Torres, y depende directamente del Directorio, a través del Comité de Auditoría, el cual está conformado por tres Directores y por el Gerente de Riesgos como invitado, los que se reúnen mensualmente.

Además, cuenta con dos Jefes de Auditoría y con dos coordinadores que cumplen funciones de: (i) Auditoría de la Oficina Principal y Sistemas; y (ii) Auditoría de Agencias. Durante el 2011, la Unidad de Auditoría Interna fue asistida por la firma Ernst & Young para la evaluación de Control Interno del banco, así como para la documentación y/o la actualización de procesos. Con el objetivo de adecuar su estructura y los procesos, actualmente la institución, se encuentra en un proceso de revisión de los mismos, con el fin de reorganizarlos según los procesos: (i) comerciales (colocación); y (ii) de administración de riesgos (control), para lo cual cuentan con los servicios de la consultora externa Plexus. (Según: INFORME DE

CLASIFICACION DE RIESGO Banco de la Microempresa S.A. – MIBANCO, Sesión de Comité N° 06/2012: 14 de marzo de 2012).

Prevención del lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo

En cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, Mibanco cuenta con un Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo. Este sistema considera las mejores prácticas internacionales y está compuesto por políticas y procedimientos de control destinados a prevenir que

nuestros productos y servicios sean mal utilizados para encubrir dinero producto de actividades ilícitas.

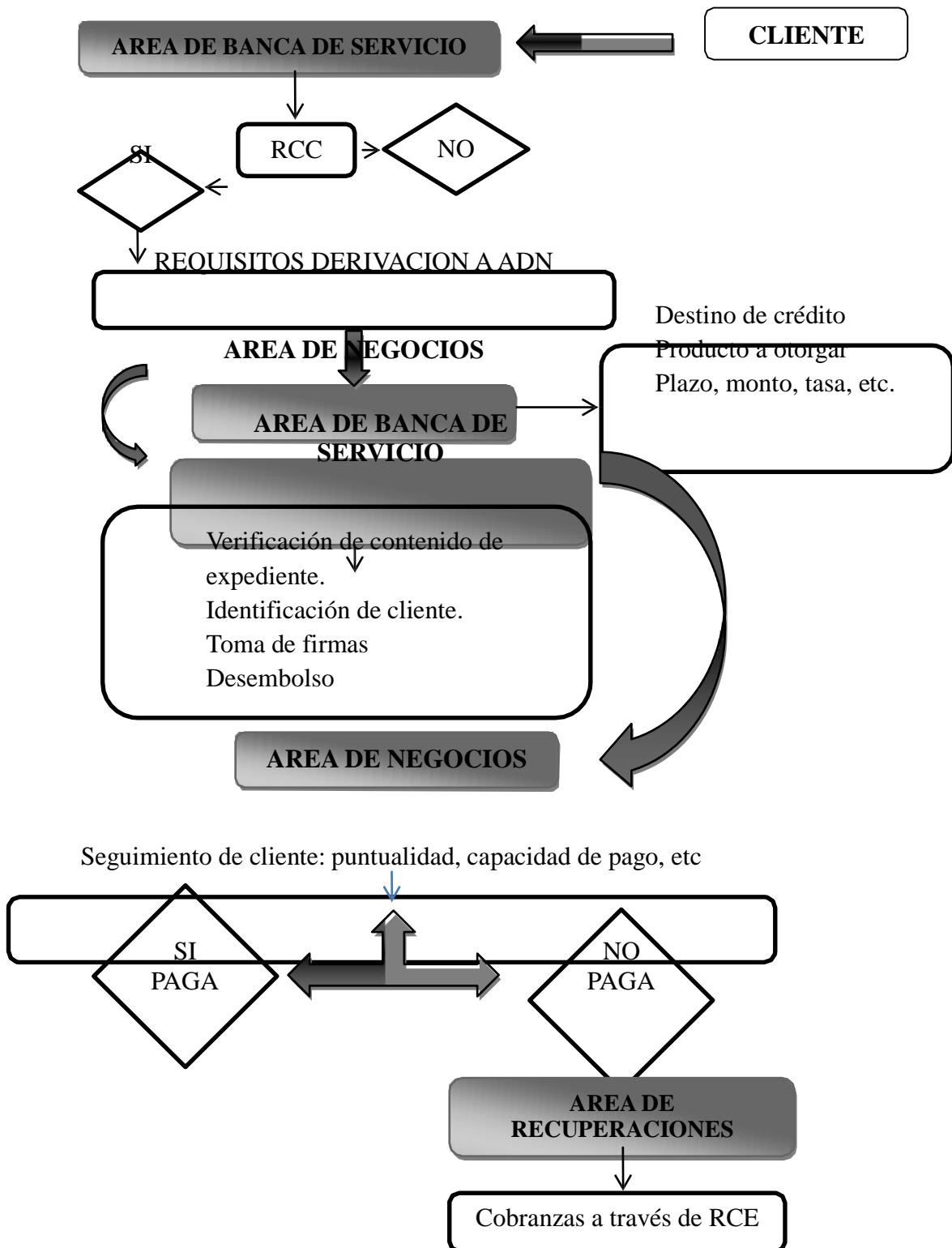
Este sistema incluye las políticas institucionales de conocimiento al cliente, al mercado y al empleado; las mismas que son de cumplimiento obligatorio de todos los colaboradores de la organización.

2.2.2.1 Manual de Control Interno

Mibanco – Banco de la microempresa S.A, agencia Los Organos, si cuenta con manual de control interno que regula sus actividades cotidianas, está dividido de acuerdo a las diferentes áreas que componen la empresa, pero su información está al alcance del personal interno de la misma.

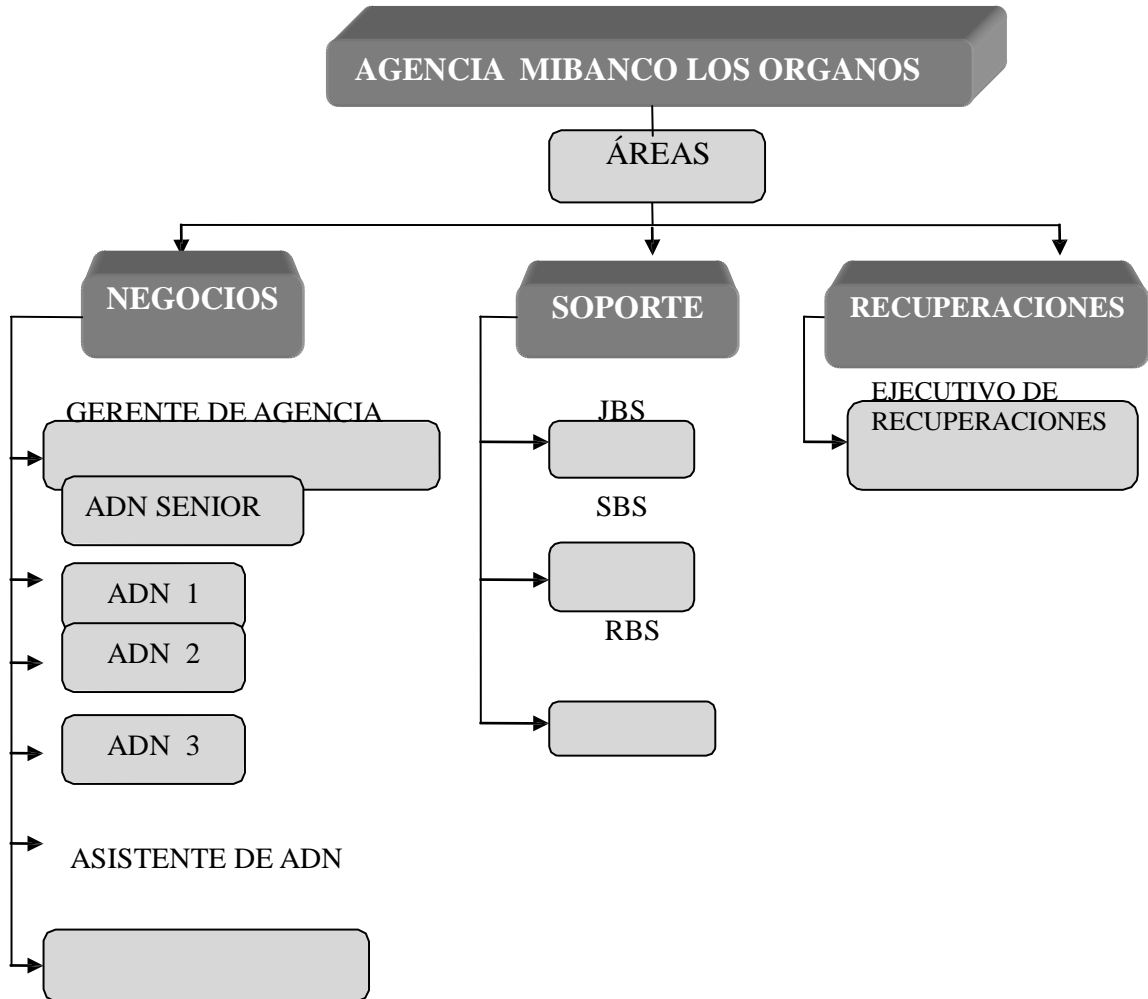
2.2.2.2 Flujo grama de procedimientos

Figura 2



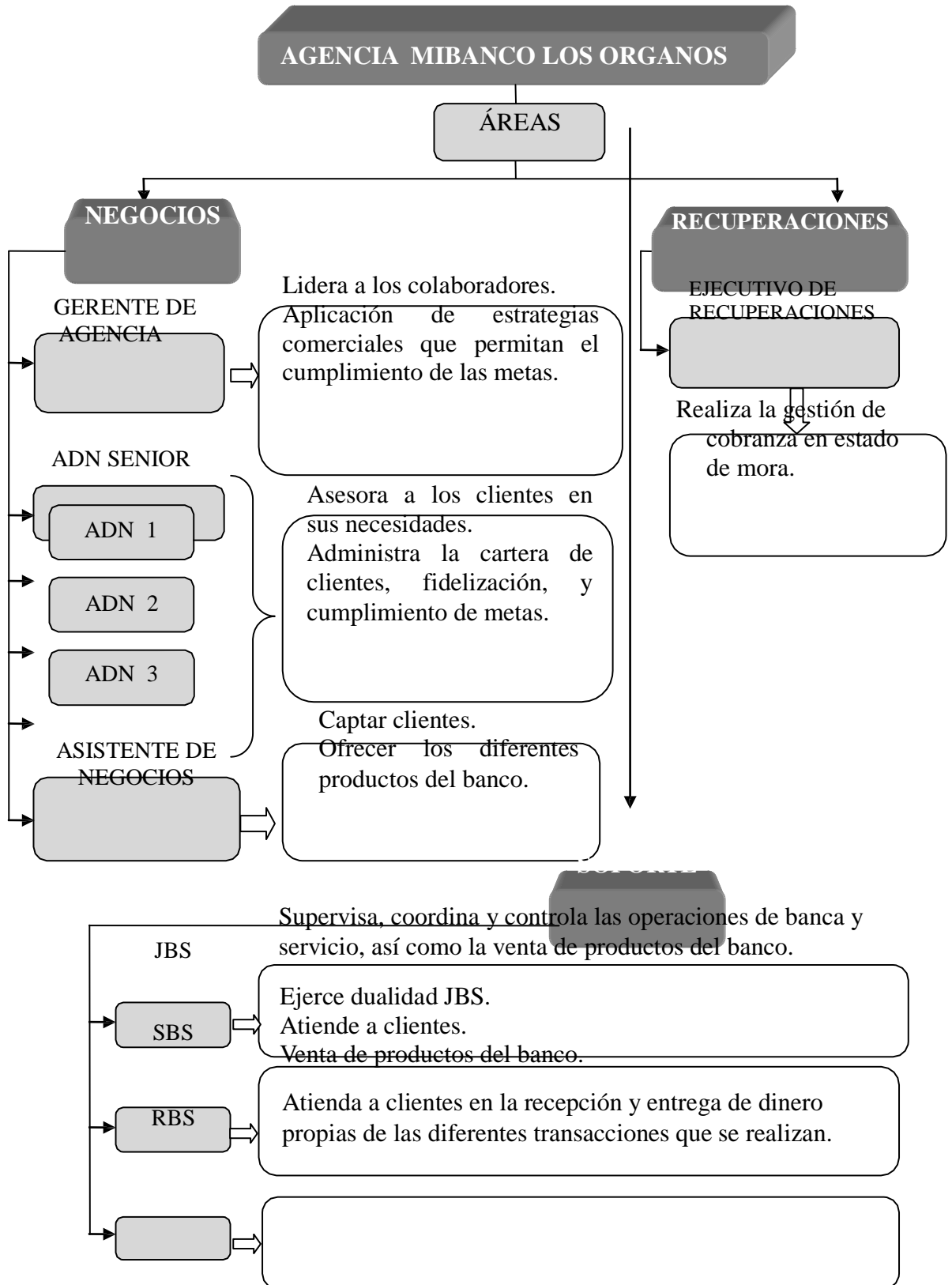
2.2.2.3 Organigrama Estructural

Figura 3



2.2.2.4 Organigrama Funcional

Figura 4
Organigrama Funcional



2.2.2.5 Riesgos Operacionales

Figura 5

Riesgos Operacionales

Riesgo operacional	Características	Impacto
Errores operativos	<ul style="list-style-type: none"> -Deficiencias en procedimientos vigentes o ausencia de alguno procedimiento necesario. -Las pérdidas en esta categoría pueden derivarse de errores o fallas del personal en el seguimiento de algún procedimiento. -Error en la liquidación de operaciones. (en perjuicio del banco). 	<ul style="list-style-type: none"> Pérdidas. Impacto directo en utilidades.
Fraudes interno	<ul style="list-style-type: none"> -Errores intencionados en el reporte de posiciones. -Robos por parte de empleados -Utilización de información confidencial en beneficio de la cuenta del empleado. -Pérdida de recursos -Ocultamiento de datos 	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdidas. - Impacto directo en utilidades. - Defectos en los sistemas. - Falta de planes contingentes. - Controles deficientes.
Fraudes externos	<ul style="list-style-type: none"> Robos, falsificación, circulación de cheques, daños por intrusión en los sistemas informáticos. Virus informáticos Falsos rumores 	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdidas monetarias - Pérdidas materiales - Daño en imagen institucional - Impacto directo en las utilidades.
Incumplimiento de la Normatividad Laboral y de la Norma de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).	<ul style="list-style-type: none"> Multas e indemnizaciones satisfechas como consecuencia del incumplimiento de la normativa laboral y de las condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> -Pérdidas. -Impacto directo en las utilidades.
Caída de sistemas informáticos	<ul style="list-style-type: none"> Fallos en el hardware o software Problemas en telecomunicaciones Interrupción en la prestación de servicios públicos. Interrupción de sistemas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Pérdidas monetarias -Daño de imagen - Impacto directo en las utilidades.

Riesgo operacional	Características	Impacto
Sobrepasar las atribuciones	Abuso de confianza, Abuso de la información confidencial del cliente, Negociación fraudulenta en las cuentas del cliente, Blanqueo de capitales Venta de productos no autorizados. Falta de separación de funciones. Prácticas comerciales inapropiadas.	-Daño en la imagen -Procesos judiciales -Indemnizaciones -Impacto directo en las utilidades.
Acceso indebido a los sistemas	Uso de claves de acceso Violación de información confidencial de los clientes. Pérdidas materiales, o distorsiones de información, asociadas con actos intencionales de violación de las políticas internas, por parte de trabajadores o ex trabajadores. Uso de información privilegiada.	-Pérdidas monetarias -Pérdidas materiales -Procesos judiciales -Indemnización a clientes. -Impacto directo en las utilidades.
Daño en las instalaciones	Terrorismo, vandalismo, terremotos, incendios e inundaciones. Espionaje industrial.	-Pérdidas monetarias -Pérdidas materiales -Cierre de actividades -Costes de reparación.
Pérdidas por litigios	Contingencias legales, Ejecución de garantías, Remates judiciales, Sentencias, multas, indemnizaciones.	-Pérdidas. -Impacto directo en las utilidades.

Fuente: Revista científica In Crescendo. Ciencias Contables y Administrativas. 2015; 2(2): 109-117 Artículo científico : Martínez Ordinola, María F.

2.2.2.6 Plan de Contingencias

MiBanco Agencia Los Órganos como toda empresa de servicios financieros cuenta con un plan de contingencia, ya que posee riesgos inherentes relacionados con los siguientes factores: personas, equipos, proveedores, etc.

Es por ello que cuenta con personal capacitado para hacer frente a estas situaciones y de esta manera asegurar la continuidad del negocio.

De esta manera da cumplimiento a la Ley N° 29783 Ley de seguridad y salud en el trabajo.

Ubicación : Barrio Miraflores Calle 1- Los Organos.

Aforo : 100 personas.

Identificación de peligros y evaluación de riesgos

Identificación de riesgos.- La ubicación de la oficina está expuesta a diferentes amenazas por desastres naturales, por ejemplo: lluvias por ser una zona vulnerable al fenómeno del niño.

- El manejo de dinero implica riesgos internos y externos.

- Evaluación de riesgos.

Pérdidas posibles:

α) Gastos por daños en infraestructura.

β) Gastos por atención de salud a clientes y colaboradores.

χ) Gastos por reparación total.

δ) Etc.

Objetivo:

Brindar protección y seguridad a colaboradores y clientes, mediante la aplicación del plan de continuidad.

Tareas y Responsabilidades

Tareas y responsabilidades que deben realizarse antes durante y después de algún desastre:

- Personal debe conocer las áreas de seguridad externa e interna.
- Implementación de equipos de seguridad: Extintores ubicados en zonas estratégicas.
- Instalación de detectores de humo, alarmas, etc.
- Capacitación al personal, difusión del manual de primeros auxilios.
- Deben contar con botiquines equipados.

Brigadas: Cuenta con brigadas de: primeros auxilios, evacuación y de incendios.

Brigadas de evacuación

Conformado por personal de la agencia capacitado para brindar soporte en caso que se presente algún evento: Incendio, terremoto, etc.

Rol de Brigadista de evacuación:

- Dirigir a los clientes internos y externos a zonas seguras.
- Cooperar con las demás brigadas.
- Elaborar una lista de presentes.
- Ayudar a las demás brigadas en lo que sea posible

Brigadas de primeros auxilios

Conformado por personal de la agencia capacitado para brindar soporte a los heridos y personal en general en caso de presentarse algún evento:

Rol de Brigadista de primeros auxilios:

- Verificar periódicamente botiquín implementado.
- Ayudar inmediatamente a los heridos.
- Verifica si algún herido se encuentra sin atención.

Brigada contra incendios

Conformado por personal de la agencia capacitado para brindar soporte y apagar los incendios que se presenten y que son de menor magnitud.

Rol de brigadista contra incendios:

- Están instruidos para el uso de extintores.
- Activan la alarma inmediatamente.
- Ejecuta acciones a seguir ante un amago.
- Maneja agenda de teléfonos de emergencia.

Logística Financiera

- La oficina cuenta con señales de seguridad y evacuación.
- Cuenta con extintores.
- Planos de ubicación.
- Realizan simulacros a lo largo de todo el año.
- Capacitan al personal de brigadas y demás.

ACCIONES A SEGUIR EN CASO DE SISMO EN INSTITUCIONES

FINANCIERAS.

Recomendaciones importantes de Defensa Civil para saber cómo actuar y qué hacer antes, durante y después de un sismo:

ANTES

- Evalúa las estructuras del centro de trabajo, identifica los peligros, las zonas seguras y adopta las medidas correctivas.
- Identifica rutas de escape y zonas de seguridad.
- Distribuye los muebles y equipos para despejar las rutas de escape.
- Asegura las repisas y lámparas.
- Realizan simulacros con la finalidad de corregir y mejorar las acciones a realizar en caso de sismo.
- Ten a mano un botiquín de primeros auxilios.

DURANTE

- Conservar la calma, infunde serenidad y ayuda a los demás.
- Si no pueden evacuar el lugar, ubíquense en las zonas de seguridad.
- Aléjate de las ventanas, repisas y de cualquier utensilio o artefacto caliente y de objetos que pueden rodar o caer. No uses los ascensores, puedes quedar atrapado. Si el sismo te sorprende dentro, sal de inmediato e impide que otras personas ingresen.

- Si estás en la calle busca protección lejos de edificios, árboles, cables y vehículos en marcha. Ubícate en parques, patios, jardines, etc.
- Si te encuentras en tu vehículo, estacionalo en un lugar fuera de peligro, lejos de edificios y puentes.

DESPUÉS

- Revisa el inmueble para determinar si es habitable o no y evalúa los daños.
- Si estás preparado, coopera proporcionando ayuda y atención de primeros auxilios. Ayuda a los lesionados, niños, ancianos y a las personas discapacitadas.
- Sigue las recomendaciones de las autoridades y del Comité de Defensa Civil.
- Reúnete con equipo en el lugar común de encuentro previamente establecido, luego de ocurrido el sismo.

ACCIONES A SEGUIR EN CASO ROBO O ASALTO A INSTITUCIONES

FINANCIERAS.

Mantener la calma.- Por difícil que parezca, es preciso conservar la calma y muy importante es, asimismo, sensibilizar a las personas que nos acompañen, de que en caso de sufrir un asalto, mantengamos la calma.

Bajar la mirada y obedecer. - A los delincuentes no les gusta que los miremos a la cara, pues los estamos identificando, por tanto, es importante bajar la mirada y

obedecerle. No vamos a someternos cobardemente ante él, vamos a acatar órdenes.

Mantenga las manos en una posición en la que el delincuente las pueda observar en todo momento.

Escuchar al ladrón. - Resulta fundamental el prestar atención y escuchar atentamente lo que nos pide. En muchas ocasiones solo quieren la cartera, el reloj y el teléfono móvil.

Hablarle y prevenirle de cualquier movimiento. - Es importante comunicarle de manera verbal que vamos a acceder a sus demandas; "Vamos a acabar rápido con esto, no vamos a tener ningún problema, te voy a entregar todo, no me hagas nada".

Observar detalles.- De manera discreta hay que fijarse en los rasgos de los delincuentes; la forma en la que hablaban, -norteño, costeño, etc.-, si se comunicaban entre ellos y lo hacían con algún mote o apodo, recordarlo.

2.3 Marco Conceptual.

2.3.1 Control Interno

Definición según autores

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

Según Walter B. Meigs (s.f.). En el Tomo I del libro "Principios de Auditoría" lo define como un conjunto de medidas cuyo propósito básico es promover la operación eficiente de la organización, proteger los activos contra el desperdicio y el uso ineficiente, promover la exactitud y confiabilidad en los registros contables, alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la compañía y evaluar la eficiencia de las operaciones.

Meigs no hace referencia sobre donde está la responsabilidad del cumplimiento de este conjunto de medidas, que claro está, es responsabilidad de todos y cada uno de las personas que laboren en la entidad, desde cada dirigente hasta el trabajador más simple.

En el documento conocido como Standars para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna), dice: "El Control Interno se define como cualquier acción tomada por la Gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas se han cumplido. La Gerencia establece el Control Interno a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de tareas y acciones que den seguridad razonable de que los objetivos y metas serán logradas".

Como se aprecia en esta definición se pone mayor énfasis en las fases de la administración, y en los procesos gerenciales de la entidad, dejando claro que el control interno es administrativo y contable.

El Informe del "Committee of Sponsoring Organization" (COSO), el cual se le conoce también como "La Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway", mostró una nueva definición sobre el Control Interno y es como sigue: "El Control Interno es un proceso integrado a los procesos y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuados por Consejo de la Administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos incluidos en las categorías siguientes:

- Eficiencia y eficacia en las operaciones
- Confiabilidad en la información financiera
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas"

2.3.1.1 Definición de términos relacionados al Control interno

Actividades de Control: Estas son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar el cumplimiento de las directrices de la gerencia.

Ambiente de Control: Establece el tono a seguirse dentro de la entidad, lo cual influye en la conciencia de control que tienen los empleados. Como es el elemento que establece la disciplina y la estructura, el ambiente de control sirve como cimiento para los demás componentes de control interno.

Formado entre otros por: Los Códigos de Ética de Grupo, Código de Conducta, Código de Buen Gobierno, Direccionamiento Estratégico, Mega de Grupo ISA, Visión, Misión, Valores Empresariales y de grupo, Sistema de Gestión Integral, Estructura Organizacional acorde con las responsabilidades, Descripción de Responsabilidades Asignadas, Evaluación y Desempeño del Trabajador, Sistema de Seguimiento y Control de Gestión, Sistema de Bonificación por productividad y Comité de Auditoría de Junta Directiva.

Amonestación: En su sentido más genérico, es una crítica hecha con la intención de evitar que se repita un comportamiento indeseable. En los negocios, es la primera herramienta con la que cuenta una empresa para sancionar las faltas e incumplimientos leves o graves por parte de un trabajador. Hay dos tipos de amonestaciones:

- La amonestación verbal: es una sanción por falta leve con la que se advierte al trabajador de la posibilidad de ser sancionado más gravemente si persiste en su conducta infractora.
- La amonestación por escrito: es una sanción por falta más grave, que debe ser notificada expresando el serio descontento de la empresa y haciendo constar la fecha y los hechos que la motivan.

Evaluación de Riesgo: Es el proceso que debe conducir la entidad para identificar y evaluar cualquier riesgo que tenga relevancia para sus objetivos.

Una vez hecho esto la gerencia debe determinar cómo se manejan los riesgos.

Fiscalizar: Es investigar o criticar las acciones u obras de otro. La fiscalización se relaciona con el control interno y externo en la auditoría. Se relaciona con la auditoría de Estados Presupuestarios y financieros de una entidad.

Inspección: Es el examen físico de registros, bienes materiales, o documentos con el objeto de cerciorarse de la autenticidad de una operación registrada en la contabilidad o presentada en los estados financieros presupuestarios.

Monitoreo: Este mecanismo de control está compuesto básicamente por las auditorías y estudios, evaluación satisfacción clientes, evaluación de desempeño, evaluación de competencias, evaluación de clima organizacional, seguimiento plan de desarrollo, seguimiento indicadores de gestión, seguimiento ejecución presupuestal, seguimiento a los planes de mejoramiento, seguimiento a la contratación, control financiero, control informático, entre otros.

Pruebas Sustantivas: Se clasifica como sustantivas a la de detalles de transacciones.

Sin embargo el auditor puede emplear pruebas de detalles de transacciones como pruebas de controles cuando son útiles para establecer la eficacia de las políticas y procedimientos de control interno.

Riesgo Inherente: Es la susceptibilidad que tiene una afirmación de estar afectada por un error, suponiendo que la estructura de control interno carece de políticas o procedimientos que controlen el problema.

El riesgo inherente es propio de cada partida de los estados financieros.

No puede ser controlado ni por la administración ni por el auditor.

Riesgo de Control: Es el riesgo de que una afirmación se base en un error que no es prevenida ni detectada oportunamente por las políticas y procedimientos de la estructura de control interno.

Es controlable por parte de la administración, pero no por parte del cliente.

Riesgo de detección: El riesgo de que el auditor no detecte un error importante que existe en una administración por parte de la Gerencia.

Es controlable por parte del auditor por medio de la cantidad y profundidad de las pruebas que realice.

2.3.2 Entidades Financieras

2.3.2.1 Definición

Según Eva María, en su artículo: “Entidad financiera”- Economía y finanzas / 2 Comments, define que: una entidad financiera es cualquier empresa que presta servicios financieros (captación y remuneración de nuestros ahorros, concesión de préstamos y créditos, aseguramiento, etc.) a los consumidores y usuarios.

Para la normativa de protección del consumidor, las entidades financieras abarcan a tres tipos de empresas que prestan servicios a sus usuarios:

- las entidades de crédito (bancos, cajas de ahorro, etc.),
- las empresas de servicios de inversión, y
- las entidades aseguradoras.

2.3.2.1 Definición de términos relacionados al sistema bancario

Agencia: Forma de organización frecuentemente usada por bancos en el exterior, cuya oficina cumple funciones de representación y depende legalmente de las decisiones que adopte la oficina matriz.

Aperturas y cierres físicos: Toda entidad tiene establecidos horarios de trabajo y de atención en base a ello se apertura o cierra sus locales, y su cumplimiento está sujeto a supervisión por entes reguladores.

Arqueos de caja: Es el análisis de las transacciones del efectivo, en un momento determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo.

Agente de Vigilancia Privada: AVP: Persona encargada de velar por la seguridad de la entidad donde trabaja, aplicando las normas que estas ameriten.

Banca virtual: Se entiende por banca virtual a los dispositivos utilizados para realizar operaciones a través de medios distintos a la ventanilla de un banco o cajero automático, como son la Internet, la banca telefónica o por software que el banco brinde a sus clientes.

Bancarización: Grado en el que los habitantes de un país hacen uso de los productos y servicios financieros ofrecidos por las entidades bancarias. Un indicador de este concepto es comparar la liquidez o el crédito como porcentaje del PBI.

Banco: Empresa dedicada a operaciones y servicios de carácter financiero, que recibe dinero del público, en forma de depósitos u otra modalidad, y utiliza ese dinero, junto con su propio capital y el de otras fuentes, para conceder créditos (préstamos o descuentos de documentos) y realizar inversiones por cuenta propia. Se caracteriza por la creación secundaria de dinero a través de sus operaciones crediticias.

Banco Central de Reserva del Perú-BCRP: Es persona jurídica de derecho público. Tiene autonomía dentro del marco de su Ley Orgánica. La finalidad del BCRP es preservar la estabilidad monetaria. Sus funciones son: regular la moneda y el crédito del sistema financiero, administrar las reservas internacionales, emitir billetes y monedas e informar periódicamente sobre las finanzas nacionales.

Bóveda de custodia: Es un recinto o espacio físicamente delimitado, dentro de la bóveda que una empresa del sistema financiero mantiene en sus propias instalaciones o en una empresa de transporte, custodia y administración de numerario. Constituye una extensión de las bóvedas del BCRP y de uso exclusivo para el depósito, traslado y retiro de numerario vinculados al sistema de custodia.

Caja: En las organizaciones financieras corresponde a la sección de las oficinas bancarias adonde se dirige el público para ingresar o retirar fondos u otros valores.

Cajas de seguridad: Cajas de acero de varios tamaños que ofrecen algunas sucursales bancarias. Estas cajas, que se encuentran dentro de una bóveda, se rentan al público para guardar y preservar documentos y valores.

Cliente: Nombre genérico que se da a toda persona física o moral que tiene una relación, mediante convenio, con una institución financiera.

Cámara de compensación: Canalizan aquellos documentos que se entregan a un banco para ser cargados en una cuenta abierta en otro banco; no discurren a través de las cámaras aquellos documentos que afectan a los clientes del mismo banco, que son objeto de una compensación interna.

Central de riesgo: Es un registro o una base de datos que mantiene información actualizada sobre los deudores, incluyendo datos demográficos, pautas de pago de distintos tipos de obligación de crédito y registros de deudas incobrables y otros.

Comisiones: Son los Gastos por servicios o administración que cobran los bancos a los clientes. Estas comisiones deben de estar especificadas en los contratos con los bancos.

Control dual de bóveda: Apertura de bóveda a través de dos personas con claves asignadas a cada uno.

Cuenta Bancaria: Es un Contrato celebrado entre la persona y el banco en el cual el banco se compromete a administrar tus finanzas. Existen varios tipos de cuenta con diferentes características y servicios.

Cuenta corriente: Cuenta abierta mediante contrato entre un banco o institución financiera de depósito y una persona física o jurídica por el cual ésta, tras depositar una cierta cantidad de dinero en aquélla, puede disponer de él cuando lo desee. Se diferencia de una cuenta de ahorro en que a su titular se le proporcionan unos cheques o talones con los que puede disponer de su dinero.

Cuenta de ahorro: Cuenta abierta mediante contrato entre una institución financiera y un cliente similar al de cuenta corriente, pero que se diferencia de esta última en que no pueden girarse talones contra ella.

Cheque: El cheque es el documento que contiene una orden incondicionada. El cheque es un título valor, un documento esencialmente transmisible que contiene un derecho que ejerce su poseedor legítimo. Su función es servir de pago.

Existen varios tipos de girado:

- “A la orden” o sin ella. Quiere decir que debe consignarse al nombre del beneficiario a cuyo favor se emite el cheque. Significa, además, que el título valor es de fácil e inmediata circulación, sin que se tenga que poner en conocimiento del banco de transmisión, ni que solicite autorización para ello.

- “No a la orden” y otra equivalente, significa que la transmisión del título solo podrá hacerse bajo la forma y con los efectos de una cesión ordinaria, es decir, que no puede endoso.
- Al portador, confiere a quien lo tenga a su poder el derecho de hacerlo efectivo, sin necesidad de que se inserte el nombre del beneficiario, siendo suficiente para su transmisión la simple entrega manual.

Deposito: Generalmente hablaremos de depósito a la acción del cliente de llevar dinero al banco para que este, de acuerdo a los términos y condiciones, lo cuide y almacene hasta que queramos solicitarlo o utilizarlo.

Despido: Acción de anular un contrato de trabajo por decisión unilateral del empresario y expulsar al trabajador de su puesto de trabajo.

Endoso: Escrito, en el respaldo de un documento, para endosar una letra u otro documento a la orden.

Formularios Contractuales: Son los modelos de contrato que contienen todos los derechos y obligaciones que corresponden al cliente y a la empresa en caso de llegar a contratar, y que es puesto a disposición del cliente o usuario a su requerimiento

Fraude: Es una acción que resulta contraria a la verdad y a la rectitud. El fraude se comete en perjuicio contra otra persona o contra una organización (como el Estado o una empresa).

ITF: Impuesto a las transacciones financieras, es un impuesto que grava las operaciones bancarias realizadas ya sea en moneda nacional o extranjera, salvo las que específicamente se encuentren exoneradas.

Lavado de Dinero: Aquella operación que implica la transformación de los fondos y activos que fueran obtenidos a partir de actividades ilegales en lícitos para así poder circular sin ningún tipo de problema en el sistema financiero que corresponda.

Operaciones Bancarias: Son las Transacciones que realiza el banco en función de un determinado bien económico de una persona solicitante. Pueden ser operaciones activas o pasivas.

Operaciones Activas: Son cuando el banco otorga da de alta un nuevo servicio o préstamo, es una operación activa para el banco cuando da dinero o servicios.

Operaciones Pasivas: Son cuando el banco recibe dinero del cliente, es una operación pasiva para el banco.

Presuntos falsos: Billetes y monedas que no reúnen las características de intensidad de acuerdo a las circulares del BCRP, y que deben remitidos al mismo para la certificación respectiva.

Queja: Es el malestar o descontento respecto a la atención al público.

Reclamo: Es la disconformidad sobre un producto o servicio prestado por el mismo banco.

Remesa: Eso es lo que ocurre con remesa, un concepto que deriva del latín *remissa* y que está vinculado al envío de algo desde un lugar hacia otro diferente.

Representante Financiero: Persona que maneja y resguarda el dinero efectivo de una institución financiera u otra empresa

Sanciones: Es la aplicación de algún tipo de pena o castigo a un individuo ante determinando comportamiento considerado inapropiado, peligroso o ilegal.

Sobrantes y faltantes de caja: Falencia de algún proceso llevado a cabo en la empresa. No son una situación normal, y en lo posible no deben suceder.

Suspensión: Detención o interrupción del desarrollo de una acción durante un tiempo o indefinidamente.

Tarjeta de Débito: Es una tarjeta asociada a una cuenta de Ahorros o Corriente en la cual podemos utilizar para pagar en establecimientos que acepten dicha tarjeta o hacer retiros en cajeros automáticos.

Tarjeta de Crédito: Es una tarjeta asociada a una cuenta de préstamo con el banco mediante la cual podrás obtener bienes y servicios, posteriormente deberás pagar por estos más una comisión para el banco por haberte prestado el dinero.

Porta valor: Empresa que proporciona servicios de recojo, envíos y custodia de billetes y monedas, cheques, obras de artes y demás artículos de alto valor.

TCEA: Es la tasa que te cuesta. Es decir, la tasa que te permite saber cuál será el costo total que deberás pagar al pedir un préstamo o al usar una tarjeta de crédito.

TREA: Tasa de rendimiento efectivo anual, es la tasa de rendimiento que recibe efectivamente el cliente por el depósito realizado, expresado en términos efectivos anuales, descontando comisiones y gastos.

Video vigilancia IP : Es una tecnología de vigilancia visual que combina los beneficios analógicos de los tradicionales CCTV (Circuito Cerrado de Televisión) con las ventajas digitales de las redes de comunicación IP (Internet Protocol), permitiendo la supervisión local y/o remota de imágenes y audio así como el tratamiento digital de las imágenes, para aplicaciones como el reconocimiento de matrículas o reconocimiento facial, entre otras.

III.- METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

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

3.2 Población y muestra:

3.2.1 Población:

Por ser una investigación bibliográfica documental no aplica población.

3.2.2 Muestra

Se ha tomado como muestra a la empresa del caso en estudio.

3.3 Técnicas e instrumentos

3.3.1 Técnica

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental.

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

3.3.2 Instrumento:

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

3.4 Operacionalización de variables

No aplica por ser investigación bibliográfica documental y de caso.

3.5 Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivo general	Objetivos específicos	Variables	Metodología
<p>¿Cuáles son 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?</p>	<p>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,</p>	<p>Describir las principales características del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú.</p> <p>Describir las principales características del control interno administrativo de “Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A Agencia Los Órganos - Talara, 2015.</p> <p>Realizar el análisis comparativo entre 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?</p>	<p>Control Interno</p>	<p>Diseño: Cualitativo - Descriptivo- bibliográfico- documental y de caso.</p> <p>Técnica Revisión bibliográfica y entrevista.</p> <p>Instrumento: Fichas bibliográficas y cuestionario.</p>

3.6 Plan de análisis

Para conseguir el objetivo específico 1: Se realizó una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes).

Para conseguir el objetivo específico 2: Se utilizó un cuestionario, el mismo que fue aplicado a la empresa del caso. **“Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A Agencia Los Órganos – Talara.**

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

3.7 Principios Éticos

Durante el desarrollo de la investigación se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico.

De otro lado, considerando que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y pueden ser conocidos y empleados por diversos analistas sin mayores restricciones, se ha incluido su contenido sin modificaciones, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación.

Igualmente, se conserva intacto el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas de los trabajadores y funcionarios que han colaborado contestando las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de las variables. Además, se ha creído conveniente mantener en reserva la identidad de los mismos con la finalidad de lograr objetividad en los resultados.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1

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

CUADRO 1

AUTORES	RESULTADOS
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.
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.
Diario La República (2012).	Respecto al control interno 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.
Taboada (2015).	Señaló que bancos y cajas de crédito están en la obligación de mostrar toda la información a los clientes, sobre los pagos, tasas de interés, comisiones de servicio, para que puedan tomar una buena decisión al momento de formular un contrato con estas entidades.
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.

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

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Describir las principales características de control interno administrativo de “Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A Agencia Los Órganos - Talara, 2015.

CUADRO 2

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 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
	TOTAL	4	1

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	¿El área de Banca y servicio cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?	X	
5	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?	X	
6	¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?	X	
	TOTAL	6	0

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con Autorización y Licencia de funcionamiento vigente?	X	
3	¿Cuenta la empresa con Libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM	X	
5	¿Cuenta la empresa con Manual de políticas y procedimientos actualizados?	X	
6	¿Los procedimientos se encuentran adoptados y divulgados?	X	
7	¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?	X	
8	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?	X	
9	¿Los niveles de autoridad y responsabilidad facilitan la toma de decisiones?	X	
10	¿Se realizan evaluaciones a la calidad del servicio?	X	
11	¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con los reportes del sistema? (Arqueos).	X	
12	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?	X	
13	¿Para efecto de pagos, se utilizan los instrumentos establecidos según la Norma de Bancarización?	X	
14	¿Cuál de los siguientes aspectos considera prioritario en una acción de Control Interno?		
a)	La protección de activos		
b)	La obtención de información adecuada		
c)	Promover la eficiencia y eficacia operativa	X	
d)	Adhesión a las políticas de la entidad		
16	¿Cree usted que es necesario considerar las observaciones en el informe del Control Interno?	X	
17	¿Considera conveniente la aplicación de acciones correctivas como parte de Control Interno?	X	
18	¿Considera usted que el cumplimiento de las normas de Control Interno ayudan a mejorar el proceso administrativo en el banco?	X	
	TOTAL	18	0

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Se encuentran definidos los canales de comunicación entre la Dirección y todos los niveles de la empresa?	X	
2	¿La comunicación ha facilitado el flujo de información descendente, ascendente y transversal contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?	X	
3	¿La planificación de las actividades es comunicada oportunamente?	X	
4	¿La administración informa a gerencia sobre inconvenientes con los proveedores y usuarios?	X	
5	¿Las quejas, peticiones o reclamos, son registrados y analizados?	X	
6	¿Se revisa y actualiza de ser necesario, los métodos y recursos para satisfacción de los usuarios?	X	
7	¿Cuenta con Área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la empresa?	X	
8	¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?	X	
9	¿La información proporcionada a gerencia es confiable para la toma de decisiones?	X	
	TOTAL	9	0

	PREGUNTAS COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Existe un profesional calificado que supervise que se cumplan los procedimientos control interno establecidos?	X	
2	¿Se realiza seguimiento a los controles determinados?	X	
3	¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen?	X	
4	¿En caso de materializarse, los controles han permitido reducir el impacto de los riesgos?	X	
5	¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?	X	
6	¿El Manual de procedimientos es de libre acceso al personal?	X	
7	¿El Manual de procedimientos es utilizado como herramienta de consulta?	X	
8	¿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	
9	¿La empresa supervisa que los nuevos procedimientos estén comprendidos al 100% por el personal de Banca?		X
	TOTAL	8	1

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

4.1.3 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.

CUADRO 3

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL	Turpo (2013). Afirmó Entidades financieras ponen varias excusas para no aceptar en forma anticipada cuotas, parciales o totales de la devolución de un préstamo. Norma de la SBS dispone que trámite sea inmediato y gratuito. De lo contrario habrá multas.	Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A de acuerdo a ley cuenta con Manual de políticas y procedimientos actualizados para solucionar situaciones de pago anticipado de sus clientes.	No Coincide
COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	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.	La empresa Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A, realiza la planificación de las actividades y son comunicada oportunamente entre la Dirección y todos los niveles de la empresa, obteniendo información inmediata, oportuna y confiable.	Coincide

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
COMPONENTE SUPERVISIÓN Y MONITOREO	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.	Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A 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.	Coincide
COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Taboada (2015). Concluyó que bancos y cajas de crédito están en la obligación de mostrar toda la información a los clientes, sobre los pagos, tasas de interés, comisiones de servicio, para que puedan tomar una buena decisión al momento de formular un contrato con estas entidades.	Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A cuenta con Área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la empresa.	Coincide
COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS	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.	Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A cuenta con técnicas para identificación y evaluación de riesgos, que le permiten medir el riesgo en sus transacciones, implantar control apropiado y monitorear su efectividad.	Coincide

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

4.2 Análisis de los Resultados

4.2.1 Respecto al Objetivo específico 1

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

Según las fuentes bibliográficas citadas en los antecedentes nacionales y locales, la investigación determinó:

- a) Según Martínez (2015). Determinó 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.
- b) Según Turpo (2013). Determinó que las entidades financieras no pueden aplicar comisiones, gastos o penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar por el pago anticipado de créditos.
- c) Paz & Dávalos (2014). Determino que se necesita una organización y planificación de manera continua para obtener la información solicitada de forma inmediata.
- d) Diario La República (2012). Afirмо que las entidades financieras del país deben verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad necesarios para prevenir asaltos y proteger la vida e integridad de las personas.

e) 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.

4.2.2 Respecto al objetivo específico 2

Describir las principales características de control interno administrativo de “Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A Agencia Los Órganos - Talara, 2015.

Según el cuestionario aplicado a “Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A Agencia Los Órganos - Talara en estudio:

Respecto al componente Ambiente de Control:

a) La investigación en estudio, concluyó que Mibanco Banco de la Microempresa S. A. Agencia Los Órganos; goza de un buen control interno, funciona de acuerdo a las normas y procedimientos internos, los cuales se encuentran socializados, cumple fielmente con los sistemas de auditoria.

La administración está a cargo del Gerente de agencia, quien es el responsable de hacer cumplir las normas y procedimientos internos, tales como: Manual de Créditos, Catálogo de productos, Manual de productos pasivos, Manual de gestión de efectivo, Manual de cobranzas y recuperaciones, Manual de Organización y Funciones, Manual y políticas de conducta Credicorp, entre otros.

b) La empresa en estudio está conformada por tres áreas específicas: Negocios, Banca de Servicio y Recuperaciones.

- El área de Negocios se encarga de los créditos, que se otorgan a través de los diferentes productos, como son: Préstamo personal, Mi equipo, Mi casa, Libre disponibilidad entre otros.

- El área de Banca de Servicio, está a cargo de la atención al usuario, brinda información sobre los productos pasivos y activos que brinda el banco, realiza el pre filtro de los posibles clientes y deriva al área de negocios para atención respectiva. Previo al desembolso, verifica que el expediente cuente con los requisitos establecidos en el manual y catálogo de productos, identifica al cliente, verifica firmas y finalmente desembolso.
- El área de recuperaciones está a cargo de la cartera castigada, créditos otorgados a clientes los cuales han incumplido con sus pagos en las fechas establecidas.

Respecto al componente Evaluación de Riesgos:

- a) Cuenta con técnicas para identificación y evaluación de riesgos, la agencia reporta a la división de riesgo cada incidente de operación, el cual es registrado para llevar el control de la frecuencia de ocurrencia de los mismos y el tiempo transcurrido, de esta manera se establecen estrategias de prevención.
- b) Cuenta con un plan de contingencias, en el cual se detalla el horario de atención, características de seguridad: alarmas, cámaras, etc y acciones a seguir en caso de siniestros.
- c) Posee tecnología idónea, para la realización de sus operaciones y asegurar de esta manera la continuidad del negocio, posee un sistema bancario donde se elaboran, administran y realizan las actividades diarias de las diferentes áreas, interconectadas entre sí, facilitando la supervisión de los mismos. La agencia en

estudio esta implementado con: equipos de cómputo, software, sistemas de alarmas, etc, para el funcionamiento adecuado.

d) Tiene designado ambientes específicos para el resguardo de valorados, cuadernillos, cumpliendo de esta manera con las políticas de custodia de documentos.

Respecto al componente Actividades de Control:

a) Tiene Licencia de Funcionamiento, la cual es publicada en el área de atención al público.

b) Cuenta con Libro de Reclamaciones y banca por teléfono; las quejas consultas y reclamos son atendidos a través de tres canales:

- Virtual a través de la página Web Mibanco.
- Presencial en las oficinas a nivel nacional, en el área de atención al usuario.
- Telefónicamente a través de Banca por teléfono, sistema de atención al cliente instalado en las oficinas de Mibanco a nivel nacional.

c) Cuenta con un manual de organización y funciones adaptados a cada área, y los cuales están debidamente socializados y se encuentra al alcance del personal interno a través de su portal Intranet.

d) Cuenta con una estructura organizacional (organigrama), a nivel de institución Mibanco está dividida por Regiones, cada región cuenta con Agencia Matrices y cada agencia matriz tiene a cargo varias agencias y OBN.

e) El personal tiene definidas sus funciones y responsabilidades, los cuales se encuentran detallada en el MOF, además posee un manual de sanciones y amonestaciones.

f) Las Remuneraciones del personal son canceladas oportunamente, a inicios de año se publica en el portal interno el cronograma de pago del presente año.

g) Utiliza diversos canales de pago, para dar facilidades a los clientes como es: Cajeros de BCP, Agentes, BN y oficinas Mibanco.

h) Se realizan arquezos sorpresivos de caja con periodicidad semanal, con respecto a bóveda es un arqueo sorpresivo y otro al 100% durante el mes, al final del día se realiza la liquidación de cuentas, cuadros a través de reportes, utilizando el sistema bancario interno.

i) Realiza capacitaciones al personal de manera presencial y virtual; las capacitaciones presenciales se dan en el caso de los diferentes diplomados que brinda a los colaboradores con las universidades en convenio, y capacitaciones virtuales es sobre políticas, productos y procedimientos.

Respecto al componente Información y Comunicación:

a) Los canales de comunicación entre la dirección y los niveles de la empresa es horizontal, utilizan como medio el correo corporativo, el portal Web interno:

donde se publican los boletines informativos mensuales a nivel de institución, el sistema interno Mesa de partes, donde se centralizan los requerimientos solicitados por áreas, tales como: publicidad, mantenimientos, anticipos, etc.

b) La planificación de las actividades es comunicada en forma oportuna, mediante correos, boletines, cartas.

c) El Gerente de Agencia y Jefe de Banca informa a Jefatura inmediata cualquier inconveniente que se presenten con el personal, usuarios y proveedores, analizando las quejas y atendiendo las peticiones, y ellos se encargan de elevarlos a la gerencia.

d) La comunicación con el público se da a través de la atención al usuario, donde se le brinda toda la información acerca de costos, servicios y se absuelve cualquier duda.

e) Las quejas, solicitudes o reclamos, son registrados en sistema interno, los cuales se asignan al área legal, quienes son los encargados de dar respuesta a las mismas, se tiene como plazo interno para la absolución de una queja o reclamo tres días como máximo, pero de acuerdo a ley la entidad tiene 30 días para dar solución.

f) Brinda información oportuna a la gerencia para la toma de decisiones a través de los diferentes reportes, liquidaciones, avance de metas, para seguir monitoreando oportunamente el cumplimiento de los objetivos institucionales y aplicar eficazmente estrategias.

Respecto al componente Supervisión y Monitoreo:

a) De acuerdo a la estructura organizacional se cuenta con personal capacitado para la supervisión de los procedimientos de control interno, dentro de la agencia es gerente de agencia y jefe de Banca, a nivel de institución la división de auditoría.

b) El departamento de control interno se encuentra en Oficina Principal – Lima, las actividades de supervisión y monitoreo se realizan de la siguiente manera:

- Jefes de Banca, Gerente Zonal y Jefe de Recuperaciones realizan supervisiones mensuales a las oficinas a cargo.
- Supervisores Regionales cada tres meses, y anualmente realizan auditorías internas.

A través de las supervisiones verifican el cumplimiento de las disposiciones contenidas en las normas emitidas por las autoridades competentes del país SBS, BCRP, INDECOPI, etc y el propio sistema normativo.

c) Los controles han permitido reducir el impacto de los riesgos y que estos no se materialicen, para ello los identifican a través de incidentes de operación y eventos de pérdida.

d) Los manuales son de libre acceso al personal, se encuentran publicados en el portal interno, y son utilizados como herramienta de consulta para la ejecución de los procedimientos operacionales.

e) La calidad de servicio brindada es supervisada mensualmente, a través de llamadas telefónicas a clientes, índice de satisfacción agencias (encuesta a clientes en agencia), visita sorpresiva a sus negocios, pero aún no se tiene un proceso definido.

f) Las jefaturas respectivas, realizan la verificación mensual de los reportes, liquidaciones, etc, y determinan a través de calificaciones como: Satisfactorio, aceptable, deficiente, la operatividad de la agencia, las observaciones realizadas tienen un plazo de subsanación y deben establecer a su vez medidas correctivas para evitar reincidencias.

4.2.3 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.

V. CONCLUSIONES

5.1 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 midiendo 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) Según 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.

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.

c) 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.

5.2 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:

Area 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 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, la distribución 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:

- a) 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.

5.3 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 Organos 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 Organos 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 Organos no sólo cuenta con normas y procedimientos, si no que asegurar su correcta aplicación.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias Bibliográficas

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

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

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

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

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

Flores & Zamora (2010). En su Tesis: “*Modelo de un sistema de control interno para la Banca Ecuatoriana*”, disponible en: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/2379/1/T-ESPE-014570.pdf>.

Gutiérrez (2015). En su Tesis: “*Diseño e implementación de un sistema de generación automática de claves para cerraduras electrónicas para las bóvedas del Banco Guayaquil*”, disponible en: <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/31361>.

Larrán (2007). En su Investigación: “*La Banca por internet como innovación tecnológica en el sector Bancario*”, disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2741/274120280008.pdf>.

- Luesma & Meléndez (2011).** En su artículo: “*Control interno de las entidades financieras: funciones de control y riesgo reputacional*”, disponible en: http://www.fef.es/new/publicaciones/papeles-de-la-fundacion/item/download/1059_e6b3f47fe748b33a53f66b952e462c19.html.
- Martínez (2015).** En su artículo que publicó en la revista *Increscendo* “*Sobre riesgo de Inst. Financieras*”, disponible en: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/>
- Ordoñez (2012).** En su Tesis: “*Sistema de control interno de la Información Financiera en Entidades Cotizadas*”, disponible en: <https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/consulta/registro.cmd?id=143327>
- Paz & Dávalos (2014).** En su tesis: “*La contabilidad como herramienta de gestión y su incidencia en la toma de decisiones, en el área de operaciones del Banco Financiero de la ciudad de Trujillo en el año 2013-2014*”, disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/344>
- Sagastegui (2015).** En su tesis: “*Desarrollo de nuevos servicios en entidades financieras de la ciudad de Piura, Perú*”, disponible en: <http://pirhua.udep.edu.pe/handle/123456789/2277>.
- Taboada (2015).** En su artículo: “*Si la población se capacita, defiende sus derechos ante el sistema financiero*”, disponible en: <http://udep.edu.pe/hoy/2015/si-la-poblacion-se-capacita-defiende-sus-derechos-ante-el-sistema-financiero/>
- Turpo (2013).** En el artículo publicado en el diario *La república*: “*Bancos obligados a recibir el pago de deudas adelantadas*”, disponible en: <http://larepublica.pe/25-05-2013/bancos-obligados-a-recibir-el-pago-de-deudas-adelantadas>
- Trivelli (2013).** En su artículo “*Inclusión financiera, un reto que tenemos que atender*”, publicado en el diario *Perú 21*, disponible en: <http://peru21.pe/opinion/inclusion-financiera-reto-que-tenemos-que-atender-2159555>
- Walter B. Meigs (s.f.).** En el Tomo I del libro "Principios de Auditoría" En el documento conocido como *Standars para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna*), disponible en: https://books.google.es/books/about/Principios_de_auditor%C3%ADa.html?hl=es&id=cb08AAAACAAJ

6.2. Linkografía

<http://economiaempresarial.blogia.com/2009/052801-el-control-interno-en-la-economia-empresarial.php>

<http://www.consumoteca.com/economia-familiar/economia-y-finanzas/entidad-financiera/>

<http://www.mibanco.com.pe/repositorioaps/data/1/1/1/jer/clasificacion-de-riesgo/files/Informe%20Mibanco%20Junio%202014.pdf>

<http://www.mibanco.com.pe/categoria/historia-de-la-union>

http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/pdf/Glosario_completo_bancafacil.pdf

6.3. Anexos

Anexo 1 CONSULTA RUC

REPRESENTANTES LEGALES DE 20382036655 - MIBANCO - BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.

La información exhibida en esta consulta corresponde a lo declarado por el contribuyente ante la Administración Tributaria.

Documento	Nro. Documento	Nombre	Cargo	Fecha Desde
DNI	07788319	FRANCO AGUILA EDUARDO ALBERTO	GERENTE	22/02/2007
DNI	07877834	SOTELO REBAGLIATI CARLOS GUILLERMO	GERENTE	02/03/2015
DNI	07943334	URTEAGA CROVETTO PERCY	GERENTE GENERAL	01/05/2014
DNI	08230065	MARTINEZ RUBIO MARIA DEL PILAR	CONTADOR	17/06/2010
DNI	09303851	FLORES ARMIJO JORGE LUIS	GERENTE	02/03/2015
DNI	09341814	CHAVEZ BELLIDO ADRIANA RUTH	GERENTE	02/11/2012
DNI	10207986	NACARINO BENAZAR DANIEL ARTURO	APODERADO	25/11/2014
DNI	10804236	RAMIREZ CAMPOS MARIELA PAULA	GERENTE	02/03/2015
DNI	18021946	AVILA ORTIZ LINDA YZELA	GERENTE	02/03/2015

Número de RUC:	20382036655 - MIBANCO - BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA		
Nombre Comercial:	MIBANCO		
Fecha de Inscripción:	15/01/1998	Fecha de Inicio de Actividades:	14/02/1998
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	CAL.DOMINGO ORUE NRO. 165 RES. URB. LIMATAMBO (ALTURA CDRA. 42 PASEO DE LA REPUBLICA)LIMA - LIMA - SURQUILLO		
Sistema de Emisión de Comprobante:	COMPUTARIZADO	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	<input type="text"/>		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	<input type="text"/>		
Sistema de Emision Electronica:	-		
Emisor electrónico desde:	-		
Comprobantes Electrónicos:	-		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2013		

Anexo 2



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

Aplicado a la Empresa Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A Agencia Los Órganos - Talara, 2015; para determinar las principales características de control interno administrativo.

FORMATO DE ENTREVISTA

Encuestado : Marvin Abel Calle Troncos
Cargo : Gerente de Agencia
Fecha : Marzo – 2016.
Encuestador(a) : Juliana Lisbeth Alemán Canales

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 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
	TOTAL	4	1

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	¿El área de Banca y servicio cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?	X	
5	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?	X	
6	¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?	X	
	TOTAL	6	0

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Cuenta la empresa con Autorización y Licencia de funcionamiento vigente?	X	
3	¿Cuenta la empresa con Libro de Reclamaciones de acuerdo a Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM	X	
5	¿Cuenta la empresa con Manual de políticas y procedimientos actualizados?	X	
6	¿Los procedimientos se encuentran adoptados y divulgados?	X	
7	¿Cuenta la empresa con una estructura organizacional actualizada?	X	
8	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?	X	
9	¿Los niveles de autoridad y responsabilidad facilitan la toma de decisiones?	X	
10	¿Se realizan evaluaciones a la calidad del servicio?	X	
11	¿Se verifican los saldos de las cuentas y se constatan con	X	

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPUESTAS	
		SI	NO
	los reportes del sistema? (Arqueos).		
12	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones al personal?	X	
13	¿Para efecto de pagos, se utilizan los instrumentos establecidos según la Norma de Bancarización?	X	
14	¿Cuál de los siguientes aspectos considera prioritario en una acción de Control Interno?		
a)	La protección de activos		
b)	La obtención de información adecuada		
c)	Promover la eficiencia y eficacia operativa	X	
d)	Adhesión a las políticas de la entidad		
16	¿Cree usted que es necesario considerar las observaciones en el informe del Control Interno?	X	
17	¿Considera conveniente la aplicación de acciones correctivas como parte de Control Interno?	X	
18	¿Considera usted que el cumplimiento de las normas de Control Interno ayudan a mejorar el proceso administrativo en el banco?	X	
	TOTAL	18	0

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Se encuentran definidos los canales de comunicación entre la Dirección y todos los niveles de la empresa?	X	
2	¿La comunicación ha facilitado el flujo de información descendente, ascendente y transversal contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?	X	
3	¿La planificación de las actividades es comunicada oportunamente?	X	
4	¿La administración informa a gerencia sobre inconvenientes con los proveedores y usuarios?	X	
5	¿Las quejas, peticiones o reclamos, son registrados y analizados?	X	
6	¿Se revisa y actualiza de ser necesario, los métodos y recursos para satisfacción de los usuarios?	X	

N°	PREGUNTAS COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	RESPUESTAS	
		SI	NO
7	¿Cuenta con Área de atención al usuario, que facilite el acceso a información sobre los servicios ofrecidos por la empresa?	X	
8	¿Se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados en la organización?	X	
9	¿La información proporcionada a gerencia es confiable para la toma de decisiones?	X	
	TOTAL	9	0

	PREGUNTAS COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	¿Existe un profesional calificado que supervise que se cumplan los procedimientos control interno establecidos?	X	
2	¿Se realiza seguimiento a los controles determinados?	X	
3	¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen?	X	
4	¿En caso de materializarse, los controles han permitido reducir el impacto de los riesgos?	X	
5	¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?	X	
6	¿El Manual de procedimientos es de libre acceso al personal?	X	
7	¿El Manual de procedimientos es utilizado como herramienta de consulta?	X	
8	¿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	
9	¿La empresa supervisa que los nuevos procedimientos estén comprendidos al 100% por el personal de Banca?		X
	TOTAL	8	1

Gracias por su apoyo en la investigación

Anexo 3

CRONOGRAMA GANTT

I.- ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2016		
	FEB.	MAR.	ABR.
Presentación del Proyecto de Tesis	X		
Recolección de información	X	X	
Elaboración del informe de Tesis		X	X
Presentación del Informe de Tesis			X
Sustentación y Defensa de la tesis			X

II.- PRESUPUESTO

BIENES

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/.
Dispositivo USB	01	Unidad	35.00
TOTAL S/.			35.00

SERVICIOS

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio	
			Unitario	Total
Internet	50	Horas	1.00	50.00
Movilidad	20	Pasajes	15.00	400.00
Taller	01			1,700.00
				2,150.00

III.- RESUMEN DEL PRESUPUESTO

RUBRO	IMPORTE
Bienes	35.00
Servicios	2,150.00
TOTAL S/.	2,185.00

VII. FINANCIAMIENTO

Totalmente Autofinanciado por el alumno investigador.