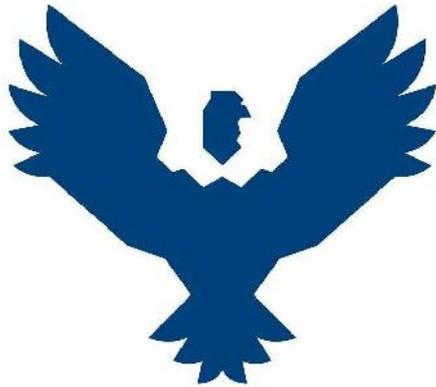




UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES.
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD.



TESIS

**“Sistema de Control Interno de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de
Arequipa S.A.-Agencia Sicuani. Cusco - Periodo 2020”**

Presentado por:

Bach. Ana Gabriela Ccarita Sara

Para optar el Título Profesional de
Contador Público.

Asesora:

Dra. Susana Ticona Mamani

CUSCO – PERÚ

2021



Presentación

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.

De conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Contabilidad, pongo a su consideración el tema de investigación **“Sistema de Control Interno de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa S.A-Agencia Sicuani. Cusco. Periodo 2020”**, con el objetivo de optar al Título Profesional de Contador Público y poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en la Universidad Andina del Cusco.

Autora.

Bach. Ana Gabriela Ccarita Sara



Agradecimiento

A Dios, por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera. A la universidad andina del cusco por ser nuestro centro de formación integral. **Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A-Agencia Sicuani. Cusco.** por brindarme el apoyo en cuanto al acceso de toda su información necesaria lo cual hizo posible la siguiente investigación. A mis padres, a mi asesora Dra. Susana Ticona Mamani, a los dictaminantes Mg. Estela Quispe Ramos, Mg. Ana Milagros Juárez Mamani, y replicantes Dra. Miriam Imelda Yépez Chacón, Mg. Edwin Isidro Flores Ortega por apoyarme en todo momento, por los valores que me ha inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida.

Ana Gabriela.



Dedicatoria

A mis Padres por su apoyo, consejos, amor, por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar.

Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios para conseguir mis objetivos.

A mi hermana por estar siempre presente, acompañándome para poder realizarme. Por ustedes he logrado cumplir una meta más en mi vida.

Ana Gabriela.



Nombre y apellidos del jurado de la tesis y del asesor

Jurado Dictaminante:

Mg. CPC. Estela Quispe Ramos

Mg. CPC. Ana Milagros Juárez Mamani

Jurado Replicante:

Dra. Miriam Imelda Yépez Chacón

Mg. Edwin Isidro Flores Ortega

Asesora:

Dra. Susana Ticona Mamani



Índice

Presentación	II
Agradecimiento	III
Dedicatoria	IV
Nombre y Apellidos del Jurado de la Tesis y de la Asesora.....	V
Índice	VI
Índice de Tablas	XI
Índice de Figuras.....	XII
Resumen.....	XIII
Abstract	XIV

Capítulo I

Introducción

1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Formulación del Problema.....	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Justificación	5
1.3.1 Conveniencia.....	5
1.3.2 Relevancia social.....	5
1.3.3 Implicancias prácticas	5
1.3.4 Valor teórico.....	5
1.3.5 Utilidad metodológica.....	6
1.4 Objetivos de Investigación.....	6



1.4.1	Objetivo general	6
1.4.2	Objetivos específicos	6
1.5	Delimitación del estudio	7
1.5.1	Delimitación espacial	7
1.5.2	Delimitación temporal.....	7

Capítulo II

Marco Teórico

2.1	Antecedentes de la investigación	8
2.1.1	Antecedentes Internacionales	8
2.1.2	Antecedentes Nacionales	10
2.1.3	Antecedentes Locales	13
2.2	Bases Teóricas	16
2.2.1	Control interno	16
2.2.2	Sistema de control interno.....	16
2.2.3	Importancia del sistema de control interno	17
2.2.4	Objetivos del sistema de control interno	17
2.2.5	Elementos y principios básicos del sistema de control interno	18
2.2.6	Clasificación del sistema de control interno	18
2.2.7	Componentes del sistema de control interno	19
2.2.8	Caja Municipalidad de Ahorro y crédito Arequipa S.A.....	26
2.3	Marco conceptual.....	33
2.3.1	Actividades de control.....	33
2.3.2	Control	33
2.3.3	Código de conducta empresarial	33



2.3.4	Control administrativo	33
2.3.5	Competencia del personal	33
2.3.6	COSO	33
2.3.7	Diseño de objetivos globales y por actividades	34
2.3.8	Ejecución y Análisis.....	34
2.3.9	Evaluación de riesgo en las actividades de control	34
2.3.10	Evaluación y reporte de resultados	34
2.3.11	Estados Financieros.....	34
2.3.12	Estado de Situación Financiera	34
2.3.13	Estado de Resultados Integral	35
2.3.14	Filosofía y estilo de operaciones	35
2.3.15	Integridad y valores Éticos.....	35
2.3.16	Identificación y análisis de los riesgos.....	35
2.3.17	Información financiera	35
2.3.18	Gestión de Riesgos	35
2.3.19	Gestión de cambios	36
2.3.20	Metodología COSO.....	36
2.3.21	Monitoreo y evaluación.....	36
2.3.22	Riesgo de crédito.....	36
2.3.23	Secreto Bancario	36
2.3.24	Supervisión.....	37
2.3.25	Seguimiento de procedimientos	37
2.4	Hipótesis	37
2.5	Variables e indicadores	37
2.5.1	Identificación de variables	37



2.5.2	Operacionalización De Variables.....	38
-------	--------------------------------------	----

Capítulo III

Método (Diseño Metodológico)

3.1	Alcance del Estudio.	39
3.2	Diseño de la Investigación.	39
3.3	Población.....	40
3.4	Muestra.	40
3.5	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	40
3.6	Validez y confiabilidad de instrumentos.	41
3.7	Plan de análisis de datos.	42

Capítulo IV

Resultados de la Investigación

4.1.	Resultados de los objetivos específicos	47
4.1.1	Resultado del objetivo específico (a).....	47
4.1.2	Resultado del objetivo específico (b) Evaluación de riesgos.....	51
4.1.3	Resultado del objetivo específico (c) Actividades de control.....	55
4.1.4	Resultado del objetivo específico (d) Información y comunicación	60
4.1.5	Resultado del objetivo específico (e) Monitoreo	64
4.2.	Resultados del objetivo general	69

Capítulo V

Discusión

5.1	Descripción de los Hallazgos más Relevantes y Significativos.	72
-----	--	----



5.2	Limitaciones del Estudio.....	75
5.3	Comparación Crítica con la Literatura Existente.....	75
5.4	Implicancias del Estudio.....	77
	Conclusiones.....	78
	Recomendaciones.....	81
	Referencias Bibliograficas.....	83
	Anexo.....	87
	Anexo 01: Matriz De Consistencia.....	90
	Anexo 02: Matriz De Instrumentos De Recolección De Datos.....	92
	Anexo 03: Instrumentos de recoleccion de datos.....	111
	Anexo 04: Validación De Instrumento.....	111



Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Puntuación de la escala de Likert aplicado a la encuesta</i>	43
Tabla 2 <i>Escala de grado y clasificación de la baremación</i>	43
Tabla 3 <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>	46
Tabla 4 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	47
Tabla 5 <i>Ambiente de control en la caja municipal de ahorro y crédito de Arequipa S.A. Agencia Sicuani Cusco periodo 2020</i>	47
Tabla 6 <i>Resultado de la dimensión ambiente de control</i>	50
Tabla 7 <i>Evaluación de riesgos en la Caja Arequipa Agencia Sicuani- Cusco 2020</i>	52
Tabla 8 <i>Resultado de la dimensión evaluación de riesgos</i>	54
Tabla 9 <i>Actividades de control en la caja Arequipa Agencia Sicuani Cusco 2020</i>	55
Tabla 10 <i>Resultado de la dimensión Actividades de Control</i>	58
Tabla 11 <i>Información y comunicación en la Agencia Sicuani Cusco 2020</i>	60
Tabla 12 <i>Resultado de la dimensión Información y comunicación</i>	63
Tabla 13 <i>Monitoreo en la Caja Arequipa Agencia Sicuani Cusco 2020</i>	64
Tabla 14 <i>Resultado de la verif, documental de la dimensión Monitoreo y supervisión</i>	67
Tabla 15 <i>Sistema de control interno en la caja Municipal de ahorro y crédito de Arequipa S.A. agencia Sicuani cusco del periodo 2020</i>	69
Tabla 16 <i>Sistema de control interno en la caja Municipal de ahorro y crédito de Arequipa S.A. agencia Sicuani cusco del periodo 2020</i>	70



Índice de figuras

Figura 1 <i>Grafico COSO</i>	19
Figura 2 <i>Organigrama de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Sicuani</i>	30



Resumen

La investigación tuvo como objetivo describir como es el "Sistema de Control Interno de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. Agencia Sicuani, Cusco periodo 2020", se ha desarrollado usando la metodología de tipo descriptivo y diseño no experimental, enfoque cuantitativo, descriptivo, bibliográfico. Se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionados a la investigación y revisión documental, aplicando a la población, 01 gerente, 04 trabajadores representantes de servicios, 21 trabajadores auxiliares de crédito, 03 trabajadores asesores comerciales y 02 trabajadores gestores de cobranza y ficha de revisión documentaria; en el presente trabajo no se formula hipótesis. Se desarrolla porque la agencia Sicuani beneficia a los diversos sectores de la población de Canchis que no contaban con respaldo financiero de la banca de operaciones activas y pasivas. La muestra es no probabilística, obteniendo como principales resultados los siguientes: Referente a la revisión bibliográfica: sostienen que la aplicación de sistema de control interno ha contribuido a mantener regular en la gran mayoría de los componentes de control interno, aplicando normas y políticas de crédito. Por otro lado afirman que existen un margen de error, políticas y procedimiento, código de conducta y otros que afectan desfavorablemente, la agencia necesitan implementar una gestión estratégica transparente que le permita un sistema de control interno favorable, si tiene el manual de funciones pero no se cumplen ni reconocen los riesgos, manifiestan que los indicadores del sistema de control interno de caja de ahorro y crédito agencia Sicuani, presentan un grado regular, ya que no cuentan con la información suficiente y no se aplica en forma integrada los componentes de control interno,

Palabras claves: Sistema de control interno, entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, monitoreo.



Abstract

The objective of the investigation was to describe how the internal control system of the municipal savings and credit fund of Arequipa S.A. is. Sicuani Agency, Cusco period 2020, has been developed using the methodology of descriptive type and non-experimental design, quantitative, descriptive, bibliographic approach. The survey technique was applied and as an instrument the pre-structured questionnaire with questions related to the investigation, applying to the population, 01 manager, 04 service representative workers, 21 credit auxiliary workers, 03 commercial advisory workers and 02 collection manager workers; no hypotheses are formulated in the present work. It is developed because the Sicuani agency benefits the various sectors of the population of Canchis that did not have financial backing from the active and passive banking operations. The sample is non-probabilistic, obtaining the following main results: Regarding the bibliographic review: they maintain that the application of the internal control system has contributed to maintaining regularity in the vast majority of the internal control components, applying credit standards and policies. On the other hand, they affirm that there is a margin of error, policies and procedures, code of conduct and others that adversely affect the agency, they need to implement a transparent strategic management that allows a favorable internal control system, if it has the manual of functions but not The risks are met or recognized, they state that the indicators of the internal control system of the Sicuani savings and loan agency show a regular degree, since they do not have sufficient information and the internal control components are not applied in an integrated manner.

Keywords: Internal control system, control environment, risk assessment, control activities, information and communication, monitoring.



Capítulo I

Introducción

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad, las instituciones financieras necesitan establecer adecuadamente el sistema de control interno sobre las actividades que realiza, para la protección de sus intereses, a efectos, de disminuir riesgos de fraudes o errores debido que, el control interno es reconocido a nivel internacional por representar una poderosa herramienta de gestión corporativa en las empresas del sector financiero, experiencias de su aplicación en bancos y cooperativas en Argentina, como en el Nuevo Banco Santa Fe y en Colombia en el Banco de Bogotá y otros países vecinos, hacen que el control interno tenga una reputación de éxito en el manejo contable y administrativo de los aspectos más vulnerables de este tipo de empresas. Actualmente se recomienda a toda organización de esta naturaleza la implementación de un sistema de control interno para alcanzar los objetivos trazados en su misión y visión, al encaminar, el mismo, a todas las áreas y sus responsables hacia un uso efectivo y eficaz del total de sus recursos.

En nuestro país, a pesar de que tenemos casos de éxito como el del Banco del Crédito del Perú, Mi Banco, Prima AFP entre otros, un importante porcentaje de las entidades crediticias del sistema financiero, actualmente tienen serias falencias con respecto al orden y correcto uso de los recursos humanos y materiales e inmateriales; el control interno surge como un tema muy frecuente y una opción tangible, en el proceso de dar solución al caos que se identifica en estas instituciones. El desorden en los procesos, el poco acompañamiento, la eficacia de los directivos y gerentes es una constante en esta problemática.

En el ámbito local, no son pocas las empresas que acuden al control interno para solucionar sus problemas de ordenamiento, cada día más empresas e instituciones dan pasos hacia la implementación del control interno en sus procesos contables administrativos y operativos, obteniéndose resultados muy favorables, debemos reconocer el interés surgido por



los socios, y gerentes con relación a buscar soluciones en el control interno en el proceso de dirigir a las empresas que tienen bajo su responsabilidad. El control interno es una herramienta eficaz en el proceso de identificar de manera oportuna las desviaciones que se dan en los diversos procesos internos de la entidad y que desencadenarían en un progresivo fracaso en relación con su misión o visión planteadas en la entidad financiera. Con un Control interno adecuado y oportuno la institución financiera tendrá una postura de prevención en cuanto al surgimiento de algún imprevisto en alguna área, pues en el control interno se previene precisamente esas situaciones las cuales son manejadas y no alcanzan mayor protagonismo.

Caja Arequipa S.A., empresa dedicada a la micro intermediación financiera, inició operaciones el 10 de marzo de 1986 con el objetivo de beneficiar a los diversos sectores de la población que no contaban con respaldo financiero de la banca tradicional, su primer local fue la Agencia Selva Alegre, con dirección en la calle Mariscal Benavides 101-Cercado. La Caja Arequipa tiene en la actualidad más de 180 agencias en todos los departamentos del país y emplea a más de 4000 colaboradores, es una institución crediticia que ha tenido un importante crecimiento no solo en el sur del país, donde nació como proyecto, sino como se mencionó podemos ver agencias en todos los departamentos del Perú (Caja Arequipa, 2019)

La Caja Arequipa S.A., siendo una entidad que alcanza una magnitud importante, es lógico pensar que en ese proceso de crecimiento vertiginoso algunos aspectos operativos queden de lado, como el ordenamiento interno de las operaciones tanto administrativas contables y operativas, lo cual genera poca transparencia en los procesos de las áreas internas mencionadas, lo cual podría generar situaciones que afecten el correcto funcionamiento de la entidad.

El problema principal se ha visualizado la falta de sistema de control Interno que se viene dando dentro de la Caja Municipal Arequipa Agencia -Sicuani de la Provincia de Canchis, se evidencia que existe un desorden y falta de responsabilidad de los trabajadores frente a los



clientes el cual genera incumplimiento de sus funciones dejando en segundo orden , ambiente de control, evaluación de riesgo ,actividades de control, información y comunicación y monitoreo permanente sobre todo en las operaciones activas y pasivas y no refleja la verdadera dimensión del cumplimiento de los objetivos y metas, la presencia de las falencias afecta la eficiencia y eficacia en sus áreas, no se reconoce el control interno como una herramienta , no se comparte la idea de su importancia con los colaboradores, al parecer no se identifica procesos programados del sistema de control interno ni cumplir los objetivos (misión, visión) esta falta de control interno en la Caja Municipal Agencia Sicuani, puede suscitarse actos de desviación de fondos, a falta de la implementación de un personal que supervise, monitoreo para llevar un control interno adecuado de la entrada y salida de dinero.

En la actualidad la Caja Arequipa Agencia Sicuani debe contar con la implementación de control interno para asegurar el correcto funcionamiento de la entidad y en consecuencia la buena gestión administrativa, contable y financiera. Al realizar la entrevista al gerente de la Agencia Caja Arequipa -Sicuani, personal de área de ventas y otros quienes colaboran que en la agencia carece de control interno, clientes que no cumplen en cancelar los créditos en el plazo establecido, afecta la liquidez económica.

La presente investigación denominado **“Sistema de Control Interno de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A-Agencia Sicuani. Cusco. periodo 2020”**, pretende dar solución a este problema con la asignación de funciones a un personal en el cargo de área de control interno y la mejora de los (IG) de tal manera que cada trabajador cumple sus funciones con responsabilidad previo registro en el sistema de control interno aplicando normas y políticas de crédito, la agencia necesitan implementar una gestión estratégica transparente que le permita un sistema de control interno favorable y evitar que la entidad financiera llegue a liquidarse

En caso de persistir el problema el gerente de la agencia y otros colaboradores no



podrán cumplir un adecuado procedimiento de sistema de control interno y sus componentes sobre las actividades diarias que realiza por desconocimiento y desinterés se encuentran retrasados y desordenados situación que se puede solucionar con la asignación de un personal especializada en el cargo de control interno y capacitación e implementación del sistema de control interno y los componentes a todos los colaboradores sobre ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo, que optimicen y puesta en práctica el código de conducta, logre metas financieras, cumplimiento de las líneas de autoridad, con un buen clima laboral favorable, promover cultura de administración de riesgos, políticas para el logro de objetivos, la información de los resultados anuales sean monitoreados. la correcta ejecución de procedimiento y la mejora del servicio de la entidad a favor de la población, esto debido a que las entidades financieras prefieren minimizar riesgo y pérdidas generando la mejora del funcionamiento de sus actividades y atención a los clientes en condiciones óptimas.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo es el Sistema de Control Interno en la Caja Arequipa S.A.-Agencia Sicuani, Cusco 2020?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo es el ambiente de control en la Caja Arequipa Agencia Sicuani - Cusco 2020?
- b) ¿Cómo se desarrolla la evaluación de riesgos en la Caja Arequipa Agencia Sicuani - Cusco 2020?
- c) ¿Cómo son las actividades de control en la Caja Arequipa Agencia Sicuani-Cusco 2020?
- d) ¿Cómo se identifica la información y comunicación en la Caja Arequipa Agencia



Sicuani - Cusco 2020?

e) ¿Cómo se realiza el proceso de monitoreo en la Caja Arequipa Agencia Sicuani-Cusco 2020?

1.3 Justificación

1.3.1 Conveniencia

El presente trabajo de investigación es conveniente para la Caja Municipal Arequipa Agencia Sicuani y es como modelo a reflejar el uso correcto y adecuada del sistema de control interno que favorece a la entidad materia de estudio.

1.3.2 Relevancia social

La presente investigación que se desarrolló presenta resultados importantes sobre el sistema de control interno, información que es útil para el gerente y para el personal de la Caja Municipal Arequipa-Agencia Sicuani, así mismo es útil porque optimizando el control interno es factible brindar un mejor servicio por la entidad financiera a los clientes.

1.3.3 Implicancias prácticas

Con la presente investigación, proporcionó recomendaciones para optimizar el control interno de la Agencia Sicuani, con la finalidad de garantizar un servicio de calidad para el usuario, además dio lugar a la aplicación de conocimientos teórico práctico sobre el sistema de control interno y sus componentes adecuados a la Caja Arequipa Agencia Sicuani.

1.3.4 Valor teórico

Con la presente investigación se pudo conocer el estado en el que se encuentran el control interno de la Caja Arequipa Agencia Sicuani tiene un aporte teórico, brindara un importante análisis y un valioso conjunto de conocimientos en relación con el control interno de la Caja Arequipa Agencia Sicuani. Además de servir como guía para posteriores trabajos en la rama del control interno.



1.3.5 Utilidad metodológica

Con la presente investigación, desde el punto de vista metodológico se promovió el instrumento de recolección de datos que ayudo a estudiar adecuadamente a la población y sirvió como ayuda metodológica para los investigadores en la realización de futuros trabajos de investigación permitiéndoles aplicar instrumentos como el cuestionario para el gerente y colaboradores y ficha de análisis documental recabando en la información de la Caja Arequipa Agencia Sicuani en el periodo 2020, para una adecuada investigación del trabajo.

1.4 Objetivos de Investigación

1.4.1 Objetivo general

Describir como es el Sistema de Control Interno de la Caja Arequipa. Agencia Sicuani. Cusco 2020.

1.4.2 Objetivos específicos

a) Describir cómo es el ambiente de control en la Caja Arequipa Agencia Sicuani. Cusco 2020.

b) Identificar cómo se desarrolla la evaluación de riesgos en la Caja Arequipa Agencia Sicuani. Cusco 2020.

c) Describir como se realizan actividades de control en la Caja Arequipa Agencia Sicuani. Cusco 2020.

d) Describir como se identifica la información y comunicación en la Caja Arequipa Agencia Sicuani. Cusco 2020.

e) Describir como se realiza el proceso de supervisión en la Caja Arequipa Agencia Sicuani. Cusco 2020.



1.5 Delimitación del estudio

1.5.1 Delimitación espacial

La presente investigación, está considerada, por la entidad Caja Arequipa Agencia Sicuani, que se encuentra ubicada en el distrito de Sicuani, provincia de Canchis, Departamento del Cusco.

1.5.2 Delimitación temporal

La investigación se desarrolló en el periodo 2020.



Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Según la tesis “*Control Interno de la cartera de créditos y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Minga LTDA 2016*”, presentado por Bach. Susana Piedad Zavala Oña, para optar al Grado Académico de Magister en Gestión Financiera en la Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador, en el año 2016. • **Objetivo general:** Evaluar el control interno de la cartera de crédito y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., para el mejoramiento de sus principales indicadores como liquidez, rentabilidad, activos productivos, solvencia patrimonial. **Metodología de la investigación:** método Científico • **Conclusión:** De la revisión efectuada se determina que existe incumplimiento de los lineamientos, políticas y procedimientos establecidos en el Manual y Reglamento de Crédito, así también no se considera algunos aspectos de las Resoluciones emitidas por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera en torno a la gestión del crédito; el personal de crédito desconoce la normativa indispensable para el desenvolvimiento de su trabajo, no se aplican principios y valores establecidos en el 29 código de ética, el análisis técnico es incorrecto, y se omiten el normal procedimiento de aprobación de créditos. El incumplimiento de la normativa y políticas de crédito generan mayores costos y gastos a la entidad, no solamente por la gestión de cobranza que se debe emprender (recursos humanos, viáticos), también está el gasto para cubrir el riesgo de la cartera improductiva, es decir las provisiones específicas, sin mencionar las genéricas, las mismas que se constituyen por evidenciar en supervisiones del ente de control, deficiencias en la disposición y aplicación de políticas y procedimientos o incumplimiento en el manejo de la información de expedientes o inconsistencias en el registro de la información, lo cual repercute



en la rentabilidad y por ende en la solvencia de la Cooperativa. (Zavala O., 2016)

Según la tesis :Pedroza E. (2016), tesis titulada: *“El sistema de control interno y su contribución en la gestión empresarial: caso entidades cooperativas”*, para optar al título profesional licenciado en Contaduría Pública, en el Programa de Contaduría Pública de la Universidad del Valle, cuyo objetivo es: Identificar como puede contribuir el sistema de control interno en la gestión empresarial de las entidades cooperativas, la metodología utilizada es la siguiente: la investigación tiene método deductivo, con alcance descriptivo, exploratorio; la población es como sigue: las cooperativas de ahorro y crédito colombianos y la muestra es la misma que la población. Concluye la investigación: que el sistema de control interno es necesario en cualquier tipo de entidad y más aún en el tipo de entidades como son las Cooperativas que tienen ciertos valores y principios que implica una responsabilidad social inmensa, por lo que es innegable la necesidad de que exista controles internos que velen por que no se desajuste los fines y objetivos principales, y sí, el Sistema de Control Interno contribuye a la gestión empresarial, ya que se convierte en uno de los elementos para lograr que una cooperativa sea viable y cumpla con sus finalidades; su contribución está basada en que logra minimizar los riesgos, posibilita que se revisen y se cumplan los procedimientos y procesos de conformidad con las políticas y norma establecidas, además porque se convierte en una garantía para el gestor de la entidad, pues la información, informes, con los que trabajan son confiables.

Según la tesis : Cordero E. C. y Sánchez S. B. (2014), *“Propuesta de un manual de procedimientos para mejorar el control interno en el área operativa financiera de la Cooperativa Alfonso Jaramillo León "Caja”*, para optar al Título Profesional Contador Público Auditor, en la Escuela de Contabilidad Superior y Auditoría de la Universidad de Cuenca, cuyo objetivo es: establecer una adecuada estructura de control interno que facilite el cumplimiento de los objetivos y metas trazados por la cooperativa “CAJA”, la metodología utilizada es la



siguiente: La investigación tiene el enfoque cuantitativo. Se concluye que la propuesta de manual de procedimientos servirá como guía en la realización de las funciones del personal, ya que detalla en forma clara las actividades básicas en los procesos claves llevados a cabo en los distintos departamentos, permitiendo una mayor eficiencia y confiabilidad en la operaciones, con el único fin de brindar un mejor servicio a los socios y sociedad en general, cumpliendo a cabalidad con las disposiciones dadas del sistema cooperativo y financiero para de esta manera contribuir en el desarrollo económico del país. El trabajo conjunto que se tuvo con el personal de CAJA durante la investigación, fue de gran valor, pues nos permitió obtener información concisa y detallada de las actividades, recursos y áreas implicadas en tales procesos.

Aclarando existe limitaciones de antecedente internacional sobre sistema de control interno de la caja Municipal de Ahorro y Crédito.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Ruiz, (2018), realizó un estudio sobre tesis titulada “*Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: caso “caja municipal de ahorro y crédito de Ica s.a.” - “caja municipal de ahorro y crédito de Ica S.A.” -2017*, para optar al Título Profesional Contador Público. La investigación tuvo como objetivo describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de “Caja Municipal de Ahorro y crédito de Ica S. A”- Agencia San Vicente Cañete, 2017. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo y diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica del cuestionario y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o representante de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: sostienen que la aplicación del control interno ha contribuido a mantener un buen control interno, aplicando normas y políticas de crédito para las entidades financieras. Por otro lado,



afirman que existe un margen de error e ineficiencia, políticas y en procedimientos que 37 afecta desfavorablemente la gestión de las cajas municipales de créditos, necesitan implementar una gestión estratégica transparente que le permita un control favorable. Respecto a la aplicación del caso: Se ha podido evidenciar la empresa tiene un área de control interno en la central, pero en la agencia San Vicente de Cañete no tiene un área implementada, asimismo el encargado es el administrador el que se encarga de cumplir con las políticas y normas de la empresa. Deficiencia en el reconocimiento de riesgos, si tiene el manual de funciones, pero no se cumplen ni reconocen los riesgos en medida operacional. Finalmente se concluye que: la aplicación del control interno es necesaria para controlar las áreas de una empresa.

Mori (2018), tesis titulada *“Implementación del sistema de control interno y su eficacia en la gestión contable de la cooperativas de ahorro y crédito del cercado de lima”*, para optar al Título Profesional Contador Público, en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo es: determinar de qué manera la implementación del sistema de control interno incide en la eficacia de la gestión contable de las cooperativas de ahorro y crédito del Cercado de Lima. La investigación tiene el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal. La población es la siguiente: de 51 trabajadores, funcionarios y directivos de la Cooperativa de Ahorro y crédito Tocache Ltda. y la muestra está conformada por 14 trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Concluye la investigación: que la implementación del sistema de control interno incide en la eficacia de la gestión contable de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cercado de Lima, dada la importancia y debido a estos aspectos, se ha tenido como consecuencia el mejoramiento de diversos aspectos de dicha gestión contable como por ejemplo la planificación organizacional, el registro y control de la información financiera y finalmente del proceso de toma de decisiones. Por otro lado, la supervisión del sistema de control interno incide en la planificación organizacional de las



Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cercado de Lima, siendo necesario que las gerencias puedan comprender la importancia de utilizar esta herramienta pues la planificación es la base de las decisiones que permiten que la empresa perdure en el tiempo, para ello es necesario que la gerencia pueda utilizar una serie de instrumentos como el plan estratégico, análisis costo beneficio, etc. La inspección realizada por el control interno incide en el registro y control de la información financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cercado de Lima, dicho control interno permite mejorar la capacidad de registrar y controlar la información financiera de manera eficiente, lo cual va permitir en los diversos casos tener una repercusión positiva en los resultados del ejercicio. La evidencia documental examinada por el área de control interno incide en la toma de decisiones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cercado de Lima de manera directa, dicha evidencia documental permite tomar decisiones en base a sustentos que permitan un mejor desarrollo dentro de las Cooperativas, así como la manera en que se encuentre organizada asegure su custodia y/o consulta, con lo cual se valida la calidad de las decisiones que pueden tomarse en base a su contenido.

López V.N. (2017), tesis titulada “*Implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas y sus incidencias en la entidad financiera mi banco sucursal Ayacucho, 2016.*”, para optar el Título Profesional de Contador Público, en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Cuyo objetivo es: determinar que la implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016, la metodología utilizada es la siguiente: La investigación tiene el enfoque cuantitativo, de revisión bibliográfica documental mediante la recolección de información de fuentes como: textos, tesis, trabajos, artículos, etc. La población está conformada por 30 trabajadores de la empresa financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, y la muestra está conformada por 30 Trabajadores que laboran actualmente en la entidad Financiera Mi Banco. La investigación concluye: que la



implementación del control interno eficiente en el área de créditos de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. Así mismo evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. También que la entidad financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, no cuenta con un programa eficiente de recuperación de créditos. Así como los servidores tienen conocimiento sobre los controles eficientes y efectivos en una entidad financiera. Finalmente, que los servidores de Mi Banco en los dos últimos años han recibido capacitación sobre controles internos.

2.1.3 Antecedentes Locales

Rimachi C. (2019), tesis titulada “*El control interno y la gestión administrativa en el área de administración de la sanidad de la policía nacional del Perú Sicuani-Cusco periodo 2017.*”, para optar el Título Profesional de Contador Público, en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco. Cuyo objetivo es: determinar el control interno en la gestión administrativa en el área administración de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú Sicuani-Cusco periodo 2017, la metodología utilizada es la siguiente: el trabajo de investigación es de tipo aplicada y/o practica debido a que se trabajó con teorías existentes, de enfoque cuantitativo, porque se contrastara la información del control interno en la gestión administrativa de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú Sicuani-Cusco, mediante la recolección de datos a través de encuestas aplicadas a los 9 trabajadores, el diseño que se utilizó es no experimental debido a que no se manipulo las variables de la investigación y se asume el diseño descriptivo debido a que solo se limita a describir las principales características de las variables en estudio. La investigación concluye: que se determinó que el control interno en la Sanidad de la Policía Nacional del Perú SicuaniCusco en el periodo 2017, funciono de manera regular, porque los trabajadores que laboran en la Sanidad de la Policía Nacional del Perú Sicuani-Cusco, son profesionales de la salud; por consiguiente existe incompatibilidad de funciones administrativas, lo que permite que existan algunas deficiencias en los componentes



del control interno, por la ausencia de un conjunto de acciones, actividades, procedimientos, métodos y políticas que con lleven a la consecución de sus objetivos institucionales y las implicancias de estudio es importante porque implica directamente en el control interno que debe mejorar la Sanidad de la Policía Nacional del Perú Sicuani-Cusco con todos los componentes del control interno, dado que se relacionan entre sí para que la institución logre sus objetivos programados.

Ocsa S. y Ttito, M. (2019), tesis titulada “*Situación del control interno en la unidad de logística del hospital Alfredo Callo Rodríguez-Sicuani periodo 2018.*”, para optar el Título Profesional de Contador Público, en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco. Cuyo objetivo es: determinar la situación del control interno en la Unidad de Logística del Hospital Alfredo Callo Rodríguez -Sicuani periodo 2018, la metodología utilizada es la siguiente: el trabajo de investigación es de tipo aplicada y/o practica debido a que se trabajó con teorías existentes, de enfoque cuantitativo, porque se contrastara la información del control interno en la gestión administrativa de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú Sicuani-Cusco, mediante la recolección de datos a través de encuestas aplicadas a los 9 trabajadores, el diseño que se utilizó es no experimental debido a que no se manipulo las variables de la investigación y se asume el diseño descriptivo debido a que solo se limita a describir las principales características de las variables en estudio. La población del estudio está formada por 6 trabajadores que vendría a ser la unidad de logística y la muestra está constituida por los 6 trabajadores. La investigación concluye: que la situación actual del ambiente de control en la unidad de logística se encuentra en una etapa inicial de implementación debido a que no hay un cumplimiento de principios, normativas actualizadas y procesos, como se refleja en la tabla 1 hasta la 6 en las cuales indica que no se lleva adecuadamente el control interno existiendo una carencia de evaluación a cerca de la competencia profesional, para medir la calidad de los trabajadores, esto debido a que no hay



un órgano de control institucional, por lo tanto se tiene que hacer las recomendaciones necesarias.

Carazas, K. (2018), tesis titulada “*El control interno y la gestión de tesorería en la Empresa Odebrecht Perú operaciones y servicios S.A.C. - Madre de Dios, 2016.*”, para optar el Título Profesional de Contador Público, en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Andina del Cusco. Cuyo objetivo es: determinar la relación entre el control interno y la gestión de tesorería en la empresa Odebrecht Perú Operaciones y Servicios S.A.C., la metodología utilizada es la siguiente: El tipo de estudio es correlacional, el diseño es descriptivo correlacional de corte transversal. El ámbito de estudio está constituido por 25 trabajadores contratados a quienes se les aplico un cuestionario, así mismo se utilizaron los siguientes instrumentos como son: fichas bibliográficas y cuestionario. La investigación concluye: que el Sistema de control interno de la empresa Odebrecht Perú Operaciones y Servicios debe ajustar algunos procesos para una mejora de la gestión de tesorería y así lograr un mejor manejo de sus recursos dinerarios y operativos.

Aguilar, R. (2019), tesis titulada “*Sistema de control interno y morosidad en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán – Año 2018.*”, para optar al Grado Académico de Maestro en Administración en la Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco. Cuyo objetivo es: determinar el grado de influencia del Sistema de Control Interno en la morosidad de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco en el año 2018, la metodología utilizada es la siguiente: el trabajo es de alcance explicativo y descriptivo, explicativo porque busca especificar propiedades y características importantes de las variables, es de diseño no experimental, pues se realizará sin manipular deliberadamente las variables, es transversal porque los datos se recogieron en un momento o tiempo único. La investigación concluye: que nos permiten evidenciar que las características del Sistema de Control Interno que se debe implementar en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco en el año 2018, tienen



como sustento el entorno de control, la supervisión y la comunicación; los niveles de morosidad que se registran en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco en el año 2018 son superiores a la media del mercado regional, en 03 puntos adicionales, del mismo modo el Sistema de Control Interno, tiene una relación significativa con la morosidad, haciendo que el valor de la significancia sea de 0.000 lo cual es menor que $p < 0,05$.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Control interno

Según COSO el control interno "es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable para la consecución de sus objetivos" (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, 2013)

Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables. (Huilca, 2010)

2.2.2 Sistema de control interno

“Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueven una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente” (Contraloría General de la República, 2021).

De la misma manera el sistema de control interno “es un conjunto de políticas, principios, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación que establece la junta directiva o la alta dirección de una organización con el objetivo de proporcionar un grado de



seguridad razonable” (Stevens, 2020).

2.2.3 Importancia del sistema de control interno

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización. Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes. Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones, más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno adecuadamente estructurado. (Huilca, 2010)

2.2.4 Objetivos del sistema de control interno

Según COSO se debe cumplir con lo siguiente:

- Eficiencia y eficacia de la operatoria
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, 2013)

Por otro lado, Stevens (2020), menciona que el sistema del control interno tiene la finalidad de cumplir con los siguientes objetivos:

-) Mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad.
-) Prevención y mitigación de la ocurrencia de fraudes.
-) Realizar una gestión adecuada de los riesgos.
-) Aumento de la confiabilidad y oportunidad en la información generada por la organización.



) Dar cumplimiento a la normatividad y regulaciones que aplican a la organización.

2.2.5 Elementos y principios básicos del sistema de control interno

- a) **Autocontrol:** “Capacidad de los funcionarios de la entidad, independientemente del nivel jerárquico que posean, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, y para la mejora de sus tareas y responsabilidades” (Stevens, 2020).
- b) **Autorregulación:** “Capacidad de la organización para desarrollar en su interior y aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan desarrollar, implementar y mejorar el SCI” (Stevens, 2020).
- c) **Autogestión:** “Es la capacidad institucional de la Empresa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos” (Stevens, 2020).

2.2.6 Clasificación del sistema de control interno

Existen dos tipos de sistemas de controles internos: administrativos y contables

- a) **El control interno administrativo:** “no está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente” (Huilca, 2010). Por otro lado, Estupiñán “relaciona en dar eficiencia a las operaciones establecidas por la organización, lo cual ayuda en la toma de decisiones de manera oportuna” (2015).
- b) **El control interno contable:** “comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables” (Huilca, 2010). Los objetivos que se cumplen en este son de “asegurar que todas las operaciones contables se registren de manera adecuada y oportunamente, con el fin de emitir informes financieros confiables y controlar los

activos de la organización” (Estupiñan, 2015).

2.2.7 Componentes del sistema de control interno

Los componentes del Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura de control interno se requiere de los siguientes componentes:

-) Ambiente de control interno.
-) Evaluación del riesgo.
-) Actividades de control.
-) Información y comunicación.
-) Monitoreo de actividades.

Figura 1

Grafico COSO



Fuente: COSO (2013).



2.2.7.1 Ambiente de control.

El ambiente de control “lo conforman los elementos de la cultura organizacional que fomentan en todos los integrantes de la entidad los principios, valores y conductas orientados hacia el control. Es el pilar de todos elementos del sistema de control interno” (Stevens, 2020). De la misma, se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e inflencie las tareas del personal con respecto al control de sus actividades; el que también se conoce como el clima en la cima. En este contexto, el personal resulta ser la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa. El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos. (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, 2013)

El ambiente de control se rige bajo los siguientes principios:

a) Principios de ambiente de control

-) Integridad y valores éticos;
-) Autoridad y responsabilidad;
-) Estructura organizacional;
-) Políticas de personal;
-) Clima de confianza en el trabajo. (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, 2013)

b) Integridad y valores éticos.

“Se establecen valores éticos y de conducta que se espera de los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control depende de la integridad y valores del personal que lo diseña, y le da seguimiento” (Coopers



& Lybrand, 2007).

“La dirección es el ejemplo a seguir y responsable de la transmisión de unos valores al resto de la organización. La motivación/desmotivación, así mismo que el comportamiento ético/no ético, dependerá de la implicación que la dirección consiga de sus empleados” (Barquero, 2013).

c) Autoridad y responsabilidad.

“La asignación de responsabilidad y delegación de autoridad para hacer frente a las metas y objetivos, funciones operativas y requisitos reguladores, incluyendo la responsabilidad en cuanto a los sistemas de información y la autorización de cambios” (Coopers & Lybrand, 2007).

d) Estructura organizacional.

“La idoneidad de la estructura organizativa de la entidad y su capacidad para proporcionar el flujo de información necesario para gestionar sus actividades, y las responsabilidades de los directivos clave y su conocimiento de las mismas” (Coopers & Lybrand, 2007)

e) Políticas de personal.

“Establecer prácticas para la contratación, orientación, formación, entrenamiento y compensación es un proceso fundamental del ambiente de control interno. Las organizaciones deben determinar los mecanismos y las reglas para sancionar el incumplimiento de normas por parte de sus integrantes” (Calle, 2020).

f) Clima de confianza en el trabajo.

“Dentro de un clima de confianza, los trabajadores pueden encontrar espacios para aportar ideas desde su experiencia y potencial. Todo ello propicia un ambiente de colaboración” (Gestion, 2013).

2.2.7.2 Evaluación del Riesgo



El riesgo es “la probabilidad que un evento o acción afecte a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad” (Ochoa, 2017). Así mismo el autor menciona que, “estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros”.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- Los objetivos deben ser establecidos y comunicados;
- Identificación de los riesgos internos y externos;
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento; y,
- Evaluación del medio ambiente interno y externo. (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, 2013)

Para que cualquier entidad tenga controles efectivos debe establecer sus objetivos. Estos deben estar sustentados en planes y presupuestos. El establecimiento de los objetivos representa el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito y establecer criterios para medirlos, como condición previa para la evaluación del riesgo. Los objetivos pueden categorizarse desde el siguiente punto de vista:

- **Objetivos de operación.** Son aquellos relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad.
- **Objetivos de información Financiera.** Están referidos a la obtención de información financiera confiable.
- **Objetivos de cumplimiento.** Están dirigidos al cumplimiento de leyes y regulaciones, así como también a políticas dictadas por la gerencia.

a) **Identificación de los riesgos internos y externos**

Los riesgos internos y externos significativos encarados por una organización que



tienen incidencia en el logro de sus objetivos deben ser identificados y evaluados. La identificación de los factores de riesgo más importantes y su evaluación, pueden involucrar por ejemplo: los errores en decisiones por utilizar información incorrecta o desactualizada, registros contables no confiables, negligencia en la protección de activos, desinterés por el cumplimiento de planes, políticas y procedimientos establecidos, adquisición de recursos en base a prácticas antieconómicas o utilizarlos en forma ineficiente, así como actitudes manifiestas de incumplimiento de leyes y regulaciones. (Huilca, 2010).

- **Tipo de Riesgos**

Según Fonseca, O (2013), se describe como un proceso continuo en un sistema de control interno eficaz que permite identificar y analizar determinados riesgos de acuerdo al nivel de importancia, como riesgo inherente, control y detección.

- **Control de Riesgos.**

Según Fonseca, O (2013), los cambios de origen externo e interno, implementados en la empresa y en circunstancias llegan a ser insuficiente.

El impacto de riesgos tiene relación con los objetivos de la empresa.

2.2.7.3 Actividades de control

Se refieren a las acciones que realizan la gerencia y demás personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Son importantes porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad. (Huilca, 2010)

Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías:

- a. Controles de operación,
- b. Controles de información financiera; y,



c. Controles de cumplimiento.

Comprenden también las actividades de protección y conservación de los activos, así como los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos. Los elementos conformantes de las actividades de control gerencial son:

- a. Políticas para el logro de objetivos;
- b. Coordinación entre las dependencias de la entidad; y,
- c. Diseño de las actividades de control

2.2.7.4 Información y Comunicación

Según Ballesteros,L.(2014), está conformado por el conjunto procedimientos, métodos, recursos (humanos y tecnológicos) e instrumentos utilizados , para garantizar tanto la generación y recopilación de información; como la divulgación y circulación de la misma, hacia los diferentes grupos de interés, con el fin de hacer más eficiente la gestión de operaciones de la entidad.

Para que la ejecución de estos Sistemas se desarrolle de manera eficaz, eficiente y efectiva, deben nutrirse de un componente físico (hardware), de programas, información y conocimiento (software), de recurso humano, y de datos a procesar o difundir.

2.2.7.4.1 Sistema de información contable.

Está constituido por los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y elaborar informes financieros confiables. (Huilca, 2010)

Los elementos que conforman el sistema de información contable son:

- a. Identificación de información suficiente.
- b. Información suficiente y relevante debe ser identificada y comunicada en forma



oportuna para permitir al personal ejecutar sus responsabilidades asignadas.

- c. Reevaluación de los sistemas de información. Las necesidades de información y los sistemas de información deben ser reevaluados cuando existan cambios en los objetivos o cuando se producen deficiencias significativas en los procesos de formulación de información.

a) Tipos de Información

Información confidencial o clasificada. Aquella a la que sólo puede acceder un pequeño conjunto de personas, dada la naturaleza secreta, peligrosa, delicada o privada de los datos contenidos en ella. (Huilca, 2010)

b) Flujos de Información

Los gerentes dan instrucciones a los colaboradores y, por lo tanto, el flujo de información viaja en una dirección descendente (Huilca, 2010)

2.2.7.5 Actividades de Monitoreo

Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Debe orientarse a la identificación de controles débiles, insuficientes o necesarios para promover su reforzamiento. (Huilca, 2010)

Monitoreo interno y externo se lleva a cabo de tres formas:

- a. Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad
- b. De manera separada, por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control); o,
- c. Mediante la combinación de ambas modalidades.

Los elementos que conforman el monitoreo de actividades son:

- d. Monitoreo del rendimiento;
- e. Revisión de los supuestos que soportan los objetivos del control interno;



- f. Aplicación de procedimientos de seguimiento; y,
- g. Evaluación de la calidad del control interno.

Monitoreo Interno. - corresponde a la **auditoría interna** es principalmente el consejo de administración y la dirección ejecutiva.

Monitoreo externo corresponde a la **auditoría externa**, se trata de los inversores para la supervisión de los activos y pasivos.

2.2.8 Caja Municipalidad de Ahorro y crédito Arequipa S.A.

La Caja Arequipa se constituyó por Resolución Municipal N° 1529 del 15 de julio de 1985 al amparo del Decreto Ley N° 23039. Su único accionista desde su constitución es la Municipalidad Provincial de Arequipa. Su funcionamiento fue autorizado por Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros Nro. 042-86 del 23 de enero de 1986, la misma que le confiere como ámbito geográfico de acción las provincias del departamento de Arequipa, además de comprender todo el territorio nacional. (Caja Arequipa, 2019)

Su funcionamiento fue autorizado por Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros Nro. 042-86 del 23 de enero de 1986, la misma que le confiere como ámbito geográfico de acción las provincias del departamento de Arequipa, además de comprender todo el territorio nacional. (Caja Arequipa, 2019)

Caja Arequipa, empresa dedicada a la micro intermediación financiera, inició operaciones el 10 de marzo de 1986 con el objetivo de beneficiar a los diversos sectores de la población que no contaban con respaldo financiero de la banca tradicional, su primer local fue la Agencia Selva Alegre, con dirección en la calle Mariscal Benavides 101-Cercado. (Caja Arequipa, 2019)

Hoy en día contamos con 160 agencias, distribuidas en todo el país y una creciente red de atención que asciende a más de 1,092 Agentes Caja Arequipa, más de 164 cajeros automáticos propios, 10,276 agentes kasnet a nivel nacional, así como 445 cajeros de la Red



Unicard en Lima, Callao y el norte del país. (Caja Arequipa, 2019).

2.2.8.1 Caja Municipal de Arequipa Agencia Sicuani

Creado en el año 1998 denominado Caja Municipal Arequipa S.A.- Agencia Sicuani, actividad principal es la micro intermediación financiera.

a) Datos Generales

Razón Social: Caja Municipal Arequipa S, A- Agencia Sicuani

Teléfono: 084-610749

Ubicación: Av. Arequipa No 103

Giro principal: Ahorro y crédito

Régimen Tributario: ITF

b) Operaciones que realiza:

- Pago de cuotas (créditos propios o de terceros)
- Depósitos, Retiros
- Pagos de servicios e institucionales,
- Consulta de movimientos y saldos de ahorros
- Consulta de saldos créditos
- Transferencias propias o de terceros
- Transferencia.

c) Agentes Cajeros

- En el Distrito de Combapata
- En el Distrito de Checacupe
- En el Distrito de Marangani
- En el Distrito de Pitumarca
- En el Distrito de San Pablo
- En el Distrito de San Pedro



- En el Distrito de Tinta

d) Objeto social

Captar recursos del público, teniendo especialidad en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las micro y pequeñas empresas, realizar las operaciones que se describen en el Decreto Supremo 157-90-EF, así como todas aquellas operaciones que le permite la Ley 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. (Caja Arequipa, 2019)

e) Capital social

El capital autorizado, suscrito y pagado de Caja Arequipa al 31 de diciembre asciende a S/ 506'773,087 representado por 506'773,087 acciones comunes de un valor nominal de S/1.00 cada una. (Caja Arequipa, 2019).

f) Misión

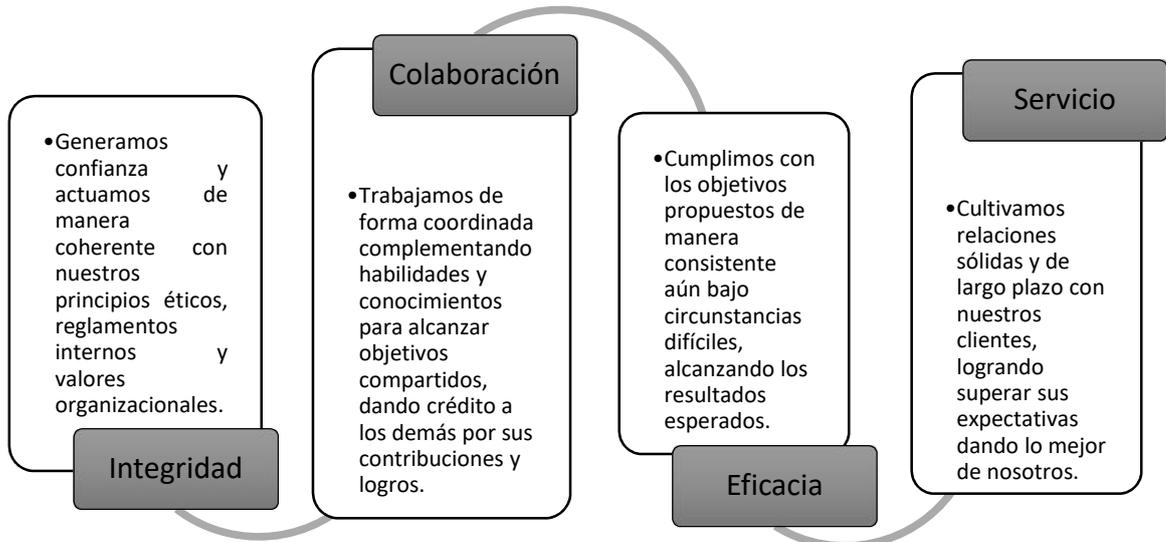
Incrementar la inclusión financiera de personas y empresarios del Perú, brindando una experiencia cercana y efectiva. (Caja Arequipa, 2019)

g) Visión

Liderar la transformación de la industria microfinanciera, centrados en el cliente y apalancados en las capacidades de nuestros colaboradores y en las tecnologías digitales. (Caja Arequipa, 2019)



h) Principios y valores institucionales



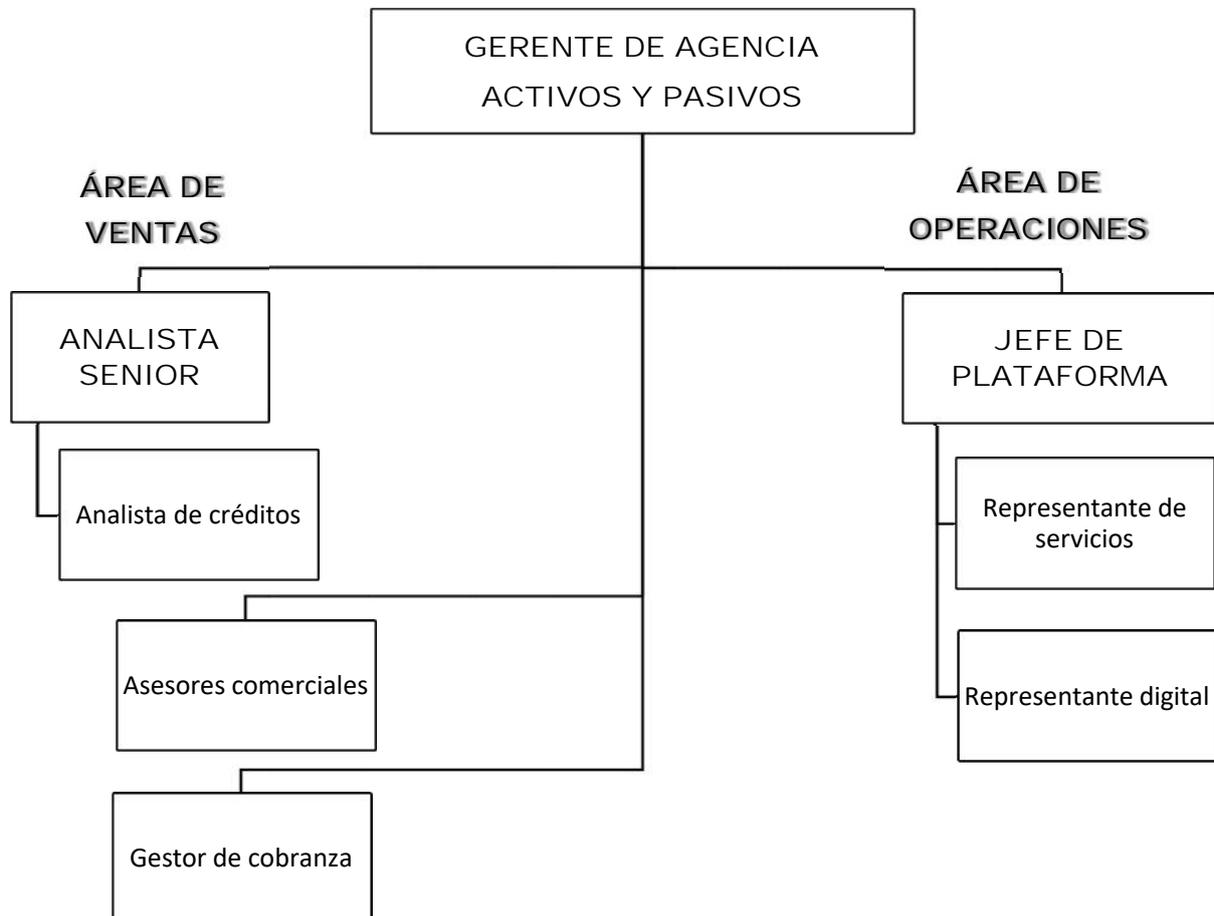
Fuente: elaboración propia



i) Estructura organizativa

Figura 2

Organigrama de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Sicuani



Fuente: elaboración propia

j) Gerente de agencia

Quien toma acuerdos siendo responsable de la marcha administrativa, económica y financiera.

k) Área de operaciones

El área de operaciones está conformado por un jefe de plataforma, un representante de servicios y un representante digital, los cuales trabajan de manera coordinada para el eficiente funcionamiento de la entidad financiera.



l) Área de ventas

Esta área está liderada por un analista senior, quien trabaja juntamente con los analistas de crédito de la entidad, todo ellos están encargados de la parte de financiera.

m) Servicios ofrecidos

Créditos: Créditos personas, Crédito microempresarios

Ahorros: CTS, Cuenta junior, Cuenta sueldo, Ordenes de pago, plazo fijo, recaudaciones, transferencias interbancarias, ahorro móvil, ahorro corriente, plazo fijo edad de oro.

Seguros: familia segura micro seguro de vida, seguros oncológicos, protección de tarjetas, SOAT, seguro de desgravamen.

n) Plan de sensibilización y capacitación en control interno

Objetivo

Diseñar el Plan de Sensibilización y Capacitación en Control Interno, que involucra también aspectos de gestión por procesos y gestión de riesgos, de acuerdo a las disposiciones de Contraloría General de la Republica incluidas en la Directiva N° 013-2016-CG/GPROD denominada “Implementación del Sistema de Control Interno en Entidades del Estado”.

Alcance

La sensibilización está dirigida a todos los trabajadores de Caja Arequipa y la capacitación principalmente a los equipos de trabajo involucrados en la implementación del SCI y progresivamente al personal de la entidad.

o) Plan de trabajo

Sensibilización a todo el personal de Caja Arequipa.

Actividad: Dar a conocer la importancia y trascendencia del Control Interno, como un proceso integral de gestión, continuo y dinámico, que es realizado por el Titular, la Gerencia Mancomunada y colaboradores de Caja Arequipa; que está diseñado para afrontar y minimizar



los riesgos que pueden afectar la gestión institucional y que ha sido desarrollado con el fin de proporcionar seguridad razonable respecto del logro de los objetivos institucionales.

Capacitación a los equipos de trabajo involucrados en la implementación del Sistema de Control Interno.

Actividad: Difundir la metodología incluida en la Directiva N° 013-2016-CG/GPROD, para implementar el Modelo de Sistema de Control Interno en Caja Arequipa, considerando las fases de planificación, ejecución y evaluación, constituida cada una de ellas por etapas y estas últimas por actividades, las cuales se desarrollarán secuencialmente a fin de consolidar el Control Interno.

Capacitación a todo el personal de Caja Arequipa

Actividad: Dar a conocer y difundir a todo el personal de Caja Arequipa la importancia y trascendencia del Control Interno y las principales fases, etapas y actividades de la Directiva N° 013-2016-CG/GPROD.

Ejecución

El Plan de Trabajo se ejecutará una vez que sea aprobada por el Comité de Control Interno y se cuente con el equipo de trabajo encargado de implementar el Modelo de Sistema de Control Interno en Caja Arequipa, de acuerdo a la normativa incluida en la Directiva N° 013-2016-CG/GPROD.

p) Trabajadores

Áreas	Número de trabajadores
Gerencia	1 gerente de agencia
Área de Operaciones	1 jefe de plataforma
Representantes de Servicio	3 trabajadores
Analista de Créditos	21 trabajadores
Asesores Comerciales	3 trabajadores
Gestor de cobranza	2 trabajadores



Fuente: elaboración propia

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Actividades de control

Las actividades de control están representadas, principalmente, por dos elementos: políticas, establecen lo que debería hacerse en la organización y procedimientos que son acciones que realizan las personas para implementarlas políticas establecidas (Fonseca Luna, 2013),p.106

2.3.2 Control

Según Henri Fayol, el control “consiste en que todo se efectúe de acuerdo al plan que ha sido adoptado, a las órdenes dadas y a los principios establecidos. Su objeto es señalar los errores a fin de que sean rectificadas y prevenir que ocurran nuevamente” (Fayol, 2007). p.57

2.3.3 Código de conducta empresarial

El código de conducta suela responder al entorno económico social donde la organización realiza sus operaciones, debido a lo cual, podría ser distinta la manera en que el comportamiento de las personas es visualizado en cada sociedad (Fonseca Luna, 2013), p.55.

2.3.4 Control administrativo

“El control administrativo es el trabajo de decisión y mando que se relacione con la prevención, corrección y minimización de desviaciones respecto del nivel de desempeño especificado con la misión y sus planes derivados.” (Rodríguez V., 2009) .p.74.

2.3.5 Competencia del personal

Los objetivos en la organización no podrían lograrse si, no existe un ambiente de control que reconozca el conocimiento, las calificaciones y habilidades de las personas para ejecutar las actividades rutinarias en el día- a- día (Fonseca Luna, 2013), p.67.

2.3.6 COSO

Proporciona una visión del control interno más integral respecto de la definición



divulgada por el Instituto Americano de Contador Públicos certificados (ALCPA, 1949). p.41.

2.3.7 Diseño de objetivos globales y por actividades

Los objetivos globales de una organización están representados por la misión y los valores que considera prioritarios (Fonseca Luna, 2013), p79.

2.3.8 Ejecución y Análisis

Esta fase debe ser hecha en base a la preparación presupuestaria previa; como se constituye en un proceso sobre la marcha, debe ser preparado en función al desarrollo de estados y balances que permitirán registrar la información económico-financiera de la organización (Cordova Padilla, 2012).p. 286.

2.3.9 Evaluación de riesgo en las actividades de control

Uno de los elementos más importantes del COSO fue la incorporación del concepto “objetivos de control”, con el fin de centrar la atención de las entidades en el funcionamiento de los controles y no, solamente, en los procesos (Fonseca Luna, 2013).p.103

2.3.10 Evaluación y reporte de resultados

Cuando las actividades de monitoreo en un área específica de la organización culminan, los resultados deben reunirse y reportarse a las personas responsables (Fonseca Luna, 2013).p.126

2.3.11 Estados Financieros

Los estados financieros se definen como cuadros sistemáticos que representan en forma razonable diversos aspectos de la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo de la gestión de una empresa, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados (Calderon, Estados Financieros, 2014).p.1.

2.3.12 Estado de Situación Financiera

Estado financiero que presenta a una fecha determinada las fuentes de las cuales se han obtenido los fondos que se usan en las operaciones de una entidad (pasivos y patrimonios) así



como los bienes y derechos en que están invertidos dichos fondos (activos). (Calderon, Estados Financieros, 2014), p21.

2.3.13 Estado de Resultados Integral

Estado financiero que reporta los resultados de la gestión de una empresa de un periodo determinado. (Calderon, Estados Financieros, 2014), p.57.

2.3.14 Filosofía y estilo de operaciones

La filosofía y el estilo en las operaciones reflejan, principalmente, el modo de actuar del director ejecutivo y de los gerentes, en torno al manejo de la organización y sobre todo, de su información financiera (Fonseca Luna, 2013).p.66

2.3.15 Integridad y valores Éticos

La integridad y los valores éticos son esenciales dentro del ambiente de control de la organización, debido a que estos factores se refieren a la calidad de las personas que mantienen principios sólidos y que tienen una actitud proactiva y correcta en las decisiones que adoptan (Fonseca Luna, 2013).p.53

2.3.16 Identificación y análisis de los riesgos

Se describe como un proceso continuo en un sistema de control interno eficaz que permite identificar y analizar determinados riesgos, debido a que la entidad podría ser amenazada por factores internos y externos que afecten su desempeño o cumplimiento de sus objetivos de control (Fonseca Luna, 2013).p.80.

2.3.17 Información financiera

Todo proceso contable se concentra en la acumulación de saldos que se derivan de las transacciones realizadas y que, al procesarse en un libro contabilidad., por ejemplo, el Mayor General, se convierten en información financiera. (Fonseca Luna, 2013).p.30

2.3.18 Gestión de Riesgos

La gestión integral de riesgos desempeña un rol primordial en Caja Arequipa, su



objetivo es identificar y gestionar los riesgos en línea con el apetito al riesgo institucional, siendo un proceso continuo aplicado en toda nuestra organización que cuenta con la plena participación de la alta dirección (Memoria Anual 2019 caja Arequipa). p.41.

2.3.19 Gestión de cambios

Los cambios de origen externo, tal como los cambios en la economía, y los cambios en la competencia, o en la preferencia de los consumidores con respecto a los productos que produce la organización, podrían afectar el funcionamiento del sistema de control interno, aunque se considere que es efectivo su funcionamiento (Fonseca Luna, 2013).p.78

2.3.20 Metodología COSO

Técnicas de control interno y criterios para una eficiente gestión de la organización. Siendo así, el informe COSO plantea que el control interno sea un proceso integrado, que forme parte de los procesos de los negocios y no pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos. (Santa Cruz Marín, 2014, p. 38)

2.3.21 Monitoreo y evaluación

Este dominio comprende la administración del desempeño, el monitoreo de control interno, el cumplimiento y el gobierno de TI. Cobit T. Determina que debería fijarse una línea de base para evaluar la organización (Fonseca Luna, 2013).p.232.

2.3.22 Riesgo de crédito

Es la posibilidad de sufrir una pérdida como consecuencia de un impago por parte de nuestra contrapartida en una operación financiera, es decir el riesgo de que no nos pague. (Alfonso Peira Ucha p.1)

2.3.23 Secreto Bancario

Está prohibido a las empresas del sistema financiero, así como a sus directores y trabajadores, suministrar cualquier información sobre las operaciones pasivas o de depósitos recibidos de sus clientes, a menos que medie autorización escrita de estos o se trate de los



supuestos consignados en los artículos 142° y 143° de la Ley N° 26702.

2.3.24 Supervisión

El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación, a través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional. (Contraloría General de La República, 2014, pp. 41-42).

2.3.25 Seguimiento de procedimientos

Son realizados generalmente para asegurar la adopción de los cambios o correcciones para atenuar los efectos de la adopción de acciones inapropiadas. (Fonseca Luna, 2013).p158.

2.4 Hipótesis

En la presente investigación no es aplicable la formulación de hipótesis por ser de carácter descriptivo

2.5 Variables e indicadores

2.5.1 Identificación de variables

Sistema de Control interno



2.5.2 Operacionalización De Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Sistema Control Interno	Según COSO el sistema de control interno "es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable para la consecución de sus objetivos" (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, 2013)	El sistema de control interno es una secuencia de procesos con los cuales se llevado a cabo el cumplimiento de los fines de una organización, basado en la obtención de una seguridad razonable, a través de sus componentes.	<p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de riesgos</p> <p>Actividades de control</p> <p>Información y comunicación</p> <p>Actividades de monitoreo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Principios de ambiente de control: - Tipo de Riesgo - Control de riesgo - Políticas y procedimientos - Tipo de Información - Flujos de información - Monitoreo interno - Monitoreo Externo

Fuente: elaboración propia



Capítulo III

Método (Diseño metodológico)

3.1 Alcance del Estudio.

La presente investigación es de alcance descriptivo. Porque este tipo de estudios se emplea cuando el objetivo es el de detallar como son y cómo se manifiestan fenómenos, situaciones, contextos y eventos. Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para describir lo que se investiga. Describe tendencias de un grupo o población. (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de Investigación (6°ed), 2014, pág. 92)

3.2 Diseño de la Investigación.

Hernández, Fernández, & Batista (2014, pág. 152). El presente trabajo de investigación presenta un diseño no experimental de tipo transversal, pues no se manipularon ninguna e las variables de estudio para observar efectos, solo se observan tal como se presenta los hechos, para luego observar y analizar todos los datos, recogidos en un momento sobre el concepto del control interno.

En una investigación de enfoque cuantitativo los métodos cuantitativos son secuenciales y probatorios. Cada etapa es anterior a la siguiente, y no podemos "saltar" ni eludir pasos. El orden es estricto, aunque ciertamente podemos redefinir algunas etapas. Se parte de una idea restringida, una vez definida, deriva objetivos y preguntas de investigación, revisa la literatura y establece un marco o punto de vista teórico. Determinar variables; hacer un plan de prueba (diseño); las variables se miden en un contexto dado; utilizar métodos estadísticos para analizar las métricas



obtenidas y sacar una serie de conclusiones. (Hernández, Fernández, & Batista, Metodología de la investigación., 2014, pág. 4).

En tal sentido, en la presente investigación se utilizó el enfoque de una investigación cuantitativa.

3.3 Población.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, pág. 174) la población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Por tal motivo la población del presente trabajo de investigación por la documentación administrativa y contable, así como la aplicación del cuestionario a 31 colaboradores de la Caja Arequipa S.A. – Agencia Sicuani-Cusco, periodo 2020.

3.4 Muestra.

La muestra es un “subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (Hernández, Fernández, & Batista, Metodología de la investigación., 2014, pág. 175).

Para la presente investigación la muestra es la misma que la población, y está conformada por la revisión documentaria, así como también por 31 trabajadores de Caja Arequipa S.A. – Agencia Sicuani- Cusco periodo 2020.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Técnicas

En la presente investigación se utilizaron las técnicas de la encuesta y la ficha de revisión documentaria, los cuales estarán dirigidos a los trabajadores de Caja Arequipa – Agencia Sicuani.



Instrumentos

Para el presente trabajo de investigación se utilizaron los instrumentos como es el cuestionario y la ficha de revisión documentaria.

“El instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato, que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (Arias, 2012).

3.6 Validez y confiabilidad de instrumentos.

El instrumento de recolección de datos del presente trabajo de investigación será validado por expertos, con ello se dará fiabilidad a los datos recolectados para su interpretación.

La validez de los instrumentos es sumamente importante para sustentar científicamente el instrumento de recolección de datos, Chávez (2007, p.58) sostiene que, la validez “se refiere a la eficacia que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” De similar enfoque, Hernández, Fernández y Baptista (2006), la validez de contenido es la evaluación o revisión de la construcción de los ítems por un grupo de expertos, a fin de determinar la pertinencia entre ítems, objetos y variables de investigación. Dicho de otro modo, establecer la validez de una prueba implica descubrir lo que la prueba mide. Cabe destacar, que para tal propósito se procederá a la revisión de los instrumentos por tres expertos en el control interno quienes emitirán juicios a través de un formato de validación, donde plasmarán las orientaciones a seguir en la valoración de los ítems. Se debe resaltar, que esto permitirá eliminar lo no pertinente con los objetivos y variable de la investigación, al mismo tiempo modificar la relación de otros. Una vez que se construya el cuestionario, deberá ser sometido a una prueba piloto, a una población que presente las mismas características que la población objeto de estudio y los resultados se le aplicará el coeficiente Alfa Cronbach.



3.7 Plan de análisis de datos.

El procesamiento de datos pertenece a la elaboración de todas las operaciones que se realizaron en la presente investigación

Los datos obtenidos o recojo de datos de las unidades de análisis se plasmaron en tablas estadísticas como resultado a través de las técnicas de investigación utilizadas, se procesarán mediante programas estadísticos, es decir, estos datos serán agrupados, para luego ser analizados e interpretados, y finalmente para dar conclusión a todo el proceso. El procesamiento de análisis de datos constara de las siguientes fases:

1. Ordenamiento y clasificación de la información, esta primera fase consistirá en ordenar y clasificar toda la información recolectada por medio de la técnica del cuestionario, de acuerdo con las características o condiciones, los cuales son necesarias para el cumplimiento del objetivo de la investigación.

Proceso computarizado en Word y Excel, esta segunda fase consiste en pasar la información ordenada y clasificada, primero a la hoja de cálculo de Excel, donde por medio de fórmulas estadísticas y regresiones, se realizarán conteos, sumatorias y otros. Seguido de ello se procede a generar gráficos con los datos ya procesados. Por otro lado, se pasarán la información procesada y los gráficos a la hoja de Word, para su correspondiente análisis e interpretación, y por medio de ellos dar conclusiones a la investigación.

Se aplicaron las encuestas diseñadas (cuestionarios), revisión documentaria para el recojo de la información al gerente y cada uno de los colaboradores.



Capítulo IV

Resultados de la Investigación

El proceso de recolección de datos se considera a 01 gerente, 04 trabajadores representantes de servicios, 21 trabajadores auxiliares de crédito, 03 trabajadores asesores comerciales y 02 trabajadores gestores de cobranza, los 31 colaboradores, de igual manera se considera que pertenecen a la caja municipal de ahorro y crédito de Arequipa S.A. Agencia Sicuani Cusco periodo 2020 y realizando el procesamiento de los datos estadísticos, se presenta los siguientes resultados, por otra parte en cuanto a las interpretaciones de las tablas, se ha recurrido a la siguiente escala de medición en la escala de Likert para la puntuación de las respuestas como se puede apreciar en la tabla 1.

Tabla 1
Puntuación de la escala de Likert aplicado a la encuesta

Escala de Likert					
Respuestas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Puntuación	1	2	3	4	5

Nota: Fuente de elaboración propia en base a la escala Likert

Para obtener la mejor interpretación de los resultados se utilizará la baremación de la tabla 1 con el objeto de categorizar la información, de tal forma que para la calificación **bueno** los rangos porcentuales deben bordear entre 67.63% a 100%, en la calificación **regular** se establece el rango porcentual entre 32.37% y 67.62%, y finalmente en la clasificación **malo**, el rango porcentual va de 0 a 32.38%.

Tabla 2
Escala de grado y clasificación de la baremación

Grado	Clasificación
Bueno	67.63 - 100%
Regular	32.37 - 67.62%



Malo 0 - 32.38%

Nota: Fuente de elaboración propia.



Resultados

En la presente investigación se muestran los resultados que se obtiene una vez realizada el recojo de información, los cuales estuvieron constituidos por el cuestionario de encuesta y revisión documentaria a la variable de estudio sistema de control interno.

a) Cuestionario de encuesta

En el formato utilizado como cuestionario para el recojo de información, estuvo compuesto por (50) ítems se utilizó la escala de Likert, lo cual nos da a entender que las respuestas estuvieron enunciadas en alternativas puntuales, el entrevistado pudo escoger lo que considero según su criterio y luego la interpretación de cada uno de los ítems todo con el afán de cumplir con los propósitos señalados

b) Revisión documentaria

De acuerdo con la ficha de revisión documentaria se ha procedido a la recolección de datos de revisión documentaria que se encuentran en la entidad financiera agencia Sicuani para el caso se considera la baremación en la tabla 2.

Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

Presentación del instrumento

Para describir el Sistema de Control Interno de la Caja Arequipa. Agencia Sicuani. Cusco 2020, se aplicó un cuestionario a 31 trabajadores, en el que se considera 50 ítems distribuidos de la siguiente manera:



Tabla 3

Distribución de los ítems del cuestionario

	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
SISTEMA DE CONTROL INTERNO	AMBIENTE CONTROL	DE Principios de ambiente de control	1,2,3, 4,5,6,7 8,9,10	
	EVALUACION RIESGO	DE Tipo de Riesgos	11, 12, 13, 14, 15,	
			Control de Riesgos	16, 17, 18, 19, 20
	ACTIVIDADES CONTROL	DE		21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30
	INFORMACION COMUNICACIÓN	Y	Tipos de información	31,32, 33, 34, 35, 36,
			Flujos de información	37,38, 39,40
	MONITOREO		Monitoreo interno	41, 42, 43, 44, 45, 46, 47,
			Monitoreo externo	48, 49, 50

Fuente: Elaboración propia

Fiabilidad del instrumento aplicado

Para describir el Sistema de Control Interno de la Caja Arequipa. Agencia Sicuani. Cusco 2020. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

-) Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.



) Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software IBM SPSS versión 25, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.801	50

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.801 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.1. Resultados de los objetivos específicos

Para describir las relaciones internas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa Agencia Sicuani - Cusco-2020, se describe las dimensiones de: Ambiente de control, evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación y Monitoreo. Los resultados se presentan a continuación:

4.1.1 Resultado del objetivo específico (a)

“Describir el ambiente de control en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa – Agencia Sicuani Cusco periodo 2020”.

Tabla 5

Ambiente de control en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. Agencia Sicuani Cusco periodo 2020

Preguntas	Principios de ambiente de control				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1.- ¿Tiene la caja Arequipa agencia Sicuani un código de conducta para el	0%	60%	40%	0%	0%



control de caja y se ha difundido a todo el personal directivo y empleados?					
2.- ¿Existe una comunicación permanente para fortalecer los valores éticos y de conducta, cuando existen faltas disciplinarias	0%	70%	30%	0%	0%
3.-El nivel directivo posee una trayectoria para la gestión para la gestión de las cajas de ahorro y crédito.	0%	60%	40%	0%	0%
4.-La administración impulsa lograr metas financieras y expectativas para el personal operativo	0%	70%	30%	0%	0%
5.- Tienen definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia	0%	70%	30%	0%	0%
6.- La estructura de la Caja Arequipa agencia Sicuani se encuentra regida por su correspondiente manual de funciones	0%	80%	20%	0%	0%
7.- Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para el desempeño dentro de la Caja Arequipa Agencia Sicuani	0%	70%	30%	0%	0%
8.- Las políticas y procedimientos para contratar, para el reclutamiento y selección del personal son adecuados para receptor y pagador	0%	70%	30%	0%	0%
9.- Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y capacitación.	0%	60%	40%	0%	0%
10.- ¿El Gerente se reúne periódicamente con los empleados para medir su rendimiento y satisfacción con el puesto de caja de ahorro y crédito?	0%	80%	20%	0%	0%
Nota: Fuente de elaboración propia en base al Cuestionario		69%	31%	0%	0%



Análisis y comentarios:

La tabla 5 muestra la encuesta realizada a los colaboradores de la Agencia Sicuani Cusco del periodo 2020 como sigue; tiene la Caja Arequipa agencia Sicuani un código de conducta para el control de caja y se ha difundido a todo el personal directivo y empleados?, respuesta casi siempre 60% responde los encuestados, existe una comunicación permanente para fortalecer los valores éticos y de conducta, cuando existen faltas disciplinarias?, respuesta casi siempre 70% de los encuestados, el nivel directivo posee una trayectoria para la gestión de las cajas de ahorro y crédito?, respuesta casi siempre 60% de los encuestados, la administración impulsa lograr metas financieras y expectativas para el personal operativo?, .respuesta casi siempre 70% de los encuestados, tienen definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?, respuesta casi siempre 70% de los encuestados, la estructura de la Caja Arequipa Agencia Sicuani se encuentra regida por su correspondiente Manual de Funciones?, respuesta casi siempre 80% de los encuestados, existen políticas que describan las prácticas apropiadas para el desempeño dentro de la Caja Arequipa Agencia Sicuani?, respuesta casi siempre 70% de los encuestados, las políticas y procedimientos para contratar, para el reclutamiento y selección del personal son adecuados para receptor y pagador?, respuesta casi siempre 70% de los encuestados, se les incentiva a los empleados a la constante preparación y capacitación?, respuesta casi siempre 60% de los encuestados, el Gerente se reúne periódicamente con los empleados para medir su rendimiento y satisfacción con el puesto de caja de ahorro y crédito?, respuesta casi siempre 80% de los encuestados.

El Ambiente de Control Interno de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Arequipa S.A. - Agencia Sicuani Cusco del periodo 2020, donde la mayor frecuencia de respuestas es el 69% lo cual corresponde a casi siempre y por ende a un grado bueno, ya que se usa un código de



conducta, existe valores éticos entre otros se puede mencionar que el Ambiente de control en la Caja Arequipa se da de manera Bueno , así lo afirman el 69 % de los encuestados y a veces de forma regular el 31%. Esto se traduce en que los encuestados afirman que los principios de ambiente de control que se muestra en la tabla N° 05 que, siempre se usa un código de conducta para el control el cual ha sido debidamente difundido, por otro lado, se puede afirmar que existe una comunicación permanente en el proceso de fortalecer los valores éticos y de conducta. El personal encuestado afirma que el nivel directivo tiene una trayectoria importante y experiencia en la gestión de instituciones financieras. Los resultados confirman además que la administración impulsa el logro de metas para el personal operativo lo cual incentiva de manera efectiva su rendimiento. Finalmente, el personal de la Caja Arequipa Agencia Sicuani tiene definida claramente la estructura organizacional de la entidad, las líneas de autoridad, responsabilidad, dependencia, políticas de personal y clima de confianza en el trabajo, el gerente se reúne periódicamente con los empleados.

Resultado de la Revisión Documental

AMBIENTE DE CONTROL

Tabla 6

Resultado de la dimensión ambiente de control

1 AMBIENTE DE CONTROL			
N°	Verificación	Conclusión	Observaciones
		SI/NO	
1.1	Existe un Reglamento de Organización y Funciones- Visión, misión y objetivos estratégicos en la Agencia Sicuani	SI	La agencia Sicuani, si cuenta con un ROF
1.2	Existe un Manual de Organización y Funciones.	SI	Según la revisión documental si se ha evidenciado el MOF



1.3	Existe un Manual de Procedimientos de Recursos Humanos.	SI	Según la revisión documentaria si se ha evidenciado la existencia de Manual de Procedimientos de Recursos Humanos.
1.4	Existe un Código de Ética.	NO	Según la revisión documentaria no se ha evidenciado la existencia de un código de ética
1.5	Existe una Resolución de Implementación del Órgano de Control Interno.	NO	Según la revisión documentaria no se ha evidenciado la existencia de Resolución de Implementación
1.6	Existen políticas, lineamientos y planes sobre la Administración de Riesgos.	SI	Según la revisión documentaria si se cuenta con dicho documento.
1.7	Existe documento sobre capacitación de normas de conducta	SI	Según la revisión documentaria si se cuenta con dicho documento
TOTAL, AMBIENTE DE CONTROL		100%	71.42% Nivel de confianza Bueno

Fuente: Verificación de documentos

Análisis y comentarios

En la tabla 6, se puede apreciar la ponderación asignada a cada una de las verificaciones con la revisión documental, 71.42% considera que la entidad financiera Agencia Sicuani si cuenta con documentos normativos y no existe el código de ética, no existe resolución de implementación del órgano de Control Interno otorgando un nivel de confianza o grado bueno.

4.1.2 Resultado del objetivo específico (b) Evaluación de riesgos

“Identificar como es la evaluación de riesgos en la Caja Arequipa Agencia Sicuani, Cusco periodo 2020”



Tabla 7

Evaluación de riesgos en la Caja Arequipa Agencia Sicuani- Cusco 2020

Preguntas	Frecuencia de Respuestas				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
1.- Se identifican los objetivos y metas institucionales de la Caja Arequipa Agencia Sicuani?	0%	0%	20%	60%	20%
2.- Se promueve una cultura de administración de riesgos mediante la capacitación del personal a cargo de los procesos?	0%	0%	70%	24%	6%
3.- Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el gerente en Caja Arequipa Agencia Sicuani	0%	0%	70%	24%	6%
4.- Se clasifican los riesgos de acuerdo con el nivel de importancia	0%	0%	80%	20%	0%
5.- Al identificarlos se determinan si son factores internos y externos	0%	0%	70%	30%	0%
Control de Riesgo					
6.- Se analizan los objetivos y metas institucionales y se toman acciones para alcanzarlos.	0%	0%	70%	30%	0%
7.- El personal responsable de área resuelve con solvencia las situaciones de riesgo de la Caja Arequipa Agencia Sicuani.	0%	0%	60%	30%	0%
8.- Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlo.	0%	0%	70%	30%	10%
9.- Se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo	0%	0%	60%	40%	0%
10.- Se analiza el impacto de los riesgos, y su relación con los objetivos de la Caja		0%	60%	40%	0%



0%

Nota: Fuente de elaboración propia en base al Cuestionario 63% 32.8% 4.2%

Análisis y comentarios:

De la encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa.S.A. Agencia Sicuani Cusco del periodo 2020 en la tabla (7) muestra, se identifican los objetivos y metas?, respuesta casi nunca 60% de los encuestados, se promueve una cultura de administración de riesgos mediante la capacitación de personal a cargo de los procesos?, respuesta a veces 70% de los encuestados, se identifican los riesgos y si discuten abiertamente con el gerente?, respuesta a veces 70% de los encuestados, Se clasifican los riesgos de acuerdo al nivel de importancia?, respuesta a veces 80% de los encuestados, al identificarlos se determinan si son factores internos y externos respuesta?, respuesta a veces 70% de los encuestados, se analizan los objetivos y metas institucionales y se toman acciones para alcanzarlos?, respuesta a veces 70% de los encuestados, el personal responsable de área resuelve con solvencia las situaciones de riesgo de la Caja Arequipa Agencia Sicuani?, respuesta a veces 60% de los encuestados, se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?, respuesta a veces 70% de los encuestados, se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo?, respuesta a veces 60% de los encuestados, se analiza el impacto de los riesgos, y su relación con los objetivos de la Caja de ahorro y crédito agencia Sicuani?, respuesta a veces 60% de los encuestados. Mediante los resultados del personal encuestado se puede mencionar que la evaluación de riesgos en la Caja Arequipa donde según la mayor frecuencia de respuestas corresponde a veces y se da de manera regular con un porcentaje de 63.00% y casi nunca malo 32.80%. Y nunca 4.2%. Los colaboradores encuestados afirman que identifican los objetivos y metas institucionales de la Caja Arequipa, además afirman que se promueve una cultura de administración de riesgos mediante la capacitación del personal a cargo



de los procesos. Con relación a los riesgos estos se identifican y se discuten abiertamente con el gerente, se clasifican de acuerdo al nivel de importancia, además de determinar si son factores internos y/o externos. En la Caja Arequipa Agencia Sicuani, el personal encuestado afirma que se analizan los objetivos y metas institucionales y se toman acciones para alcanzarlos, El personal responsable de área resuelve con solvencia las situaciones de riesgo, se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos. Finalmente se puede afirmar que se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo y se analiza el impacto de estos, y su relación con los objetivos de la institución.

Resultado de la revisión documental

Tabla 8

Resultado de la dimensión evaluación de riesgos

EVALUACIÓN DE RIESGOS

N°	Verificación	Conclusión	Observaciones
		SI/NO	
2.1	Existe un reporte de Análisis FODA actualizado de riesgos	EP	Reporte de Análisis FODA actualizado de riesgo se encuentra en proceso
2.2	Existe una Matriz de Riesgos.	NO	No existe una matriz de riesgos
2.3	Existen Actas del Comité de Riesgos.	NO	EN lo que respecta la existencia de comité de riesgos no existe



2,4	Existe un Cuadro de Capacitaciones sobre la Administración de Riesgos	NO	No existe al realizar la revisión documental el cuadro de capacitaciones sobre la Administración de Riesgos
2.5	Existe personal responsable con solvencia para las situaciones de riesgos de caja	SI	En la revisión documentaria si existe el personal responsable con solvencia para las situaciones de
2.6	Existe comité de factores externos y los de riesgo	SI	En la revisión documentaria si existe el comité de factores externos y internos de riesgo
TOTAL, RIESGOS	EVALUACIÓN DE	100%	50% Nivel de confianza Regular

Fuente: Verificación de documentos

Análisis y comentarios:

En la tabla 8 se puede apreciar los resultados de la identificación y análisis de la evaluación de riesgos en la Agencia de Sicuani se ha identificado que algunos documentos como actas de comité de riesgos y otros no existe que pueden afectar el desarrollo de las actividades de la entidad y podemos concluir que dentro del grado de ponderación que se analiza estamos en el nivel de 50%, esto quiere decir que los riesgos son regular tal como se muestra en el cuadro de las valoraciones detectados, se puede afirmar que se valora la probabilidad de ocurrencia de riesgo.

4.1.3 Resultado del objetivo específico (c) Actividades de control

“Describir las actividades de control en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Agencia Sicuani Cusco 2020”.

Tabla 9

Actividades de control en la caja Arequipa Agencia Sicuani Cusco 2020

Políticas y procedimientos
Frecuencia de Respuestas



Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Políticas y procedimientos					
1.- Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas distintas?	0%	0%	60%	40%	0%
2.- Cada área opera y coordina con las otras áreas de la organización?	0%	0%	60%	40%	0%
3.- El acceso a los recursos, activos y comprobantes está restringido únicamente para personas autorizadas	0%	0%	60%	40%	0%
4.- Existe un manual de crédito y cobranzas, que regulen las políticas de crédito	0%	0%	60%	40%	0%
5.- Se cumple estrictamente con los requisitos para la apertura de una cuenta y la concesión de créditos de la Caja Arequipa	0%	0%	60%	40%	0%
6.- Posee la Caja Arequipa software para manejar el área contable y de crédito	0%	0%	60%	40%	0%
7.- El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos	0%	0%	60%	40%	0%
8.- Supervisa la administración en forma rutinaria las operaciones e ingreso de registros al momento que se desarrollan las actividades	0%	0%	90%	10%	0%
9.- El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema	0%	0%	50%	30%	20%
10.- El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta	0%	0%	60%	10%	30%
Nota: Fuente de elaboración propia en base al Cuestionario.			62%	33%	5%

Análisis y comentarios:



La tabla 9 muestra la encuesta realizada a los colaboradores de la Agencia Sicuani Cusco del periodo 2020 como sigue, las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas distintas?, respuesta a veces 60 % de los encuestados, cada área opera y coordina con las otras áreas de la organización?, respuesta a veces 60% de los encuestados, el acceso a los recursos, activos y comprobantes está restringido únicamente para personas autorizadas?, respuesta a veces 60% de los encuestados, existe un manual de crédito y cobranzas, que regulen las políticas de crédito?, respuesta a veces 60% de los encuestados, se cumple estrictamente con los requisitos para la apertura de una cuenta y la concesión de créditos de la Caja Arequipa?, respuesta a veces 60% de los encuestados, posee la Caja Arequipa software para manejar el área contable y de crédito respuesta?, respuesta a veces 60% de los encuestados, el sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?, respuesta a veces 60% de los encuestados, supervisa la administración en forma rutinaria las operaciones e ingreso de registros al momento que se desarrollan las actividades?, respuesta a veces 90% de los encuestados, el personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema?, respuesta a veces 50% de los encuestados, el sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta?, respuesta a veces 60% de los encuestados, se puede mencionar el personal encuestado afirma que las actividades de control en la Caja Arequipa Agencia Sicuani, se llevan de manera regular 62%, y malo 33% y muy malo 5% relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan acertadamente personal distinto, no se concentra responsabilidades en pocas manos. En la Caja Arequipa cada área opera y coordina con las otras áreas de la organización, demostrándose capacidad de trabajo en equipo. El acceso a los recursos, activos y comprobantes está restringido únicamente para personas debidamente autorizadas. La institución financiera cuenta con un



manual de crédito y cobranzas, que regula adecuadamente las políticas de crédito. En la Caja Arequipa se cumple estrictamente con los requisitos para la apertura de una cuenta y la concesión de créditos, además de poseer un software para manejar el área contable y de crédito, dicho sistema cuenta con medidas de seguridad que alcanzan a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos. El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema, el cual refleja la información financiera de manera completa y exacta.

Resultado de Revisión documental

Tabla 10

Resultado de la dimensión Actividades de Control

3 ACTIVIDADES DE CONTROL			
N°	Verificación	Conclusión SI/NO	Observaciones
3.1	1.- Existe un Texto Único de Procedimientos Administrativos.	SI	Si existe, cabe mencionar no es aplicado por el recurso humano
3.2	Existen lineamientos o directivas sobre las Rendiciones de Cuentas del Trabajador.	NO	No existe directivas sobre las rendiciones de cuentas del trabajador
3.3	3.- Existe un Cuadro de Rotación de Personal Actualizado.	NO	No existe cuadro de rotación de Personal
3.4	4.- Existe un Reglamento Interno de Trabajo.	SI	Si existe el reglamento Interno de trabajo.
	5.- Existen lineamientos o directivas sobre el uso de los recursos de la entidad	NO	No existe directivas sobre el uso de los recursos



3.5	6.- Existe un plan operativo de la entidad	NO	No existe
	7.- Existe un Plan Estratégico de la entidad	NO	No existe
3.6	8.- Existen activades de control sobre manual de cobranza en el manejo de sistema entrada, procedimiento y salida por el personal	SI	Si existe actividades de control sobre manual de cobranza en el manejo de sistema entrada, procedimiento y salida por el personal
	9.- Existe documentos coordinación entre las dependencias de la entidad	NO	Según la revisión documental no existe la coordinación
	10.- Existe un manual de software para administrar los ahorros y créditos	SI	Según la revisión documental Si existe el manual de software
TOTAL, ACTIVIDADES DE CONTROL		100%	60% Nivel de confianza Regular

Fuente: Verificación de documentos

Análisis y comentarios: En la tabla 10 , nos muestra las actividades de control que realiza la entidad financiera, según la valoración realizada y los resultados obtenidos nos muestra que existe un 60% de nivel de confianza de calificación ,esto quiere decir que se encuentra en un nivel regular lo que significa que en la gran mayoría no se evidencia documentos de control de actividades, es importante aclarar que en algunas verificaciones si existe control de actividades en la empresa y manual de cuentas de cobranza.



4.1.4 Resultado del objetivo específico (d) Información y comunicación

“Describir la información y comunicación en la Caja Municipal Arequipa Agencia

Sicuani Cusco 2020”.

Tabla 11

Información y comunicación en la Agencia Sicuani Cusco 2020

Tipos de información y flujo de información					
Preguntas	Frecuencia de Respuestas				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Tipos de Información					
1.- ¿Se identifica, procesa y comunica información en la forma y tiempo indicado dentro de un proceso determinado?	0%	0%	60%	30%	10%
2.- El flujo informativo a nivel de reportes circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?	0%	0%	60%	40%	0%
3.- La Caja Arequipa agencia Sicuani cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar información en caso de alguna eventualidad	0%	0%	60%	30%	10%
4.- Se entrega información como reglamentos, manuales, etc., a los empleados	0%	0%	70%	30%	0%
5.- Se busca asesoramiento de programadores, para conocimiento de nuevas estrategias de flujo de información	0%	0%	70%	30%	0%
6.- Los datos que recibe todo el personal son comunicados con claridad y efectividad					



	0%	0%	70%	0%	30%
Flujo de información					
7.- La administración mantiene actualizada a la Asamblea General de socios, sobre el desempeño y situación de la Caja Arequipa	0%	0%	70%	20%	100%
8.- Los comprobantes de egreso son revisados inmediatamente por contabilidad	0%	0%	70%	30%	0%
9.- Se tiene información estadística de los socios que no cancelan a tiempo los créditos, para la toma de decisiones	0%	0%	60%	40%	0%
10.- Cualquier evento, reuniones de trabajo, asambleas son comunicados de manera oportuna y escrita	0%	0%	70%	30%	0%

Nota: Fuente de elaboración propia en base al Cuestionario. 0% 66% 28% 6%

Análisis y comentarios:

La tabla 11 muestra la encuesta realizada a los colaboradores de la Caja de Ahorro y Crédito Municipal Arequipa S.A.- Agencia Sicuani Cusco como sigue, se identifica, procesa y comunica información en la forma y tiempo indicado dentro de un proceso determinado?, respuesta a veces 60% de los encuestados, el flujo informativo a nivel de reportes circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?, respuesta a veces 60% de los encuestados, la Caja Arequipa Agencia Sicuani cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar información en caso de alguna eventualidad?, respuesta a veces 60% de los encuestados, se entrega información como reglamentos, manuales, etc., a los empleados?, respuesta a veces 70% de los encuestados, se busca asesoramiento de programadores, para conocimiento de nuevas estrategias de flujo de información?, respuesta a veces 70% de los encuestados, los datos que recibe



todo el personal son comunicados con claridad y efectividad?, respuesta a veces 70% de los encuestados, la administración mantiene actualizada a la Asamblea General de socios, sobre el desempeño y situación de la Caja Arequipa? respuesta a veces 70% de los encuestados, los comprobantes de egreso son revisados inmediatamente por contabilidad?, respuesta a veces 70% de los encuestados, se tiene información estadística de los socios que no cancelan a tiempo los créditos, para la toma de decisiones?, respuesta a veces 60% de los encuestados, cualquier evento, reuniones de trabajo, asambleas son comunicados de manera oportuna y escrita?, respuesta a veces 70% de los encuestados, se puede mencionar el personal encuestado afirma que el proceso de información y comunicación se realiza de manera regular en un 66% acumulado y casi nunca malo en un 28% y nunca el 6%. El personal afirma que se identifica, procesa y comunica la información en la forma y tiempo indicado dentro de un proceso determinado. El flujo informativo a nivel de reportes circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente, lo cual hace que la información fluya de manera dinámica y efectiva. La Caja Arequipa Agencia Sicuani cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar información en caso de alguna eventualidad. Se entrega información como reglamentos, manuales, etc., a los empleados y se busca constantemente asesoramiento de programadores, para conocimiento de nuevas estrategias de flujo de información. Los datos que recibe todo el personal son comunicados con claridad y efectividad. La administración mantiene actualizada a la Asamblea General de socios, sobre el desempeño y situación de la Caja Arequipa. Los comprobantes de egreso son revisados inmediatamente por contabilidad. Se tiene información estadística de los socios que no cancelan a tiempo los créditos, para la toma de decisiones. Cabe señalar que todo evento, reuniones de trabajo, asambleas son comunicados de manera oportuna y escrita.



Resultado de Revisión documental

Tabla 12

Resultado de la dimensión Información y comunicación

4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
N°	Verificación	Conclusión	Observaciones
		SI/NO	
4.1	Existe sistema de información y comunicación que contribuyen al logro de los objetivos de la entidad	SI	Los sistemas de información si contribuyen al logro de los objetivos y son revisados mensualmente
4.2	Existe doc. Sobre informe de flujo de información actualizada a la asamblea general de socios sobre desempeño	NO	No existe el criterio
	Existe doc. De una resolución de designación de funciones al personal encargado de elaborar y actualizar el portal de transparencia	NO	No existe el criterio
	Existen documentos (memorándum, cartas, oficios etc.) que contienen acciones de corrección.	NO	No existe el criterio
	Existe un informe anual de seguimiento	SI	Si existe el informe anual de seguimiento
	Existen comprobantes de pagos revisados oportunamente.	SI	Si existe los comprobantes de pagos revisados oportunamente
4.3	Existe manual de canales de comunicación que permitan conocer labores, procedimientos y responsabilidad frente al sistema de control interno.	EP	Se encuentra en proceso
	Existen buzón de sugerencias interno	NO	No existe buzón



Existen documentos de evaluación de desempeño laboral	NO	Según la verificación documental no existe documentos de evaluación de desempeño laboral
TOTAL, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	100%	55.55% Nivel de confianza regular

Fuente: Verificación de documentos

Análisis y comentarios: En cuanto a la dimensión información y comunicación la tabla N° 12, muestra una calificación de nivel de confianza regular con el grado de 55.55%, lo cual indica que no existe evidencia de documentos de evaluación de desempeño laboral, no existe flujo de información actualizado a la asamblea de socios, no existe buzón de sugerencias interno sin embargo se puede afirmar que si existe la evidencia de un informe anual de seguimiento, verificación oportuna de los comprobantes de pago de ingreso y salida de fondos revisados oportunamente en un grado de 33.33%.

4.1.5 Resultado del objetivo específico (e) Monitoreo

“Describir el monitoreo en la Caja Arequipa Agencia Sicuani Cusco 2020”.

Tabla 13

Monitoreo en la Caja Arequipa Agencia Sicuani Cusco 2020

Preguntas	Monitoreo interno y externo				
	Frecuencia de Respuestas				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
Monitoreo Interno					
1.- Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	0%	70%	30%	0%	0%
2.- Se realizan verificaciones de los registros con la existencia física de los recursos?	0%	70%	20%	10%	0%
3.-Se analizan los informes de auditoría	0%	70%	30%	0%	0%



4.- El gerente realiza una evaluación permanente para verificar la situación de la Caja Arequipa	0%	70%	30%	0%	0%
5.- Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias	0%	80%	20%	0%	0%
6.- El Consejo de Administración revisa y analiza los informes del Gerente	0%	80%	20%	0%	0%
7.- La Comisión de Crédito se reúne periódicamente y analiza los informes de la Cartera Vencida	0%	60%	40%	0%	0%
Monitoreo externo	0%	70%	30%	0%	0%
8.- Se realizan auditorías externas, para evaluar la situación de la Caja Arequipa Agencia Sicuani	0%	70%	30%	0%	0%
9.- Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de control interno	0%	70%	30%	0%	0%
10.- Se compara la información generada internamente con la preparada por entidades externas	0%	60%	40%	0%	0%

Nota: Fuente de elaboración propia en base al Cuestionario. 70% 29% 1%

Análisis y Comentario:

La tabla 13 muestra la encuesta realizada a los colaboradores de la Caja de Ahorro y Crédito Municipal Arequipa S.A.- Agencia Sicuani Cusco como sigue, se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?, respuesta casi siempre 70% de los encuestados, se realizan verificaciones de los registros con la existencia física de los recursos?, respuesta casi siempre 70% de los encuestados, se analizan los informes de auditoría? respuesta casi siempre 70% de los encuestados, el gerente realiza una evaluación permanente para verificar la situación de la Caja Arequipa?, respuesta casi siempre 70% de los encuestados, se comunican los hallazgos a los



superiores inmediatos y a sus responsables para tomar las medidas necesarias?, respuesta siempre 80% de los encuestados, el Consejo de Administración revisa y analiza los informes del Gerente?, respuesta siempre 80% de los encuestados, la Comisión de Crédito se reúne periódicamente y analiza los informes de la Cartera Vencida?, respuesta siempre 60% de los encuestados, se realizan auditorías externas, para evaluar la situación de la Caja Arequipa Agencia Sicuani?, respuesta casi siempre 70% de los encuestados, se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de control interno?, respuesta casi siempre 70% de los encuestados, se compara la información generada internamente con la preparada por entidades externas?, respuesta casi siempre 60% de los encuestados, se afirma que el proceso de monitoreo se realiza siempre de manera casi siempre y bueno y la frecuencia acumulada afirma el 70% , a veces regular afirma el 29% y casi nunca el 1% . La encuesta confirma que se realiza el monitoreo al personal en las actividades regulares que desempeña, en el aspecto de custodia de bienes se realiza verificaciones de los registros con la existencia física de los recursos. En la Caja Arequipa Agencia Sicuani se analizan los informes de auditoría y el gerente realiza una evaluación permanente para verificar la situación de la entidad financiera. De los resultados obtenidos se puede afirmar que de haber hallazgos estos se comunican a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias. El Consejo de Administración revisa y analiza los informes del Gerente y la Comisión de Créditos se reúne periódicamente y analiza los informes de la Cartera Vencida. En el Monitoreo externo, se confirma la realización de auditorías externas, para evaluar la situación de la Caja Arequipa Agencia Sicuani, además de aplicarse las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de control interno y finalmente se compara la información generada internamente con la preparada por entidades externas.



Tabla 14

Resultado de la verif, documental de la dimensión Monitoreo y supervisión

MONITOREO Y SUPERVISIÓN					
N°	Verificación	Conclusión	Ponderación	Calificación	Observaciones
		SI/NO			
5					
5.1	1.-Existen políticas y/o lineamientos sobre acciones de Prevención y Monitoreo.	NO			La gerencia no cuenta con sistemas de seguridad y monitoreo
5.2	2.- Existe un Informe de Avance de Metas, donde se verifica el cumplimiento de las funciones del trabajador reunión sobre la cartera vencida.	SI			Si existe los informes se realizan cada mes y reunión sobre la cartera vencida
5.3	3.-Existen documentos de supervisión al personal de las actividades regulares que desempeña	NO			No existe, las supervisiones no son programadas
	4.- Existe un análisis de informe de auditoría.	NO			No existe informe de auditoria
	5.-Existen documentos que comunican los hallazgos a los superiores inmediatos	SI			Si existe los documentos de la comunicación de los hallazgos de auditoria
	6.-Existe Informe sobre auditoría interna y externa	SI			Si existe el informe de auditoría interna aclarando auditoría externa no
	7.-Existen documentos de consejo de administración de los informes del gerente	SI			Si existen los documentos de consejo de administración los informes
	8.- Existen Documentos de supervisión al gerente de la agencia.	SI			Si existe documento de supervisión



9.-Existe documentos de monitoreo interno	SI	Si existe el monitoreo interno
5.4 10.-Existen documentos relacionados al Sistema de Control Interno. (monitoreo)	SI	Si cuenta con la documentación.
TOTAL, MONITOREO Y SUPERVISIÓN	100%	70% Nivel de confianza Bueno

Fuente: Verificación de documentos

Análisis y comentarios: En la tabla N° 14, nos refleja los resultados de la dimensión de monitoreo y supervisión, dentro de la ponderación que se analiza tenemos el nivel de confianza de 70% considera que en la entidad si existen documentos que comuniquen los hallazgos a los superiores inmediatos, existe informe de auditoría interna y externa, existen documentos de supervisión al gerente de agencia; esto nos demuestra que el monitoreo y supervisión tiene un grado bueno y fortalece al objetivo.



4.2. Resultados del objetivo general

“Describir como es el sistema de control interno de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A Agencia Sicuani Cusco, periodo 2020”.

Tabla 15

Sistema de control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. Agencia Sicuani Cusco del periodo 2020

Principios	Sistema de Control Interno		
	Frecuencia de respuestas		
	N° Respuestas	%	Grado
Ambiente de control	31	69.00%	bueno
Evaluación de riesgos	31	63.00%	regular
Actividades de control	31	62.00%	regular
Información y comunicación	31	66.00%	regular
Monitoreo	31	70.00%	bueno
Total	155	66.00%	regular

Nota: Fuente de elaboración propia en base a la tabulación puntaje de acuerdo con la escala Likert.

Análisis y Comentarios. - En la tabla 15 se observa que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. Agencia Sicuani Cusco del periodo 2020 ; donde podemos afirmar que el Ambiente de Control obtuvo un porcentaje acumulado de 69.00 % por lo que se califica como bueno, la evaluación de riesgos obtuvo un porcentaje acumulado de 63.00% por lo cual se califica como regular, las actividades de control obtuvo un porcentaje acumulado de 62.00% por lo cual se califica como regular, la Información y comunicación obtuvo un porcentaje acumulado de 66.00% por lo cual se califica como regular, mientras que el monitoreo obtuvo un porcentaje acumulado de 70.00% por lo cual se califica como bueno; dando como resultado final que la aplicación del **sistema de control interno** en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. Agencia Sicuani Cusco periodo 2020 se dio de manera regular; porque el puntaje acumulado representa un 66.00% de cumplimiento en la mencionada agencia, situación que se puede apreciar por el puntaje máximo en la escala de Likert.



RESULTADO DE REVISIÓN DOCUMENTAL

Objetivo general “Describir como es el sistema de control interno de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A Agencia Sicuani Cusco, periodo 2020”.

Tabla 16

Sistema de control interno en la caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. Agencia Sicuani cusco del periodo 2020

Sistema de Control Interno			
DIMENSIÓN	REVISION DOCUMENTAL		
	NIVEL DE CONFIANZA	%	Grado
Ambiente de control	06	71.42%	Bueno
Evaluación de riesgos	06	50.00%	Regular
Actividades de control	10	60.00%	Regular
Información y comunicación	09	55.55%	Regular
Monitoreo	10	70.00%	Bueno
Total	40	61.394%	Regular

Nota: Fuente de elaboración propia en base a las tablas 6,8,10,12 y 14 de acuerdo con la escala Likert.

Análisis y comentarios: En la tabla N° 16 se observa que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A agencia Sicuani Cusco del periodo 2020, donde podemos afirmar que el Sistema de Control Interno se dio de manera regular, porque el puntaje acumulado representa 61.394 % de revisión de documentos, en la dimensión ambiente de control mediante el uso de la ficha respectiva los documentos como el plan de trabajo según los objetivos políticas y otros de control interno la mayor frecuencia tiene un porcentaje de nivel de 71.42 % de la revisión documentaria por lo cual se califica como bueno, dimensión evaluación de riesgos la mayor frecuencia tiene un porcentaje de nivel de 50.00% por lo cual se califica como regular de revisión documentaria, con respecto a la dimensión de actividades de control la mayor frecuencia tiene un porcentaje de 60% se califica como regular de revisión documentaria, dimensión de información y comunicación la mayor frecuencia tiene un porcentaje de 55.55% por lo cual se



califica como regular de revisión documentaria, mientras la dimensión monitoreo la mayor frecuencia tiene un porcentaje de 70% por lo cual se califica como bueno de la revisión documentaria .



Capítulo V

Discusión

5.1 Descripción de los Hallazgos más Relevantes y Significativos.

Durante la investigación se encontraron los siguientes hallazgos más relevantes y significativos relacionados con el sistema de control interno de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. Agencia Sicuani Cusco Periodo 2020,

Con respecto al ambiente de control

El componente de ambiente de control presenta un grado bueno porque el porcentaje es de 69.% (Tabla 5); esto se da debido a que el 31.0% de los colaboradores afirma que no se usa un código de conducta para el control el cual no ha sido debidamente difundida y por otro lado se puede afirmar que no existe una comunicación permanente en el proceso de fortalecer los valores éticos y de conducta, el personal encuestado afirma que el nivel directivo no cuenta con trayectoria importante y experiencia en la gestión de instituciones financiera. El personal de Caja Arequipa Agencia Sicuani no tiene definida claramente la estructura organizacional de la entidad, así como las líneas de autoridad de responsabilidad y clima de confianza en el trabajo, se contribuye con la revisión documental con un porcentaje de 71.42%, tabla N ° 6.

Con respecto a la evaluación de riesgos

El componente de evaluación de riesgos presenta un grado regular porque el porcentaje es de 63.00% (tabla 7), esto se da debido que el 32.8% y 4.2 % de los encuestados afirman que en la Caja Municipal Sicuani que no identifican los objetivos y metas institucionales, además no afirman que se promueve una cultura de administración de riesgos mediante la capacitación del personal a cargo de los procesos. Con relación a los riesgos estos no se identifican no se



discuten abiertamente con el gerente, además no determina si son factores internos y/o externos, es más no se analizan los objetivos y metas institucionales, el personal responsable de área no resuelve con solvencia las situaciones de riesgo. Se coadyuva con la revisión documental con un resultado de 50% grado regular significa no existe documentos sobre cultura organizacional de riesgos tabla N° 8.

Con respecto a las actividades de control

El componente de actividades de control presenta un grado regular en la tabla (9) muestra un porcentaje de 62%; esto se da debido a que el 33% y 5% de los encuestado afirma que en la caja municipal Sicuani, que las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones no se realizan acertadamente por el personal, las área no opera ni coordina con las otras áreas de la organización, demostrándose la no capacidad de trabajo en equipo. El acceso a los recursos, activos y comprobantes no está restringido, asimismo, la institución financiera no cuenta con un manual de crédito y cobranzas, que regula adecuadamente las políticas de crédito. En la Caja Arequipa no cumple estrictamente con los requisitos para la apertura de una cuenta y la concesión de créditos, además de poseer un software para manejar el área contable y de crédito, dicho sistema no cuenta con medidas de seguridad que alcanzan a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos. El personal no conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema. Se contribuye con el resultado de la revisión documental con un porcentaje de 60% de grado regular refleja en la tabla N°10, podemos decir la gran mayoría al realizar la revisión documental no existe documento para fortalecer el criterio.

Con respecto a la información y comunicación

El componente de información y comunicación en la tabla 11 muestra un grado regular porque el porcentaje de 66%, esto se da debido a que, el 28% y 6% de los encuestados afirma



que no existe el proceso de información y comunicación se realiza de manera inadecuada, el personal afirma que no se identifica, procesa y comunica la información en la forma y tiempo indicado dentro de un proceso determinado. El flujo informativo a nivel de reportes no circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente, lo cual hace que la información no fluya de manera dinámica y efectiva. La Caja Arequipa Agencia Sicuani no cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar información en caso de alguna eventualidad. No se entrega información como reglamentos, manuales, etc., a los empleados y no se busca constantemente asesoramiento de programadores, para conocimiento de nuevas estrategias de flujo de información. Los datos que recibe todo el personal no son comunicados con claridad y efectividad. La administración no mantiene actualizada a la Asamblea General de socios, sobre el desempeño y situación de la Caja Arequipa. Los comprobantes de egreso no son revisados inmediatamente por contabilidad. Se tiene información estadística de los socios que no cancelan a tiempo los créditos, para la toma de decisiones. Se contribuye con la revisión documental y como resultado es el 55.55% que se observa en la tabla N° 12 en un grado de regular no se evidencia documentos manual o directivas de información y comunicación.

Con respecto al monitoreo

El componente de **monitoreo** presenta un grado bueno porque el porcentaje es de 70% (tabla 13); esto se da debido a que el 29% y 1% de los encuestados afirma que no se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña, en el aspecto de custodia de bienes, no se realiza verificaciones de los registros con la existencia física de los recursos. En la Caja Arequipa Agencia Sicuani no se analizan los informes de auditoría y el gerente no realiza una evaluación permanente para verificar la situación de la entidad financiera, el Consejo de Administración no revisa y analiza los informes del Gerente y la Comisión de Créditos no se reúne periódicamente y



analiza los informes de la Cartera Vencida. En el Monitoreo externo, no se confirma la realización de auditorías externas, para evaluar la situación de la Caja Arequipa Agencia Sicuani. Se contribuye con la revisión documental y como resultado 70% dentro del grado bueno, se evidencia documentos de monitoreo y supervisión tabla N°14.

5.2 Limitaciones del Estudio

En el desarrollo del presente trabajo de investigación no se tuvo ninguna limitación al acceso de la información.

5.3 Comparación Crítica con la Literatura Existente

Comparación Internacional. -

Según la tesis “*Control Interno de la cartera de créditos y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Minga LTDA 2016*”, presentado por Bach. Susana Piedad Zavala Oña, para optar al Grado Académico de Magister en Gestión Financiera en la Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador, en el año 2016. • **Objetivo general:** Evaluar el control interno de la cartera de crédito y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., para el mejoramiento de sus principales indicadores como liquidez, rentabilidad, activos productivos, solvencia patrimonial. **Metodología de la investigación:** método Científico • **Conclusión:** De la revisión efectuada se determina que existe incumplimiento de los lineamientos, políticas y procedimientos establecidos en el Manual y Reglamento de Crédito, así también no se considera algunos aspectos de las Resoluciones emitidas por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera en torno a la gestión del crédito; el personal de crédito desconoce la normativa indispensable para el desenvolvimiento de su trabajo, no se aplican principios y valores establecidos en el 29 código de ética, el análisis técnico es incorrecto, y se omiten el normal procedimiento de aprobación de créditos, mientras que el presente trabajo de investigación



muestra como resultado en la Caja Municipal Arequipa Agencia Sicuani periodo 2020, El componente de ambiente de control presenta un grado bueno porque el porcentaje es de 69.% (Tabla 5); cabe mencionar que el 31% de los encuestados afirma que no se usa un código de conducta para el control el cual no ha sido debidamente difundida y por otro lado se puede afirmar que no existe una comunicación permanente en el proceso de fortalecer los valores éticos y de conducta, el personal encuestado afirma que el nivel directivo no cuenta con trayectoria importante y experiencia en la gestión de instituciones financiera, el personal de Caja Arequipa Agencia Sicuani no tiene definida claramente la estructura organizacional de la entidad, así como la líneas de autoridad de responsabilidad y clima de confianza en el trabajo

Comparación Nacional. -

Según Ruiz, (2018), realizó un estudio sobre tesis titulada “*Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: caso “caja municipal de ahorro y crédito de Ica s.a.” - “caja municipal de ahorro y crédito de Ica S.A.” -2017*, para optar al Título Profesional Contador Público. La investigación tuvo como objetivo describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de “Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S. A”- Agencia San Vicente Cañete, 2017. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo y diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica del cuestionario y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o representante de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: sostienen que la aplicación del control interno ha contribuido a mantener un buen control interno, aplicando normas y políticas de crédito para las entidades financieras. Por otro lado, afirman que existe un margen



de error e ineficiencia, políticas y en procedimientos que afecta desfavorablemente la gestión de las cajas municipales de créditos, necesitan implementar una gestión estratégica transparente que le permita un control favorable. Respecto a la aplicación del caso: Se ha podido evidenciar la empresa tiene un área de control interno en la central, pero en la agencia San Vicente de Cañete no tiene un área implementada, asimismo el encargado es el administrador el que se encarga de cumplir con las políticas y normas de la empresa. Deficiencia en el reconocimiento de riesgos, si tiene el manual de funciones, pero no se cumplen ni reconocen los riesgos en medida operacional. Finalmente se concluye que: la aplicación del control interno es necesaria para controlar las áreas de una empresa, En el presente trabajo de investigación no dice que, el componente de evaluación de riesgos presenta un grado regular porque el porcentaje es de 63.00% (tabla 7) , esto se da debido que el 32.80% y 4.2 % de los encuestados afirman que en la Caja Municipal Sicuani que no identifican los objetivos y metas institucionales , además no afirman que se promueve de riesgos mediante la capacitación del personal a cargo de los procesos. Con relación a los riesgos estos no se identifican no se discuten abiertamente con el gerente, además no determina si son factores internos y/o externos, es más no se analizan los objetivos y metas institucionales, el personal responsable de área no resuelve con solvencia las situaciones de riesgo.

5.4 Implicancias del Estudio.

El presente trabajo de investigación es importante porque permitió a los directivos y personal utilizar dicha información para tener un diagnóstico de un control interno adecuado de la Caja Municipal Arequipa Agencia Sicuani - Cusco periodo 2020, poniendo en práctica la aplicación de conocimientos teórico práctico sobre las bases para la implementación de un control interno, ya que la conclusión de este trabajo de investigación servirá de apoyo para investigaciones futuras que vieran por conveniente.



Conclusiones

- 1) Se determinó que el sistema de control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. Agencia Sicuani Cusco periodo 2020 , presentan un grado regular , esto porque la mayor cantidad de encuestados indican que los componentes del control interno son aplicados de manera regular , ya que no cuentan con la información y comunicación suficiente del control interno y no se aplica en forma integrada los componentes de control interno en la mencionada entidad financiera (tabla 15) y (tabla 16).
- 2) El ambiente de control, es bueno porque el porcentaje es de 69%(tabla 5) ; esto se da debido a que los colaboradores afirma que no se usa un código de conducta para el control el cual no ha sido debidamente difundida y por otro lado se puede afirmar que no existe una comunicación permanente en el proceso de fortalecer los valores éticos y de conducta , el personal encuestado afirma que el nivel directivo no cuenta con trayectoria importante y experiencia en la gestión de instituciones financiera. El personal de Caja Arequipa Agencia Sicuani no tiene definida claramente la estructura organizacional de la entidad, así como las líneas de autoridad de responsabilidad y clima de confianza en el trabajo, esta afirmación se coadyuva con la revisión documental tabla (6).
- 3) La evaluación de riesgos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. Agencia Sicuani Cusco periodo 2020, es regular porque el porcentaje acumulado es de 63% (Tabla 7); esto se da debido que los encuestados afirman que en la Caja Municipal Sicuani que no identifican los objetivos y metas institucionales, además no afirman que se promueve una cultura de administración de riesgos mediante la capacitación del personal a cargo de los procesos. Con relación a los riesgos estos no se identifican no se discuten abiertamente con el gerente, además no determina si son factores internos y/o externos, es más no se analizan los



objetivos y metas institucionales, el personal responsable de área no resuelve con solvencia las situaciones de riesgo. Esta afirmación se colabora con el resultado de revisión documental (tabla8).

- 4) Las actividades de control en la en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. Agencia Sicuani Cusco periodo 2020, es regular porque el porcentaje acumulado es de 62% (Tabla 9) ; esto se da debido a que la entidad casi nunca tiene las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones, que realizan el personal, las área no opera ni coordina con las otras áreas de la organización, demostrándose la no capacidad de trabajo en equipo. El acceso a los recursos, activos y comprobantes no está restringido, asimismo, la institución financiera no cuenta con un manual de crédito y cobranzas, que regula adecuadamente las políticas de crédito, no cumple estrictamente con los requisitos para la apertura de una cuenta y la concesión de créditos, además el sistema no cuenta con medidas de seguridad que alcanzan a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos. Se colabora con el resultado tabla 10 de la revisión documental.
- 5) La información y comunicación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. Agencia Sicuani Cusco periodo 2020, es regular porque el porcentaje acumulado es de 66% (Tabla 11); esto se da debido a que, casi nunca existe una política de libre expresión a las iniciativas de los trabajadores para una mejor del proceso de información y comunicación.

La Caja Arequipa Agencia Sicuani no cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar información en caso de alguna eventualidad. No se entrega información como reglamentos, manuales, etc., a los empleados y no se busca constantemente asesoramiento de programadores, para conocimiento de nuevas estrategias de flujo de información. Los datos que recibe todo el personal no son comunicados con claridad y efectividad. La administración



no mantiene actualizada a la Asamblea General de socios para la toma de decisiones.

Afirmaciones que se colaboran con la revisión documental (tabla 12).

- 6) El monitoreo en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. Agencia Sicuani Cusco periodo 2020, es bueno porque el porcentaje acumulado es de 70% (Tabla 13); esto se da debido a que la gerencia casi nunca comunica las deficiencias del sistema de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas, no se analizan los informes de auditoría y el gerente no realiza una evaluación permanente para verificar la situación de la entidad financiera. Conclusión que se afirma con la revisión documental (tabla 14).



Recomendaciones

- 1) Se recomienda al Gerente de la Agencia de la la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa-Agencia Sicuani Cusco, se informe y dé a conocer a toda la organización sobre la importancia del Sistema de Control Interno de modo que se apliquen eficientemente cada uno de sus componentes y elementos necesarios que le permitan llevar una adecuada actividad de control en la entidad financiera. Esto permitirá la correcta utilización de sus recursos para alcanzar mejores resultados , asimismo ayudará a contar con personal más capacitado, motivado y comprometido con la organización , dispuestos a brindar a los usuarios servicios de calidad que ayuden el crecimiento y desarrollo de sus objetivos, para tener un entorno organizacional adecuado en el ejercicio de las buenas prácticas y los valores, mejorando el ambiente laboral de los colaboradores y la gerencia , así mismo en diversos aspectos como la identificación, evaluación, detección de desviaciones y monitoreo de los trabajadores en general y la implementación de la gestión estratégica en la Caja Municipal de Arequipa Agencia Sicuani-Cusco
- 2) Se recomienda para el ambiente de control en la Caja Municipal de Arequipa Agencia Sicuani Cusco periodo 2020, implemente reuniones para evaluar, detectar desviaciones e implemente políticas que apoyen el mantenimiento permanente de la entidad financiera, e incentive el aporte del personal para la mejora laboral.
- 3) Se recomienda para la evaluación de riesgos en la Caja Municipal de Arequipa Agencia Sicuani Cusco periodo 2020, que el gerente de la Agencia desarrolle un Plan de actividades de identificación, análisis, y monitoreo para formar lineamientos y directivas que ayuden a lograr los objetivos establecidos de la entidad , poner en práctica un Plan estratégico para cumplir y obtener sus objetivos globales; por otra parte se debe proteger los recurso propios y



de terceros, debido a que la actividad de intermediación financiera (captar ahorros y colocar préstamos), ya que son recursos del público, y deben ser manejados responsablemente un conjunto de riesgos, evaluarlos, administrarlos para cumplir los objetivos con el menor riesgo posible.

- 4) Se recomienda para las actividades de control en la Caja Municipal de Arequipa Agencia Sicuani Cusco periodo 2020, se debe identificar y llevar a cabo las políticas y procedimientos para asegurar que se lleven a cabo las instrucciones dadas por la gerencia, por otra parte, debería existir una adecuada rotación del personal en la entidad financiera.
- 5) Se recomienda para la información y comunicación en la Caja Municipal de Arequipa Agencia Sicuani Cusco periodo 2020, desarrolle controles de seguridad y acceso, esto se da debido a que, casi nunca la entidad financiera administra y recopila una información íntegra para la toma de decisiones en los distintos niveles jerárquicos; además, la entidad casi nunca existe una política de libre expresión a las inquietudes de los empleados para una mejor comunicación organizacional; por otra parte, debe contar con un respaldo de operaciones y plan de contingencia para una política de calidad que establezca las obligaciones de los miembros de la organización con el fin de asegurar la calidad de los datos en todas sus dimensiones.
- 6) Se recomienda para el monitoreo en la Caja Municipal de Arequipa Agencia Sicuani Cusco periodo 2020, desarrolle un monitoreo continuo y evaluaciones separadas esto se da debido a que la gerencia casi nunca comunica las deficiencias de sistema de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, R. (2019). *Sistema De Control Interno Y Morosidad En La Cooperativa Santo Domingo De Guzmán – Año 2018*. Cusco: Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco.
- Altamirano, N. C. (2018). El control interno y la gestión de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito tocache - limitada, 2016. Tocache, Peru: Universidad Catolica de los Angeles de Chimbote.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigacion*. Republica Boliviana de Venezuela: Editorial Episteme.
- Barquero, M. (2013). *Manual practico de Control Interno*. Barcelona: Profit S.L.
- Burbano, J. (2005). *Presupuesto, enfoque de planeacion y control de recursos, 3ra Edicion*. Colombia: McGraw-Hill.
- Caja Arequipa. (2019). *Transparencia Caja Arequipa*. Obtenido de Memoria anual: <https://www.cajaarequipa.pe/nosotros-2/>
- Calderon, J. (2014). *Estados Financieros*. JCM Editores.
- Calderon, J. (2014). *Estados Financieros*. JCM.



- Calle, J. (06 de Octubre de 2020). *Pirani*. Obtenido de ¿Qué elementos debe tener un ambiente de control interno?: <https://www.piranirisk.com/es/blog/que-elementos-debe-tener-un-ambiente-interno-de-control>
- Carazas, K. (2018). *El control interno y la gestión de tesorería en la Empresa Odebrecht Perú operaciones y servicios S.A.C. - Madre de Dios, 2016*. Cusco: Universidad Andina Del Cusco.
- Carrasco Díaz. (2005). *Metodología de la Investigación*. Lima : San Marcos.
- Carrasco Diaz, S. (2005). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Lima: San Marcos.
- Castro, A. O. (2002). *Introduccion a las Finanzas*. México: McGraw-Hill.
- Cepeda, G. (1997). *Auditoria y Control Interno (1° ed)*. Mexico: McGran-Hill.
- Chavez, J. (2003). *Finanzas, Teoria Aplicada para Empresas*. Ecuador: Abya Yala.
- Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway. (2013). *Marco de Control Interno Integrado*. España: Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway.
- Congreso Constituyente Democrático. (29 de Diciembre de 1993). *Constitucion Politica del Peru*. Lima, Peru: Congreso de la Republica.
- Congreso de la Republica. (6 de Diciembre de 1996). *Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendenciade Banca y Seguros*. Lima, Peru.
- Contraloria General de la Republica. (2021). *Control interno*. Obtenido de ¿Que es el sistema de control interno?: https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html
- Coopers, & Lybrand. (2007). *Los nuevos coonceptos del control interno*. Madrid: Diaz Santos S.A.
- Coral Surco, E. (2016). *El Control Inerno y la Gestion Financiera de la Empresa Ottipem S.A.C. Puerto Maldonado 2016 (Tesis de pregrado)*. Universidad Andina del Cusco,Puerto Maldonado.



- Cordero, E., & Sanchez, J. F. (2014). Propuesta de un manual de procedimientos para mejorar el control interno en el área operativa financiera de la Cooperativa Alfonso Jaramillo León "Caja". Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Cordova Padilla, M. (2012). Gestión financiera. Bogota: 1a. ed. - Bogotá : EcoeEdiciones.
- Cuellar Mejia, G. A. (2009). *Teoria General de la Auditoria y Revicion Fiscal*. Colombia: universidad del cauca.
- DL N° 1438. (2018). Congreso de la República (2018). *DL N° 1438,Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Contabilidad*. El Peruano.
- Estupiñan Gaitan, R. (2015). *Control Interno y Fraudes, Analisis de Informe COSO I, II, Y III (3°ed)*. Bogota: ECOE Ediciones.
- Estupiñan Gaitan, R. (2015). *Estados Financieros Basicos Bajo NIC/NIIF*. Lima, Peru: EcoeEdiciones 2da. Edicion.
- Estupiñan, R. (2015). *Administracion de Riesgos E.R.M. y la Auditoria Interna*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Fayol, H. (2007). *El control de las organizaciones*. España: Dialnet.
- Fernandez, E. D. (2005). *Introduccion a la gestion* . Venezuela: Universidad Politecnica de Valencia .
- Figueroa Cruz, O. (2018). El Control Interno y la Gestion Financiera en el Grifo Inversiones Rocafor E.I.R.L. en el distrito de Cusco, periodo 2017 (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco, cusco.
- Flores Soria, J. (2012). *Análisis e interpretación de estados financieros : teoría y práctica*. Lima, Peru: Centro de Especialización en Contabilidad y Finanzas.
- Fonseca Luna, O. (2013). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones (1ª.ed.)*. Lima: Publicidad & Matiz SAC.
- Generacion 38. (2020). *Tecnicas de Investigacion Educativa*. Obtenido de Analisis de datos:



<https://sites.google.com/site/tecnicasdeinvestigaciond38/metodos-estadisticos/1-1-analisis-de-datos>

Gestion. (25 de Junio de 2013). *Gestion*. Obtenido de ¿Cómo generar un clima de confianza en equipos de trabajo?: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/generar-clima-confianza-equipos-41597-noticia/>

Gitman, L. J. (2003). *Principios de administracion financiera, decima edicion*. Mexico: Pearson.

Hernández Sampieri, R., Zapata Salazar, N. E., & Mendoza Torres, C. P. (2013). *Metodología de la investigación*. Punta Santa Fe: Impresora Apolo, S.A. de C.V.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación (6ªed)*. México: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación (6ªed)*. México: McGraw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Batista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw - Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V.

Huilca, S. D. (2010). Diseño de un manual para el area contable de la empresa Molinos El Fenix de la ciudad de Riobamba. Riobamba, Ecuador: Escuela Superior Politecnica de Chimborazo.

Koontz, h., & Weihrich, H. (2007). *Administracion, Una Perspectiva Global*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Loaiza, T. L. (2019). El Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas –Cusco 2018. Cusco, Peru: Universidad Andina del Cusco.

Lopez, J., & Diez, L. T. (2005). *Estrategias Financieras Empresariales*. Mexico: Thomson.

Lopez, V. (2017). Implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas y sus incidencias en la entidad financiera mi banco sucursal Ayacucho, 2016. Ayacucho, Peru: Universidad Catolica los Angeles Chimbote.



- Melendez Torres, J. B. (2016). *Control Interno, primera edicion*. Ancash: UTEX.
- Montenegro, K., & Rodriguez, A. (Febrero de 2014). Sistema Contable en la Cooperativa de Servicios Múltiples Eco Vegetales de Nicaragua R.L. en el Municipio de Sébaco del Departamento de Matagalpa en el I semestre del año 2013. Nicaragua: Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua, Managua.
- Mori, R. (2018). Implementación del sistema de control interno y su eficacia en la gestión contable de la cooperativas de ahorro y crédito del cercado de lima. Lima, Peru: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Munch Galindo, L., & Garcia Martinez, J. G. (2003). *Fundamentos de administracion, 5ta Edicion*. Mexico: McGraw-Hill.
- Ocaña Villon, L. D. (2017). El Control Interno en la Gestion de la Empresa de Transportes "Huascarán" S.A. 2015 (Tesis de pregrado). Universidad Catolica los Angeles Chinbote, Peru.
- Ochoa, R. (2017). El control interno, mapa de riesgo y desarrollo de controles. *Auditoria superior del Estado de Puebla*. Mexico: Congreso del Estado de Puebla. Obtenido de https://www.auditoriapuebla.gob.mx/images/Formatos/2017/Curso_taller_Control_InternoMapa_Riesgos_y_DC2017.pdf
- Ocsa, S., & M., T. (2019). *Situación Del Control Interno En La Unidad De Logística Del Hospital Alfredo Callo Rodriguez-Sicuani Periodo 2018*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Ortiz Gomez, A. (2005). *Gerencia financiera y Diagnostico financiero*. Colombia: McGraw-Hill.
- Ortiz Salmeron, J. (2013). *Gestion Financiera*. Editex S.A.
- Padilla, A. (2013). *Casos practicos de Finanzas de Empresa*. Lima: Universidad Nacional del Callao.
- Padilla, M. C. (2007). *Gerencia Financiera Empresarial*. Colombia: EcoEdiciones.
- Pedroza, E. (2016). El sistema de control interno y su contribución en la gestión empresarial: caso



entidades cooperativas. Cali, Valle, Colombia: Universidad del Valle.

Presidente de la Republica. (18 de Mayo de 1990). Decreto Supremo N° 157-90-EF. Lima, Peru:
Congreso de la Republica.

Resolución N° 179-CU-209-UAC. (2019). Consejo Universitario de la Universidad Andina del
Cusco. (2019, 08 de abril). *Resolución N° 179-CU-209-UAC, Aprueban las Líneas de
Investigación Específicas de las Escuelas Profesionales de la UAC.* UAC.

Resolucion SBS N° 310-2002. (5 de Abril de 2002). Autorizan a la Caja Municipal de Ahorro y
Credito de Arequipa la apertura de agencias en los departamentos de Cusco e Ica. *Diario
Oficial El Peruano*, pág. 221592.

Resolución SBS N°18400-2010. (2010). Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de
Seguros y Ley Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguro. Lima, Peru.

Resolucion SBS N°1840-2003. (21 de Noviembre de 2003). Autoriza a la Caja Municipal de
Ahorro y Crédito de Arequipa el traslado de agencia ubicada en la ciudad de Sicuani,
departamento de Cusco. *Diario Oficial El Peruano*, pág. 256430.

Resolución SBS N°4465- 2016. (2016). Resolucion de clasificacion de entidades. Lima, Peru.

Resolución SBS N° 042-86. (1986). Primera emision de bonos subordinados de caja Arequipa.
Lima, Peru.

Rimachi, C. (2019). *El Control Interno Y La Gestión Administrativa En El Área De Administración
De La Sanidad De La Policía Nacional Del Perú Sicuani-Cusco Periodo 2017* . Cusco:
Universidad Andina del Cusco.

Rubio Garcia, R., & Villanueva Altamirano, N. (2019). El control interno y su contribucion a la
mejora de la gestion empresarial en la Empresa de Transportes Via S.A.C. distrito de
Trujillo, año 2019 (Tesis de pregrado). Universidad Privada Atenor Orrego, Trujillo.

Salamanca Ortiz, Y., & Téllez Gordo, L. (2018). Diseño de un Sistema de Control Interno: Estudio
de caso para empresa "sobre ruedas de colombia S.A.S.". Universidad de los Llanos,
Villavicencio.



Salinas Guamán, s. f. (2016). *Implementación de un Sistema de Control Interno para la Estación de Servicios la Argelia de la Ciudad de Loja(Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional de Loja ,Ecuador.

Shim, J., & Siegel, J. (2004). *Contabilidad Administrativa*. Bogota: McGraw-Hill.

Stevens, R. (30 de Enero de 2020). *Sistema de Control interno*. Obtenido de ¿Que es el Sistema de Control interno?: <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/3625005-que-sistema-control-interno>

Stoner J. Freeman, E., & Gilbert, D. (2003). *Administracion, sexta Edicion*. Mexico: Pearson.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (Abril de 2018). Cajas Municipales de Ahorro y Crédito recargadas. *Cambios más importantes al Reglamento de las CMAC*, págs. 1-7.

Terrazas Pastor, R. A. (2012). *Modelo de Gestion Financiera para una Organizacion*. San Pablo, Bolivia: Universidad Católica Boliviana San Pablo.

Torre, A. (8 de Abril de 2017). *Universidad nacional del Callao*. Obtenido de http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Mayo_2011/If_Torre_Padilla_fce/cap.i.pdf.

Van Horne, J. C. (2002). *Fundamentos de Administracion Financiera*. Mexico: Pearson Educacion.

Welsch, G., & Hilton, R. (2005). *Presupuestos, Planificacion y Control, sexta edicion*. Mexico: Pearson.

Willingham, J. (1984). *Auditoria conceptos y metodos, 3ra edicion*. mexico: McGraw-Hill.



Anexo 1 Matriz de Consistencia

“SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA S.A-AGENCIA SICUANI. CUSCO. PERIODO 2020”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN
¿Cómo es el Sistema de Control Interno en la Caja Arequipa S.A. Agencia Sicuani. Cusco 2020?	Describir el Sistema de Control Interno de la Caja Arequipa. Agencia Sicuani. Cusco 2020?			- Principios de ambiente de control	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN Investigación Cuantitativa
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Sistema de Control Interno	- Ambiente de control. - Evaluación de riesgo. - Actividades de control. - Información y comunicación - Monitoreo.	- Tipo de Riesgos - Control de Riesgos - Políticas y procedimientos - Tipos de información - Flujos de	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Investigación no Experimental ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN Investigación Descriptiva POBLACIÓN 31 trabajadores de la Caja Arequipa, y revisión documentaria: estado de situación
P.E.1 ¿Cómo es el ambiente de control en la Caja Arequipa Agencia Sicuani? Cusco 2020?	O.E.1 Describir el ambiente de control en la Caja Arequipa Agencia Sicuani. Cusco 2020				
P.E.2 ¿Cómo es la evaluación de riesgos en la Caja Arequipa Agencia Sicuani? Cusco 2020?	O.E.2 Describir la evaluación de riesgos en la Caja Arequipa Agencia Sicuani. Cusco 2020				



P.E.3 ¿Cómo son las actividades de control en la Caja Arequipa Agencia Sicuani? Cusco 2020?	O.E.3 Describir las actividades de control en la Caja Arequipa Agencia Sicuani. Cusco 2020	información	financiera y resultados
P.E.4 ¿Cómo es la información y comunicación en la Caja Arequipa Agencia Sicuani? Cusco 2020?	O.E.4 Describir la información y comunicación en la Caja Arequipa Agencia Sicuani. Cusco 2020	- Monitoreo interno	MUESTRA 31 trabajadores de la Caja Arequipa y revisión documentaria
P.E.5 ¿Cómo es el monitoreo en la Caja Arequipa Agencia Sicuani? Cusco 2020?	O.E.5 Describir el monitoreo en la Caja Arequipa Agencia Sicuani. Cusco 2020	- Monitoreo externo	TECNICAS - Encuesta - Revisión documentaria
			INSTRUMENTOS - Cuestionario - Ficha de Revisión documentaria
			PLAN DE ANALISIS DE DATOS - Ordenamiento y clasificación de la información - Proceso computarizado en Word y Excel

Fuente: Elaboración propia



Anexo 3 Matriz de Instrumentos de Recolección de Datos

“SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA S.A-AGENCIA SICUANI. CUSCO. PERIODO 2020”

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Sistema de Control interno	Ambiente de control	- Principios de ambiente de control	<p>Integridad y valores éticos para el control de caja</p> <p>1.- Tiene la Caja Arequipa agencia Sicuani un código de conducta para el mejor control de caja y se ha difundido a todo el personal directivo y empleados</p> <p>2.- Existe una comunicación permanente para fortalecer los valores éticos y de conducta para el control del rubro caja, cuando existen faltas disciplinarias</p> <p>Autoridad y responsabilidad</p> <p>3.- El nivel directivo posee una trayectoria para</p>	<p>J Nunca</p> <p>J Casi nunca</p> <p>J A veces</p> <p>J Casi siempre</p> <p>J Siempre</p>



			<p>la gestión de las Cajas de ahorro y crédito</p> <p>4.- La administración impulsa lograr metas financieras y expectativas para el personal operativo</p> <p>Estructura Organizacional</p> <p>5.- Tienen definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia</p> <p>6.- La estructura de la Caja Arequipa agencia Sicuani se encuentra regida por su correspondiente manual de funciones</p> <p>Política de personal</p> <p>7.- Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para el desempeño dentro de la Caja Arequipa Agencia Sicuani</p> <p>8.- Las políticas y procedimientos para contratar, para el reclutamiento y selección del personal son</p>	
--	--	--	--	--



			<p>adecuados para recibidor y pagador</p> <p>Clima de confianza en el trabajo</p> <p>9.- Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y capacitación</p> <p>10.- El Gerente se reúne periódicamente con los empleados para medir su rendimiento y satisfacción con el puesto de caja de ahorro y crédito agencia Sicuani</p>	
	<p>Evaluación de riesgos</p>	<ul style="list-style-type: none">- Tipo de Riesgos- Control de Riesgos	<p>Tipo de Riesgo</p> <p>1.-Se identifican los objetivos y metas institucionales de la Caja Arequipa Agencia Sicuani</p> <p>2.- Se promueve una cultura de administración de riesgos mediante la capacitación del personal a cargo de los procesos</p> <p>3.- Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el gerente en caja de ahorro y</p>	



			<p>crédito Arequipa Agencia Sicuani</p> <p>4.- Se clasifican los riesgos de acuerdo al nivel de importancia</p> <p>5.- Al identificarlos se determinan si son factores internos y externos</p> <p>Control de Riesgo</p> <p>6.- Se analizan los objetivos y se programan acciones adecuadas para alcanzarlos</p> <p>7.- El personal responsable de área resuelve con solvencia las situaciones de riesgo de la Caja Arequipa Agencia Sicuani.</p> <p>8.-Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos</p> <p>9.- Se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo</p> <p>10.- Se analiza el impacto de los riesgos, y su relación con los objetivos de la Caja de Ahorro</p>	
--	--	--	--	--



			y Crédito agencia Sicuani.	
	Actividad es de control	- Políticas procedimientos	Políticas y procedimientos Contratos de operación 1.- Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas distintas 2.- Cada área opera y coordina con las otras áreas de la organización Controles de información financiera 3.- El acceso a los recursos, activos y comprobantes está restringido únicamente para personas autorizadas 4.- Existe un manual de crédito y cobranzas, que regulen las políticas de crédito Políticas para el logro de objetivos 5.- Se cumple estrictamente con los requisitos	



			<p>para la apertura de una cuenta y la concesión de créditos de la Caja Arequipa</p> <p>6.- Posee la Caja Arequipa software para manejar el área contable y de crédito</p> <p>Coordinación entre las dependencias de la entidad</p> <p>7.- El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos</p> <p>8.- Supervisa la administración en forma rutinaria las operaciones e ingreso de registros al momento que se desarrollan las actividades</p> <p>Diseño de las actividades de control</p> <p>9.- El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema</p> <p>10.- El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta</p>	
--	--	--	--	--



	Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none">-Tipos de información- Flujos de información	Tipos de Información 1.- Se identifica, procesa y comunica información en la forma y tiempo indicado dentro de un proceso determinado 2.- El flujo informativo a nivel de reportes circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente 3.- La Caja Arequipa agencia Sicuani cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar información en caso de alguna eventualidad 4.- Se entrega información como reglamentos, manuales, etc., a los empleados 5.- Se busca asesoramiento de programadores, para conocimiento de nuevas estrategias de flujo de información 6.- Los datos que recibe todo el personal son comunicados con claridad y efectividad	
--	-----------------------------------	---	--	--



			<p>Flujo de información</p> <p>7.- La administración mantiene actualizada a la Asamblea General de socios, sobre el desempeño y situación de la Caja Arequipa</p> <p>8.- Los comprobantes de egreso son revisados inmediatamente por contabilidad</p> <p>9.- Se tiene información estadística de los socios que no cancelan a tiempo los créditos, para la toma de decisiones</p> <p>10.- Cualquier evento, reuniones de trabajo, asambleas son comunicados de manera oportuna y escrita</p>	
	<p>Monitoreo</p>	<ul style="list-style-type: none">- Monitoreo interna- Monitoreo externa	<p>Monitoreo Interno</p> <p>1.- Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña</p> <p>2.- Se realizan verificaciones de los registros con la existencia física de los recursos</p>	



			<p>3.- Se analizan los informes de auditoría</p> <p>4.- El gerente realiza una evaluación permanente para verificar la situación de la Caja Arequipa</p> <p>5.- Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias</p> <p>Monitoreo Externo</p> <p>6.- El Consejo de Administración revisa y analiza los informes del Gerente</p> <p>7.- La Comisión de Crédito se reúne periódicamente y analiza los informes de la Cartera Vencida</p> <p>Monitoreo externo</p> <p>8.- Se realizan auditorías externas, para evaluar la situación de la Caja Arequipa Agencia Sicuani</p> <p>9.- Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el</p>	
--	--	--	---	--



			sistema de control interno 10.- Se compara la información generada internamente con la preparada por entidades externas	
--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia



INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Objetivo: Describir el Sistema de Control Interno de la Caja Arequipa S.A- Agencia Sicuani. Cusco 2020.

Estimados señores, previo saludo, la suscrita está realizando la tesis intitulada “**SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE AREQUIPA S.A- AGENCIA SICUANI. CUSCO. PERIODO 2020**”, el presente cuestionario es confidencial y anónimo por lo que tenga la amabilidad de leer con atención cada frase hasta comprenderla y luego responde marcando con una (X).

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Siempre	Casi siempre	A veces	Algunas veces	Nunca
5	4	3	2	1

Para ello utiliza como referencia la escala que tienes a continuación.

) Ambiente de control

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Principios de ambiente de control					
<p>Integridad y valores éticos para el control de caja</p> <p>1.- Tiene la Caja Arequipa agencia Sicuani un código de conducta para el control de caja y se ha difundido a todo el personal directivo y empleados</p>					



2.- Existe una comunicación permanente para fortalecer los valores éticos y de conducta, cuando existen faltas disciplinarias					
3.- El nivel directivo posee una trayectoria para la gestión de las Cajas de ahorro y crédito					
4.- La administración impulsa lograr metas financieras y expectativas para el personal operativo					
5.- Tienen definido claramente el organigrama estructural, las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia					
6.- La estructura de la Caja Arequipa agencia Sicuani se encuentra regida por su correspondiente manual de funciones					
7.- Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para el desempeño dentro de la Caja Arequipa Agencia Sicuani					
8.- Las políticas y procedimientos para contratar, para el reclutamiento y selección del personal son adecuados para recibidor y pagador					
9.- Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y capacitación					
10.- El Gerente se reúne periódicamente con los empleados para medir su rendimiento y satisfacción con el puesto de caja de ahorro y crédito					



Evaluación de riesgo

Preguntas	Siempre	Casi	A veces	Casi nunca	Nunca
Tipo de Riesgo					
1.- Se identifican los objetivos y metas institucionales de la Caja Arequipa Agencia Sicuani					
2.- Se promueve una cultura de administración de riesgos mediante la capacitación del personal a cargo de los procesos					
3.- Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el gerente en Caja Arequipa Agencia Sicuani					
4.- Se clasifican los riesgos de acuerdo con el nivel de importancia					
5.- Al identificarlos se determinan si son factores internos y externos					
Control de Riesgo					
6.- Se analizan los objetivos y metas institucionales y se toman acciones para alcanzarlos.					
7.- El personal responsable de área resuelve con solvencia las situaciones de riesgo de la Caja Arequipa					



Agencia Sicuani.					
8.- Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos					
9.- Se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo					
10.- Se analiza el impacto de los riesgos, y su relación con los objetivos de la Caja					

) Actividades de control

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Políticas y procedimientos					
1.- Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas distintas					
2.- Cada área opera y coordina con las otras áreas de la organización					
3.- El acceso a los recursos, activos y comprobantes está restringido únicamente para personas autorizadas					
4.- Existe un manual de crédito y cobranzas, que regulen las políticas de crédito					
5.- Se cumple estrictamente con los requisitos para la apertura de una cuenta y la concesión de créditos de la					



Caja Arequipa					
6.- Posee la Caja Arequipa software para manejar el área contable y de crédito					
7.- El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos					
8.- Supervisa la administración en forma rutinaria las operaciones e ingreso de registros al momento que se desarrollan las actividades					
9.- El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo del sistema					
10.- El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta					

) **Información y comunicación**

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Tipos de Información					
1.- Se identifica, procesa y comunica información en la forma y tiempo indicado dentro de un proceso determinado					
2.- El flujo informativo a nivel de reportes circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente					



3.- La Caja Arequipa agencia Sicuani cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar información en caso de alguna eventualidad					
4.- Se entrega información como reglamentos, manuales, etc., a los empleados					
5.- Se busca asesoramiento de programadores, para conocimiento de nuevas estrategias de flujo de información					
6.- Los datos que recibe todo el personal son comunicados con claridad y efectividad					
Flujo de información					
7.- La administración mantiene actualizada a la Asamblea General de socios, sobre el desempeño y situación de la Caja Arequipa					
8.- Los comprobantes de egreso son revisados inmediatamente por contabilidad					
9.- Se tiene información estadística de los socios que no cancelan a tiempo los créditos, para la toma de decisiones					
10.- Cualquier evento, reuniones de trabajo, asambleas son comunicados de manera oportuna y escrita					



) **Actividades de Monitoreo**

Preguntas	Siempre	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	A veces
Monitoreo Interno					
1.- Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña					
2.- Se realizan verificaciones de los registros con la existencia física de los recursos					
3.- Se analizan los informes de auditoría					
4.- El gerente realiza una evaluación permanente para verificar la situación de la Caja Arequipa					
5.- Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias					
6.- El Consejo de Administración revisa y analiza los informes del Gerente					
7.- La Comisión de Crédito se reúne periódicamente y analiza los informes de la Cartera Vencida					
Monitoreo externo					
8.- Se realizan auditorías externas, para evaluar la situación de la Caja Arequipa Agencia Sicuani					
9.- Se aplican las sugerencias emitidas en los informes externos para valorar y mejorar el sistema de					



control interno					
10.- Se compara la información generada internamente con la preparada por entidades externas					



FICHA DE REVISION DOCUMENTARIA

FECHA:

ELABORA:

LUGAR:

DOCUMENTOS	TIENE		SE UTILIZA		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
Ambiente de Control					
- Código de Ética					
- Organigrama Estructural					
- Contrato de trabajo					
Organigrama estructural					
Evaluación de Riesgos					
- Registro de actividades para mitigación de riesgos					
Actividades de Control					
- Arqueos de caja chica					
- Manual de Créditos y Cobranzas.					
- Check de documentos.					
Información y comunicación					
- Sistemas de Tecnología de información y comunicación					
Monitoreo -Supervisión					
- Informes					