

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**TESIS**

---

**“Análisis del sistema del control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Tingo María, 2022”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR: Pando Soto, Kevin Cristhian

ASESOR: Lopez Lopez, Alan Dennis

HUÁNUCO – PERÚ

2022

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión de la teoría contable

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía y Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

# D

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Contador Público

Código del Programa: P12

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 73001109

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 43056354

Grado/Título: Maestro en ciencias económicas mención gestión pública

Código ORCID: 0000-0002-3483-1510

# H

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Toledo Martínez, Juan Daniel	Maestro en ciencias administrativas con mención en: gestión pública	22510018	0000-0003-2906-9469
2	Borja Bruno, Denisse Verenisse	Maestra en Banca y Finanzas	45442599	0000-0002-5601-8723
3	Villanueva Ruiz, Rafael	Maestro en gestión y negocios con mención en gestión de proyectos	22507277	0000-0001-6012-3422

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS.

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las **15:00 horas del día 23 del mes de setiembre del año 2022**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtro. Juan Daniel Toledo Martínez	<b>(Presidente)</b>
Mtra. Denisse Verenisse Borja Bruno	<b>(Secretaria)</b>
Mtro. Rafael Villanueva Ruíz	<b>(Vocal)</b>


Nombrados mediante la Resolución N°1104-2022-D-FCEMP-PACF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada “**ANÁLISIS DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. AGENCIA TINGO MARÍA, 2022**”, presentado por el Bachiller, **PANDO SOTO, Kevin Cristhian**, para optar el **título Profesional de Contador Público**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo **Aprobado** con el calificativo cuantitativo de **13 (Trece)** y cualitativo de **Suficiente** (Art.47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **15:40 horas del día 23 del mes de setiembre del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
Mtro. Juan Daniel Toledo Martínez  
**PRESIDENTE**

  
Mtra. Denisse Verenisse Borja Bruno  
**SECRETARIA**

  
Mtro. Rafael Villanueva Ruíz  
**VOCAL**

**DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20**

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

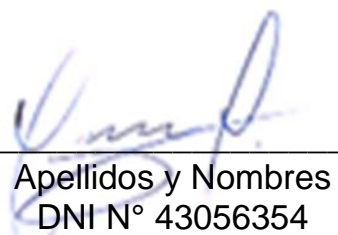
Yo, ALAN DENNIS LOPEZ LOPEZ, asesor(a) del PA CONTABILIDAD Y FINANZAS y designado(a) mediante documento: Resolución N° 604-2022-D-FCEMP-PACF-UDH del estudiante(s) PANDO SOTO, KEVIN CRISTHIAN, de la investigación titulada: ANÁLISIS DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. AGENCIA TINGO MARÍA, 2022.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco 24 de diciembre de 2022



Apellidos y Nombres  
DNI N° 43056354

Código Orcid N° 0000-0002-3483-1510

# ANÁLISIS DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. AGENCIA TINGO MARÍA, 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

11%

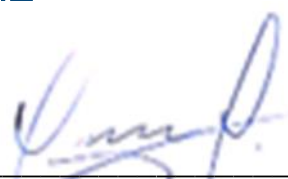
PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="https://repositorio.udh.edu.pe">repositorio.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	<a href="https://distancia.udh.edu.pe">distancia.udh.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.ulasamericas.edu.pe">repositorio.ulasamericas.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

  
Apellidos y Nombres  
DNI N° 43056354

Código Orcid N° 0000-0002-3483-1510

## **DEDICATÓRIA**

A mis padres Julio Cesar Pando Malpartida, Clyde Soto Navarro por ser modelo y a mis hermanos Brian Cesar Pando Soto y Aracely Anahi Isminio Soto a quienes les debo a todos lo conseguido lograr mis objetivos lo que ahora soy.

## **AGRADECIMIENTO**

**A la Universidad de Huánuco en especial a la Facultad de Ciencias Empresariales.**

Por formarme profesional y ser parte de una generación con principios y valores.

**A mi asesor**

Mtro. Alan Dennis López López por el apoyo de asesoramiento y orientación académicos para la realización de mi tesis.

**A la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Tingo María**

Al administrador, por el apoyo de brindar información para la ejecución de mi tesis.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	13
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	13
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	14
1.3. OBJETIVOS .....	14
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	14
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	14
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	15
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	15
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA .....	15
1.5. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
CAPÍTULO II.....	16
MARCO TEÓRICO .....	16
2.1. ANTECEDENTE DE INVESTIGACIÓN.....	16
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	16
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	17
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	18
2.2. BASES TEÓRICAS .....	20
2.2.1. SISTEMA DEL CONTROL INTERNO .....	20
2.2.2. CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO .....	21



2.2.3.	ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO .....	21
2.2.4.	ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO .....	21
2.2.5.	PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO .....	22
2.2.6.	RESPONSABILIDADES DEL CONTROL INTERNO .....	22
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	26
2.4.	VARIABLE .....	27
2.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	28
CAPÍTULO III .....		29
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		29
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	29
3.1.1.	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN .....	29
3.1.2.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	29
3.1.3.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	30
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	30
3.2.1.	POBLACIÓN .....	30
3.2.2.	MUESTRA .....	31
3.3.	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS....	31
3.3.1.	TÉCNICA E INSTRUMENTO: ENCUESTA Y CUESTIONARIO .....	31
3.4.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	32
3.4.1.	VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS .....	32
CAPÍTULO IV .....		33
RESULTADOS .....		33
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS .....	33
CAPÍTULO V .....		48
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....		48
5.1.	CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS .....	48
CONCLUSIONES .....		52
RECOMENDACIONES .....		54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		55
ANEXOS .....		59

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Tingo María.....	31
Tabla 2 Colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Tingo María.....	31
Tabla 3 Validez de instrumento por juicio de experto .....	32
Tabla 4 Integridad y valores éticos de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	33
Tabla 5 Políticas de recursos humanos de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A. ....	34
Tabla 6 Estructura organizativa de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	35
Tabla 7 Objetivo de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A. ....	36
Tabla 8 Administración de riesgo de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	37
Tabla 9 Riesgo de actividades de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	38
Tabla 10 Responsabilidades del trabajador de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	39
Tabla 11 Documentos y registros de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	40
Tabla 12 Control de activos físicos de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	41
Tabla 13 Comunicación interna de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	42
Tabla 14 Sistema de información de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	43
Tabla 15 Calidad de información de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	44
Tabla 16 Monitoreo de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A. ...	45
Tabla 17 Actividades de monitoreo de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	46

Tabla 18 Supervisión de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A. ....  
..... 47

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Integridad y valores éticos de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	33
Figura 2 Políticas de recursos humanos de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	34
Figura 3 Estructura organizativa de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	35
Figura 4 Objetivo de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	36
Figura 5 Administración de riesgo de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	37
Figura 6 Riesgo de actividades de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	38
Figura 7 Responsabilidades del trabajador de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	39
Figura 8 Documentos y registros de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	40
Figura 9 Control de activos físicos de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	41
Figura 10 Comunicación interna de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	42
Figura 11 Sistema de información de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	43
Figura 12 Calidad de información de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	44
Figura 13 Monitoreo de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	45
Figura 14 Actividades de monitoreo de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.....	46
Figura 15 Supervisión de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A. ...	47

## RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo principal analizar el sistema del control interno en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022. El estudio se analizó en base a cuatro dimensiones: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de seguimiento. Por otro lado, el tipo de investigación fue aplicada a nivel descriptivo. La muestra incluyó 13 empleados que laboran en la empresa. Además, el método que utilizamos fue una encuesta con 15 sujetos.

Los resultados se obtuvieron de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Tingo María, concluyó que el 46,2% de los trabajadores manifestaron que casi siempre apoyan los valores éticos, mientras que el 53,8% de los colaboradores manifestaron que a veces la empresa financiera tiene una política de RRHH, luego el 53,8% de los trabajadores manifestaron que valoran casi siempre a las PYMES. Mi Crédito, el 61,5% de los colaboradores también dijeron que en ocasiones actualizan los documentos y archivos de los clientes, mientras que el 53,8% de los trabajadores encuestados dijeron que casi siempre brindan información de calidad a los clientes de la firma. El 61,5% de los empleados que respondieron la encuesta indicaron que casi siempre se cumplen las metas y objetivos de CMACC.

**Palabras claves:** sistema de control interno, ambiente de control, actividades de control, evaluación de riesgo, actividades de supervisión.

## ABSTRACT

The main objective of this research thesis was to analyze the internal control system in the Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Tingo María Agency, 2022. In this investigation, 4 dimensions were analyzed, such as: control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and supervision activities. On the other hand, the type of research was applied, with a quantitative approach, under a descriptive level and non-experimental design. The sample was made up of 13 collaborators who work in the company. Also, we worked with the technique that was the survey made up of 15 items.

The results were obtained at the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Tingo María Agency, came to the conclusions that 46.2% of the collaborators indicate that they almost always promote ethical values, while 53.8% of the collaborators sometimes indicated that the financial company has human resources policies, then 53.8 % the collaborators indicated that they almost always evaluate the credits of my SMEs, also, 61.5% of the collaborators stated that they sometimes update the documents and files of the clients, on the other hand, 53.8% of the surveyed collaborators state that almost it always provides quality information to the company's customer and finally, 61.5% of the employees surveyed state that the goals and objectives of the CMAAC are almost always supervised.

**Keywords:** internal control system, control environment, control activities, risk assessment, supervision activities.

## INTRODUCCIÓN

El título del trabajo de investigación; “Análisis del sistema del control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Tingo María, 2022”. Es importante aplicar el sistema de control interno en la empresa.

Capítulo 1: Preguntas de investigación formuladas, preguntas generales y preguntas específicas, objetivos de la investigación, razones para la investigación, limitaciones de la investigación y viabilidad de la investigación.

Capítulo 2: Derivación del marco teórico utilizando la justificación de la investigación, base teórica, definición de concepto y matriz de operacionalización que incluyen variable, dimensiones e indicadores.

Capítulo 3: Presenta el tipo de investigación, enfoque, nivel y diseño de investigación. Por otro lado, se determinó la población y la muestra según los sujetos estudiados y el instrumento utilizado para procesar el cuestionario, y se muestran los resultados obtenidos.

Capítulo 4: Procesar los resultados utilizando tablas y figuras para su posterior análisis.

Capítulo 5: Discusión de resultados describe los resultados obtenidos en el estudio.

Finalmente, se realizan las conclusiones y propuestas de las empresas investigadas.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

A nivel internacional, el control interno comenzó a desarrollarse en la década de 1990 en Estados Unidos y se ha convertido en una fuente de conocimiento para que diversas empresas fortalezcan los procedimientos para justificar las deficiencias operativas, el aumento de la corrupción, el manejo inadecuado de los recursos, el incumplimiento de las políticas y normas en la organización (Pelayo et al., 2019)

La empresa aplica incorrectamente el sistema de control interno porque provoca pérdidas financieras, información administrativa insuficiente y, en consecuencia, toma de decisiones equivocadas, impidiendo que los empleados midan la eficiencia operativa y el consumo de recursos (Gómez y Rearte, 2019).

Las empresas peruanas en el sector financiero muestran sus debilidades por la falta de control interno, ya que no logran las metas establecidas y falta de control en las operaciones financieras, cobranzas, préstamos, impago de préstamos y poca política interna. Las empresas del sector financiero peruano se enfocan en un buen sistema de control interno porque es la base para una adecuada y mejorada operación, operaciones, ambiente, supervisión y gestión financiera. Además, el control interno es débil porque las políticas y los valores no se aplican adecuadamente en las operaciones de crédito. (Zambrano, 2017)

Actualmente las empresas del sector financiero son insuficientes en las operaciones crediticias y no son conscientes de la aplicación de herramientas y tecnologías para gestionar o administrar los recursos. En este sentido, es importante que las entidades financieras implementen sistemas de control interno para mejorar la gestión de la competencia y lograr los objetivos planteados (Gonzales y Rangel, 2019).



La Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, es una institución financiera peruana. Durante los últimos meses, el banco tuvo 1104 clientes en cartera, de los cuales S/. 590,000.00 nuevos soles, también ofrecen una amplia gama de productos, con toda esta información llegamos a la conclusión que el problema es la falta de un sistema de control interno, debido a que los colaboradores no siguen las políticas, procedimientos financieros y normas del organismo. Por otro lado, se ha observado que no existe un buen ambiente de control debido a que la unidad financiera no promueve valores éticos a sus socios comerciales y en ocasiones cuenta con políticas de personal y organigramas desactualizados en la sede de Tingo María. La evaluación de riesgos también tiene fallas porque los objetivos no coinciden con los de la institución financiera y los socios responsables de actualizar el marco de riesgos tienen fallas y casi siempre subestiman la solvencia de mi PYME. En cuanto a las actividades de control, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. de Tingo María no se preocupa por actualizar las reglas de trabajo, no actualizar los expedientes de los clientes y aplicar controles financieros internos. Otros problemas que existen, la falta de comunicación entre administradores y colaboradores, indican que no se brinda información a los clientes. Finalmente, en cuanto a las actividades de monitoreo, se ha observado que casi siempre se monitorea el crédito comercial y, en ocasiones, también se monitorean las microfinanzas y la planificación crediticia de clientes especiales. Debido a estos problemas observados, nos motivó a escribir un trabajo con el objetivo de investigar los principales objetivos del sistema de control interno de la agencia Caja Municipal Ahorro y Créditos Cusco en Tingo María y proponer alternativas de solución.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo es el sistema del control interno en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022?

## **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cómo es el ambiente de control en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022?
- ¿Cómo es la evaluación riesgo en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022?
- ¿Cómo son las actividades de control en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022?
- ¿Cómo es la información y comunicación en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022?
- ¿Cómo son las actividades de supervisión en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Analizar el sistema del control interno en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar el ambiente de control en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022
- Analizar la evaluación riesgo en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022
- Describir las actividades de control en la Caja Municipal Ahorro y Créditos Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022
- Describir la información y comunicación en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022
- Determinar las actividades de supervisión en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

Se fundamenta el estudio y los autores definen las variables de estudio en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Tingo María, que facilitará futuros esfuerzos de investigación.

### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Razones prácticas contribuyeron a que la agencia Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Tingo María mejorará el desempeño financiero de la empresa a través del sistema de control interno.

### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

El propósito de la metodología fue determinar el nivel descriptivo y el cuestionario se utilizó para desarrollar estadísticas descriptivas consistentes con los objetivos de la investigación.

## **1.5. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Las limitaciones de investigación, fue en el tiempo de encuestar a los trabajadores y la información en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Tingo María, para la elaboración del proyecto de tesis.

## **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El estudio fue posible gracias a que se obtuvo el consentimiento informado por parte del encargado de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Tingo María y los recursos económicos y humanos para el desarrollo de la tesis.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTE DE INVESTIGACIÓN**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Acevedo (2018), en su tesis titulada: Aspectos relevantes del control interno en los gobiernos municipales del país no considerados en la reforma constitucional en materia de combate a la corrupción. Llegó a la conclusión de que los controles internos son una herramienta para aumentar la eficiencia y prevenir la mala conducta, al tiempo que encontró que la agencia carece de equilibrio en la dotación de personal. Este estudio examina no solo las partes críticas, sino también las positivas, que brindan una buena oportunidad para continuar avanzando hacia nuevas reformas para combatir la corrupción en las instituciones. Otros problemas observados son la corrupción intelectual de la sociedad, cometida por actores políticos, organismos gubernamentales, instituciones educativas.

Balla y López (2018), con su estudio: El control interno en la gestión administrativa de las empresas del Ecuador. Concluyó que el control interno es una de las herramientas importantes que una empresa independiente implementa frente a su entorno para ver la eficacia y eficiencia entre las acciones administrativas, los actos reglamentarios o normas y la información financiera. Asimismo, el control interno enfatiza su importancia y asegura el logro de los objetivos de la empresa para prevenir desviaciones que luego lleven a su inviabilidad, así como el sistema de control interno toma acciones correctivas si se detectan deficiencias en el proceso. Administrativo, para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

Meza (2020), con su tesis titulada: Herramientas de control interno para la detección y prevención del lavado de activos en los Bancos de Esmeraldas. Concluyó que los controles internos ayudan a detectar y

prevenir el lavado de dinero. Sin embargo, se deben implementar controles internos para identificar posibles factores de riesgo a fin de poder implementar las normas aprobadas por el estado para reportar actividades sospechosas al departamento de análisis económico y financiero de Bancos de Esmeralda.

En particular, los autores afirman que los bancos utilizan herramientas, instrumentos y controles para detectar e identificar actividades ilegales potenciales de las instituciones financieras de manera oportuna.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Casani (2020), con su tema titulado: Control interno en la eficiencia del área de operaciones del Banco de Crédito del Perú - Sucursal Huancayo, 2020. El Tipo de investigación es aplicada, el nivel es descriptiva. Se concluyó que el 56,3% de los sistemas de control interno en las áreas de actividad del BCP fueron efectivos. Además, la sucursal del BCP Huancayo cuenta con controles automatizados que contribuyen a la eficiencia de las operaciones de la empresa, lo que significa la creación de valor positivo en el campo de la operación.

Clemente (2019), en su investigación: Factores del control interno, la gestión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018. El nivel de investigación fue descriptivo. Concluyó que la empresa no contaba con una adecuada política de desempeño financiero y manual de procedimientos. El resultado fue que el 57.14% de los empleados de CMACM no aplicaban adecuadamente los controles internos y no contaban con políticas y procedimientos adecuados para lograr los objetivos de la empresa financiadora. Por otro lado, el 57,14% indicó que nunca evalúan la calidad del servicio que se brinda a los clientes. A su vez, el 64,29% manifestó que no existe comunicación entre los analistas de crédito y los superiores directos de la empresa.

Coila (2019), en su tesis: El gobierno corporativo y la implementación del sistema de control interno en las entidades financieras de la Región Puno, periodo 2015 - 2017. El diseño de investigación es no experimental. Muestra conformado por 6 entidades financieras. He llegado a la conclusión que la implementación del sistema de control interno no garantiza las metas previstas de la entidad financiera. El 50,0% de los resultados requerían consolidación temporal, el 13,0% no colaboraba regularmente con entidades financieras de la región Puno.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Beraún (2018), en tesis titulada: Propuesta de un procedimiento de control interno y las operaciones bancarias en las Agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, periodo 2017. Se concluyó que los controles internos deben controlar y monitorear las actividades bancarias de las empresas financieras. Como resultado, el 60% de los socios cree que no son conscientes de los riesgos operativos que pueden perjudicar el negocio bancario.

Al mismo tiempo, existe la necesidad de continuar evaluando los controles internos para prevenir riesgos que podrían crear y dañar al Banco Nacional de Dinamarca. El resultado fue que el 65% no realizó una evaluación de control interno porque no conocía los procesos bancarios del Banco de la Nación. Finalmente, debido a la falta de rendición de cuentas del personal del Banco de la Nación, la supervisión y seguimiento de los controles internos a veces entraba en conflicto con sus procedimientos de operaciones monetarias. Como resultado, el 75% de los socios comerciales deben garantizar la supervisión y el seguimiento constante de las operaciones financieras del banco.

Jesús et al. (2017), en su tesis titulada: La caja Piura de Ahorro y Crédito de Huánuco y los procesos de crédito pignoraticio en el marco del control interno. Concluyó que, por estas razones, las políticas y

procedimientos de control operativo eran inadecuados o ineficaces y que los controles internos eran deficientes. Como resultado, el 37,0% afirmó que los procedimientos de control interno eran inadecuados. Por otro lado, el 67,0% de los empleados son responsables del seguimiento y control del riesgo, sin embargo, aún no se identifica el riesgo de crédito.

Matos (2021), en su estudio titulado: Control interno y el proceso crediticio en la Cooperativa Dos de Mayo, 2020. El enfoque es cuantitativo, el diseño fue tipo transversal. El instrumento es cuestionario. La conclusión que he hecho es que el control interno es una herramienta de proceso de crédito. El 72.4 % de los resultados variables son los mejores.

Existen deficiencias en el ambiente de control en el proceso de acreditación, mejoramiento de las reglas de acreditación y cobranza, y sensibilización de los estatutos cooperativos. Los resultados de la primera dimensión del ambiente de control y proceso crediticio se encuentran en un nivel alto en un 72%.

Control de riesgos en el proceso crediticio, lo que se evidencia en las medidas de higiene en el proceso crediticio. El resultado de la segunda dimensión de control de riesgo y proceso crediticio es 72.0% en un nivel alto.

Durante las actividades de control en el proceso de préstamo se concluyó que no se realizaba una evaluación periódica de los sistemas de información de la empresa. El 72,0% de los resultados en la tercera dimensión de actividades de control y procesos crediticios se consideran altos.

Información y comunicación en el proceso de préstamo, concluyó que existe una falta de comunicación para lograr los objetivos de la empresa. El 72,0% de las puntuaciones de la cuarta dimensión son altas.

El control y seguimiento de las actividades del proceso crediticio se realiza en la medida en que se necesitan socios experimentados para evitar el incumplimiento. Los resultados de la quinta dimensión de 29,0% corresponden al nivel alto.

Noreña (2020), en su tesis titulada: El control interno y el manejo de efectivo en el área de operaciones de la financiera Crediscotia S.A. Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020. Concluyó que no existían controles internos efectivos en la parte operativa de la empresa. Como resultado, el 85 % de los socios revisa periódicamente los procesos de operaciones financieras.

Además, los componentes de control interno tienen un mejor ajuste, pero la empresa necesita un buen control interno. El resultado es que el 90% de los socios comerciales no cuentan con un plan de trabajo para verificar los registros de clientes morosos. El propósito del control de gestión interno es entonces lograr los objetivos establecidos al permitir que los socios definan claramente sus actividades y cumplan con las actividades de control. Resultados 65% de los socios comerciales están de acuerdo con el programa liderado por la empresa.

Finalmente, el 65 % de los colaboradores creen que la gestión de valores cumple con los estándares de control de las empresas financieras.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. SISTEMA DEL CONTROL INTERNO**

Paredes (2014), consiste en métodos y procedimientos destinados a controlar los activos de la empresa.

Arens et al. (2007), son políticas y procedimientos perfilado para asegurar los recursos de la empresa con el propósito de cumplir con las metas y objetivos.



## 2.2.2. CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO

Paredes (2014) Las principales características del control interno son las siguientes:

- El CI son actividades que va desarrollando la empresa.
- Diseñan para evitar los fraudes de la empresa
- Se establece, mantiene y perfecciona el CI en función a su estructura de la empresa.

## 2.2.3. ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

Paredes (2014), tenemos las siguientes estructuras:

- **Término de comparación;** Siga el plan presupuestario y establezca metas.
- **Un hecho real;** Compare el presupuesto y las metas de la empresa con el tema anterior.
- **Una desviación;** Esta parte se basa en los resultados de los dos temas anteriores.
- **Toma de acciones correctivas;** En este sentido, se toman decisiones para corregir los errores de la empresa.

## 2.2.4. ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

Para Paredes (2014), menciona los elementos del CI:

- Definir los objetivos y metas de la empresa
- Definir las políticas de trabajo.
- Mejorar los sistemas de información y comunicación
- Establecer métodos de trabajo confiables.

- Actualizar las normas y los procedimientos de la empresa.

### **2.2.5. PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO**

Para Paredes (2014), principios del control interno.

- **Principio de igualdad;** están orientados a la acción o la tarea, pero sin privilegios o grupos especiales.
- **Principio de moralidad;** Se refiere principalmente al comportamiento o comportamiento de las personas que no siguen las reglas de la empresa.
- **Principio de eficiencia;** está en el buen uso de los recursos de la empresa.
- **Principio de economía;** mantiene los recursos relacionados con las metas y objetivos de la empresa.
- **Principio de celeridad;** tiene la capacidad de responder a tiempo de la empresa dentro de su experiencia.
- **Principio de incapacidad y publicidad;** La empresa debe ser libre de utilizar sus recursos disponibles.
- **Principio de valoración de costos ambientales;** La empresa debe reducir y analizar el impacto ambiental.

### **2.2.6. RESPONSABILIDADES DEL CONTROL INTERNO**

Paredes (2014), La CI es necesaria para que los gerentes y empleados cumplan con sus responsabilidades y creen un sistema de gestión completo que funcione para cualquier tipo de organización.

#### **Dimensión 1: Ambiente de control**

Arens et al. (2007), reglas y procedimientos definidos por la alta dirección y dirección de la empresa.

- **Integridad y valores éticos**

Arens et al. (2007), es un estándar de práctica o comportamiento de la empresa.

- **Políticas de recursos humanos**

Arens et al. (2007), Suelen ser empleados, lo que asegura el crecimiento de la empresa.

- **Asignación de autoridad y responsabilidad**

Arens et al. (2007), Este es el involucramiento del gerente y del directorio, quienes utilizan métodos y estrategias de comunicación encaminados a la gestión de la empresa.

- **Estructura organizativa**

Arens et al. (2007), Viene a conformar una estructura estructurada de empresa organizada por gerentes y centros administrativos para establecer líneas de responsabilidad.

## **Dimensión 2: Evaluación de riesgo**

Arens et al. (2007), va a hacer una auditoria de los recursos y preparar las finanzas de la empresa.

- **Objetivo**

Estupiñan (2011), es un proceso de toma de decisiones o un proceso de evaluación de los riesgos de éxito que tiene la empresa.

- **Administrar el riesgo**

Arens et al. (2007), dada la posición de la compañía, su objetivo es administrar los riesgos financieros.

- **Riesgo de actividades**

Estupiñan (2011), los riesgos se gestionan en distintas partes del sistema según su naturaleza.

- **Manejo de cambios**

Estupiñan (2011), se observan los cambios dentro de la empresa con el fin de encontrar la eficacia del control interno.

### **Dimensión 3: Actividades de control**

Arens et al. (2007), vienen a implementar una estrategia para identificar actividades o acciones para lograr los objetivos de la empresa.

- **Separación adecuada de las responsabilidades**

Arens et al. (2007), comparten la responsabilidad de prevenir errores de control interno o fraude.

- **Confiabilidad de activos financieros**

Arens et al. (2007), se refiere al manejo adecuado de los recursos financieros bajo la responsabilidad de los empleados para proporcionar estados financieros de la empresa.

- **Autorización de operaciones y actividades**

Arens et al. (2007), se refiere a los empleados que tienen el poder de controlar y administrar las actividades económicas y financieras de la empresa.

- **Documentos y registros adecuados**

Arens et al. (2007), se refiere al personal responsable encargado de registrar y redactar informes de ventas, órdenes de compra y control de inventario.

– **Control físico sobre activos y registros**

Arens et al. (2007), se refiere a la seguridad o control de los activos para evitar el robo o fraude de la empresa.

– **Verificación independientes al desempeño**

Arens et al. (2007), significa monitorear y evaluar el desempeño del empleado que trabaja para la empresa.

**Dimensión 4: Información y comunicación**

Arens et al. (2007), las transacciones se registran y los bienes se fabrican bajo la responsabilidad de los empleados que trabajan en la empresa.

– **Comunicación**

Estupiñan (2011), es importante que los empleados utilicen técnicas de comunicación para mejorar el desempeño de la empresa.

– **Sistema de información**

Estupiñan (2011), van a hacer reporting y cumplimiento, controlar y gestionar los recursos de la empresa.

– **Calidad de la información**

Estupiñan (2011), representa la adecuada gestión de los activos de la empresa con el fin de mejorar la calidad de la información en los estados financieros.

### **Dimensión 5: Actividades de supervisión**

Arens et al. (2007), se refiere al hecho de que el gerente supervisa e implementa constantemente las actividades de gestión interna de la empresa.

#### **– Monitoreo**

Estupiñan (2011), se refiere al hecho de que la junta directiva revisa los problemas de vez en cuando y monitorea las actividades de la empresa.

#### **– Actividades de monitoreo**

Estupiñan (2011), significa que la gerencia examina el desempeño financiero y económico de la empresa.

#### **– Supervisión**

Estupiñan (2011), los empleados responsables supervisan y gestionan las operaciones diarias para prevenir los riesgos de la empresa.

## **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

- 1. Auditoria;** esta es la verificación o revisión de todos los documentos con los que cuenta la empresa para cumplir con el objeto social (Estupiñan, 2011).
- 2. Entidades financieras;** empresas que brindan servicios financieros y asesoría en el mercado de préstamos comerciales y/o personales (Estupiñan, 2011).
- 3. Políticas;** es una disciplina que se da dentro de la organización a través de normas internas (Estupiñan, 2011).

4. **Prueba de control;** es monitorear el desempeño de las transacciones financieras para reducir los riesgos de la empresa (Arens et al., 2007).
5. **Revisión detallada;** es monitorear el desempeño de las transacciones financieras para reducir los riesgos de la empresa (Arens et al., 2007).
6. **Riesgo operacional;** es un plan o proceso que asegura el desempeño económico y financiero de la empresa (Estupiñan, 2011).

## 2.4. VARIABLE

Sistema del control interno

## 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Sistema del control interno	Ambiente control	- Integridad y valores éticos	- ¿Se promueven los valores éticos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?
		- Políticas de recursos humanos	- ¿Se cuenta con políticas de recursos humanos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?
		- Estructura organizativa	- ¿El organigrama está actualizado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?
	Evaluación riesgo	- Objetivo	- ¿Las metas están articuladas con los objetivos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?
		- Administrar el riesgo	- ¿El sistema de riesgo de cliente es actualizado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?
	- Riesgo de actividades	- ¿Los créditos mi pyme son evaluados constantemente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	
Actividades control	- Separación adecuada de las responsabilidades	- ¿Los reglamentos de trabajos son actualizados en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	
	- Documentos y registros adecuados	- ¿El sistema de registro de documentos y expedientes de los clientes son actualizados en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	
	- Control físicos sobre activos y registro	- ¿Se realiza un control interno adecuado de los activos y registros financieros en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	
Información comunicación	- Comunicación interna	- ¿La comunicación es importante en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	
	- Sistema de información	- ¿El sistema financiero se encuentra actualizado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	
Actividades supervisión	- Calidad de la información	- ¿Se brinda una buena calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	
	- Monitoreo	- ¿Los créditos comerciales son monitoreados constantemente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	
	- Actividades de monitoreo	- ¿La planificación de actividades de las operaciones financieras son monitoreadas y supervisadas en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	
- Supervisión	- ¿Los objetivos y metas en las operaciones financieras son supervisados constantemente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?		



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación fue aplicada. Según Vargas (2009), es como la ciencia, un sistema de investigación profundo y riguroso, y un medio necesario y suficiente para encontrar la verdad a partir de la evidencia misma.

La investigación fue aplicada porque, se analizó el sistema de control interno y sus dimensiones como: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo de control en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Tingo María.

##### **3.1.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

El enfoque fue cuantitativo. Según Niño (2019) define medir el diseño para comparar el tamaño, medir la cantidad y medir el rendimiento.

El estudio fue de carácter cuantitativo, ya que se encuestó a los empleados de la entidad financiera, luego se procesó parte de los datos y finalmente se analizó el sistema de gestión interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Tingo María.

##### **3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de investigación fue descriptivo. Según Niño (2019) se describe la realidad estudiada, su naturaleza, sus partes, sus grupos, sus partes o relaciones y la naturaleza de los acontecimientos, situaciones, cosas y personas.

El nivel fue descriptivo porque se buscó las características y propiedades del sistema de control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Tingo María y aplicar la estadística descriptiva.



**Leyenda:**

m = colaboradores

Ov = Observación de sistema del control interno

### **3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño fue no experimental. Para Niño (2019) esto se hace sin usar la variable en su estado original.

El tipo de diseño fue transversal. Según Niño (2019) recopilar datos en un tiempo determinado para explicar la diferencia de la variable.

El diseño fue no experimental porque el sistema de control interno en ningún momento se manipuló en relación a la realidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Tingo María. Por otro lado, el tipo de diseño fue transversal porque se recolecto de datos y que se realizó en este año.

## **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.2.1. POBLACIÓN**

La población. Según Niño (2019) se estudiaron todas las colecciones, es decir, todos los elementos como: personas, animales, cosas, eventos, actividades, etc., que pueden ser objeto de investigación.

La población se tuvo conformado por 13 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Tingo María.

**Tabla 1**

*Colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Tingo María*

<b>Oficinas</b>	<b>Cantidad</b>
Administrador	1
Área de Crédito	10
Área de Operaciones	2
<b>Total</b>	<b>13</b>

*Nota. Oficina de Administración, 2022.*

### **3.2.2. MUESTRA**

La muestra. Según Niño (2019) una muestra de personas seleccionadas para estudiar o medir características comunes que caracterizan a todas las personas.

La muestra estuvo conformado por 13 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Tingo María. Por otro lado, el tipo de muestreo fue no probabilístico porque la muestra se consideró de acuerdo a juicio del investigador, tenemos la siguiente:

**Tabla 2**

*Colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Tingo María*

<b>Oficinas</b>	<b>Cantidad</b>
Administrador	1
Área de Crédito	10
Área de operaciones	2
<b>Total</b>	<b>13</b>

*Nota. Oficina de Administración, 2022.*

### **3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.3.1. TÉCNICA E INSTRUMENTO: ENCUESTA Y CUESTIONARIO**

La técnica fue la encuesta. Según Niño (2019) es un proceso que permite la recopilación de datos proporcionados por el público en general.

El instrumento fue el cuestionario. Según Niño (2019) preguntas cerradas, cuyo propósito es evaluar al grupo en la etapa de evaluación.

La conversación fue diseñada para el cambio; El sistema de control interno constó de 15 preguntas en un sistema cerrado con variables válidas como; 1 (nunca), 2 (a veces) y 3 (siempre).

### 3.4. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La técnica para el procesamiento de la información. Según Hernández et al. (2010) es una computadora que analiza y procesa datos estadísticos.

Procesamiento de datos; En primer lugar se realizó el trabajo de campo con el instrumento que fue para el experimento, en segundo lugar se procesó la información en el programa Spss Vs.25, dentro del sistema estadístico explicando, ya que fue una parte, luego tablas y figuras. presentado, y finalmente, para completar la tesis.

#### 3.4.1. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

La validez de instrumento. La variable sistema del control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Tingo María, se realizó mediante el juicio de expertos. A continuación se presenta en la siguiente manera:

**Tabla 3**

*Validez de instrumento por juicio de experto*

<b>Evaluador experto</b>	<b>Valoración de la encuesta</b>
López Zumaran, Manuel Abelardo	20
Marín Chávez, Octavio Cesar	20
Moreno Aguilar, Andrés Plodey	20
<b>Total</b>	<b>20</b>

**Nota.** Criterios de valorización.

En cuanto a la validez del cuestionario, fue satisfactoria, ya que hubo acuerdo entre los expertos y el resultado final fue de 20, ya que se obtuvo en una escala de 16 - 20 puntos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

**Tabla 4**

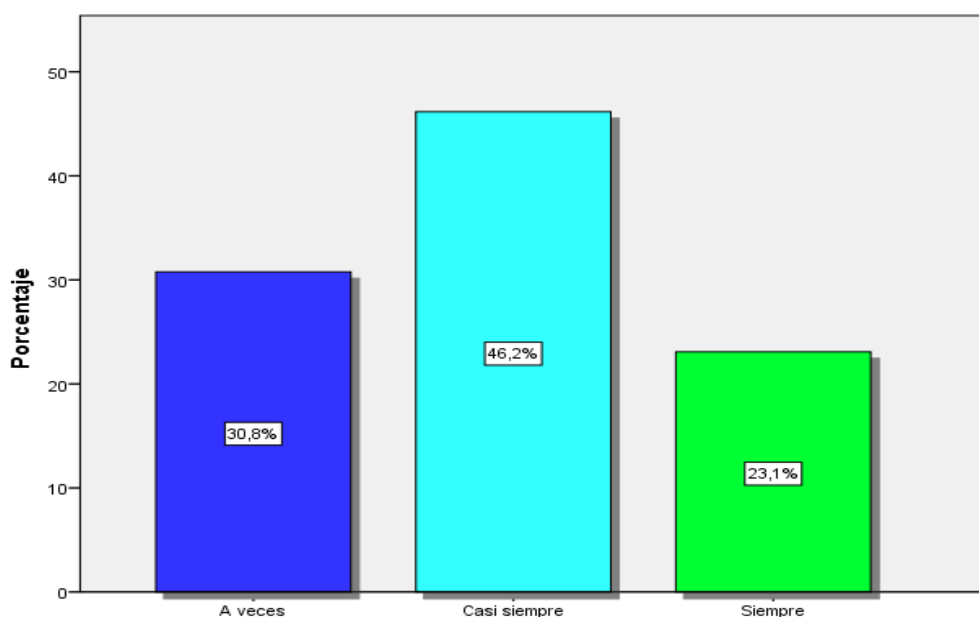
*Integridad y valores éticos de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*

<b>Valido</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
A veces	4	30,8
Casi siempre	6	46,2
Siempre	3	23,1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

**Figura 1**

*Integridad y valores éticos de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*



Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

#### Interpretación y Análisis

En la tabla 4 y la figura 1, muestran que el 46,2% de los empleados indicó que siempre fomenta el buen comportamiento, mientras que el 30,8% indicó que a veces fomenta el buen comportamiento, y finalmente se encontró que el 23,1% dijo que siempre fomenta el buen comportamiento y cultura. Concluyó que la CMACC debe mejorar la integridad y el comportamiento de sus empleados para mejorar su gestión interna.

**Tabla 5**

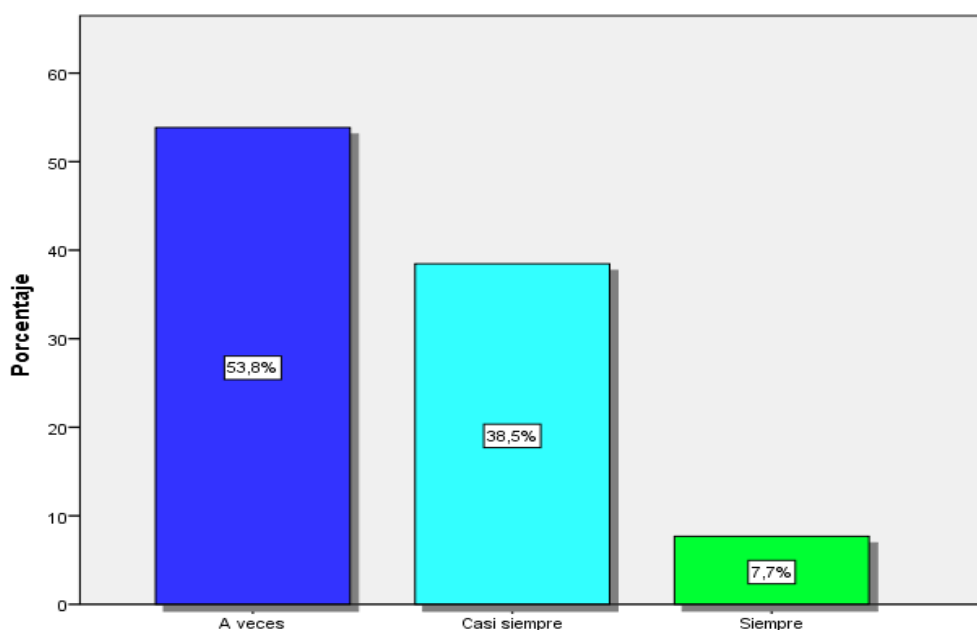
*Políticas de recursos humanos de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*

<b>Valido</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
A veces	7	53,8
Casi siempre	5	38,5
Siempre	1	7,7
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

**Figura 2**

*Políticas de recursos humanos de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*



Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

### **Interpretación y Análisis**

En la tabla 5 y la figura 2, muestra que el 53,8% de los trabajadores indicó que a veces tiene leyes laborales, y el 38,5% si siempre tiene leyes laborales, y finalmente se encontró que el 7,7% dijo que siempre tiene leyes laborales. Concluyó que la CMACC debe hacer una ley para que los trabajadores puedan hacer su trabajo en el trabajo.

**Tabla 6**

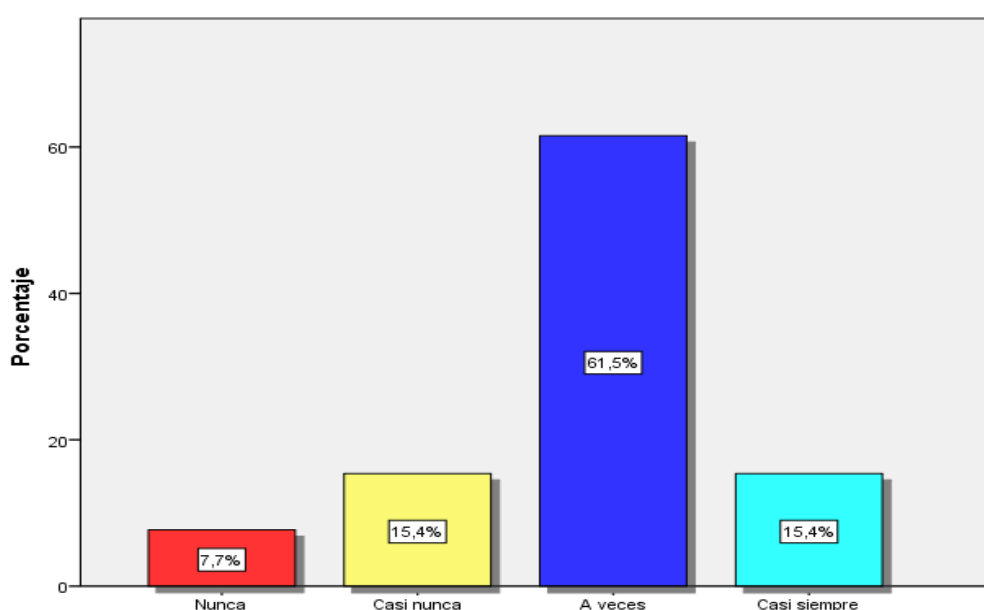
*Estructura organizativa de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*

<b>Valido</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Nunca	1	7,7
Casi nunca	2	15,4
A veces	8	61,5
Casi siempre	2	15,4
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

**Figura 3**

*Estructura organizativa de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*



Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

### **Interpretación y Análisis**

En la tabla 6 y la figura 3, muestra que el 61,5 empleados indicaron que a veces se mejora la estructura organizacional, mientras que el 15,4% indicó que la estructura organizacional nunca ha sucedido y no se ha mejorado, y finalmente, se encontró que el 7,7% dijo que la estructura de la organización no se ha mejorado. . Concluyó que la CMACC Tingo María debe mejorar la estructura organizacional y descripción de puestos para mejorar el sistema de control interno.

**Tabla 7**

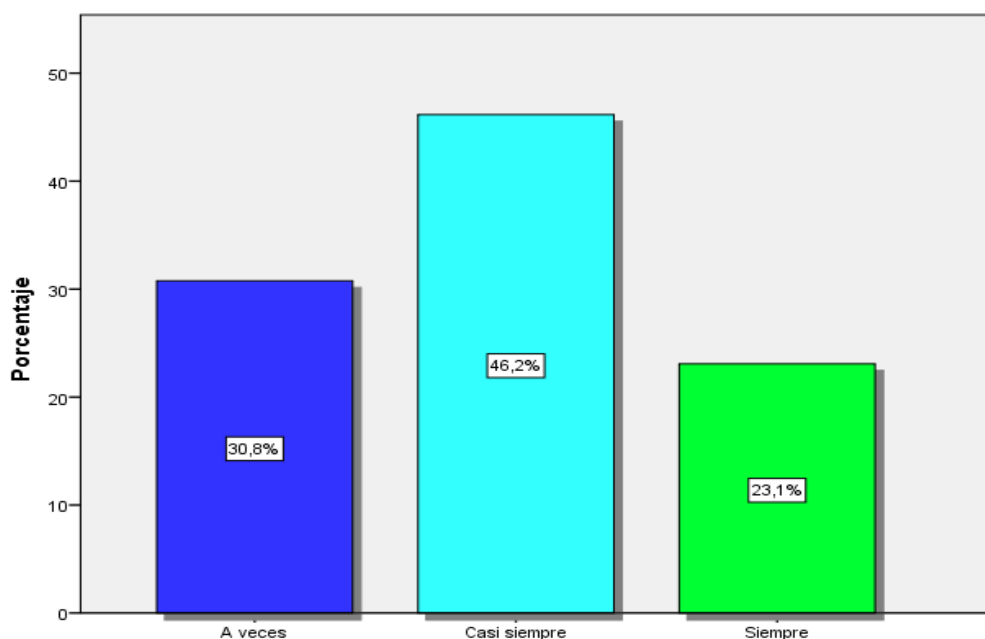
Objetivo de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.

Valido	Fi	%
A veces	4	30,8
Casi siempre	6	46,2
Siempre	3	23,1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

**Figura 4**

Objetivo de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.



Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

### Interpretación y Análisis

En la tabla 7 y la figura 4, muestra que el 46,2 los empleados indicaron que la meta casi siempre está relacionada con el trabajo, pero el 30,8% indicó que a veces la meta está relacionada con el trabajo, y finalmente, se encontró que el 23,1% dijo que la meta siempre está relacionada con el trabajo. Concluyó que se debe tener un plan de trabajo en el que se fijen metas y se vinculen con las metas de la CMACC.



**Tabla 8**

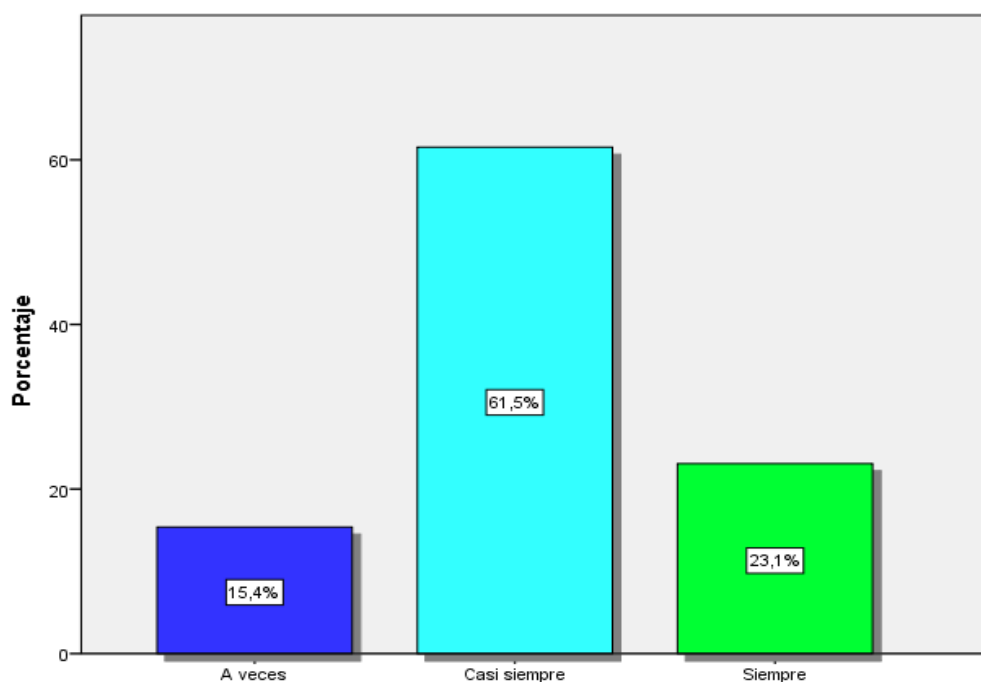
*Administración de riesgo de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*

<b>Valido</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
A veces	2	15,4
Casi siempre	8	61,5
Siempre	3	23,1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

**Figura 5**

*Administración de riesgo de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*



Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

### **Interpretación y Análisis**

En la tabla 8 y la figura 5, muestra que El 61,5% de los empleados indicó que actualiza regularmente su sistema de gestión de riesgos de clientes, mientras que el 23,1% actualiza periódicamente su sistema de gestión de riesgos de clientes y, finalmente, se encontró que el 15,4% dice que siempre está actualizando su sistema de gestión de riesgos de clientes. Llegó a la conclusión de que los empleados responsables deben mejorar constantemente la gestión de riesgos de los clientes de CMACC.

**Tabla 9**

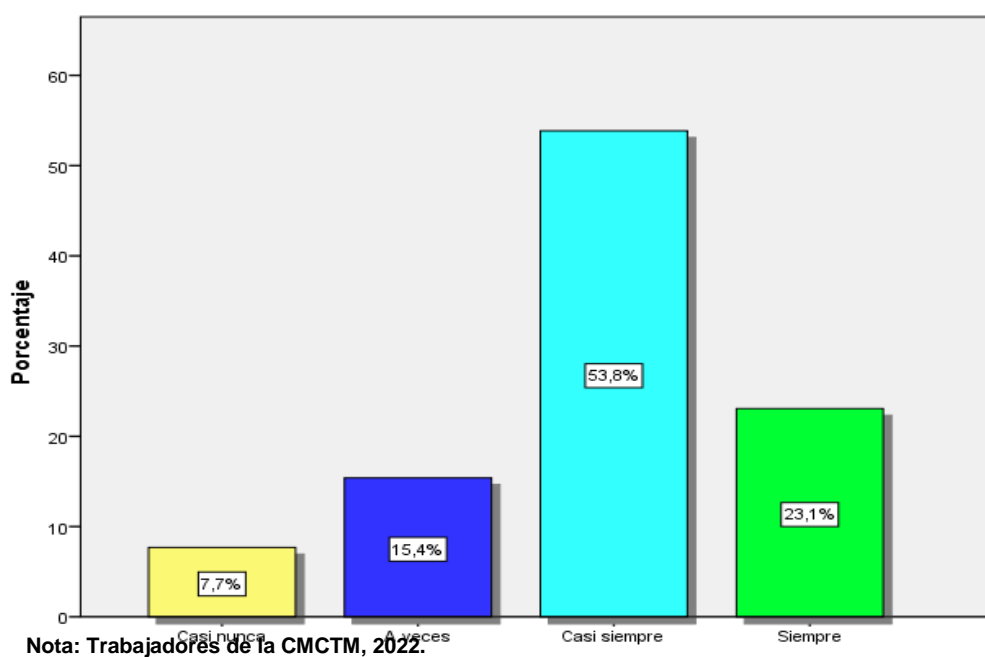
*Riesgo de actividades de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*

<b>Valido</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Casi nunca	1	7,7
A veces	2	15,4
Casi siempre	7	53,8
Siempre	3	23,1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

**Figura 6**

*Riesgo de actividades de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*



### **Interpretación y Análisis**

En la tabla 9 y la figura 6, muestra que el 53,8% de los empleados indicó que siempre revisan mis préstamos pymes, mientras que el 23,1% indicó que siempre revisan los préstamos, el 15,4% dijo que a veces revisan mis préstamos pymes y, por último, el 7,7% señaló que a veces revisan los préstamos pymes. Llegó a la conclusión de que los funcionarios responsables deben verificar los documentos y verificar cuidadosamente el dinero y el dinero de los clientes.

**Tabla 10**

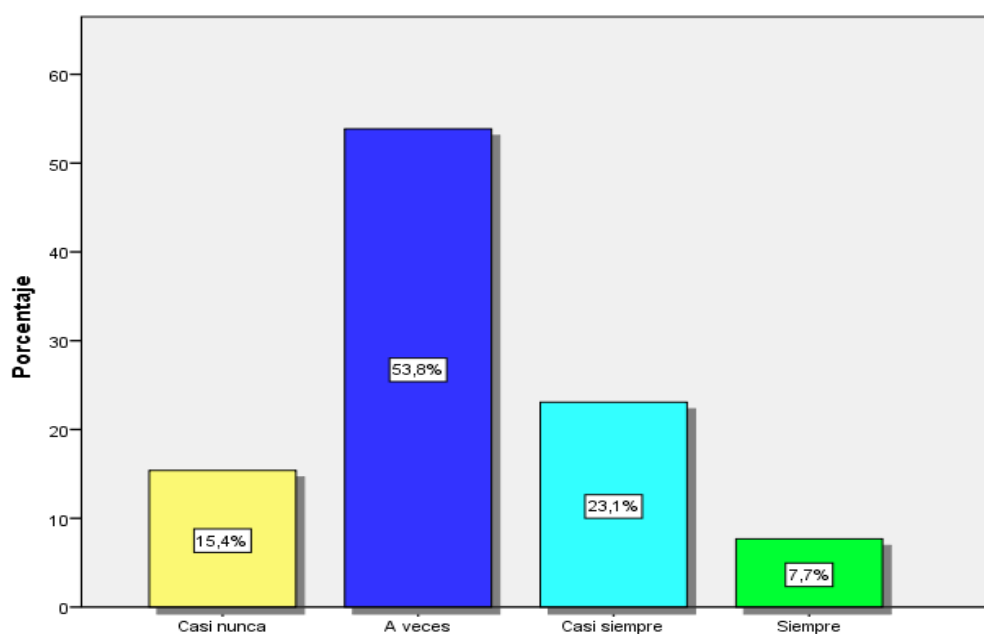
*Responsabilidades del trabajador de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*

<b>Valido</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Casi nunca	2	15,4
A veces	7	53,8
Casi siempre	3	23,1
Siempre	1	7,7
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

**Figura 7**

*Responsabilidades del trabajador de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*



Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

### **Interpretación y Análisis**

En la tabla 10 y la figura 7, muestra que el 53,8% de los trabajadores indicó que a veces actualiza las reglas de trabajo, mientras que el 23,1% indicó que siempre actualiza las reglas de trabajo, el 15,4% dijo que nunca actualiza las reglas de trabajo, y finalmente se encontró que el 7,7% dijo que siempre están mejorando. . leyes laborales. leyes laborales. Concluyó que la CMACC debe mejorar las herramientas de gestión empresarial para que los empleados puedan asumir sus responsabilidades y así lograr sus objetivos.

**Tabla 11**

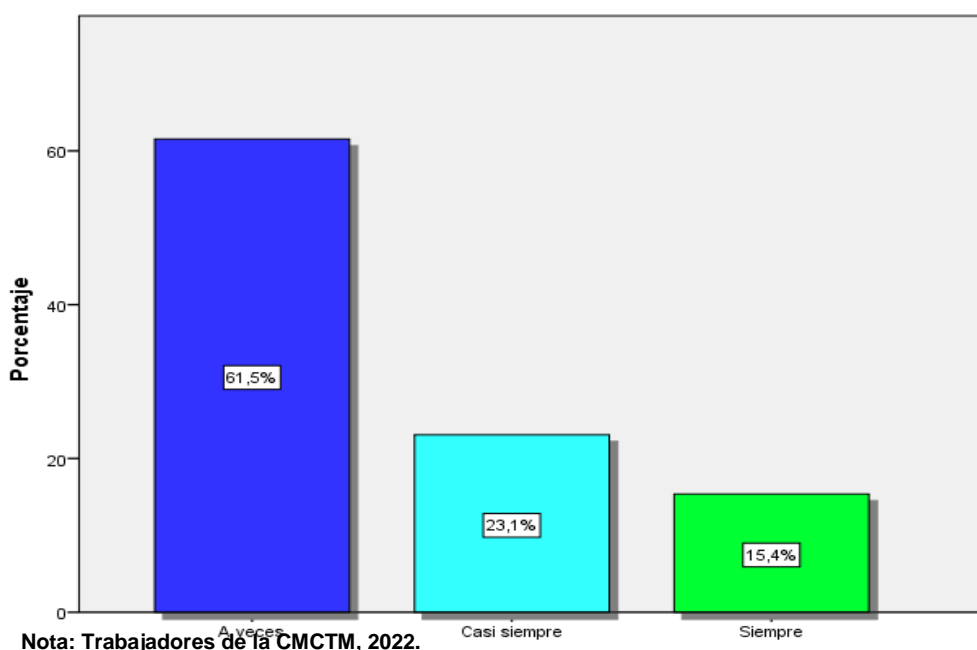
*Documentos y registros de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*

<b>Valido</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
A veces	8	61,5
Casi siempre	3	23,1
Siempre	2	15,4
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

**Figura 8**

*Documentos y registros de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*



Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

### **Interpretación y Análisis**

En la tabla 11 y la figura 8, muestra que el 61,5 los empleados indicaron que a veces actualizan los documentos y archivos de los clientes, mientras que el 21,1% indicó que siempre actualizan los documentos y, finalmente, el 15,4% se observó que siempre actualiza los documentos y archivos de los clientes. Concluyó que las autoridades deben registrar los documentos y expedientes de los clientes en su sistema de evaluación de riesgo financiero de la CMACC.

**Tabla 12**

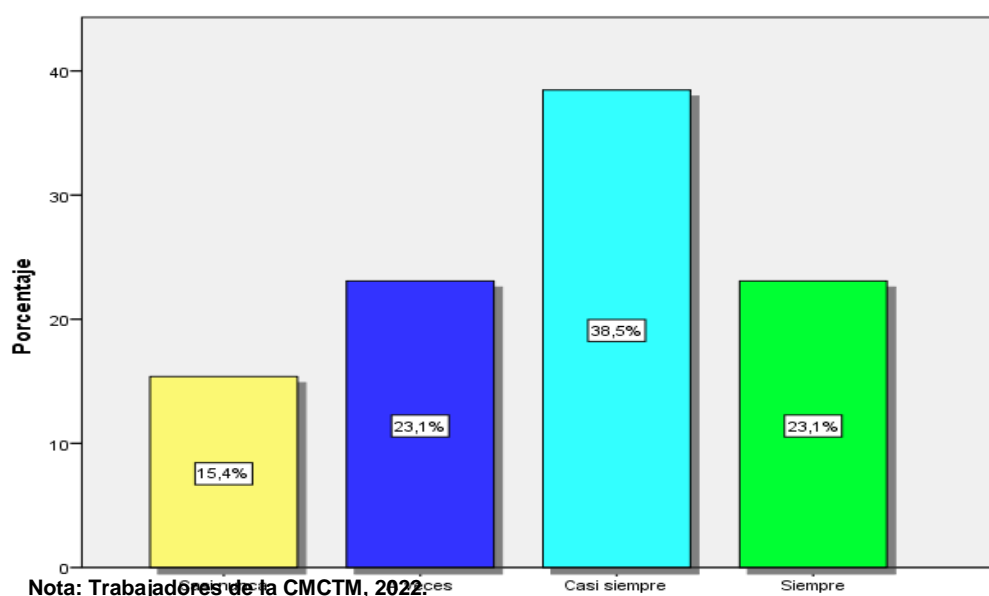
*Control de activos físicos de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*

<b>Valido</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Casi nunca	2	15,4
A veces	3	23,1
Casi siempre	5	38,5
Siempre	3	23,1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

**Figura 9**

*Control de activos físicos de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*



Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

### **Interpretación y Análisis**

En la tabla 12 y la figura 9, muestra que el 38,5 los empleados indicaron que siempre hacen la gestión financiera internamente, y el 23,1% indicaron que a veces hacen la gestión financiera todo el tiempo, y finalmente, se encontró que el 15,4% ni siquiera hacen la gestión financiera interna. Concluyó que los funcionarios administrativos deben administrar los fondos de la CMACC de manera justa.

**Tabla 13**

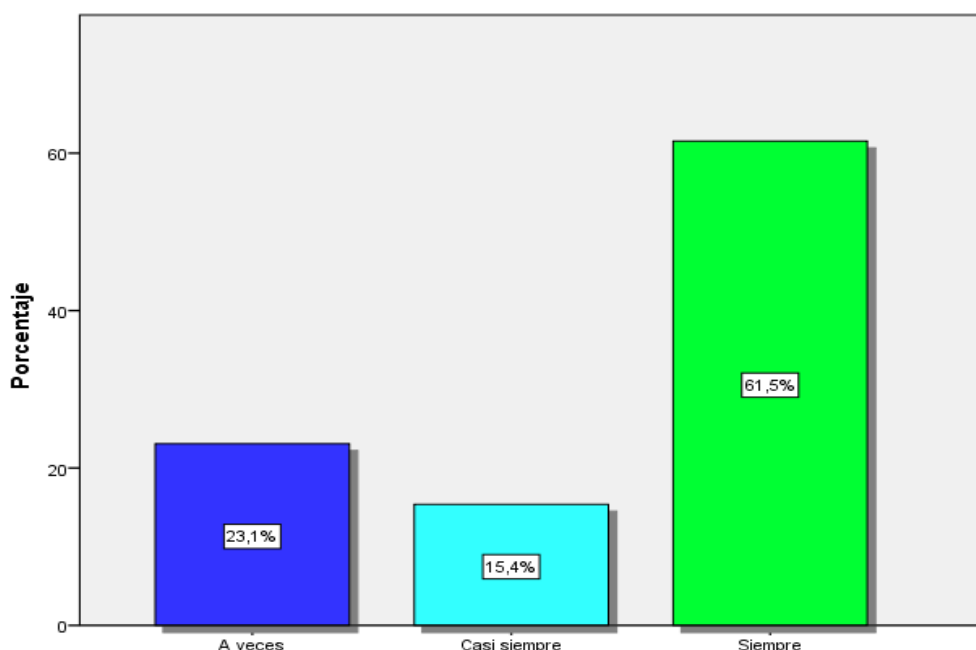
*Comunicación interna de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*

<b>Valido</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
A veces	3	23,1
Casi siempre	2	15,4
Siempre	8	61,5
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

**Figura 10**

*Comunicación interna de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*



Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

### **Interpretación y Análisis**

En la tabla 13 y la figura 10, muestra que el 61,5% de los empleados indicó que la comunicación interna siempre es importante, mientras que el 23,1% indicó que la comunicación interna a veces es importante y, finalmente, se encontró que el 15,4% dijo que la comunicación interna siempre es importante. Concluyó que los altos funcionarios deben implementar la comunicación interna, ya que tiene un papel importante en la implementación de las decisiones de la CMAAC.

**Tabla 14**

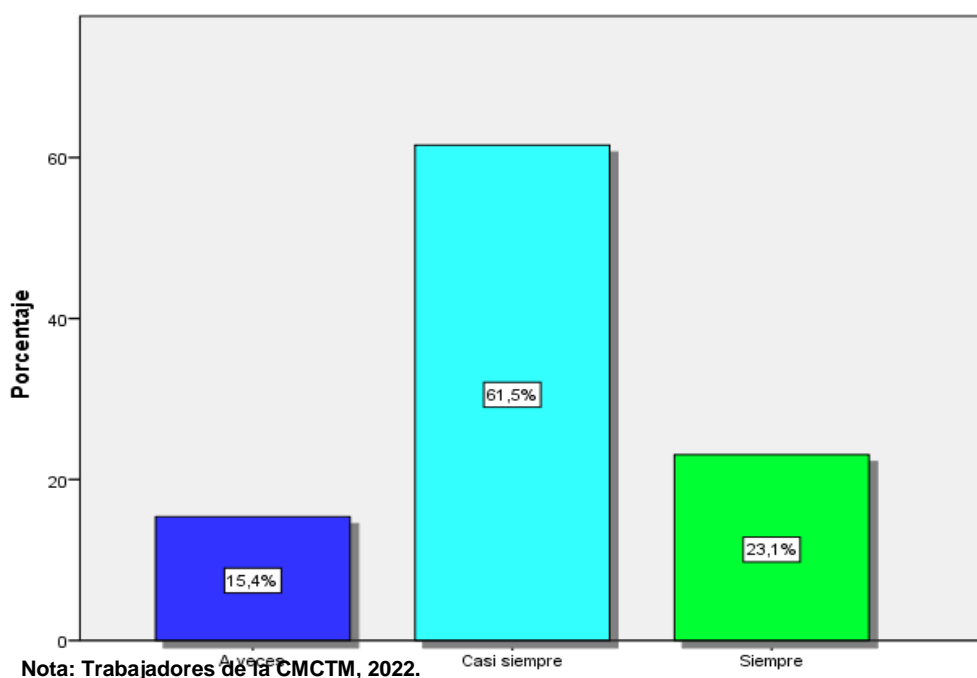
*Sistema de información de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*

<b>Valido</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
A veces	2	15,4
Casi siempre	8	61,5
Siempre	3	23,1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

**Figura 11**

*Sistema de información de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*



Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

### **Interpretación y Análisis**

En la tabla 14 y la figura 11, muestra que el 61,5% de los trabajadores indicó que el sistema financiero se actualiza periódicamente, y el 23,1% indicó que el sistema financiero se actualiza constantemente, a veces. Concluyó que se debe capacitar al personal para administrar y mejorar el sistema CMACC para usuarios activos e inactivos.

**Tabla 15**

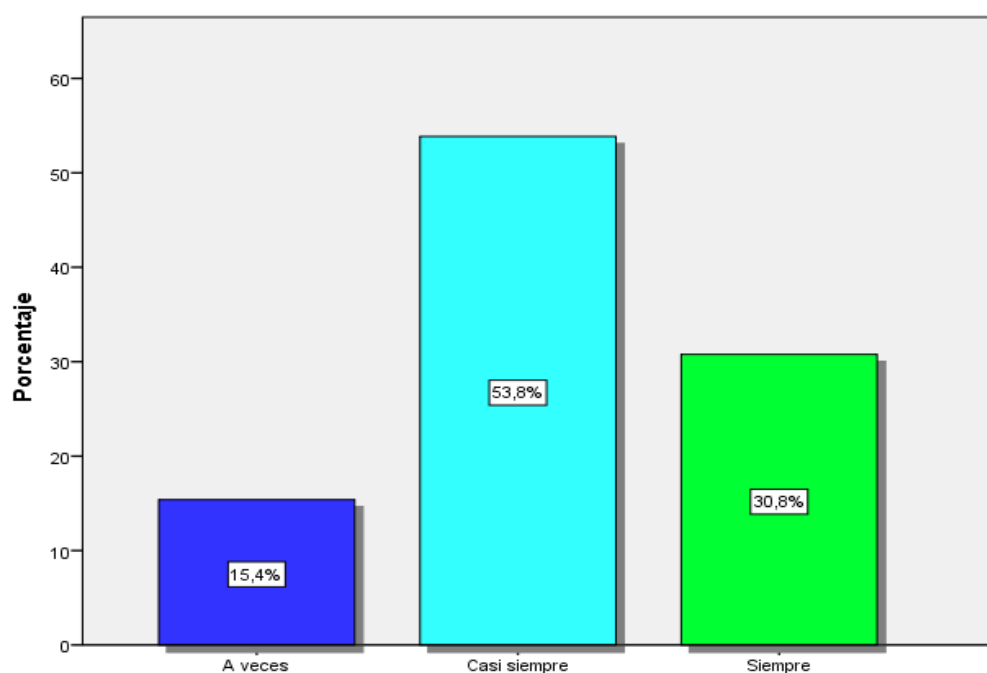
*Calidad de información de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*

<b>Valido</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
A veces	2	15,4
Casi siempre	7	53,8
Siempre	4	30,8
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

**Figura 12**

*Calidad de información de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*



Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

### **Interpretación y Análisis**

En la tabla 15 y la figura 12, muestra que el 53,8 los empleados indicaron que brindan información de calidad al cliente, mientras que el 30,8% indicó que siempre brindan información de calidad al cliente, y por último, se encontró que el 15,4% a veces afirma brindar información de calidad al consumidor. Concluyó que se debe capacitar al personal para brindar información a los clientes activos y activos de CMACC.



**Tabla 16**

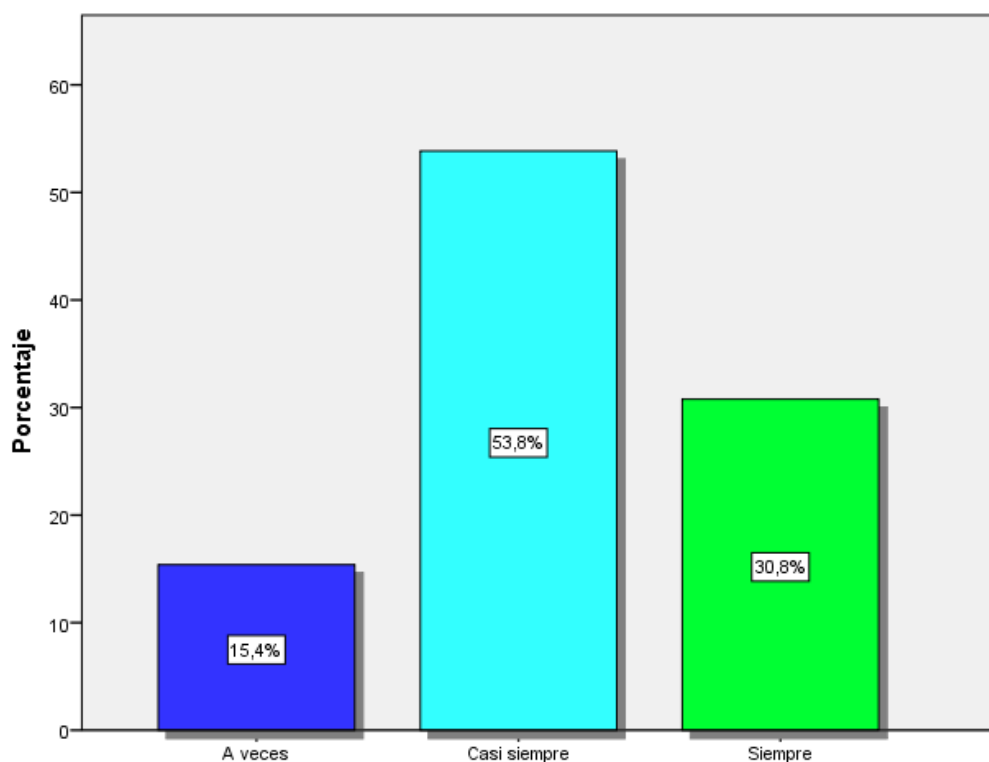
*Monitoreo de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*

<b>Valido</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
A veces	2	15,4
Casi siempre	7	53,8
Siempre	4	30,8
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

**Figura 13**

*Monitoreo de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*



Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

### **Interpretación y Análisis**

En la tabla 16 y la figura 13, muestra que el 53,8% de los empleados indicó que los préstamos comerciales siempre se monitorean, mientras que el 30,8% indicó que los préstamos comerciales siempre se monitorean y, por último, el 15,4% señaló que en ocasiones los préstamos comerciales se monitorean. Concluyó que los trabajadores deben estar atentos a los préstamos comerciales de la CMACC.

**Tabla 17**

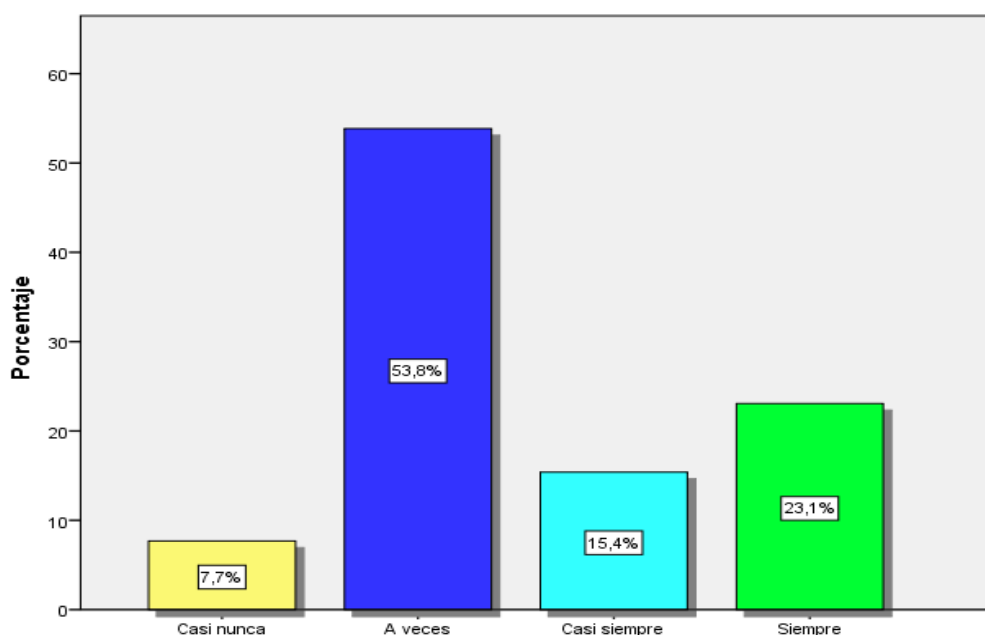
*Actividades de monitoreo de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*

<b>Valido</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
Casi nunca	1	7,7
A veces	7	53,8
Casi siempre	2	15,4
Siempre	3	23,1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

**Nota:** Trabajadores de la CMCTM, 2022.

**Figura 14**

*Actividades de monitoreo de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*



**Nota:** Trabajadores de la CMCTM, 2022.

### **Interpretación y Análisis**

En la tabla 17 y la figura 14, muestra que el 53,8% los empleados indicaron que el plan de trabajo a veces es monitoreado, y el 23,1% indicó que el plan de trabajo siempre es monitoreado, luego 15,4 si el plan de trabajo es revisado constantemente, y finalmente, se encontró que el 7,7% dijo que el plan de trabajo es no controlado. Concluyó que el personal debe liderar y supervisar las actividades presupuestarias de la CMACC.

**Tabla 18**

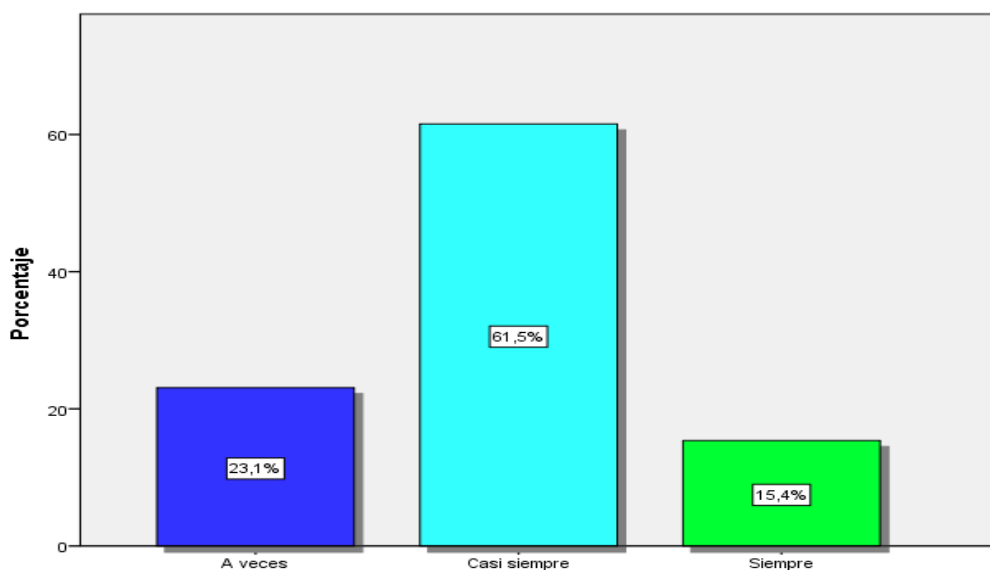
*Supervisión de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*

<b>Valido</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
A veces	3	23,1
Casi siempre	8	61,5
Siempre	2	15,4
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>

Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

**Figura 15**

*Supervisión de la Caja Municipal Ahorro y Crédito el Cusco S.A.*



Nota: Trabajadores de la CMCTM, 2022.

### **Interpretación y Análisis**

En la tabla 18 y la figura 15, muestra que el 61,5% de los empleados indicó que siempre se revisan las metas y objetivos, mientras que el 23,1% a veces gestiona las metas y objetivos, y por último, se encontró que el 15,4% manifestó que siempre se monitorea las metas y objetivos. Concluyó que el gerente debe monitorear y comunicar las metas mensuales de CMACC a los empleados.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **5.1. CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS**

El objetivo general se analizó el sistema del control interno en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022. En la tabla 4 se muestra el resultado donde el 46,2% indicaron que mejorarán continuamente la cultura, mientras que en la tabla 8 el 61,5% de los empleados indican que mejorarán continuamente el sistema de gestión de riesgos del cliente, mientras que en la tabla 10 el 53,8% dijo que a veces mejoran el trabajo de grupo y finalmente en la tabla 18, se encontró que el 61.5% manifestó que siempre se controlan las metas y objetivos, demostrando que el CMACC de Tingo María, significa que el sistema de control interno es lo suficientemente importante para el marco regulatorio. Actividades, información y comunicación, y actividades de seguimiento. Como mencionan Coila (2019), en su tesis titulada: El gobierno corporativo y la implementación del sistema de control interno en las entidades financieras de la Región Puno, periodo 2015 - 2017. Concluyo que el 50,0%% necesita ser verificado pronto y el 13,0% no utiliza instituciones financieras con regularidad en el área de Puno. Por otro lado, Paredes (2014) define que es un conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por la organización para asegurar que los activos de la organización estén adecuadamente protegidos.

El primer objetivo específico fue determinar el ambiente de control en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022. En la tabla 4 se encontró que 46.2% empleados que fueron encuestados manifestaron que casi siempre la empresa financiera promueve el buen comportamiento, en la tabla 5 se encontró que 53.8% empleados que fueron encuestados indicaron que a veces la empresa financiera de la empresa tiene un plan de trabajo. Se encontró que el 61.5% de los trabajadores entrevistados en ocasiones afirman que se está mejorando la estructura organizacional de la empresa en estudio, esto demuestra que el ambiente de

gestión cuando se le da un buen uso a la CMAACC Tingo María. Como señala Clemente (2019), en su tesis de investigación: Factores del control interno, la gestión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018. Concluyo que el 57,14% de los empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Préstamo de Maynas no utilizan adecuadamente el control interno, y no cuentan con políticas y procedimientos adecuados que logren las metas financieras de la empresa. Por otro lado, Arens et al. (2007), define que consiste en acciones, políticas y métodos que muestran la actitud general de la alta dirección, gerentes y dueños de la organización para administrar lo interno y su importancia en la organización.

El segundo objetivo específico fue analizar la evaluación riesgo en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022. La tabla 7 el resultado se observó que El 46,2% de los trabajadores entrevistados manifestó que el objetivo siempre lo define el trabajo, los resultados de la tabla 8 señalaron que el 61,5% de los trabajadores entrevistados indicaron que cambian frecuentemente el sistema de gestión de riesgos, los resultados de la tabla 9 encontraron que el 53,8% trabajadores entrevistados manifestaron que siempre revisan mis créditos pymes, esto se debe a que la financiera tiene una debilidad en la evaluación de riesgos en la CMAACC.. Como señala Beraún (2018), en su tesis de investigación: Propuesta de un procedimiento de control interno y las operaciones bancarias en las Agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, periodo 2017. Concluyo que la evaluación de riesgo el 63,9 % es regular debido que el organigrama no está actualizado no los documentos normativos de gestión. Por otro lado, Arens et al. (2007), es identificar y evaluar los riesgos de control relevantes al preparar los estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

El tercer objetivo específico fue describir las actividades de control en la Caja Municipal Ahorro y Créditos Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022. La tabla 10 el resultado se observó que 53,8% los empleados encuestados manifestaron que desean actualizar documentos y expedientes de los clientes, tabla 11 se encontró que los ingresos son 61,5% los

empleados encuestados indicaron que a veces actualizan documentos y expedientes de los clientes, mientras en la tabla 12 el 38.5% los trabajadores que fueron examinados siempre gastan dinero en el dinero. Es cierto que las tareas administrativas, la falta de actualización de documentos, los expedientes de clientes que no están actualizados en el sistema financiero de la empresa son peligrosos. Como señala Matos (2021), en su tesis de investigación: Control interno y el proceso crediticio en la Cooperativa Dos de Mayo, 2020. Decido que el trabajo administrativo está previsto en 72.0 % ya que no hay tiempo para revisar el sistema de información de la empresa. Por otro lado, Arens et al. (2007), las reglas y procedimientos, además de los incluidos en las otras cuatro secciones, ayudan a asegurar que se toman las medidas necesarias para hacer frente a los riesgos asociados con el logro de las metas de la organización.

El cuarto objetivo específico fue describir la información y comunicación en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022. La tabla 13 el resultado se observó que 61.5% los empleados encuestados dijeron que la comunicación interna siempre es importante, los resultados de la tabla 14 señalaron que 61.5% los empleados encuestados indicaron que el presupuesto siempre está disponible, los resultados de la tabla 15 el 53,8% los empleados señalan que la información de valor del cliente es importante para la empresa. Como señala Clemente (2019), en su tesis de investigación: Factores del control interno, la gestión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018. Concluyo que el 64.29% dice que no existe relación entre los inspectores de crédito y los gerentes de empresa. Por otro lado, Arens et al. (2007), es iniciar, registrar, preparar e informar sobre las actividades de la organización y asumir la responsabilidad de los asuntos relacionados.

El quinto objetivo específico fue determinar las actividades de supervisión en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022. La tabla 16 el resultado se observó que el 53,8 % de los colaboradores encuestados manifiestan que casi siempre son monitoreados los créditos comerciales, la tabla 17 el resultado se observó que el 53,8 % de

los colaboradores encuestados señalaron que casi siempre son supervisados las metas y objetivos, esto surge que las actividades de supervisión, se debe que los créditos comerciales no son monitoreados constantemente en la empresa. Como señala Matos (2021), en su tesis de investigación: Control interno y el proceso crediticio en la Cooperativa Dos de Mayo, 2020. Concluyo que el 29,0 % es alto porque se necesitan colaboradores con experiencia para evitar el nivel de morosidad. Por otro lado, Arens et al. (2007) se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por parte de la administración, con el fin de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones.

## CONCLUSIONES

1. Se analizó el sistema del control interno en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022; La tabla 4 el resultado se observó que el 46,2 % señalaron que casi siempre promueven los valores éticos, mientras en la tabla 8 el 61,5 % de los colaboradores indican que casi siempre actualizan el sistema de riesgo de cliente, luego en la tabla 10 el 53.8 % manifestaron que a veces actualizan el reglamento de trabajo de la entidad y por último en la tabla 16 el resultado se observó que el 53,8 % de los colaboradores encuestados manifiestan que casi siempre son monitoreados los créditos comerciales, debe aplicar el sistema de control interno para mejorar el ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y las actividades de supervisión.
2. Se determinó el ambiente de control en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022; en la tabla 5 el resultado se observó que el 53,8 % de los colaboradores encuestados señalaron que a veces la empresa financiera cuenta con políticas de recursos humanos, la tabla 6 el resultado se observó que el 61,5 % de los colaboradores encuestados manifestaron a veces esta actualizado el organigrama de la empresa estudiada, se evidenció que el ambiente de control, no se está aplicando adecuando en la CMACC de Tingo María.
3. Se analizó la evaluación riesgo en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022; en la tabla 7 el resultado se observó que el 46,2 % de los colaboradores encuestados manifiestan que casi siempre la meta esta articulado con el objetivo y la tabla 9 el resultado se observó que el 53,8 % de los colaboradores encuestados manifestaron casi siempre evalúan los créditos mi pyme, se evidenció que la empresa financiera, existen falencias referente a la evaluación de riesgo en la CMACC.
4. Se describió las actividades de control en la Caja Municipal Ahorro y Créditos Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022; en la tabla 11 el



resultado se observó que el 61,5 % de los colaboradores encuestados señalaron que a veces actualizan los documentos y expedientes de los clientes y la tabla 12 el resultado se observó que el 38,5 % de los colaboradores encuestados manifestaron casi siempre realiza un control interno financiero, esto surge que las actividades de control, la falta de actualización de documentos, expedientes de clientes que no están actualizados en el sistema financiero de riesgo de la empresa.

5. Se describió la información y comunicación en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022; en la tabla 14 el resultado se observó que el 61,5 % de los colaboradores encuestados señalaron que casi siempre se encuentra actualizado el sistema financiero y la tabla 15 el resultado se observó que el 53,8 % de los colaboradores encuestados manifestaron casi siempre brinda calidad de información al cliente, esto surge que la información y comunicación, porque la comunicación juega un papel importante para la toma de decisiones de la empresa.
6. Se determinó las actividades de supervisión en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022; en la tabla 17 el resultado se observó que el 53,8 % de los colaboradores encuestados señalaron que a veces son monitoreados la planificación de actividades de operaciones y tabla 18 se observó que un 61.5 % manifiesta casi siempre son supervisados las metas y objetivos que se evidenció que la CMAACC de Tingo María se debe que los créditos comerciales no son monitoreados constantemente en la empresa.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al administrador de la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, de informar a sus colaboradores la importancia de aplicar el sistema de control interno y sus dimensiones que le permita el correcto manejo de los recursos para lograr las metas y objetivos de la entidad financiera.
2. El ambiente de control en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, se promueva las buenas prácticas y los valores, también, establecer políticas de recursos humanos y la actualización del organigrama para así mejorar el ambiente de control
3. Para la evaluación riesgo en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, que el administrador desarrolle un plan de riesgo de actividades de análisis de formar lineamientos con el plan estratégico que debe ser manejado responsablemente los riesgos, analizado, evaluado, administrado para cumplir con las metas y objetivos establecidos de la entidad.
4. Mientras, las actividades de control en la Caja Municipal Ahorro y Créditos Cusco S.A. Agencia de Tingo María, se debe mejorar los reglamentos de trabajos, el sistema de registros de documentos en el sistema y el control interno de los activos financieros y de esta manera asegurar las actividades dadas por el administrador
5. Luego, la información y comunicación en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, se implemente un modelo de comunicación para brindar información de calidad a los clientes, con la finalidad de mantener una cartera de créditos óptima.
6. Finalmente, las actividades de supervisión en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, se desarrolle un monitoreo constante de los créditos comerciales y supervisar el plan de actividades de las operaciones financieras con la finalidad de mejorar el sistema de control interno.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, J. (2018). Aspectos relevantes del control interno en los gobiernos municipales del país no considerados en la reforma constitucional en materia de combate a la corrupción [tesis de posgrado, Instituto de Ciencias de Gobierno y Desarrollo Estratégico]. Repositorio institucional <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/1028>
- Arens, A., Elder, R. y Mark, B. (2007). Auditoria un enfoque integral. México. Editorial Pearson Educación.
- Balla, I. y López, K. (2018). El control interno en la gestión administrativa de las empresas del Ecuador [tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio institucional <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4022/3/EL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20ECUADOR.pdf>
- Beraún, C. (2018). Propuesta de un procedimiento de control interno y las operaciones bancarias en las Agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, periodo 2017 [tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1178/BERA%C3%9AN%20MACEDO%2C%20Diana%20Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casani, E. (2020). Control interno en la eficiencia del área de operaciones del Banco de Crédito del Perú - Sucursal Huancayo, 2020 [tesis de posgrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio institucional [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7359/T010\\_44511325\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7359/T010_44511325_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Clemente, C. (2019). Factores del control interno, la gestión financiera en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas S.A. Sede Aguaytia, 2018 [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional

[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4468/000004479T\\_CONTABILIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4468/000004479T_CONTABILIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Coila, F. (2019). El gobierno corporativo y la implementación del sistema de control interno en las entidades financieras de la Región Puno, periodo 2015 – 2017 [tesis de posgrado, Universidad Nacional de Altiplano]. Repositorio institucional [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12597/Fernando\\_Abad\\_Coila\\_Mayta.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12597/Fernando_Abad_Coila_Mayta.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Estupiñan, R. (2011), Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales, Análisis del informe COSO I y II. Bogotá, Xpress Estudio Gráfico y Digital S.A.
- Gómez, M. y Rearte, S. (2019). Control interno (trabajo de seminario: contador público nacional). <http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/bitstream/handle/123456789/29/CONTROL%20INTERNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzales, E. y Rangel, R. (2019). Implementación del control interno en la gestión operativa en la Agencia BCP de Jaén – 2015 [tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6339/Gonzales%20Tapia%20%26%20Rangel%20Granda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, S. Fernández, C. y Batista, P. (2010). Metodología en la investigación. México. Editorial Mc Graw-Hill.
- Jesús, K., Pasquel, R. y Vilca, Y. (2017). La caja Piura de Ahorro y Crédito de Huánuco y los procesos de crédito pignoraticio en el marco del control interno [tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio institucional <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/2802/TCO%2001019%20J44.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Matos, G. (2021). Control interno y el proceso crediticio en la Cooperativa Dos de Mayo, 2020 [tesis de pregrado, de la Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2932/Matos%20Pariona%2c%20>

- Meza, E. (2020). Herramientas de control interno para la detección y prevención del lavado de activos en los Bancos de Esmeraldas [tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeralda]. Repositorio institucional <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2102/1/MEZA%20TORRES%20EVELIN.pdf>
- Niño, V. (2019). Metodología de la investigación, diseño, ejecución e informe. 2<sup>da</sup> Edición. Colombia. Editorial Ediciones de la U.
- Noreña, E. (2020). El control interno y el manejo de efectivo en el área de operaciones de la financiera Crediscotia S.A. Distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco, 2020 [tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2763/No-re%3%b1a%20Rivera%2c%20Elisabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paredes, J. (2014). Auditoria I. Lima, Perú. Editorial Universidad Nacional Unión.
- Pelayo, M., Joya, R. y Velásquez, J. (2019). Supervisión del control interno en microempresas mexicanas. Revista Retos de Dirección 13 (1), p. 1-16. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v13n1/2306-9155-rdir-13-01-1.pdf>
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. Revista de Educación, 33(1), p. 155-165. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010#:~:text=LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20APLICADA%3A%20UNA%20FORMA%20DE%20CONOCER%20LAS%20REALIDADES%20CON%20EVIDENCIA%20CIENT%3%8DFICA>
- Zambrano, R. (2017). El control interno y su influencia en la recuperación de crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica en el Distrito de Barranca-Periodo 2012 [tesis de pregrado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio institucional

[http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1842/T033\\_45486553\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1842/T033_45486553_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

### **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Pando Soto, K. (2023). *Análisis del sistema del control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. agencia Tingo María, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

# **ANEXOS**

## Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

Título	Problemas	Objetivos	Metodología
	<b>Problema General.</b>	<b>Objetivo General.</b>	<b>Tipo:</b> Aplicada
	¿Cómo es el sistema del control interno en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022?	Analizar el sistema del control interno en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022.	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo
	<b>Problemas Específicos.</b>	<b>Objetivos Específicos.</b>	<b>Nivel:</b> Descriptivo
Análisis del sistema del control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Tingo María, 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo es el ambiente de control en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022?</li> <li>• ¿Cómo es la evaluación riesgo en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022?</li> <li>• ¿Cómo es la actividad de control en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022?</li> <li>• ¿Cómo es la información y comunicación en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022?</li> <li>• ¿Cómo son las actividades de supervisión en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el ambiente de control en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022.</li> <li>• Analizar la evaluación riesgo en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022.</li> <li>• Describir las actividades de control en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022</li> <li>• Describir la información y comunicación en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022</li> <li>• Determinar las actividades de supervisión en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022</li> </ul>	<b>Diseño:</b> No experimental
			<b>Población y Muestra:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Población: 13 trabajadores</li> <li>• Muestra: 13 trabajadores</li> </ul>
			<b>Técnica e Instrumentos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Técnica:</b> Encuesta</li> <li>• <b>Instrumento:</b> Cuestionario</li> </ul>
			<b>Técnica para el procesamiento de datos:</b> Spss Vs. 26



## Anexo N° 2: Operacionalización de Variables

Título	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Análisis del sistema del control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Tingo María, 2022.	<b>Sistema del control interno</b>	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	¿Se promueven los valores éticos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?
			Políticas de recursos humanos	¿Se cuenta con políticas de recursos humanos en a Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?
			Estructura organizativa	¿El organigrama esta actualizado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?
		Evaluación de riesgo	Objetivo	¿Las metas están articulados con los objetivos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?
			Administrar el riesgo	¿El sistema de riesgo de cliente es actualizado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?
			Riesgo de actividades	¿Los créditos mi pyme son evaluados constantemente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?
		Actividades de control	Separación adecuada de las responsabilidades	¿Los reglamentos de trabajos son actualizados en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?
			Documentos y registros adecuados	¿El sistema de registro de documentos y expedientes de los clientes son actualizados en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?
			Control físicos sobre activos y registro	¿Se realiza un control interno adecuado de los activos y registros financieros en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?
		Información y comunicación	Comunicación interna	¿La comunicación es importante en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?
			Sistema de información	¿El sistema financiero se encuentra actualizado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?
			Calidad de la información	¿Se brinda una buena calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?
		Actividades de supervisión	Monitoreo	¿Los créditos comerciales son monitoreados contantemente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?
			Actividades de monitoreo	¿La planificación de actividades de las operaciones financieras son monitoreados y supervisado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?
			Supervisión	¿Los objetivos y metas en las operaciones financieras son supervisados constantemente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?

## Anexo N° 3: Cuestionario



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### Encuesta dirigida a trabajadores en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Tingo María

**Instrucciones:** Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, no existen respuestas buenas ni malas, debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala:

**1= Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre**

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Se promueven los valores éticos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?					
2	¿Se cuenta con políticas de recursos humanos en a Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?					
3	¿El organigrama esta actualizado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?					
4	¿Las metas están articulados con los objetivos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?					
5	¿El sistema de riesgo de cliente es actualizado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?					
6	¿Los créditos mi pyme son evaluados constantemente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?					
7	¿Los reglamentos de trabajos son actualizados en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?					
8	¿El sistema de registro de documentos y expedientes de los clientes son actualizados en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?					
9	¿Se realiza un control interno adecuado de los activos y registros financieros en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?					
10	¿La comunicación es importante en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?					
11	¿El sistema financiero se encuentra actualizado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?					
12	¿Se brinda una buena calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?					
13	¿Los créditos comerciales son monitoreados contantemente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?					
14	¿La planificación de actividades de las operaciones financieras son monitoreados y supervisado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?					
15	¿Los objetivos y metas en las operaciones financieras son supervisados constantemente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?					

***Gracias por su colaboración.***

## Anexo N° 4: Consentimiento informado



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO  
TEL: (080) 471-4400

### UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Mendoza Domínguez Elfin P., reconozco haber sido informado sobre los beneficios, riesgos y molestias, así como también, mis derechos y responsabilidades. También reconozco no haber sido persuadido, manipulado o coaccionado, por lo tanto, acepto participar voluntariamente de la presente investigación que tiene como título;

#### **ANÁLISIS DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. AGENCIA TINGO MARÍA, 2022"**

Desarrollado por: Pando Soto Kevin Cristhian bachiller en Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Huánuco y admito haber sido informado que el objetivo de la investigación es:

**Analizar el sistema del control interno en la Caja Municipal Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia de Tingo María, 2022.**

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista. Lo cual tomara aproximadamente minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de la investigación no será usada para ningún otro propósito. Fuera de este estudio sin mi consentimiento.

He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que pueda retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mí persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio puede contactar a: Pando Soto Kevin Cristhian, al teléfono 924718899.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregado y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando esta haya concluido, a la persona antes citada.

Tingo María 23 de mayo del 2022

  
OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
ELFIN P. MENDOZA DOMÍNGUEZ  
ADMINISTRADOR  
FIRMA

## Anexo N° 5: Validación de expertos



### Universidad de Huánuco

#### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento de investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Se promueven los valores éticos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
2	¿Se cuenta con políticas de recursos humanos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
3	¿El organigrama está actualizado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
4	¿Las metas están articulados con los objetivos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
5	¿El sistema de riesgo de cliente es actualizado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
6	¿Los créditos mi pyme son evaluados constantemente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
7	¿Los reglamentos de trabajos son actualizados en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?							
8	¿El sistema de registro de documentos y expedientes de los clientes son actualizados en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
9	¿Se realiza un control interno adecuado de los activos y registros financieros en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
10	¿La comunicación es importante en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
11	¿El sistema financiero se encuentra actualizado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
12	¿Se brinda una buena calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
13	¿Los créditos comerciales son monitoreados constantemente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
14	¿La planificación de actividades de las operaciones financieras son monitoreados y supervisado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
15	¿Los objetivos y metas en las operaciones financieras son supervisados constantemente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
Puntaje Total								

Fuente: Universidad de Huánuco, 2022.

#### Datos del Experto:

Firma:

Apellidos y Nombres: Dr. Octavio César Marín Chávez

DNI: 23015270

## Universidad de Huánuco

### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento de investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Se promueven los valores éticos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
2	¿Se cuenta con políticas de recursos humanos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
3	¿El organigrama está actualizado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
4	¿Las metas están articulados con los objetivos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
5	¿El sistema de riesgo de cliente es actualizado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
6	¿Los créditos mi pyme son evaluados constantemente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
7	¿Los reglamentos de trabajos son actualizados en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?							
8	¿El sistema de registro de documentos y expedientes de los clientes son actualizados en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
9	¿Se realiza un control interno adecuado de los activos y registros financieros en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
10	¿La comunicación es importante en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
11	¿El sistema financiero se encuentra actualizado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
12	¿Se brinda una buena calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
13	¿Los créditos comerciales son monitoreados constantemente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
14	¿La planificación de actividades de las operaciones financieras son monitoreados y supervisado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
15	¿Los objetivos y metas en las operaciones financieras son supervisados constantemente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
<b>Puntaje Total</b>								

Fuente: Universidad de Huánuco, 2022.

  
 Datos del experto: Mg. Marcel A. Lopez Coronado  
 CARRERA: TICS - UDH  
 Firma: \_\_\_\_\_  
 Apellidos y Nombres: Mg. Marcel A. Lopez Coronado  
 DNI: 41873961

## Universidad de Huánuco

### EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento de investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se promueven los valores éticos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
2	¿Se cuenta con políticas de recursos humanos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
3	¿El organigrama está actualizado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
4	¿Las metas están articulados con los objetivos en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
5	¿El sistema de riesgo de cliente es actualizado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
6	¿Los créditos mi pyme son evaluados constantemente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
7	¿Los reglamentos de trabajos son actualizados en la Caja							

8	Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María? ¿El sistema de registro de documentos y expedientes de los clientes son actualizados en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
9	¿Se realiza un control interno adecuado de los activos y registros financieros en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
10	¿La comunicación es importante en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
11	¿El sistema financiero se encuentra actualizado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
12	¿Se brinda una buena calidad de servicio al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
13	¿Los créditos comerciales son monitoreados constantemente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
14	¿La planificación de actividades de las operaciones financieras son monitoreados y supervisado en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
15	¿Los objetivos y metas en las operaciones financieras son supervisados constantemente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco Agencia Tingo María?	X		X		X		
Puntaje Total								

Fuente: Universidad de Huánuco, 2022.

Datos del Experto:

Firma:

Apellidos y nombres: Mariano Aguilar Andino

DNI: 07392720