



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Análisis del Control interno en las operaciones bancarias en una institución financiera de
Piura, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTOR:

Br. Rodríguez Sandoval, Joe (ORCID: 0000-0002-6349-9211)

ASESORA:

Dra. Zapata Periche, Isidora Concepción (ORCID: 0000-0001-9673-0435)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

PIURA - PERÚ

2020

Dedicatoria

Con mucho cariño le dedico esta tesis, a mi madre Odely Sandoval García por su amor, paciencia, y apoyo incondicional en todo el transcurso de mi carrera profesional.

A mi hermano Sergio Rodríguez Sandoval que siempre confió en mí.

A mi padre Joe Rodríguez Carrasco quien siempre estuvo presente con sus consejos, los cuales me ayudaron a mejorar día a día.

El autor

Agradecimiento

Agradecer a Dios por darme salud e iluminarme en cada paso de mi vida para poder concluir mi carrera profesional.

Agradecer a mi madre y mi familia por su apoyo incondicional, ya que ella me impulsó a seguir con este proyecto.

Por último, agradecer a la universidad por brindarnos esta oportunidad de seguir creciendo profesionalmente.

El autor

Página de jurado

Declaratoria de Autenticidad

Declaración de autenticidad

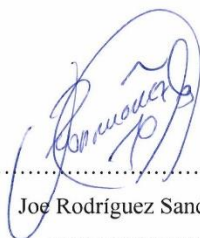
Yo, Joe Rodríguez Sandoval con DNI N° 46467315, estudiante del décimo ciclo 2019 de la Facultad de Escuela Académica Profesional De Contabilidad de la “Universidad César Vallejo”.

Declaro la autenticidad de mi estudio de investigación denominado “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES BANCARIAS EN UNA INSTITUCION FINANCIERA DE PIURA, 2018.”, para lo cual, me someto a las normas sobre elaboración de estudios de investigación al respecto.

Así mismo, declaramos también bajo juramento todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 14 de diciembre del 2019



.....
Joe Rodríguez Sandoval

DNI N°46467315

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	11
2.2. Operacionalización de variable.....	12
2.3. Población y muestra.....	13
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	13
2.5. Procedimiento	14
2.6. Método de análisis de datos	14
2.7. Aspectos éticos	14
III. RESULTADOS	16
IV. DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	37
Anexo 1: Matriz de consistencia	38
Anexo 2: Solicitud de validación de los instrumentos.	39
Anexo 3: Validaciones de Expertos.....	42

Anexo 4: Cuestionario	54
Anexo 5: Frecuencias por pregunta de la dimensión Ambiente de Control.....	61
Anexo 6: Frecuencias por pregunta de la dimensión Evaluación de Riesgos	65
Anexo 7: Frecuencias por pregunta de la dimensión Actividades de Control.....	68
Anexo 8: Frecuencias por pregunta de la dimensión Información y comunicación	70
Anexo 9: Frecuencias por pregunta de la dimensión supervisión.	72
Anexo 10: Formato de Fiabilidad.....	75
Anexo 11: Datos de la dimensión Ambiente de Control.....	76
Anexo 12: Datos de la dimensión Evaluación de Riesgo.....	77
Anexo 13: Datos de la dimensión Actividades de control.....	78
Anexo 14: Datos de la dimensión Información y comunicación	79
Anexo 15: Datos de la dimensión Supervisión.....	80
Anexo 16: Acta de aprobación de originalidad de tesis.	81
Anexo 17: Pantallazo de porcentaje de turnitin.....	82
Anexo 18: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	83
Anexo 19: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	84

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel del control interno en las operaciones bancarias de una institución financiera de Piura, 2018, lo cual se sustentó en la teoría de Control Interno de COSO (2013), quien lo considera como el proceso que toda institución realiza, con el fin de obtener eficiencia, eficacia y confiabilidad en las operaciones, políticas y normas. El enfoque de este trabajo fue mixto, de nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal; trabajando con una población conformada por 8 colaboradores del área de operaciones, la misma que fue equivalente a la muestra; utilizando como instrumento de recolección de datos la encuesta, aplicada a los 8 colaboradores. Entre los principales resultados de esta investigación se tiene que el 50 % de los encuestados detallan que el nivel de Control Interno, es bueno, sin embargo, se encontró una debilidad en la dimensión Evaluación de Riesgos, que obedece a lo relacionado con el sistema de identificación de clientes. Se concluye que el nivel de control interno en la institución financiera es bueno, en sus dimensiones Ambiente de control, actividades de control, información y comunicación y supervisión.

Palabras clave: Control Interno, eficiencia, operaciones bancarias, riesgo, supervisión.

ABSTRACT

The goal of this research work was to determine the level of internal control in the banking operations of a financial institution in Piura, 2018, which was based on the Internal Control theory of COSO (2013), who considers it as the process that every institution performs, in order to get efficiency, effectiveness and reliability in operations, policies and standards. The focus of this work was mixed, descriptive level, non-experimental design, cross-sectional; working with a population of 8 collaborators in the operations area, which was equivalent to the sample; using the survey as a data collection instrument, applied to the 8 collaborators. Among the main results of this research, 50% of the survey respondents have detailed that the level of Internal Control is good, however, a weakness was found in the Risk Assessment dimension, which is due what is related with the system of customer identification. It is concluded that the level of internal control in the financial institution is good, in its dimensions Control environment, control activities, information, communication and supervision.

Keywords: Internal Control, efficiency, banking operations, risk, supervision.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las entidades privadas en el mundo, el Control interno ha logrado convertirse en uno de los soportes más importantes, ya que influyen fuertemente en el crecimiento del mercado, así mismo la fiabilidad de sus transacciones y la ejecución de las leyes, previenen la violación de normas y principios contables. (Ruffner, 2014).

A nivel internacional uno de los delitos más temidos es el fraude, el que podría minimizarse por medio de los controles internos que implementen las empresas, pues el mayor porcentaje de fraude se realiza con intervención de empleados que trabajan en el área afectada. De esta manera en Norte América alrededor del 27% de los fraudes se ejecutan contra las instituciones bancarias, el 29% contra personas naturales y el resto contra personas jurídicas y otros (Cano, 2012). El área de operaciones de los bancos, donde se realizan las diferentes operaciones bancarias, tales como: Pagos de préstamos, tarjetas de créditos, cheques, depósitos, retiros, transferencias interbancarias, transferencias al exterior, entre otros; son las áreas más vulnerables para este tipo de delitos.

En el Perú de acuerdo a lo publicado por el Diario Gestión (2018), la aseguradora Pacífico en el Perú, los casos de fraudes ascienden a un 31 % de la población, por robo un 35%. La aseguradora alertó que debemos tener un especial cuidado ya que podemos ser afectados por cualquiera de estas modalidades. Siendo un caso lo ocurrido en el Banco de la Nación de La Victoria – Lima en el año 2019 donde se presentó el delito de apropiación de dinero por un monto de 4 millones de soles a través de la modalidad de extracción hormiga en el área de operaciones por parte de un trabajador de la institución, quien tenía acceso a toda la información y montos correspondientes a depósitos judiciales desde el año 1990 que no eran cobrados por los titulares o beneficiarios. (Panamericana, 2019). Otra situación similar se presentó durante 1998 y 2003, donde el fraude fue por 2 millones 500 mil dólares en el área de operaciones, en el Banco Continental cometido por un solo trabajador (Diario la República 2003).

En Piura la institución financiera se enfoca a la pequeña, mediana y grandes empresas brindando servicios financieros como préstamos, ahorros, seguros y diversos servicios regulados por la SBS. El área de operaciones está conformada por 6 representantes financieros (RF), un supervisor de caja (SC) y un jefe de servicios de agencia (JSA), quien

tiene la función principal de verificar el cumplimiento del Control interno; sin embargo, se observó que dicha área no cuenta con un sistema actual de identificación de clientes como biométricos, adicional a la autonomía del SC y JSA para autorizar y cargar las cuentas de clientes sin necesidad de ingresar su pin de seguridad; evidenciándose un débil Control interno. De continuar esta situación adicional a la autonomía de los encargados, peligra la presencia de fraudes por parte de algunos de los responsables y colaboradores del área; motivando la presentación del presente trabajo de investigación, a fin de minimizar los riesgos en la institución financiera, alineándose a la tecnología actual y mejorando sus procesos en las operaciones bancarias.

La investigación se basó en antecedentes internacionales, se detallan a continuación:

Alejabo y Garcia (2017) su objetivo fue supervisar, monitorear el modelo de auditoria que cuentan las entidades Financieras en Colombia a través de la matriz DOFA y validar su justificación dentro de la empresa, la metodología usada fue Cualitativo deductivo, teniendo como muestra 25 entidades bancarias, concluyendo el análisis obtenido gracias a la supervisión del modelo de auditoria da a conocer el nivel de madurez de los controles internos de distintas areas de la entidad financiera cumpliendo con la ley de Sarbanes.

Mafla (2016) su finalidad fue analizar la evaluación de riesgos en el Control interno y los recursos empresariales de la compañía de transporte pesado, Sierracarrex S.A La metodología empleada fue Cualitativa, descriptiva. Teniendo como muestra el 100 % de la población siendo 10 integrantes de la empresa. Concluyendo que al haber realizado el análisis a la evaluación de riesgos se rescata los factores que se deben reforzar para poder evitar un posible freno ante el desarrollo de las actividades, este se debe llevar a cabo con la matriz de evaluación de riesgos.

Sevilla (2015) su objetivo fue realizar una auditoría preliminar para analizar un estudio detallado del posible riesgo y los impactos generados por las futuras falencias encontradas, la metodología utilizada fue descriptiva y diseño no experimental no transversal, concluyendo que la herramienta más eficaz es el modelo COSO para evaluar el Control interno ya que este incluye aspectos relevantes como la Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Ambiente de Control, Supervisión o Monitoreo, Información y Comunicación.

Se presentan los siguientes antecedentes nacionales:

Ramírez (2017) el objetivo fue definir y detallar las características de Control interno de las instituciones del sector financiero en el Perú: Banco de crédito del Perú S.A. – Casma 2016. Se utilizó la metodología descriptiva no experimental. Concluyendo la entidad financiera en el Control interno ha realizado un buen manejo de información en sus procedimientos para el desarrollo de sus actividades, logrando rescatar una mejora en cuanto el clima laboral de sus colaboradores para lograr sus funciones de manera oportuna y cumplir con sus objetivos en el desarrollo de la entidad.

Bujaico y Tapie (2016), el objetivo fue detallar la relación que existe entre el control y la eficiencia del área de crédito y cobranzas en la Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL en la provincia de Huancavelica, la metodología utilizada fue descriptiva y la estadística inferencial y el diseño no experimental, transaccional o transversal, descriptivo y correlacional. Siendo el principal resultado es optimizar el sistema de Control interno de modo que facilite una ejecución presupuestaria óptima. Concluyendo que el ambiente de Control interno existe una relación directa, significativa, favorable y considerable, recomienda a los propietarios tener en cuenta los factores culturales, sociales de la población y desarrollar actividades de control en las áreas para mejores incidencias.

Beraun (2018) el objetivo fue describir la propuesta de un procedimiento de Control interno influye en las operaciones bancarias en las del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017; la metodología utilizada aplicada, cualitativo, descriptiva y de diseño no experimental. Concluye que un buen Control interno en la verificación y supervisión constante permitirá prevenir riesgos que puedan perjudicar al banco como a sus colaboradores. Se recomienda implementar un sistema de Control interno en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino con el fin de que las normas y políticas se lleven a cabo de la manera adecuada, ayudando a prevenir fraudes.

Matamoros (2016) su objetivo fue establecer la calidad presupuestal en la Dirección Regional de Salud Huancavelica tomando como principal tema el Control interno. La metodología utilizada es descriptiva correlacional y su diseño de investigación no experimental. Concluye que el estudio investigado ha determinado buenos resultados al relacionar las dimensiones referidas al Control interno con la calidad de ejecución presupuestal, lo cual resulta ser una correlación positiva. Además, se recomienda

capacitar al personal de ejecución presupuestal en el manejo de sistemas de información y comunicación que permitan aclarar las dificultades que se encuentren, diseñando un sistema de control de calidad que permita optimizar su eficiencia.

Sosa (2015) sus objetivos fueron, analizar la influencia de la evaluación de riesgos y la influencia de la supervisión en la gestión contable, la metodología utilizada fue descriptiva y diseño no experimental no transversal teniendo como muestra el 100 % de la población, 13 colaboradores de las distintas áreas de la institución. Concluye que hay un bajo nivel de desempeño financiero del personal ante la confiabilidad de información y los cargos, adicional el área contable cuenta con una supervisión regular ante el control y monitoreo de los ingresos.

En el ámbito local se presentaron los siguientes estudios.

Ventura (2018), su finalidad fue definir los mecanismos de Control interno en los riesgos operativos del área comercial de las instituciones financieras del Perú y de Mi Banco – Los Órganos – Talara 2017. La Metodología utilizada fue descriptiva, diseño no experimental, documental y de caso, concluye Mi Banco cuenta con un Control interno que permite reducir riesgos en el área comercial, siendo el mismo asesor que realiza el seguimiento de sus actividades como la promoción y evaluación con la Supervisión de la cartera del Gerente de Oficina. La entidad cuenta con instrumentos de control tecnológicos como Topaz, sistema que ayuda a tener una mayor agilidad y seguridad en sus operaciones.

Pellegrin (2018) el objetivo del presente trabajo fue puntualizar mecanismos de Control interno administrativo de las asociaciones de fondo contra accidentes de tránsito (AFOCAT) Piura 2018. La metodología de la tesis fue cualitativa, diseño no experimental descriptivo, documental, bibliográfico y de caso. Teniendo como muestra a la asociación de fondo contra accidentes de tránsito (AFOCAT) Piura, concluye que el ambiente de control de la institución aporta de manera afirmativa teniendo como resultado que las personas desarrollen sus actividades logrando sus objetivos.

Posso y Barrio (2014) su objetivo fue plantear el uso de un Sistema de Control interno para la sociedad hotelera Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, permitiendo tener una mayor cautela en las actividades contables y financieras. Su investigación es deductiva y su diseño descriptivo. El autor concluye que es necesario

llevar a cabo un Control interno, para una mejor aplicación de sus actividades diarias, ya que tendrá una mayor eficiencia y eficacia para las operaciones que realizan, sean más fiables y razonables. El hotel La Cocotera mantiene grandes coyunturas de crecer, condición para que este implemente el diseño del Control interno para lograr mejoras en los desempeños técnicos y administrativos.

Para fundamentar la investigación fue preciso detallar las siguientes teorías relacionadas a las variables:

Según Catacora (1996) argumenta que el *Control interno* es el sostén de la confianza de un sistema contable, el nivel de fortaleza detallará si presenta seguridad justa en los procedimientos que se reflejan en los estados financieros. Una de las debilidades relevantes de un sistema de *Control interno* carente de confiabilidad, simboliza una característica negativa en el sistema contable, se puede aser que una área que no ejecute controles apropiados, tiende a estar expuesta a desviaciones en los procedimientos, y por supuesto las acciones realizadas no serán las más idóneas para la gestión e incluso se podría generar un riesgo operativo, por lo consecuente se debe responsabilizar los resultados que desfavorecen sus actividades.

Según Rios (2005), expresa el *Control interno*: proporciona una seguridad razonable, en otros contextos tiene restricciones, esto se traduce que los líderes y colaboradores asumen que han suprimido las posibilidades de fraudes y errores en la institución, pretendiendo lograr todas sus metas, pues estarían obviando posibles errores por descuido, una mala deducción e ignorancia y descuido de los colaboradores o por iniciativa de cualquier individuo en cometer hechos delictivos. Es por ello el *Control interno* debe estar orientado en el talento humano para su mejoramiento continuo.

Según El peruano (2019), argumenta que el *control interno* gubernamental es el proceso de supervisión, verificación de las acciones y consecuencias de la gestión pública, obteniendo la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos del estado, además es un proceso constante para lograr el cumplimiento de las normas y políticas con el objetivo de realizar acciones preventivas y correctivas.

El *Control interno* es el procedimiento que realiza la administración con el objetivo de examinar transacciones precisas con seguridad prudente en tres primordiales jerarquías: Eficiencia operacional y efectividad, cumplimiento de políticas, leyes y normas,

confiabilidad de la información financiera. Según Coso (2013) precisa estar relacionados, el estilo de dirección, e incluidos al proceso de gestión, tenemos los siguientes componentes: Actividades de control, ambiente de control, información y comunicación, evaluación de riesgos, supervisión y seguimiento.

a) Ambiente de Control, comprende la instauración de un ámbito con conjunto de normas y procesos para la generación de la base del Control interno que permita incitar e influenciar las actividades de los colaboradores con relación al control de sus acciones. Tiene gran influencia el desarrollo de los procedimientos, que se constituyan metas y se disminuyan riesgos.

Según Rios (2005) el ambiente de control es la base para el *Control interno*, el cual está conformada por, la estructura organizacional, normas, políticas, procedimientos, competencia profesional y valores éticos.

b) Evaluación de Riesgos, comprende constituir metas tanto generales en la entidad como actividades importantes, logrando una base el cual permita identificar y analizar componentes de riesgo que coaccionen su acertado cumplimiento. Es así que la actividad de autoevaluación debe ser evaluada por los auditores para aseverar que los objetivos, alcance, enfoque y procedimiento hayan sido llevados a cabo apropiadamente, el riesgo comprende la probabilidad de un acontecimiento sea negativo donde cada institución se enfrenta a diferentes tipos de riesgos, externos e internos.

Según Millán (2004) la evaluación de riesgos debe ser responsabilidad inevitable para todas las áreas de la institución, la autoevaluación debe ser analizada por los auditores internos, con el fin de aseverar los objetivos y procesos han sido llevados a cabo.

c) Actividades de Control. Comprende acciones plasmadas en políticas y procesos garantizando que las instrucciones se lleven a cabo mitigando el impacto de los riesgos en los objetivos, estas son llevadas a cabo por la administración y por todo el personal de la institución para concluir de manera diaria con los objetivos. Las particularidades de las actividades son de manera manual o computarizada, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o de detección, estas son destacadas por las mismas que implican el aspecto correcto de realizar las acciones, sino por ser el medio ideal para asegurar un importante nivel en el cumplimiento de los objetivos.

Según Castañeda (2014) son las normas y procedimientos que conforman acciones básicas para la creación o implementación de las políticas, pretendiendo asegurar el cumplimiento de las actividades para mitigar riesgos.

d) Información y Comunicación. Comprende de información relevante y de calidad tanto interna como externa.

i) Comunicación interna: comprende toda información que se difunde en toda la institución distribuida de manera ascendente, descendente en todos los rangos de la organización, pudiéndose percibir que el personal recibe el mensaje con responsabilidad.

ii) Comunicación externa: consiste en comunicar del exterior hacia al interior de la organización, siendo esta relevante de acuerdo a las expectativas de grupos externos.

Según Aguilar (2012) es intercambiar información necesaria para administrar y controlar las transacciones de de una institución, la calidad de la información afectan la toma de decisiones oportunas.

e) Supervisión y Seguimiento. Comprende exámenes constantes e individuales o de ambas para describir si el total de los elementos cumplen con los principios de cada componente y su funcionamiento adecuado.

i) Evaluaciones continuas. Consiste en los procedimientos de las empresas y distintos grados en la institución suministrando comunicación precisa.

ii) Evaluación independientes. Comprende la evaluación de los riesgos de manera periódica variando en el alcance y frecuencia, los resultados se evalúan con criterios reconocidos por organizaciones reguladoras o la dirección administrativa, las diferencias se informarán a la dirección o según sea el caso.

Esto conduce al reconocimiento de los controles frágiles, deficientes o insignificantes, para fomentar el apoyo constante por la administración e implantación. La evaluación puede realizarse de tres maneras: durante las acciones diarias y en diferentes grados de la institución; de forma independiente por colaborador que no es el responsable directo de la realización de las operaciones (incluidas las de control) y de forma combinada de las dos anteriores.

Según García (2014) la supervisión es el proceso que evalúa la eficacia del *Control interno* en el tiempo, es importante el cual permite identificar si se está operando de la mejor manera e indicar las correcciones necesarias.

Operaciones bancarias. Según Estrada (2015) argumenta que es un acuerdo entre la institución financiera comprometiéndose a otorgar un servicio bancario a un cliente, compuestas en operaciones Activas, Pasivas y neutrales.

Activas: Según Urquiza Lozano(2012)argumenta que están comprendidas por préstamos, descuentos, anticipo, apertura de préstamos y otros, el banco otorga dinero bajo distintas condiciones con garantías o sin ellas.

Pasivas: Según Gómez (2017)argumenta comprenden todos los fondos depositados directa o indirectamente por los clientes, retribuyendo con pagos de intereses. Toda captación de ahorro para todo banco es de gran importancia ya que es un soporte adicional para las actividades que realiza una Institución Bancaria. Ayudando al desarrollo para poder crear una reserva suficiente para la colocación de créditos e inversiones generando dividendos para hacer frente a los retiros de efectivo de los clientes.

Neutras: Según Mundo Finanzas (2017) argumenta que son las transacciones en las que el banco no se encuentra como acreedor ni adeudor ante sus clientes, cabe resaltar que realizan varios servicios, cobrando comisiones

Es necesario plantear para la investigación la siguiente pregunta:

¿Cuál es el nivel del Control interno en las operaciones bancarias de una institución financiera de Piura, 2018? De esta se desglosan las siguientes preguntas:

¿Cuál es el nivel del ambiente de control en las operaciones bancarias de una institución financiera Piura, 2018?

¿Cuáles son los niveles de riesgos en las operaciones bancarias de la institución financiera de Piura, 2018?

¿Cuál es el nivel de las actividades de control en las operaciones bancarias de la institución financiera de Piura, 2018?

¿Cuál es nivel de la comunicación en las operaciones bancarias de la institución financiera de Piura, 2018?

¿Cuál es el nivel del desarrollo de la supervisión en las operaciones bancarias de la institución financiera de Piura, 2018?

¿Cuál es la asociación entre el Control interno y el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión en las operaciones bancarias de la institución financiera de Piura, 2018?

El presente proyecto se justifica a nivel teórico por la seguridad, eficacia y eficiencia, por (El Peruano 2019). Esto se debe aplicar con mayor rigurosidad en las transacciones a desarrollarse en instituciones, obteniendo un mayor beneficio en el uso de sus recursos, logrando un desarrollo apropiado para las mismas, generando un valor adicional en el mercado.

A nivel práctico esta investigación tiene su justificación porque se ha tratado de solucionar un problema, llegando a determinar los inconvenientes presentados en la institución financiera de Piura-2018, referente al manejo de sus transacciones financieras.

A nivel metodológico se justificó porque se siguió el método de investigación científica, el que empezó identificando el problema para elaborar los instrumentos de recolección de datos, siendo la encuesta el instrumento aplicado, mediante el cual se recolectaron los datos, para procesarlos en el sistema SPSS y obtener de esta manera los resultados, los mismos que al ser interpretados han permitido determinar los inconvenientes encontrados en la institución financiera de Piura-2018.

Con esta investigación el principal beneficiario es entidad financiera, pues con los resultados obtenidos tomara las decisiones correspondientes para mejorar su desarrollo tanto a nivel operativo como económico; los colaboradores serán beneficiados al tener mejores procesos, los que reducirán los problemas de perdida de dinero, optimizando de esta manera su labor.

Tiene como objetivo general: Determinar el nivel del Control interno en las operaciones bancarias de una institución financiera Piura- 2018. Dentro de este se desglosan los siguientes objetivos específicos:

Determinar el nivel de ambiente de Control interno en las operaciones bancarias de la institución financiera de Piura,2018.

Determinar el nivel de riesgos en las operaciones bancarias de la agencia de la institución financiera de Piura,2018.

Describir el nivel de las actividades de control en las operaciones bancarias de la de la institución financiera de Piura,2018.

Determinar el nivel de información y comunicación en las operaciones bancarias de la institución financiera de Piura,2018.

Determinar el nivel de desarrollo de supervisión en las operaciones bancarias de la institución financiera de Piura,2018.

Determinar la asociación del Control interno y el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión en las operaciones bancarias de la institución financiera de Piura,2018.

Hipótesis general:

El 50% de los colaboradores perciben, el nivel de control interno en las operaciones bancarias en la institución financiera de Piura, es bueno.

Hipótesis específicas:

El 50 % de los colaboradores perciben, el nivel de ambiente de control interno en las operaciones bancarias en la institución financiera de Piura, es bueno.

El 62.5% de los encuestados perciben, el nivel riesgos en las operaciones bancarias de la agencia de la institución financiera de Piura, es regular.

El 50 % de los colaboradores indican, el nivel de las actividades de control en las operaciones bancarias en la de la institución financiera de Piura, es bueno.

El 65% de los encuestados perciben, el nivel de la información y comunicación en las operaciones bancarias de la de la institución financiera de Piura, es bueno.

El 37.5 % de los colaboradores perciben, el nivel de desarrollo de supervisión en las operaciones bancarias en la institución financiera de Piura, es bueno

El Control interno se asocia con sus dimensiones en la institución financiera de Piura, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Según Sampieri & Mendoza (2008) el resultado de este trabajo de investigación es de enfoque mixto, ya que se recolectaron datos cuantitativo y cualitativo a través de un método estadístico, seguido se analizaron datos tanto de su integridad y discusión conjunta.

Según Horna (2015) el tipo es no experimental dado a que se recolectaron datos de la actualidad sin alterarlos.

De acuerdo al alcance según Cazau (2006) el proyecto es descriptivo ya que se buscó detallar, cómo se realiza el Control interno en la institución financiera.

Según Horna (2015) de acuerdo a la temporalidad es transversal porque se llevó a cabo en un tiempo determinado.

Según Batista (2014) por finalidad es aplicada porque su finalidad es la solución de un problema en la institución.

2.2. Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO
CONTROL INTERNO	El Control interno es el procedimiento que realiza la administración con el objetivo de examinar transacciones precisas con seguridad prudente en tres primordiales jerarquías: Eficiencia operacional y Efectividad, cumplimiento de políticas, leyes y normas. Se dimensiona en: Ambiente de Control, Evaluación de riesgos, actividad de control, información y comunicación y supervisión (COSO, 2013)	Ambiente de control	Son las normas establecidas para el desarrollo de actividades del área de operaciones lo que se medirá a través de la encuesta.	Manual de procedimientos y funciones del área de operaciones Perfil de los colaboradores del área de operaciones.	Ordinal	Encuesta
		Evaluación de riesgos	Evaluación de las amenazas contra los objetivos en áreas como operaciones, se evaluará a través de encuesta a los encargados del área.	Riesgo Interno: procedimientos errados, divulgación de información confidencial. Riesgo Externo: virus informáticos, clonación de tarjetas.	Ordinal	Encuesta
		Actividades de control	Políticas y normas que sirven para validar que se cumplan las actividades, se evaluará a través de la encuesta.	Numero de arqueos inopinados en el área de operaciones Seguimiento de operaciones Capacitación a personal de operaciones.	Ordinal	Encuesta
		Información y comunicación	Métodos y registros para procesar y resumir las transacciones, se medirá a través de la encuesta realizada a los colaboradores.	Correos. Periódicos murales. Web, intranet. Comunicados.	Ordinal	Encuesta
		Supervisión	Revisión y exámenes constantes de los controles, se evaluará a través de la encuesta.	Reportes de auditoría del área de operaciones. Reportes del área de Control interno en el área de operaciones.	Ordinal	Encuesta

Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Según Tamayo (2012) .la población es el total de los miembros a investigar, las unidades tienen una particularidad en común la cual se analiza y da inicio a los datos del proyecto. La población está conformada por ocho colaboradores del área del Banco Pichincha de Piura.

Según Hernández (2014) la muestra es un subconjunto de miembros de la población detallado con sus respectivas particularidades, es un reflejo idéntico de la población, detallando el problema de la investigación ayudando a crear datos e identificando los defectos de los procesos. La muestra es el subgrupo de la población, lo conforman el 100 % de colaboradores del área de operaciones de la institución financiera.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

El estudio se realizó por el estudiante investigador y las técnicas serán:

Encuesta, con su respectivo instrumento cuestionario, según Kerlinger (1997) la encuesta es el método idóneo de facilitar respuestas a una variedad de problemas, teniendo como objetivos: ayudar a identificar variables y a proponer hipótesis, complementar otros métodos, obteniendo el seguimiento de resultado no esperados. Siendo este el aplicado a los ocho colaboradores del área de operaciones de la institución financiera de Piura.

Confiabilidad

Según Egg (1987) la confiabilidad está simbolizada por la capacidad de obtener resultados idénticos, dado que se aplican las mismas preguntas y a los mismos fenómenos.

Validez

Según Cronbach (1971) la validez es la evaluación de cuán conveniente son las interpretaciones, cuestionarios usados en el instrumento. El instrumento utilizado en el proyecto de investigación fue validado por los especialistas en la materia, (contadores públicos).

Dr. Román Vílchez Inga

Dra. Lidia L Olaya Guerrero

Mg. Vegas Palomino, Isidro Iván.

de esta manera se procedió a realizarlo a los colaboradores del área de operaciones de la institución financiera, procesándolo en el sistema estadístico SPSS versión 25, dando la siguiente cifra de fiabilidad según el alfa de Cronbach (0,815).

2.5. Procedimiento

Se realizó de la siguiente manera:

- Se aplicó la encuesta y el análisis documental a los colaboradores del área de la entidad financiera.
- Se elaboró un cuadro de códigos, donde fueron ingresados los datos alcanzados en la encuesta.
- Se transfirieron los datos al sistema estadísticos SPSS versión 25.
- Se realizó la fiabilidad, frecuencias y asociación cruzada de la variable y sus dimensiones en el sistema estadístico mencionado en líneas anteriores.
- Se realizaron figuras en el SPSS versión 25 para obtener los resultados y poder describir los mismos en base a la encuesta realizada a los colaboradores.

2.6. Método de análisis de datos

El análisis de los datos de la variable del Control interno, se usó el sistema SPSS versión 25, dando una mayor fiabilidad y veracidad a los datos de la encuesta realizada.

2.7. Aspectos éticos

La información obtenida con coherencia al proyecto de investigación se mantiene en absoluta reserva, puesto que estos datos son muy cruciales para la institución, el cual el investigador se responsabiliza por el contenido de la información del trabajo. Ya que es de conocimiento que uno de los principios de un contador según Llerena y Siancas(2016) el principio de responsabilidad esta implícitamente para actuar juiciosamente, cumplir y realizar una labor eficaz de los compromisos adquiridos, cuyo principio de ético promueve la confianza de los servicios de un contador, del saber cómo actuar ante actos

favorables o negativos, además la responsabilidad es aquella virtud que denota compromiso y liderazgo. Condiciona el comportamiento de un buen profesional.

Según Cardozo (2016) el principio de confidencialidad se refiere a guardar reservas que obtengan algún tipo de información profesional a todo aquello que conozca en relación a su profesión. Por lo cual un contador debe asegurarse de no hacer revelaciones no autorizadas a otras personas.

La confidencialidad para un auditor según La norma ISSO 19011 (2018) es el proceso del uso apropiado de la información confidencial, siendo los auditores los protectores de la misma, actuando con discreción para no ser divulgada o usada para beneficios del auditor o el cliente.

III. RESULTADOS

De acuerdo a los instrumentos de recolección de datos se han obtenido los resultados para el objetivo general referente a la determinación del nivel del Control interno de las operaciones bancarias en la institución financiera de Piura, 2018: el 37.5 % de los encuestados señalan, el nivel de Control interno se encuentra en un nivel tanto bueno y regular, la diferencia lo describe como un nivel excelente y malo, 12.5% en cada nivel respectivo.

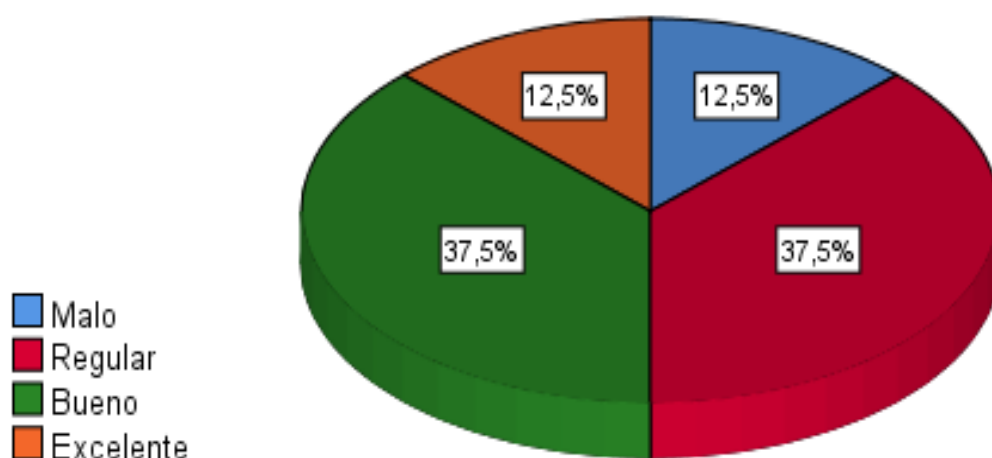


Figura 1: Nivel del Control interno de las operaciones bancarias de una institución financiera de Piura, 2018.

Fuente: Encuesta

Elaboración Propia

Los resultados obtenidos en la figura precedente, se sostienen en que el 50 % de los colaboradores consideran al Ambiente de Control como bueno y un 37.5% como regular. Así mismo en la evaluación de riesgo señalan que en un 62.5% es regular, en cuanto a las actividades de control el 37.5 % considera que es regular y un 25 % Bueno, en su mayoría el 75% detalla que la información y la comunicación es buena y por último la supervisión en un 50% manifiesta que es regular y un 25% bueno y excelente distribuidos de maneras iguales (12.5% cada uno), los mismos que son detallados en las siguientes figuras:

En cuanto al objetivo determinación del nivel de ambiente de Control interno en las operaciones bancarias de la institución financiera de Piura, 2018.

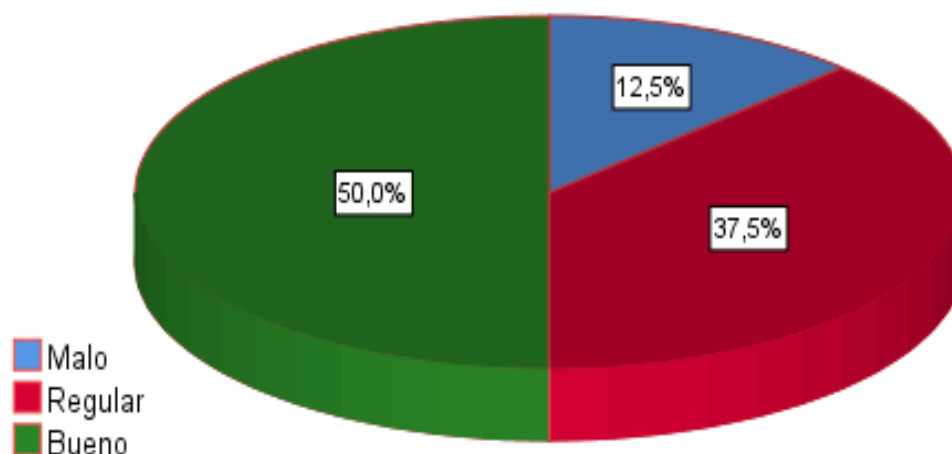


Figura 2: Nivel de ambiente de Control interno en las operaciones bancarias de una institución financiera de Piura,2018.

Fuente: Encuesta

Elaboración Propia

Conforme se visualiza en la figura se presentan los resultados siguientes: el 50% de los encuestados indican que el nivel del ambiente de control es bueno, un 37.5 % indica que es regular, y otro 12.5 % es Malo. Los resultados obtenidos para el objetivo en mención se sustentan en que el 75 % de los encuestados: conocen el organigrama y las funciones de cada uno de los colaboradores de la institución, además detallan que el área de operaciones cuenta con un organigrama y Manual de procedimientos. El mismo porcentaje señala que el postulante si cumple con el perfil básico, de acuerdo a lo requerido por la institución financiera, la diferencia (25%) señalan lo contrario de lo mencionado, se detallan en las siguientes figuras del anexo N°5.

Referente al objetivo alusivo a la determinación del nivel de riesgos en las operaciones bancarias de la institución financiera de Piura, 2018. detallan los resultados siguientes:

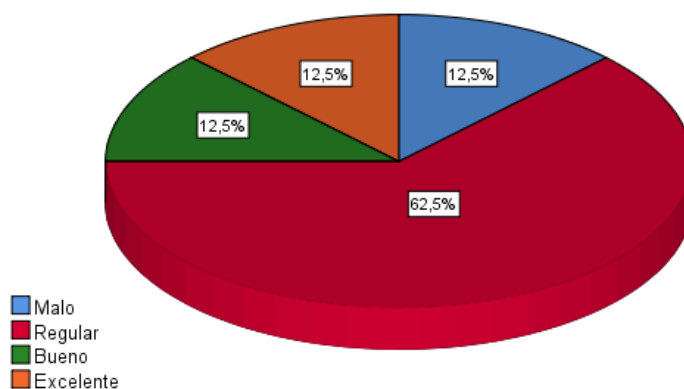


Figura 3: Niveles de riesgos en las operaciones bancarias de una institución financiera de Piura, 2018.

Fuente: Encuesta

Elaboración Propia

Conforme se visualiza en la figura el 62.5 % de los encuestados detallan que el nivel de riesgo es regular, y otro 37.5% consideran que es excelente, bueno y malo distribuidos equitativamente (12.5% cada uno). Los porcentajes presentados se respaldan en las siguientes figuras detalladas en anexo N°6, el 75% de los colaboradores describen que mantienen la reserva de la información de los clientes, que son evaluados periódicamente con el cumplimiento de sus labores, detallan que no cuentan con un sistema de identificación de clientes y que realizan simulacros de prevención de antivirus informáticos. El 62.5% señalan que el banco no cuenta con un seguro de clonación de tarjetas, otro 37.5% percibió casos de clonación de tarjetas que se han presentado en los últimos 6 meses.

En relación al objetivo nivel de las actividades de control en las operaciones bancarias de la institución financiera de Piura, 2018. se detallan los resultados siguientes:

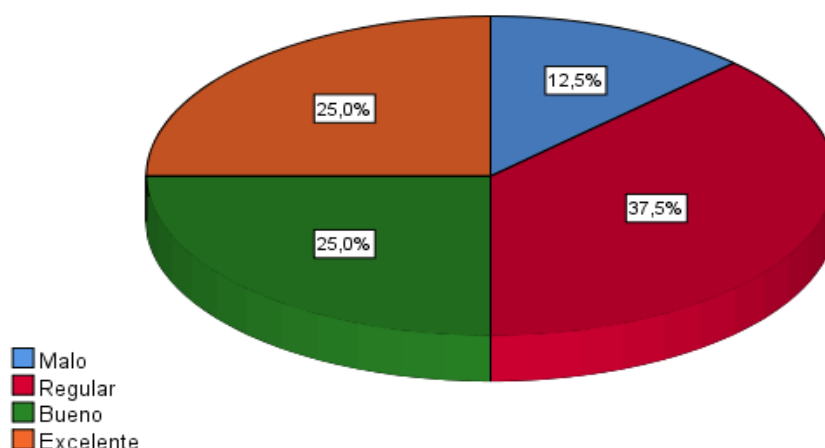


Figura 4: Nivel de las actividades de control en las operaciones bancarias de una institución financiera de Piura, 2018.

Fuente: Encuesta

Elaboración Propia

De acuerdo a lo que se visualiza en la figura, el 37.5% de los colaboradores responden que el nivel de las actividades de control es regular, el 50% es Excelente y bueno equitativamente (25% cada uno) y solo el 12.5% son realizadas de mala manera. Los resultados sustentados en la figura 3 se amparan en que el 75% determinan que los arqueros inopinados se realizan de manera semanal, el 25 % señala que se realizan de manera mensual, el cual el 62.5% de colaboradores creen que estas acciones se realizan para mejorar los procedimientos, el otro 25% considera que se realiza para la prevención de fraudes y los últimos 12.5% para sancionar colaboradores. Adicional el 75 % distingue que la institución cuenta con un personal que realice seguimientos a las cámaras de seguridad y las operaciones bancarias, el otro 25 % indica lo contrario, se detalla en las figuras del anexo N°7.

En cuanto al objetivo determinar el nivel de información y comunicación en las operaciones bancarias de la institución financiera de Piura, 2018. Se definen los siguientes resultados:

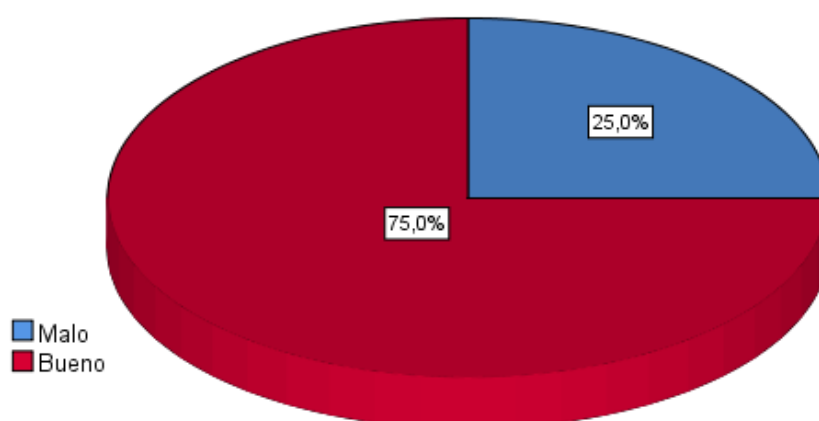


Figura 5: Nivel de la información y la comunicación en las operaciones bancarias de una institución financiera de Piura, 2018

Fuente: Encuesta

Elaboración Propia

El 75% de los encuestados consideran que el nivel de la información y la comunicación es bueno y el otro 25 % es malo. En base a lo anterior se sostiene en que el 62.5% de los miembros del área de operaciones detallan que son capacitados de manera mensual, el 37.5% indican que son capacitados de manera semanal. El 75% de los colaboradores conocen los mecanismos de comunicación con los clientes internos y externos, adicional detallan que los clientes si están informados sobre los seguros que mantiene la institución para la protección de sus tarjetas, por consecuente el 25% indica lo contrario. se detalla en las figuras del anexo N°8.

De acuerdo al objetivo referente a la determinación del nivel de desarrollo de supervisión en las operaciones de la institución financiera de Piura, 2018. se describen los siguientes resultados:

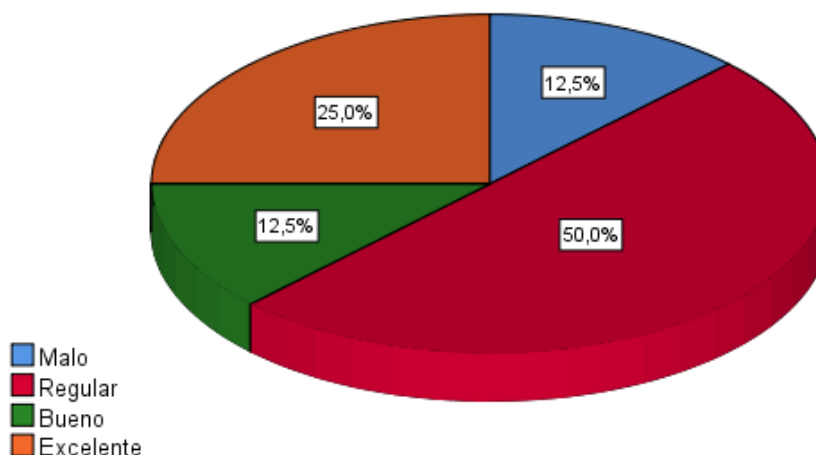


Figura 6: Nivel del desarrollo de la supervisión del área de operaciones de una institución financiera de Piura, 2018

Fuente: Encuesta

Elaboración Propia

El 50 % de los integrantes del área determina que el nivel de desarrollo de la supervisión es regular, un 25% detalla que es excelente y el otro 25% es bueno y malo proporcionalmente en partes iguales (12.5% cada uno). Con respecto al párrafo anterior se sostienen en que el 62.5% de los colaboradores señalan que las auditorias se realizan de manera semestral, el otro 37.5% indican que se realizan de manera trimestral, Adicional detallan que el 75% de los colaboradores perciben que el Control interno se realiza de manera mensual y que estas acciones se llevan a cabo para la prevención de fraudes, el otro 25% percibe que el Control interno se realiza de manera semanal, así mismos que estas acciones se realizan para mejorar algunos procedimientos. Se describe lo mencionado en las siguientes figuras en el anexo N°9.

El Control interno está conformado por el ambiente de Control interno, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión, y se ha buscado averiguar si existe asociación del control interno con las dimensiones indicadas, para ello se detallan a continuación las tablas de contingencia:

Tabla 1: Nivel de ambiente de Control interno en las operaciones bancarias de una institución financiera de Piura, 2018

		Ambiente de control				Total
		Malo	Regular	Bueno		
Control Interno	Malo	Recuento	1	0	0	1
		% del total	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%
	Regular	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	37,5%	0,0%	37,5%
	Bueno	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	37,5%	37,5%
	Excelente	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	12,5%	12,5%
	Total	Recuento	1	3	4	8
		% del total	12,5%	37,5%	50,0%	100,0%

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

Referente a la asociación del Control interno con la dimensión ambiente de control, los colaboradores detallan en sus respuestas que ambos coinciden en la escala bueno con un 37.5%, y con un porcentaje mínimo de 12.5% según los encuestados describen que la asociación se encuentra en la escala mala, tal como se evidencia en la tabla 1.

Tabla 2: Niveles de riesgos en las operaciones bancarias de la agencia de una institución financiera de Piura, 2018

		Evaluación de Riesgos				Total	
		Malo	Regular	Bueno	Excelente		
Control Interno	Malo	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12.50%
	Regular	Recuento	1	2	0	0	3
		% del total	12,5%	25,0%	0,0%	0,0%	37.50%
	Bueno	Recuento	0	2	1	0	3
		% del total	0,0%	25,0%	12,5%	0,0%	37.50%
	Excelente	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	12.50%
	Total	Recuento	1	5	1	1	8
		% del total	12,5%	62,5%	12,5%	12,5%	100%

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

La variable Control interno se asocia con la evaluación de riesgos de acuerdo a las respuestas del instrumento aplicado, en la tabla 2 se observa que cuando la dimensión evaluación de riesgos es bueno, entonces el Control interno también es bueno siendo ésta, la opinión del 37.5% de los encuestados; por otro lado, cuando el Control interno es malo, la evaluación de riesgos es malo en un 12.5%, según la opinión de los colaboradores.

Tabla 3: Nivel de las actividades de control en las operaciones bancarias de la institución financiera de Piura, 2018

		Actividades de Control					
		Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total	
Control Interno	Malo	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12.50%
	Regular	Recuento	1	1	1	0	3
		% del total	12,5%	12,5%	12,5%	0,0%	37.50%
	Bueno	Recuento	0	1	1	1	3
		% del total	0,0%	12,5%	12,5%	12,5%	37.5
	Excelente	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	12.50%
	Total	Recuento	1	3	2	2	8
		% del total	12,5%	37,5%	25,0%	25,0%	100,0%

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

En referencia a la asociación del Control interno con la dimensión actividades de control, los colaboradores detallan en sus respuestas que el 37.5% de los encuestados lo consideran como bueno, además coinciden en la escala excelente con un 12.5%, así mismo otro 12.5% lo describe como malo.

Tabla 4: Nivel de la información y la comunicación en las operaciones bancarias de una institución financiera de Piura, 2018

		Información y Comunicación		Total	
		Malo	Bueno		
Control Interno	Malo	Recuento	1	0	1
		% del total	12,5%	0,0%	12,5%
	Regular	Recuento	1	2	3
		% del total	12,5%	25,0%	37,5%
	Bueno	Recuento	0	3	3
		% del total	0,0%	37,5%	37,5%
	Excelente	Recuento	0	1	1
		% del total	0,0%	12,5%	12,5%
	Total	Recuento	2	6	8
		% del total	25,0%	75,0%	100,0%

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

De acuerdo a la asociación de la variable Control interno con la dimensión información y comunicación, los encuestados según sus respuestas señalan que un 37.5% coinciden con la escala buena, por otro lado, cuando el Control interno es excelente, la información y comunicación es bueno en 12.5%.

Tabla 5: Nivel de supervisión en el área de operaciones de una institución financiera de Piura, 2018.

		Supervisión					
		Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total	
Control Interno	Malo	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%
	Regular	Recuento	0	2	1	0	3
		% del total	0,0%	25,0%	12,5%	0,0%	37,5%
	Bueno	Recuento	0	1	0	2	3
		% del total	0,0%	12,5%	0,0%	25,0%	37,5%
	Excelente	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	12,5%
Total	Recuento	1	4	1	2	8	
	% del total	12,5%	50,0%	12,5%	25,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

En cuanto a la asociación de la variable y la dimensión supervisión, los colaboradores encuestados un 25% describen que la asociación según la tabla 5 es, por otro lado, cuando el Control interno es excelente, la supervisión es regular en un 12.5% del total de los colaboradores.

De la misma manera, se presentan los resultados de lo esperado en cada una de las dimensiones, para seguidamente, demostrar si existe asociación de control interno con sus dimensiones.

Tabla 6: Asociación de control interno con sus dimensiones:

DIMENSIÓN	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE		TOTAL OBSERVADO	TOTAL ESPERADO
	OBSERVADO	ESPERADO	OBSERVADO	ESPERADO	OBSERVADO	ESPERADO	OBSERVADO	ESPERADO		
Ambiente de Control	0.125	0.15	0.375	0.375	0.5	0.35	0	0.125	1.00	1.00
Evaluación de Riesgo	0.125	0.15	0.625	0.375	0.125	0.35	0.125	0.125	1.00	1.00
Actividades de Control	0.125	0.15	0.375	0.375	0.25	0.35	0.25	0.125	1.00	1.00
Información y Comunicación	0.25	0.15	0	0.375	0.75	0.35	0	0.125	1.00	1.00
Monitoreo y Supervisión	0.125	0.15	0.5	0.375	0.125	0.35	0.25	0.125	1.00	1.00
TOTAL	0.75		1.88		1.75		0.63		5.00	5.00

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

Para ello se tienen las hipótesis, pues siguiendo a Hernández (2014), las investigaciones descriptivas, pueden presentar hipótesis de pronóstico, basándose en datos históricos, sin embargo, para esta investigación se ha utilizado el pronóstico para determinar la asociación entre el control interno y sus dimensiones en el Banco Pichincha – Piura 2018.

H1: El Control interno se asocia con sus dimensiones en la institución financiera de Piura, 2018.

H0: El Control interno no se asocia con las dimensiones en la institución financiera de Piura, 2018

El chi cuadrado calculado es 1.91860119 mientras el chi cuadrado de tabla con un nivel de significancia de 0.05 y 12 grados de libertad es 21.0261, por lo que al ser menor el resultado obtenido, se acepta la hipótesis alterna, el Control interno se asocia con sus dimensiones. Esto obedece a que el Control interno en la institución financiera Piura – 2018, se encuentra en términos generales en un nivel bueno, pues incluso llega a ser considerado por una parte de los encuestados con nivel excelente, quedando un escaso 12.5%, quienes lo ubican en nivel malo.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general determinación el nivel del Control interno en las operaciones bancarias de la institución financiera de Piura, 2018, siguiendo a Coso (2013) el Control interno es el procedimiento realizado por la administración de las entidades, con el objetivo de evaluar transacciones precisas con una seguridad prudente ayudando a fortalecer y crecer a la institución, siendo similar con lo encontrado en esta investigación, donde el 50 % de los encuestados detallan que el Control interno es bueno, por lo que la institución financiera de Piura presenta algunas debilidades en la dimensión de evaluación de riesgos, siendo necesario presentar mejoras en la tecnología y procesos, para minimizar riesgos que dañen la reputación de la entidad y la economía del cliente. Coincidiendo con lo encontrado por (Beraun,2018), quien sostiene que la institución no tiene un buen Control interno, pues los encuestados desconocen los riesgos operacionales y sus consecuencias, además la falta de inducción al personal, la falta información clara y precisa sobre los riesgos, proponiendo implementar un sistema de Control interno en la agencia del Banco de la Nación de Pachitea y Molino.

- En referencia al primer objetivo específico determinación del nivel de ambiente de Control interno en las operaciones bancarias de la institución financiera de Piura-2018, según Rios (2005), sustenta que el ambiente de control es la base del Control interno conformada por la estructura organizacional, normas, políticas y procedimientos, asemejándose con el resultado de la presente investigación, el 50% de los encuestados precisan que es bueno, ya que la institución financiera de Piura los colaboradores tienen conocimiento de la existencia y funcionamiento del organigrama de la institución financiera y del área de operaciones así como de las normas, políticas y manual de procedimientos; lo que se contrapone a lo encontrado por (Sevilla, 2015) en su investigación, donde su resultado detalla, la empresa Multitecnic no posee un buen ambiente de control pues no cuenta con una política de valores corporativos definidos y por lo tanto no han sido socializados con los integrantes de la organización.

- Referente al segundo objetivo específico determinación de los niveles de riesgos en las operaciones bancarias de la institución financiera de Piura, 2018, según Millán (2004)

sustenta, la evaluación de riesgo debe ser responsabilidad de todas las áreas, siendo la autoevaluación realizada por los auditores con el objetivo de asegurar los procesos que se lleven a cabo de la mejor manera, siendo opuesta con los resultados obtenidos de la investigación, el 62.5 % de los encuestados manifiestan que es regular, ya que la institución no cuenta con un sistema biométrico (identificador de clientes) generando un riesgo de estafa y suplantación de identidad, este sistema es de gran soporte el cual permitiría al banco evaluar riesgos y minimizarlos, lo que se asemeja a lo sostenido por Mafla (2016) quien sostiene en su investigación que la empresa de transporte pesado express SIERRCARREX S.A en su dimensión evaluación de riesgos es malo, debido a la falta de control contable, malversación de fondos y problemas legales con el gerente de la empresa.

- Referente al tercer objetivo determinación del nivel de las actividades de control en las operaciones bancarias de la institución financiera de Piura, 2018, según Castañeda (2014) sustenta que las actividades de control son las normas y procedimientos que integran las políticas, pretendiendo asegurar el cumplimiento de las actividades para minimizar riesgos, siendo semejante a los resultados obtenidos en la investigación , el 50% de los encuestados señalan que las actividades son buenas, esto se da porque los arqueos inopinados se dan de manera semanal, siendo este un procedimiento que realiza la institución para detectar y minimizar riesgos. esta acción es realizada por los encargados del área de operaciones (supervisor de caja), llevada a cabo como indica el manual de procedimiento y funciones, siendo opuesta a lo sostenido por Araujo (2015) quien sustenta que la empresa Multitecni Servicios S.A en sus actividades de control son malas ya que no contaba con políticas establecidas por escrito de los procesos de ventas, cobranzas, ingresos y compras, siendo estas muy débiles, el cual deben ser corregidas.

- Referente al cuarto objetivo determinación del nivel de información y comunicación en las operaciones bancarias de la institución financiera de Piura, 2018, Siguiendo a Aguilar (2012) sustenta que la información y comunicación es realizar el intercambio de información relevante para administrar y controlar las transacciones de una entidad, siendo semejante a los resultados obtenidos en la investigación, el 75% de los colaboradores encuestados indican que la información y comunicación es buena, debido a que los mecanismos de información son conocidos tanto por los colaboradores como

los clientes, además la información tanto interna como externa se da de manera oportuna, así como cambio de políticas, tarifas, condiciones en el contrato y otros, siendo opuesta a lo sustentado por (Mafla, 2016) obtuvo en su resultado que la empresa SIERRCARREX S.A la información y comunicación es mala, debido a que existe una desinformación con los socios y un mal manejo del dinero.

- Referente al quinto objetivo determinación del nivel de desarrollo de supervisión en las operaciones de la institución financiera de Piura, 2018. según (García, 2014) es el proceso que evalúa la eficacia del Control interno, permitiendo identificar riesgos y corregirlos, siendo similar a los resultados obtenidos en la investigación, el 37 % señala de manera general que la supervisión es bueno, debido a un buen seguimiento en la supervisión y auditorías, esto se da porque los procesos de auditoría y Control interno se realizan de manera semestral y mensual respectivamente, siendo estos muy importantes para minimizar riesgos como; reclamos y una mala reputación para la empresa, siendo opuesta a los resultados de la investigación que sustenta (Beraun, 2018) en su resultado detalló que la verificación y supervisión en la empresa investigada es mala, debido a que la importancia de los procesos de las operaciones bancarias no son considerados por los colaboradores, solo a veces se cumple con los procedimientos establecidos en el giro de dinero, evidenciando una falta de supervisión, generando una mala prestación de servicios y reputación de la institución.

V. CONCLUSIONES

El nivel del control interno de la institución financiera de Piura – 2018 es bueno, considerando sus dimensiones, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control de riesgo, información y comunicación, y supervisión y monitoreo; sin embargo, se han encontrado algunas debilidades que en el futuro perjudicarían a la entidad, generando fallas en las operaciones bancarias, errores por parte de los colaboradores y una mala reputación de la institución. De acuerdo a los objetivos específicos, se tiene:

- (1) El nivel del ambiente de control en la institución financiera de Piura – 2018, es bueno, resaltando la sensibilización a los colaboradores en lo referente al organigrama, tanto de la institución como del área de operaciones, y sobre el manual de procedimientos y funciones de cada proceso y puesto laboral.
- (2) El nivel de riesgo en la institución financiera de Piura-2018 es regular, porque la institución no cuenta con biométricos para la identificación de clientes, no pudiendo identificar posibles estafadores en las operaciones bancarias.
- (3) En la institución financiera de Piura-2018, el nivel de las actividades de control del área de operaciones es bueno, dado que la institución realiza constantes actividades como arqueos sorpresivos, monitoreos de cámaras y soporte en el área operativa, ayudando a minimizar los riesgos.
- (4) El nivel de información y comunicación del área de Operaciones de la institución financiera Piura-2018 es bueno, puesto que los colaboradores conocen los mecanismos de comunicación, la empresa mantiene informados de los cambios que se presentan en el día, tanto a sus clientes como a los colaboradores; así mismo, informa sobre las normas, comisiones y política.
- (5) El nivel de supervisión de las operaciones bancarias de la institución financiera Piura-2018 es bueno, debido que en la entidad realiza auditorias y supervisión de sus operaciones de manera oportuna, brindando un mayor soporte al área de operaciones de mismo modo al Banco.
- (6) En la institución financiera de Piura-2018, existe asociación entre el control interno y sus dimensiones, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control de riesgo, información y comunicación, y supervisión y monitoreo.

VI. RECOMENDACIONES

- (1) Realizar mayor inducción al personal que ingresa recientemente, con el fin de no presentar errores operacionales futuros.
- (2) Incorporar un sistema biométrico, para la identificación de los clientes y así evitar fraudes.
- (3) Optimizar el personal responsable del seguimiento de las operaciones para el mayor control de las actividades.
- (4) Implementar una aplicación que mejore el acceso a los clientes, para una comunicación más fluida entre el banco y sus clientes
- (5) Incrementar algún nivel adicional para las autonomías de aprobación de operaciones sensibles, a fin de hacerlas más rigurosa la supervisión y minimizar riesgos.

.

REFERENCIAS

Aguilar, R. (2012). *Sistema de control interno*.

Alvarez, P. (2018). *Operaciones bancarias. Obtenido de Congreso :*

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/12626A7A74F1207505257A950054B6A0/\\$FILE/Conoce_las_Operaciones_Bancarias_Pedro_Alvarez.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/12626A7A74F1207505257A950054B6A0/$FILE/Conoce_las_Operaciones_Bancarias_Pedro_Alvarez.pdf)

Araujo, A.(2015). “*Evaluación del control interno de los procesos significativos en la empresa Multitecni servicios S.A. en base al informe COSO - ERM*”. Quito, Ecuador.

Baena, G. (2018). *Metodología de la Investigación . Patria*.

Batista, D.(2014). *Metodología para la evaluación del sistema de control interno. Cuba*.

Blanco, D. (2017). *Modelo de auditoria para el mejoramiento del sistema de control interno de instituciones financieras en Colombia basado en lineamientos de la Ley Sarbanes Oxley sección 404. Bogota, Colombia*.

Cano, L.(2012). *United States InterAmerican Community Affairs. Recuperado el 21 de Abril de 2019, de Fraude y estafa en los negocios: <http://www.interamericanusa.com/>*

Cardozo, J.(2016). *Confidencialidad .*

Catacora.(1996)*monografias.com*.Obtenidode

<https://www.monografias.com/trabajos10/coni/coni.shtml>

Cazau, P.(2006). *Introducción a la investigación*. Buenos Aires : Tercera Edición .

cronbach.(1971)Obtenidode<https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>

- Blanco, E.(2017). *Modelo de auditoria para el mejoramiento del sistema de control interno de instituciones financieras en Colombia basado en lineamientos de la ley Sarbanes Oxley sección 404.*
- Egg, A.(1987).Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos106/confiabilidad-y-validez/confiabilidad-y-validez.shtml>
- El Peruano. (17 de mayo de 2019). *Implementacion del sistema de control interno en las entidades del estado* . El peruano, pág. 1.
- Estrada, H. (2015). *Principales Operaciones Bancarias*. Tareas Jurídicas.
- Europea, R. (2018). *Norma ISO 19011-Principios de Auditoria*. Escuela Europea de Excelencia Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/11/norma-iso-19011-principios-de-auditoria/>
- Finanzas, M. (2017). *Que son las operaciones bancarias neutras* . Negocios un como.
- Gomez, I. (2017). *Operaciones Pasivas de los Bancos* . Ciberconta.
- Henderson, K. (2014). *Componentes de la estructura de control interno*. La Voz .
- Horna, D.(2015). *7 Pasos para elaborar una tesis* . Lima: Editora Macro EIRL.
- Siancas, K. (2016). *Responsabilidad social del contador público*.
- Jeanneth, M. A. (2016). Tesis -*Métodos de evaluación y control interno para la compañía de transporte pesado Express de la sierra —Sierrcarrex S.A. de la ciudad de Quito. Quito Ecuador*. Obtenido de <https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/>

- Jesahel, S.(2015). *“Evaluación del control interno de los procesos significativos en la empresa Multitecni servicios S.A. en base al informe COSO - ERM. Quito.* Obtenido de <https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/>
- Posso, M.(2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera. Cartagena, Colombia.*
- kerlinger.(1997)Metodologia de la investigación. Obtenido de <https://metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com/2010/11/19/la-tecnica-de-la-encuesta/>
- Lopez , Z. (2017). *Validación de instrumento de medición para el diagnostico del proceso de formación de pregrado .* Revista electronica cooperacion universidad sociedad .
- MAcedo, D.(2018). Tesis:*Propuesta de un procedimiento de control interno y las operaciones bancarias en las agencias del banco de la Nacion de Pachitea y Molino,periodo 2017. Huanuco .*
- Mangones, M.(2016). *El ambiente de control como mecanismo fundamental en algunas. Barranquilla- Colombia .*
- MEF. (2018). *Sistema de control interno. Obtenido de Ministerio de economía y finanzas :* <https://www.mef.gob.pe/es/sistema-control-interno>
- Millan, M. R. (2004). *Control interno:Metodologia para la evaluación del riesgo, analisis de los resultados y recomendaciones caso CAPRECOM EPS .*
- Panamericana, T. (2019). *La Gran Estafa en el Banco de la Nación. Recuperado el 16 de abril de 2019, de App panamericana:*

<https://app.panamericana.pe/panorama/locales/263279-gran-estafa-banco-nacion-funcionario-apropiado-s-4-millones>

Panaque, R. (1998). *Metodología de la investigación*. La Habana: Ciencias Medicas.

Parra, L.(2014). *Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial*. Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad, 137.

Plataforma_gr. (2003). *Cromwell Gálvez dio a sus vedettes sólo el 18 por ciento de los 2.5 millones que se esfumaron*. La República, pág. 2.

Ramírez, K.(2017). *Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Banco de Crédito del Perú*. Casma, Perú.

Rios, D. (2005). *control Interno* . La Habana : Editorial Granma .

Ruffner, M. (2014). *El control interno en las empresas privadas* . Quipukamayoc, 8.

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana editores.

Sur, C. (2019). *Técnicas de recolección de datos* . Obtenido de http://cms.univalle.edu.co/amed/mod_inv_aula/paso_8_tcnica_de_recoleccion_de_datos_analisis_documental.html

Tamayo, M. (2012). *Investigación Científica*. México: Noriega editores.

Treadway, C. (2013). *Marco integrado de control interno*.

Urquiza Lozano, G. (2012). *Operaciones Bancarias* . Prezi.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
Análisis del Control interno en las operaciones bancarias en una institución financiera de Piura, 2018.	Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	-Diseño de la Investigación descriptivo. -Tipo de Investigación es no experimental. -Investigación Aplicada. -Transversal. -Enfoque: mixta (cuantitativa-cualitativa) -Población: 8 colaboradores del área. -Muestra: el 100 % de los colaboradores. Del área -Técnica: Encuesta -Instrumentos: cuestionario.
	¿Cuál es el nivel del Control interno en las operaciones bancarias de una institución financiera de Piura, 2018?	Determinar el nivel del Control interno de las operaciones bancarias en la institución financiera Piura, 2018	El 50% de los colaboradores perciben, el nivel de control interno en las operaciones bancarias en la institución financiera de Piura, es bueno	
	Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis Específica:	
	¿Cuál es el nivel del ambiente de Control interno en el área de operaciones en una institución financiera Piura, 2018?	Determinar el nivel de ambiente de Control interno en las operaciones bancarias de una institución financiera Piura, 2018.	El 50 % de los colaboradores perciben, el nivel de ambiente de control interno en las operaciones bancarias en una institución financiera de Piura, es bueno.	
	¿Cuál es el nivel de los riesgos de las operaciones bancarias en el área de operaciones en una institución financiera Piura, 2018?	Determinar los niveles de riesgos de las operaciones bancarias de una institución financiera Piura, 2018.	El 62.5% de los encuestados perciben, el nivel riesgos en las operaciones bancarias de la institución financiera de Piura, es regular.	
	¿Cuál es el nivel de las actividades de control en las operaciones bancarias en una institución financiera Piura, 2018?	Determinar el nivel de las actividades de control en las operaciones bancarias en una institución financiera Piura, 2018.	El 50 % de los colaboradores indican, el nivel de las actividades de control en las operaciones bancarias en la institución financiera de Piura, es bueno.	
	¿Cuál es nivel de la comunicación en el área de operaciones en una institución financiera Piura, 2018?	Determinar el nivel de información y comunicación en el área de operaciones en la institución financiera Piura, 2018.	El 65% de los encuestados perciben, el nivel de la información y comunicación en las operaciones bancarias de la institución financiera de Piura, es bueno.	
¿Cuál es el nivel del desarrollo de una supervisión en el área de operaciones en una institución financiera Piura, 2018?	Determinar el nivel de desarrollo de supervisión en las operaciones en una institución financiera Piura, 2018.	El 37.5 % de los colaboradores perciben, el nivel de desarrollo de supervisión en las operaciones bancarias en la institución financiera de Piura, es bueno		
¿Cuál es la asociación entre el Control interno y el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión?	Determinar la asociación del Control interno y el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión.	El Control interno se asocia con sus dimensiones en la institución financiera de Piura,		

Elaboración propia

Anexo 2: Solicitud de validación de los instrumentos.

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Piura, 08 junio 2019

Estimado Doctor: Román Vílchez Inga

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como **JUEZ EXPERTO**, para revisar el contenido del cuestionario que pretendo utilizar para determinar el **Nivel del control interno en las operaciones bancarias en una institución financiera de Piura, 2018**

A continuación, presento una lista de afirmaciones (ítems) relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con una X el grado de pertenencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional.

Se le pide si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que se pretende medir.

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario.

De antemano agradezco su cooperación.

Joe Rodríguez Sandoval

DNI: 46467315

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Piura, 08 junio 2019

Estimado: Mg. Lidia M. Olaya Guerrero

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como **JUEZ EXPERTO**, para revisar el contenido del cuestionario que pretendo utilizar para determinar el **Nivel del control interno en las operaciones bancarias en una institución financiera Piura, 2018**

A continuación, presento una lista de afirmaciones (ítems) relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con una X el grado de pertenencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional.

Se le pide si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que se pretende medir.

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario.

De antemano agradezco su cooperación.

Joe Rodríguez Sandoval

DNI: 46467315

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Piura, junio 08 2019

Estimada: Mg. Isidro Iván Vegas Palomino

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirla como **JUEZ EXPERTO**, para revisar el contenido del cuestionario que pretendo utilizar para determinar el **Nivel del control interno en las operaciones bancarias en una institución financiera Piura,2018**

A continuación, presento una lista de afirmaciones (ítems) relacionadas a cada concepto teórico. Lo que se le solicita es marcar con una X el grado de pertenencia de cada ítem con su respectivo concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visión profesional.

Se le pide si cada pregunta es apropiada o congruente con el concepto o variable que se pretende medir.

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario.

De antemano agradezco su cooperación.

Joe Rodríguez Sandoval

DNI: 46467315

Anexo 3: Validaciones de Expertos.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Roman Vithes Tupa con DNI N° 02666472 Magister Dr.
 en Contabilidad y Finanzas
 N° ANR/COPA 1130407 de profesión Contador Público
 desempeñándome actualmente como docente
 en Universidad Nacional de Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los // días del mes de *Julio* de Dos mil diecinueve.

Mgtr.o Dr. :
 DNI :
 Especialidad :
 E-mail :

Román Vilchez Inga
02666472
Contabilidad
romanvilchez@hotmail.com

Román Vilchez Inga
 Dr. Román Vilchez Inga
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. 410 RUC. 1002666472

**“ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES BANCARIAS EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA
DE PIURA, 2018.**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS O CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																										
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos																										

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Lidia M. Olaya Guerrero con DNI N° 03598710 Magister en Educación (Docencia y Gestión Educativa)
N° ANR/COP.A1162.281 de profesión Economista / Contadora Pública desempeñándome actualmente como Docente Universitaria en UCV Piura - Universidad Nacional de Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología					X

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 02 días del mes de *Julio* de Dos mil diecinueve.

Mgtr.o Dr. :
 DNI :
 Especialidad :
 E-mail :

Lidia M. Olaya Guerrero
 03598710
 Docencia
 lolaya@UCV.EDU.PE

UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - PIURA

 Mg. Lidia M. Olaya Guerrero

"ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES BANCARIAS EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA DE PIURA, 2018.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS O CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente					Regular					Buena					Muy Buena					Excelente					OBSERVACIONES
		0	6	11	15	20	21	26	31	35	40	41	46	51	56	60	61	66	71	75	80	81	86	91	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	15	20	21	26	31	35	40	41	46	51	56	60	61	66	71	75	80	81	86	91	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			X							
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				X		X				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																						X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos																						X				

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Vegas Palomino, Isidro Iván con DNI N° 02847776 Magister
 en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales
 N° ANR/COP A1674666 de profesión contador público colegiado
 desempeñándome actualmente como docente universitario
 en Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV- Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV- Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 6 días del mes de julio Dos mil diecinueve.


Iván Vegas Palomino, MBA
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

Mgr.o Dr. Vegas Palomino, Isidro Iván
 DNI : 02847776
 Especialidad : Mg. Adm. Negocios y Relac. Internac.
 E-mail : cpc_ivp@hotmail.com



Encuesta

Estimado(a), reciba mi más cordial saludo, de antemano le agradezco el tiempo utilizado para dar respuesta con un aspa (X) a las siguientes interrogantes, para poder obtener el grado de bachiller con la siguiente investigación: Análisis del Control interno en las operaciones bancarias en la institución financiera Piura, 2018.

AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿Conoce el organigrama del área de operaciones de la institución financiera?

a) Si b) No

¿Por qué?
.....
.....

2. ¿El área de operaciones de la institución cuenta con organigrama?

a) Si b) No

¿Por qué?
.....
.....

3. ¿EL área de operaciones cuentan con un manual de procedimientos y funciones?

a) Si b) No

¿Por qué?
.....
.....

4. ¿Los colaboradores del área de operaciones conocen sus funciones?

- a) Si b) No

¿Por qué?
.....
.....

5. ¿Para la selección del postulante se requiere un perfil básico acorde al puesto?

- a) Si b) No

¿Por qué?
.....
.....

6. ¿Durante el proceso selectivo se verifica que el postulante al área de operaciones no presente antecedentes policiales y judiciales?

- a) Si b) No

¿Por qué?
.....
.....

7. ¿Los colaboradores del área de operaciones cumplen con el perfil exigido para el puesto?

- a) Si b) no

¿Por qué?
.....
.....

8. ¿Se realiza la inducción correspondiente al personal de operaciones recientemente seleccionado?

- a) Si b) No

¿Por qué?
.....
.....

EVALUACIÓN DE RIESGOS

9. ¿El personal que labora en el área de operaciones muestra la reserva y custodia de la información en el desarrollo de sus funciones?

a) Si b) No

¿Por qué?
.....
.....

10. ¿El personal del área de operaciones es evaluado periódicamente en el cumplimiento de sus labores?

a) Si b) No

¿Por qué?
.....
.....

11. ¿El área de operaciones cuenta con un soporte informático adecuado para evitar introducción de virus en el sistema del banco?

a) Si b) No

¿Por qué?
.....
.....

12. ¿El área de operaciones cuenta con un sistema de identificación de clientes? Por ejemplo: biométricos

a) Si b) No

¿Por qué?
.....
.....

13. ¿Se realizan simulacros periódicos para la prevención de virus informáticos?

- a) Si b) No

¿Por qué?
.....
.....

14. ¿El banco cuenta con un seguro para los clientes en caso de clonación de sus tarjetas?

- a) Si b) No

¿Por qué?
.....
.....

15. ¿En los últimos 6 meses se han presentado casos de clonación de tarjeta?

- a) Si b) No

.....
.....
.....

ACTIVIDADES DE CONTROL

16. ¿Cada cuánto tiempo se realiza los arquez inopinados en el área de operaciones?

- a) Semanal b) Mensual c) Trimestral d) Semestral e) Anual

.....
.....
.....

17. ¿Para que utilizan los resultados de los arquez inopinados en el área de operaciones?

- a) Prevención de fraudes b) Mejoras c) Sanción de colaboradores d) Otros (detallar)

.....
.....
.....

18. ¿La institución cuentan con personal asignado al seguimiento de las operaciones bancarias?

a) Si b) No

¿Por qué?
.....
.....

19. ¿Cuentan con personal que monitorea las cámaras para prevención de posibles fraudes en el área de operaciones?

a) Si b) No

¿Por qué?
.....
.....

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

20. ¿Cada cuánto tiempo se realizan las capacitaciones al personal de operaciones?

a) Semanal b) Mensual c) Trimestral d) Semestral e) Anual

.....
.....
.....

21. ¿Conoce los mecanismos que utiliza el área de operaciones con los clientes internos para la comunicación?

a) Si b) No

Menciónelos

.....
.....
.....

22. ¿Conoce los mecanismos que utiliza el área de operaciones con los clientes externos para la comunicación?

- a) Si b) No

Menciónelos

.....
.....
.....

23. ¿La institución informa a los colaboradores del área de operaciones y a los clientes de cualquier cambio de políticas en el momento oportuno?

- a) Si b) No

¿Por qué?
.....
.....

24. ¿Los clientes están informados del seguro de protección de tarjetas?

- a) Si b) No

¿Por qué?
.....
.....

SUPERVISIÓN

25. ¿Con qué frecuencia lleva a cabo el proceso de auditoría al área de operaciones?

- a) Semanal b) Mensual c) Trimestral d) Semestral e) Anual

.....
.....
.....

26. ¿Qué acciones se toman con el resultado de auditorías en el área de operaciones?

- a) Prevención de fraudes b) Mejoras c) Sanción de colaboradores d) Otros (detallar)

.....
.....
.....

27. ¿Con qué frecuencia se realiza la toma de información en el proceso de Control interno en el área de operaciones?

- a) Semanal b) Mensual c) Trimestral d) Semestral e) Anual

.....
.....
.....

28. ¿Con qué objetivo se realiza el Control interno en el área de operaciones?

- a) Prevención de fraudes b) Mejoras c) Sanción de colaboradores d) Otros (detallar)

.....
.....
.....

Anexo 5: Frecuencias por pregunta de la dimensión Ambiente de Control
¿Conoce el organigrama del área de operaciones de la institución financiera?

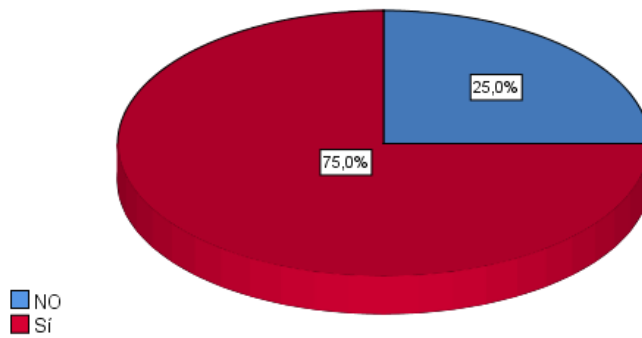


Figura 7: Organigrama de la institución financiera

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

2 ¿El área de operaciones del banco cuenta con organigrama?

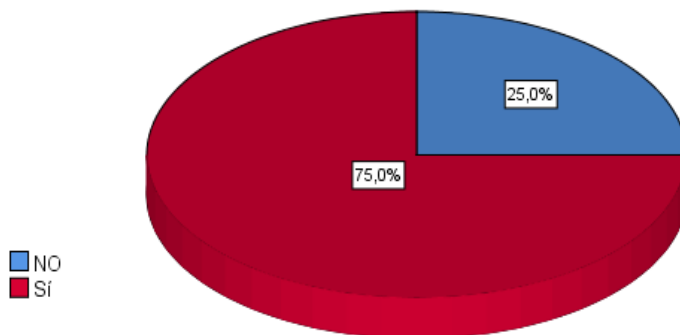


Figura 8: Organigrama del área de operaciones

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

3¿EL área de operaciones cuentan con un manual de procedimientos y funciones?

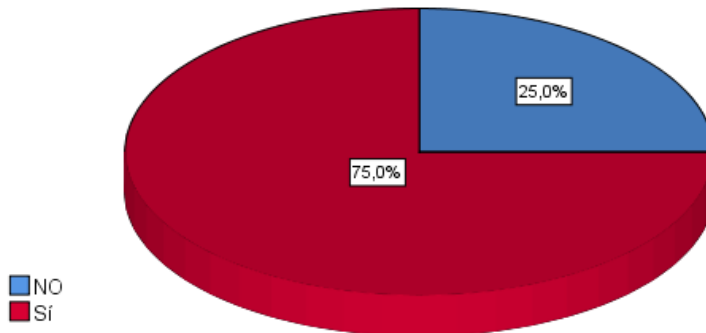


Figura 9:Manual de procedimientos y funciones del área de operaciones

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

4¿Los colaboradores del área de operaciones conocen sus funciones?

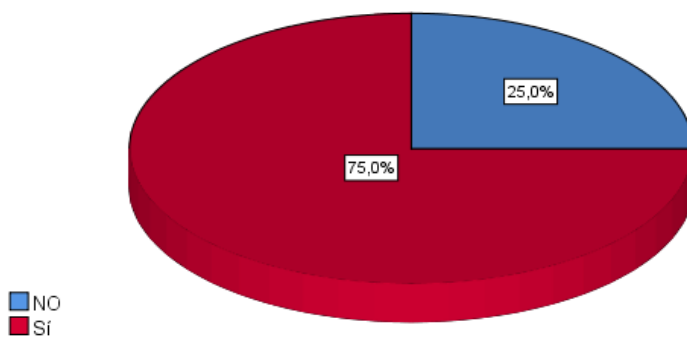


Figura 10: Funciones de los colaboradores del área de operaciones de la institución financiera.

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

5 ¿Para la selección del postulante se requiere un perfil básico acorde al puesto?

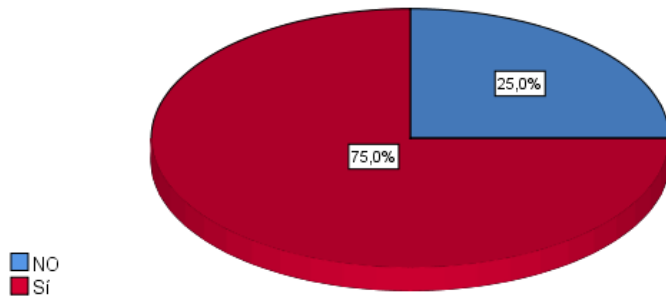


Figura 11: Perfil del postulante al área de operaciones de la institución financiera

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

6 ¿Durante el proceso selectivo se verifica que el postulante al área de operaciones no presente antecedentes policiales y judiciales?

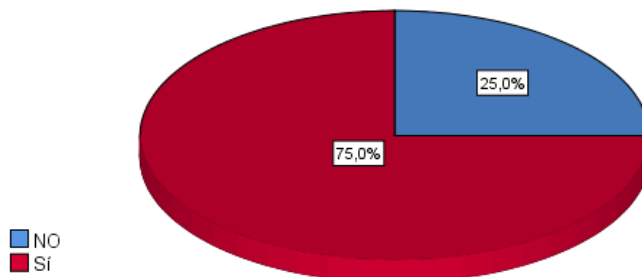


Figura 12: Antecedentes para el proceso selectivo del personal

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

7 ¿Los colaboradores del área de operaciones cumplen con el perfil exigido para el puesto?

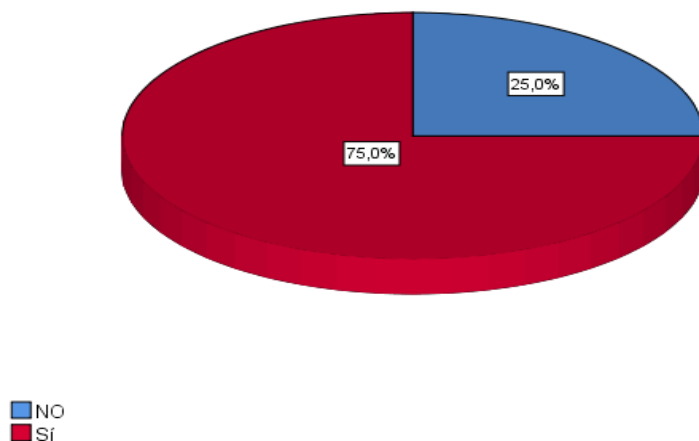


Figura 13: Perfil exigido para el área de operaciones de la institución financiera

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

8 ¿Se realiza la inducción correspondiente al personal de operaciones recientemente seleccionado?

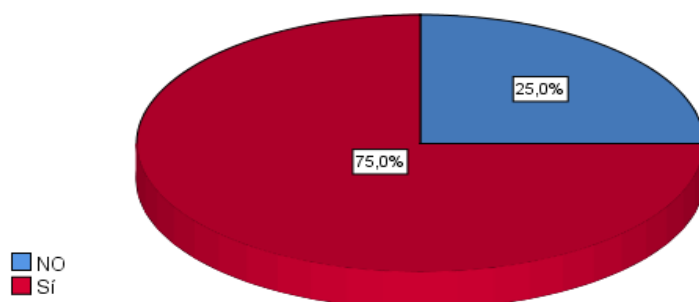


Figura 14: Inducción del personal de operaciones de la institución financiera

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

Anexo 6: Frecuencias por pregunta de la dimensión Evaluación de Riesgos

9 ¿El personal que labora en el área de operaciones muestra la reserva y custodia de la información en el desarrollo de sus funciones?

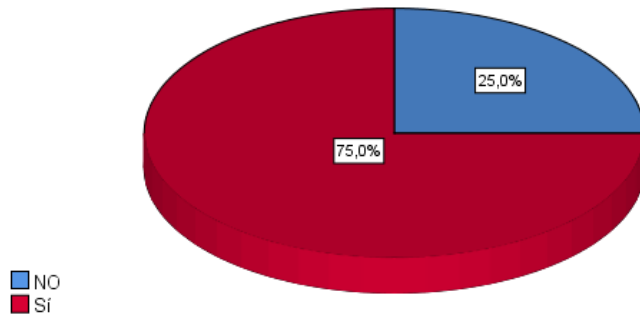


Figura 15: Reserva y custodia de la información de los clientes de la institución financiera

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

10 ¿El personal del área de operaciones es evaluado periódicamente en el cumplimiento de sus labores?

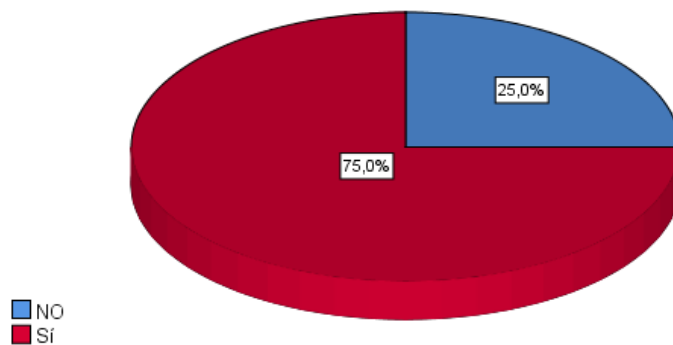


Figura 16: Evaluación del personal del área operaciones de la institución financiera

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

11 ¿El área de operaciones cuenta con un soporte informático adecuado para evitar introducción de virus en el sistema del banco?

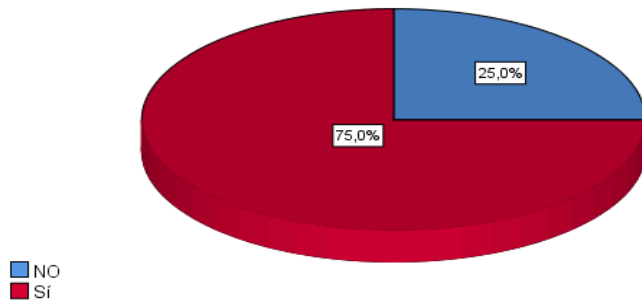


Figura 17: Soporte en el sistema informático de la institucion financiera

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

12 ¿El área de operaciones cuenta con un sistema de identificación de clientes? Por ejemplo: biométricos

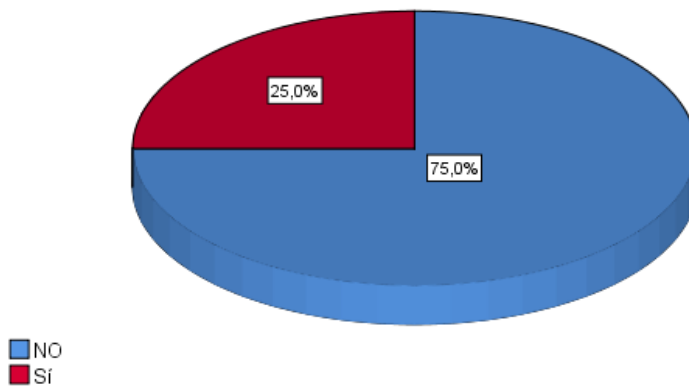


Figura 18: Sistema de identificación de clientes

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

13 ¿Se realizan simulacros periódicos para la prevención de virus informáticos?

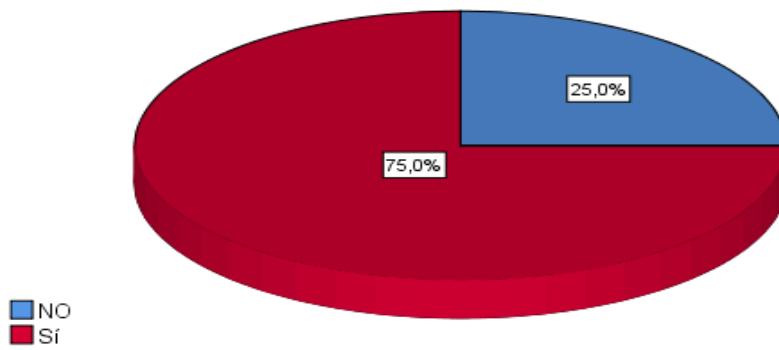


Figura 19: Simulacros de prevención de virus informático

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

14 ¿El banco cuenta con un seguro para los clientes en caso de clonación de sus tarjetas?

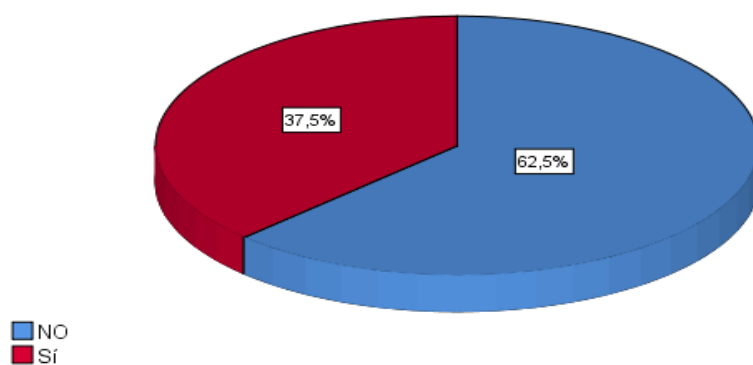


Figura 20: Seguros en la institución financiera

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

15 ¿En los últimos 6 meses se han presentado casos de clonación de tarjeta?

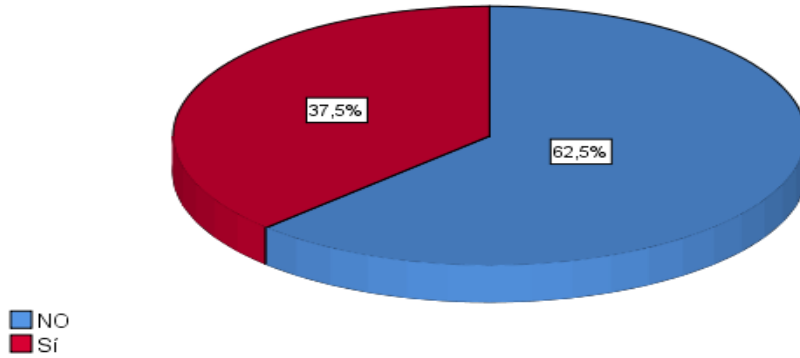


Figura 21: Clonación de tarjetas de la institución financiera

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

Anexo 7: Frecuencias por pregunta de la dimensión Actividades de Control

16 ¿Cada cuánto tiempo se realiza los arquez inopinados en el área de operaciones?

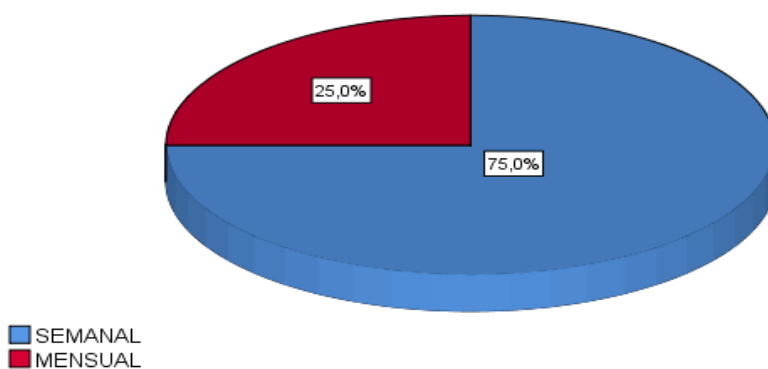


Figura 22: Arquez inopinados en el area de operaciones de la institucion financiera.

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

17 ¿Para que utilizan los resultados de los arquez inopinados en el área de operaciones?

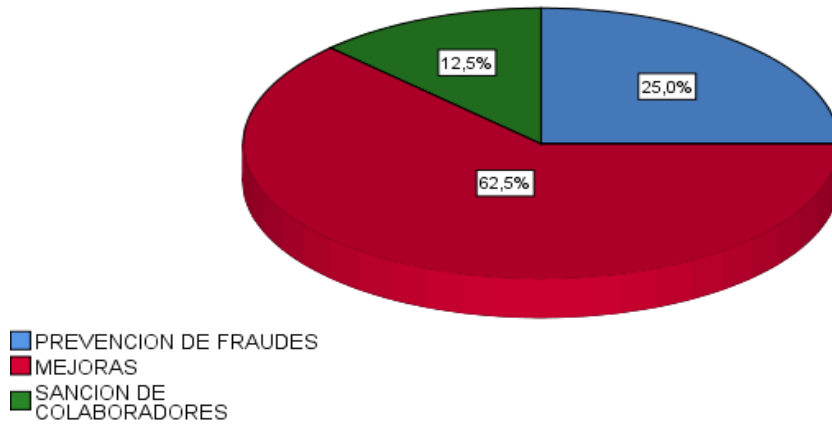


Figura 23: Aplicación de los resultados de los arquez

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

18 ¿La institución cuentan con personal asignado al seguimiento de las operaciones bancarias?

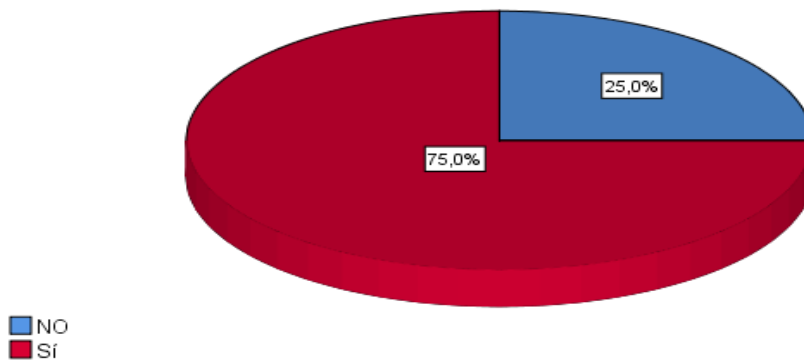


Figura 24: Seguimiento de las operaciones de la institución financiera

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

19¿Cuentan con personal que monitorea las cámaras para prevención de posibles fraudes en el área de operaciones?

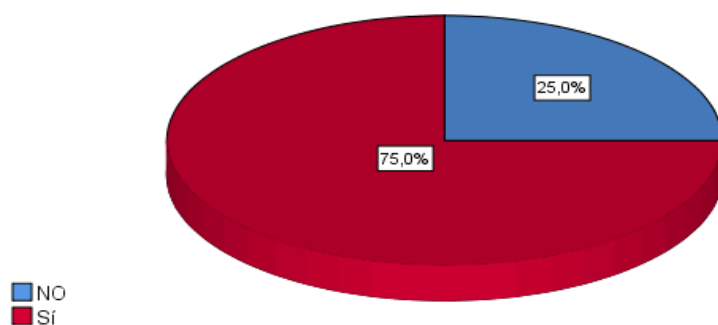


Figura 25:Monitoreo de camaras

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

Anexo 8: Frecuencias por pregunta de la dimensión Información y comunicación

20¿Cada cuánto tiempo se realizan las capacitaciones al personal de operaciones?

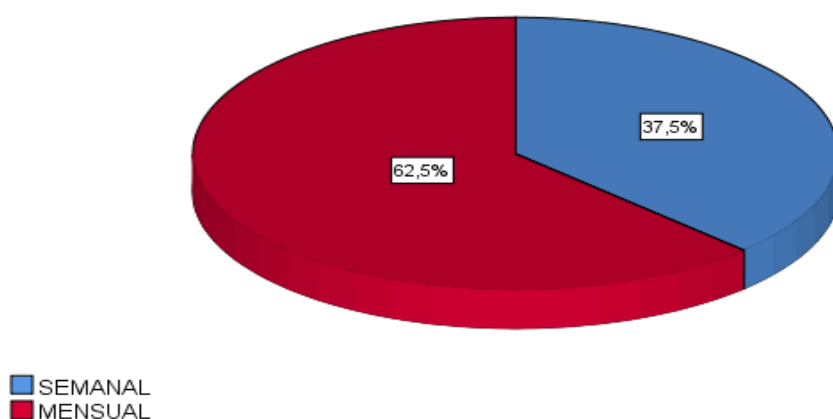


Figura 26:Capacitación del personal de operaciones

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

21 ¿Conoce los mecanismos que utiliza el área de operaciones para la comunicación con los clientes internos?

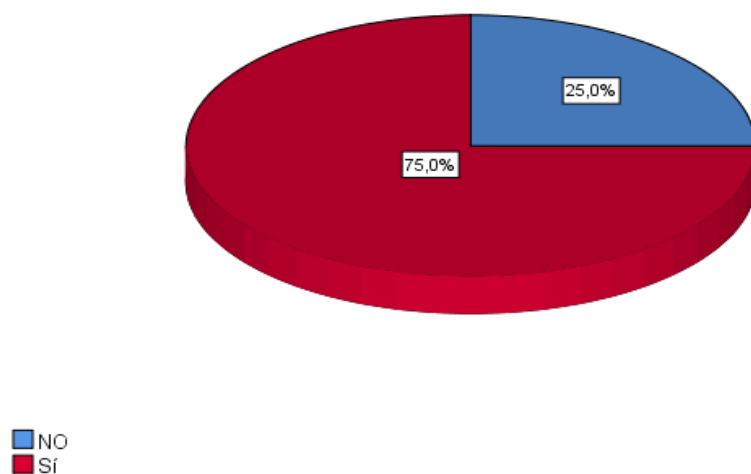


Figura 27: Comunicación interna

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

22 ¿Conoce los mecanismos que utiliza el área de operaciones con los clientes externos para la comunicación?

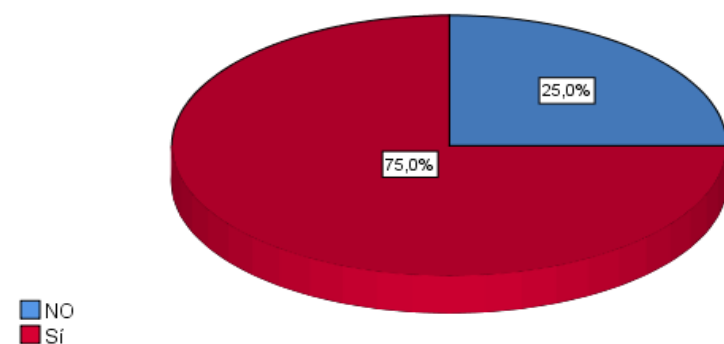


Figura 28: Comunicación externa

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

23 ¿La institución informa a los colaboradores del área de operaciones y a los clientes de cualquier cambio de políticas en el momento oportuno?

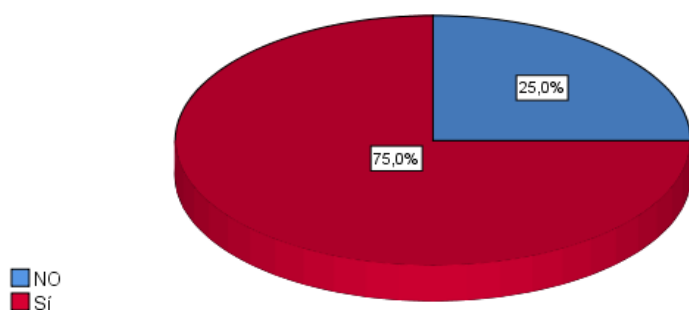


Figura 29: Políticas de la institución financiera

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

Anexo 9: Frecuencias por pregunta de la dimensión supervisión.

24 ¿Los clientes están informados del seguro de protección de tarjetas?

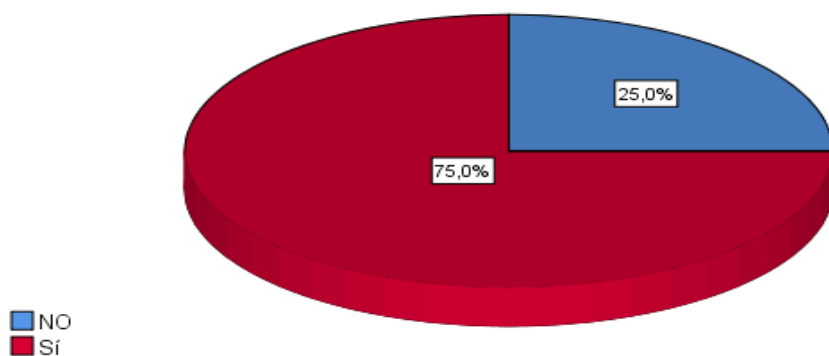


Figura 30: Seguros de Protección de tarjetas

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

25¿Con que frecuencia lleva a cabo el proceso de auditoría al área de operaciones?

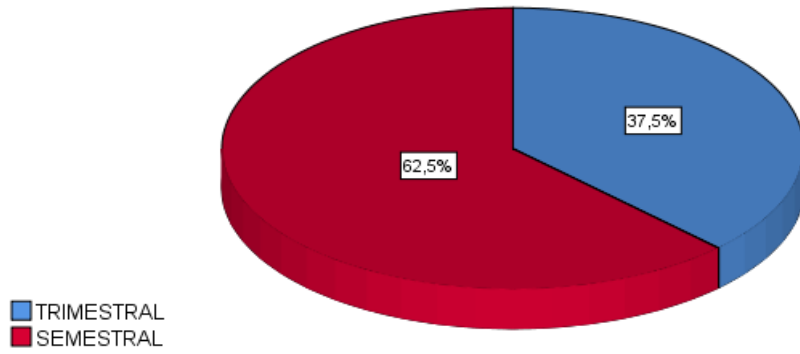


Figura 31: Auditoria de la institución financiera

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

26¿Qué acciones se toman con el resultado de auditorías en el área de operaciones?

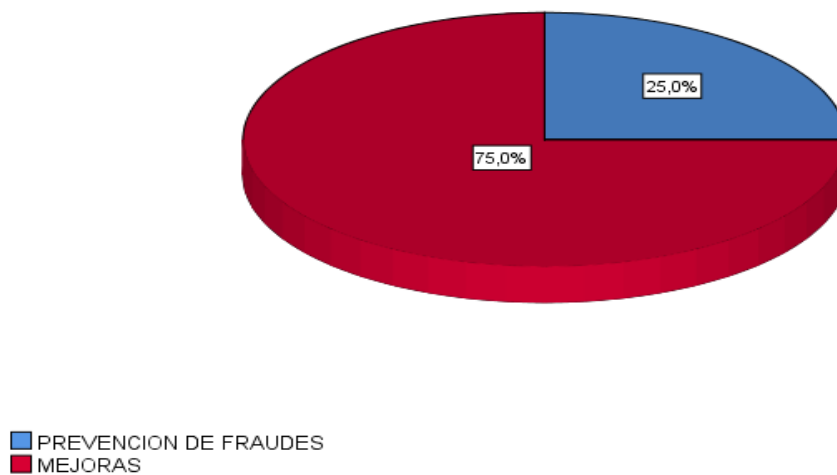


Figura 32: Acciones de la auditoria

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

27 ¿Con que frecuencia se realiza la toma de información en el proceso de control interno en el área de operaciones?

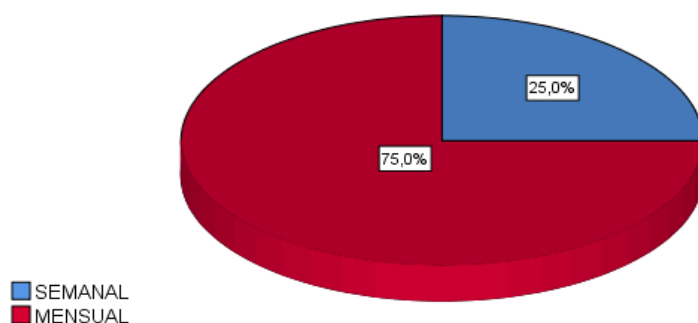


Figura 33: Control interno del área de operaciones

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

28 ¿Con que objetivo se realiza el control interno en el área de operaciones?

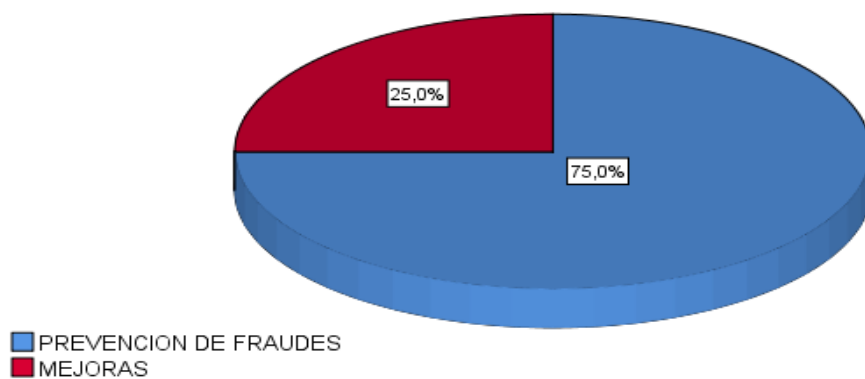


Figura 34: Objetivo del control interno

Fuente: Encuesta

Elaboración propia

Anexo 10: Formato de Fiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

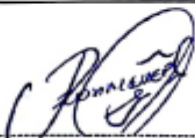
I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Joe Rodríguez Sandoval
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Análisis del Control interno en las operaciones bancarias en una institución financiera de Piura, 2018.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Contabilidad
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
		<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	04 noviembre 2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	8 colaboradores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	Control interno (0,815)
---	-------------------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.*)



 Estudiante: Joe Rodríguez Sandoval
 DNI: 46467315



 Docente: **Dr. José Carlos Fiestas Zevallos**
 COESPE N° 505

Anexo 11: Datos de la dimensión Ambiente de Control

	AMBIENTE DE CONTROL							
	¿Conoce el organigrama del área de operaciones de la institución financiera?	¿El área de operaciones del banco cuenta con organigrama?	¿EL área de operaciones cuentan con un manual de procedimientos y funciones?	¿Los colaboradores del área de operaciones conocen sus funciones?	¿Para la selección del postulante se requiere un perfil básico acorde al puesto?	¿Durante el proceso selectivo se verifica que el postulante al área de operaciones no presente antecedentes policiales y judiciales?	¿Los colaboradores del área de operaciones cumplen con el perfil exigido para el puesto?	¿Se realiza la inducción correspondiente al personal de operaciones recientemente seleccionado?
ENCUESTADO 1	1	1	1	1	1	1	1	1
ENCUESTADO 2	1	1	1	1	1	1	1	1
ENCUESTADO 3	1	1	1	1	1	0	1	0
ENCUESTADO 4	0	0	0	0	0	1	0	1
ENCUESTADO 5	1	1	1	1	1	1	1	0
ENCUESTADO 6	0	0	1	1	0	1	1	1
ENCUESTADO 7	1	1	1	1	1	1	0	1
ENCUESTADO 8	1	1	0	0	1	0	1	1

Anexo 12: Datos de la dimensión Evaluación de Riesgo

	EVALUACION DE RIESGOS						
	¿El personal que labora en el área de operaciones muestra la reserva y custodia de la información en el desarrollo de sus funciones?	¿El personal del área de operaciones es evaluado periódicamente en el cumplimiento de sus labores?	¿El área de operaciones cuenta con un soporte informático adecuado para evitar la introducción de virus en el sistema del banco?	¿El área de operaciones cuenta con un sistema de identificación de clientes? Por ejemplo: biométricos	¿Se realizan simulacros periódicos para la prevención de virus informáticos?	¿El banco cuenta con un seguro para los clientes en caso de clonación de sus tarjetas?	¿En los últimos 6 meses cuantos casos de clonación de tarjeta se han presentado?
ENCUESTADO 1	1	1	1	1	1	1	1
ENCUESTADO 2	1	1	1	0	1	0	0
ENCUESTADO 3	0	0	1	0	0	0	0
ENCUESTADO 4	1	1	0	0	1	1	0
ENCUESTADO 5	0	1	1	1	0	0	1
ENCUESTADO 6	1	1	0	0	1	1	0
ENCUESTADO 7	1	1	1	0	1	0	1
ENCUESTADO 8	1	0	1	0	1	0	0

Anexo 13: Datos de la dimensión Actividades de control

	ACTIVIDADES DE CONTROL			
	¿Cada cuánto tiempo se realiza los arqueos inopinados en el área de operaciones ?	¿Para que utilizan los resultados de los arqueos inopinados en el área de operaciones ?	¿La institución cuentan con personal asignado al seguimiento de las operaciones bancarias?	¿Cuentan con personal que monitorea las cámaras para prevención de posibles fraudes en el área de operaciones ?
ENCUESTADO 1	2	2	1	1
ENCUESTADO 2	1	2	1	0
ENCUESTADO 3	1	1	1	1
ENCUESTADO 4	1	2	0	1
ENCUESTADO 5	1	3	1	0
ENCUESTADO 6	1	2	1	1
ENCUESTADO 7	2	2	1	1
ENCUESTADO 8	1	1	0	1

Anexo 14: Datos de la dimensión Información y comunicación

	INFORMACION Y COMUNICACIÓN				
	¿Cada cuánto tiempo se realizan las capacitaciones al personal de operaciones?	¿Qué mecanismos se utiliza el área de operaciones para la comunicación con los clientes internos?	¿Qué mecanismos se utiliza el área de operaciones con los clientes externos para la comunicación?	¿La institución informa a los colaboradores del área de operaciones y a los clientes de cualquier cambio de políticas en el momento oportuno?	¿Los clientes están informados del seguro de protección de tarjetas?
ENCUESTADO 1	1	1	1	1	1
ENCUESTADO 2	2	1	1	1	1
ENCUESTADO 3	2	1	1	0	1
ENCUESTADO 4	1	0	0	1	0
ENCUESTADO 5	2	1	1	1	1
ENCUESTADO 6	1	1	0	0	0
ENCUESTADO 7	2	0	1	1	1
ENCUESTADO 8	2	1	1	1	1

Anexo 15: Datos de la dimensión Supervisión

	SUPERVISION			
	¿Con que frecuencia lleva a cabo el proceso de auditoría al área de operaciones ?	¿Qué acciones se toman con el resultado de auditorías en el área de operaciones ?	¿Con que frecuencia se realiza la toma de información en el proceso de control interno en el área de operaciones ?	¿Con que objetivo se realiza el control interno en el área de operaciones ?
ENCUESTADO 1	3	2	2	1
ENCUESTADO 2	4	2	2	2
ENCUESTADO 3	4	2	2	1
ENCUESTADO 4	3	1	1	1
ENCUESTADO 5	4	2	2	2
ENCUESTADO 6	3	2	2	1
ENCUESTADO 7	4	1	2	1
ENCUESTADO 8	4	2	1	1