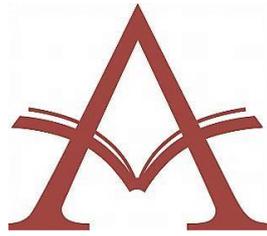


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Implementación del Control Interno en el Riesgo
Operativo de la Empresa Junta de Usuarios Rimac**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTOR

TIZA CUENCA SARITA JUDITH

ASESOR

Mg. CESAR AUGUSTO MILLAN BAZAN

**LINEA DE INVESTIGACION: NORMAS ETICA CONTABLES EN
EMPRESAS PUBLICAS Y PRIVADAS**

LIMA - 2019

Resumen

La presente investigación titulada: Implementación de Control Interno en el Riesgo Operativo en la Empresa Junta de Usuarios Rimac tuvo por objetivo identificar como el control interno mediante métodos y procedimientos minimiza el riesgo operativo en la empresa junta de usuarios Rímac. Esta es una investigación Cualitativa, con un diseño no experimental la cual se realizó un cuestionario de 19 preguntas divididas de acuerdo a los componentes del control interno. La muestra es constituida por la parte administrativa y operativa de la empresa. El enfoque es cualitativo; se aplicó tanto entrevista y cuestionario de control interno, se reforzó con investigación documental para confirmar la veracidad de la información brindada. Los resultados demuestran que el deficiente operatividad de la empresa, ha causado un sin número de errores en sus actividades cotidianas, siendo como un punto crítico mala toma decisiones y desconocimiento de una aplicación de políticas y procedimientos dentro de la empresa, lo que conlleva un mal funcionamiento de la misma; ya que un buen sistema de control interno diseñado contribuirá al logro de los objetivos de la entidad. Asimismo, con la propuesta que se ha indicado para mejorar los procesos operativos y luego de haber evaluado los procesos que realiza por cada área; es decir, lograr que los procesos de sus operaciones

Palabras clave: control interno, riesgo operativo.

Abstract

The present investigation titled: Implementation of Internal Control in the Operative Risk in the Company Rimac Users Meeting had as objective to identify how the internal control by means of methods and procedures minimizes the operative risk in the Rímac user company. This is a qualitative research, with a non-experimental design which was a questionnaire of 19 questions divided according to the components of internal control. The sample is constituted by the administrative and operational part of the company. The approach is qualitative; Interview and internal control questionnaire was applied, it was reinforced with documentary research to confirm the veracity of the information provided. The results show that the deficient operation of the company, has caused a number of errors in their daily activities, being as a bad critical point makes decisions and ignorance of an application of policies and procedures within the company, which entails a bad operation thereof; since a good system of internal control designed will contribute to the achievement of the objectives of the entity. Also, with the proposal that has been indicated to improve the operative processes and after having evaluated the processes carried out by each area; that is, get the processes of their operations.

Key words: internal control, operational risk

Tabla de Contenidos

	Pág.
Resumen.....	ii
Abstract.....	iii
Tabla de Contenido.....	iv
1. Problema de la Investigación	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2 Problemas Específicos.....	4
1.3 Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
1.4 Justificación e Importancia.....	5
2. Marco Teórico	
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1. Internacionales.....	7
2.1.2. Nacionales.....	12
2.2. Bases teóricas.....	16
2.3. Definición de términos.....	35
3. Conclusiones	
4. Recomendaciones	
5. Aporte Científico del Investigador	
6. Cronograma	
7. Referencias	
8. Apéndices	

1. Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad el control interno juega un papel importante en las organizaciones debido que es una herramienta básica que permitirá optimizar el sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones en gestión de la empresa. El objetivo del control interno es poder resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando las pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro.

El problema encontrado en la Empresa Junta de Usuarios Rímac, es que no cuenta con sistema de control interno, en las áreas respectivas que han encontrado falencias por el personal, por otro lado la empresa no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran muy claros, sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, así mismo no cuentan con una buena organización de los directivos, reglamentos. Así mismo se precisa que la gerencia técnica y administrativa no tiene conocimiento de la importancia del sistema del control interno, por más que en varios años ha suscitado contingencias que han afectado a la empresa como ser malversación o pérdida de activos, incumplimientos de normas ya sean legales o impositivas que generen un pasivo contingente, fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la reputación de la empresa, entre otros. Dichas

situaciones podrían ser prevenidas gestionando la implementación de control interno con anticipación.

En los dos últimos años en la empresa Junta de Usuarios Rímac, ha sido afectada en la manipulación de los procesos del sistema de información en el área de cobranza, por el cual se obteniendo una gestión desfavorable y un grado mayor de pérdida en efectivo, el implicado de fraude es el personal que se desempeñó las responsabilidades y funciones del área afectada, por otra parte la empresa no ha podido no ha podido detectar las inconsistencias, alteraciones en el sistema, debido que no realizan el control adecuado de los manejos de dinero, cheques, documentaciones, no se realizan arqueos semanas, mensuales ya siendo que es indispensable.

La empresa Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Rímac, es un organismo especializado, que pertenece al Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI). En Septiembre de 1921 se crean las Administraciones Técnicas de Aguas, por Decreto Ley N° 7335, en la que se establece que su acción jurisdiccional la ejerce desde el nacimiento y origen de los ríos hasta su desembocadura, aparece entonces como Autoridad de Aguas el Administrador Técnico de Aguas y en adelante coordina con los agricultores organizados en Comisiones y Juntas de Regantes, que apoyan en el cobro de la Tarifa de Agua con fines Agrarios.

Su principal objetivo económico gestionar de manera integrada y multisectorial los recursos hídricos en cuencas y acuíferos, desarrollar la institucionalidad de la autoridad para el cumplimiento de su rol como ente rector, del Sistema Nacional de Gestión de los Recursos Hídricos. Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido actos ilegales, así como en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos. Promover y optimizar la eficiencia, eficacia,

transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.

La misión Ejercer la rectoría técnica - normativa y establecer procedimientos para la gestión integrada, sostenible y multisectorial de los recursos hídricos en beneficio de los usuarios de agua y población en general, de manera oportuna y eficaz.

En cuanto a la visión ser la institución pública reconocida y legitimada como la máxima autoridad en la gestión integrada de los recursos hídricos y sus bienes asociados.

La empresa junta de usuario Rímac, en una empresa que realiza movimientos diariamente por el pago de servicio de regadío de agua por los usuarios el problema encontrado es porque la gerencia técnica y administrativa no tiene conocimiento de la importancia del sistema del control interno, por más que en varios años ha suscitado contingencias que han afectado a la empresa como ser malversación o pérdida de activos, incumplimientos de normas ya sean legales o impositivas que generen un pasivo contingente, fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la reputación de la empresa, entre otros. Dichas situaciones podrían ser prevenidas gestionando la implementación de control interno con anticipación.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema General.

¿En qué medida el control interno minimiza el riesgo operativo en la empresa junta de usuarios Rímac del año 2018?

1.2.2 Problema Específicos.

¿En qué medida la información dada por el control interno influye en los procesos contables en la empresa junta de usuarios Rímac en el año 2018?

¿De qué manera determina la evaluación realizada por el control interno influye en las actividades económicas en la empresa junta de usuarios Ríma en el año 2018?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar como el control interno mediante métodos y procedimientos minimiza el riesgo operativo en la empresa junta de usuarios Rímac en el 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos.

Determinar como, la evaluación realizada por el control interno influye en las actividades económicas en la empresa junta de usuarios Ríma en el año 2018.

Determinar como, la evaluación realizada por el control interno influye en las actividades económicas en la empresa junta de usuarios Ríma en el año 2018.

1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.

Justificación Teórica.

Estamos investigando el control de interno en el riesgo operativo en la empresa Junta de usuarios Rímac, para controlar las áreas internas y externas, que han tenido falencias en su eficacia en apoyo para la gestión de la empresa en sus diversas instancias “la planificación estratégica, la Implementación y control de procesos ayudara a poder identifican, controlar, monitorear, el riesgo operativo y poder realizar la toma de decisiones correspondientes”.

Justificación Práctica.

La investigación respecto al control interno en el riesgo operativo, conlleva a conocer a la gerencia administrativa, de aplicar los procesos adecuados de control interno para poder realizar sus actividades y operaciones en la empresa, así mismo ayudar y poder realizar estrategias claras en las áreas que cuentan con problemas, siendo como principal actividad económica servicio de uso de agua de regadío siendo administrada por ingreso de efectivo, la implementación de control interno se solucionara problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, así mismo no cuentan con una buena organización de los directivos, reglamentos.

Justificación Metodológica.

Para realizar esta investigación y determinar cuáles son los factores que afecta al riesgo operativo mediante el control interno en la empresa Junta de Usuarios del Sector Hidraulico Rimac, se

basó en la utilización de la metodología de la investigación científica, por ende se realizaron las encuestas en las áreas que se encuentran laborando en la empresa junta de usuarios Rímac, con el objetivo de medir y evaluar el control interno así poder tener la confiabilidad en la información financiera, para que la gerencia obtén de tomar las decisiones adecuadas para poder cumplir con la metas y objetivos, cuyos necesitan ser establecido aplicados mediante normas, políticas, reglamentos y métodos que ayuden al optimo manejo de la organización.

Importancia

La investigación sobre control interno y riesgo operativo en la empresa Junta de Usuarios del Sector Hidraulico Rimac, en el año 2018, es importante porque permite plasmar los procesos adecuados de las operaciones que realizan las respectivas áreas, lo cual a su vez nos permitirá solucionar los problemas, o ineficiencias en el riesgo operativo, a fin de poder realizar las mejores toma de decisiones, mediante la implementación de un sistema de control interno. El control interno juega un papel importante en las organizaciones debido que es una herramienta básica que permitirá optimizar el sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones en gestión de la empresa

2. Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales

Quiñonez (2015), realizó la siguiente investigación: *Control interno y gestión de inventarios en la ferretería ferrher en la parroquia luz de américa*, Tesis de pregrado, en la Universidad regional autónoma de los Andes Santo Domingo – Ecuador. El control interno constituye una herramienta útil que conjuga procedimientos, pasos, metas, planes y políticas con el objetivo de prevenir posibles riesgos y garantizar que las actividades se realizan en conformidad con los objetivos establecidos, por ello la implementación de este control es fundamental, porque permitirá salvaguardar los activos, verificar la confiabilidad de los datos y comprobar la eficiencia de las operaciones. Además, la gestión de inventarios es la herramienta adecuada para el registro, ingreso, salida de inventario, busca la coordinación y eficacia en el manejo de los recursos para la actividad comercial. Se empleó la metodología cuantitativa, con mayor incidencia en la modalidad cuantitativa, debido a que sintetiza la información obtenida de los resultados de las técnicas aplicadas en la ferretería ferrher, a través de encuestas y la cualitativa que ayudó a tomar en cuenta los puntos de vista del personal, así como la observación directa y través de la entrevista realizada al gerente, donde se determinó cuáles son las deficiencias que originan la débil gestión de inventarios, estas metodologías permitieron identificar el problema y determinar su probable solución, bajo la línea de investigación de Auditoría. Para la propuesta, se realizó un análisis riguroso en cuanto a la aplicación de un Sistema de Control Interno, se estudió cada componente del Sistema, se redactó las normas, políticas y procedimientos del personal en el área de estudio, así también se aplicó el cuestionario de

control interno y finalmente el informe el que contiene las conclusiones y recomendaciones que ayudarán a la toma de decisiones del gerente para que través de esto se mejore la gestión de inventarios de la ferretería ferrher.

Considerando lo antes expuesto en líneas arriba la investigación constituye una herramienta útil, para la organización, ya que permitirá detectar las deficiencias originadas en la gestión de inventario de la ferretería Ferrher. “Aplicar el control interno a la gestión de inventario ayudara a la toma de decisiones del gerente para poder mejor la deficiencia encontradas en los colaboradores, a fin de poder salvaguardar los recursos, mediante procesos y métodos establecidos por el control interno en la gestión de inventarios”.

Salinas (2016), realizo la siguiente investigación: *Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios la Argelia de la ciudad de Loja*, Tesis de Posgrado, en la Universidad nacional de Loja – Ecuador. El objetivo general: Implementar un sistema de control interno para la estación de servicios “LA ARGELIA” de la ciudad de Loja y para cumplir con este objetivo se aplicaron cuestionarios de control interno con el fin de obtener un conocimiento general acerca de la estructura y funcionamiento de la estación de servicios, se aplicaron indicadores de gestión, se determinó el FODA de la estación de servicios “La Argelia” y se proporcionó procedimientos de control para todas las actividades que desarrolla la empresa en el ámbito contable, operativo y administrativo con la finalidad de cumplir con leyes y regulaciones aplicables a la estación de servicios. La metodología utilizada hizo posible el desarrollo de la presente tesis, mediante el sistema de control interno partiendo con la aplicación de cuestionarios de control interno, indicadores de gestión, determinación de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, y finalmente se ha determinado procedimientos claros para las actividades que desarrolla 3 la empresa en el ámbito

operacional, contable y tributario, con la finalidad de prevenir y neutralizar riesgos que afecten a la estación de servicios “La Argelia”. Se concluye que la empresa al no contar con un sistema de control interno no permite el funcionamiento y cumplimiento adecuado de las actividades que se desarrolla en cada una de las áreas de la estación de servicios. Finalmente se sugiere a la gerencia y administración de la estación de servicios, que adopten la propuesta planteada para que todas las actividades se desarrollen en base a normas, controles y reglamentos internos con el fin de obtener información confiable.

Este antecedente tiene relación con el presente trabajo, en vista que el control interno se origina con la finalidad de obtener un conocimiento general acerca de la estructura y funcionamiento de las estaciones de servicios, a fin de determinar los funcionamientos y cumplimiento de las actividades que tiene bajo su responsabilidad cada área asignado por la gerencia y administración de la empresa. También podemos indicar que el control interno ayuda poder analizar las características de la organización, mediante la técnica “FODA” Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, a fin de lograr una buena administración y gestión.

Arceda (2015), realizó la siguiente investigación: *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A.* Tesis Posgrado en la universidad nacional autónoma Managua -Nicaragua, La presente investigación tiene como objetivo evaluar la efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014”. Las razones que motivó realizar este estudio, se deben a las respuestas brindadas en la entrevista directa, expresando que no se aplican normas, procedimientos de Control Interno,

generando deficiencia en los recursos, propios, errores, que dificultan la toma de decisiones para el buen funcionamiento de la Entidad. En cuanto a las técnicas aplicadas al trabajo investigativo fueron: entrevistas, verificación documental, observación, cuestionarios de Control Internos. La variable que se utilizó fue procedimientos Control Interno y cuestionarios realizado a cada dirección, servirá de diagnóstico para evaluar los factores internos encontrados en la Empresa. Procedimientos: Una vez realizadas las técnicas se procedió a analizar la información recopilada, procesarla y ligarla al cumplimiento del objetivo general y específicos que se pretende alcanzar en la investigación. De acuerdo a los resultados, se logró: una perspectiva clara de la situación en las áreas administrativa y contable al detectar diferente procedimiento incorrecto por la inexistencia de un manual de Control Interno, que detalle las normas establecidas para mejorar y cumplir el trabajo de manera eficaz y eficiente, se puede confirmar la importancia de la implementación del manual del sistema de control propuesto, que ayudaría a la detección oportuna de errores a fin de que el personal directivo, aplique los correctivos necesarios. La propuesta permitirá la segregación de funciones del trabajo, eliminando tareas que no contribuyen de manera significativa a un control eficiente de los procesos administrativos y contable.

Este antecedente tiene relación con el presente trabajo, en vista que el objetivo es poder evaluar los correctos procedimientos que se aplica, respecto al control interno, se ha analizado que la empresa “ tiene deficiencias en los recursos, propios, errores, que dificulten la toma de decisiones de las áreas afectadas debido que utilizaban incorrectamente los procedimientos y funciones de los personales de trabajo”, por el cual es fundamental la implantación de control interno con el fin de detectar en un determinado tiempo las fallas o deficiencias de la empresa.

Flores (2014), realizó la siguiente investigación: *Administración del riesgo operativo en las operaciones de crédito de primer piso instrumentadas por la Corporación Financiera Nacional*, Tesis de posgrado, en la Universidad Andina Simón Bolívar - Ecuador. El Riesgo Operativo surge como una necesidad debido a la creciente desregulación, y globalización de servicios financieros, aunado a la sofisticación de las tecnologías financieras, que hacen más complejas las actividades de los bancos y por tanto implican mayores niveles de riesgo. La gestión Bancaria, por sus actividades bancarias se ven expuestos a nuevos riesgos cada vez mayores, aparte de los tradicionales riesgos de crédito, liquidez, de tasas de interés y de mercado, siendo riesgo operativo, la posibilidad de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, personas o sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos, esta definición también engloba el riesgo legal, pero excluye los riesgos estratégicos y de reputación. Es importante que las instituciones financieras comprendan a qué se refiere el riesgo operativo para poder llevar a cabo una administración y un control efectivo de esta categoría de riesgo. También es importante que su definición abarque el amplio abanico de riesgos operativos a los que se enfrenta los bancos y que recoja las principales causas de pérdidas operativas graves. Por lo señalado la presente investigación procura efectuar un diagnóstico de las operaciones de crédito de primer piso de la Corporación Financiera Nacional, analizando pormenorizadamente el Proceso de Crédito de Primer Piso (PCP), identificar los factores y eventos de riesgo operativo, analizar indicadores de gestión de este proceso y sugerir mejoras a este proceso de crédito.

Considerando lo antes expuesto en línea arriba la investigación se relaciona con el presente trabajo el riesgo operativo que se encuentra en la empresa financiera surge debido a la creciente desregulación, y globalización de servicios financieros, sumado a la sofisticación de las tecnologías financieras, que hacen más complejas las actividades de los bancos y por

tanto implican mayores niveles de riesgo, que no son controlados o identificados inmediatamente.

2.1.2 Nacionales

Sulca y Ramírez (2016), realizó la siguiente investigación: *Implementación de un sistema de control interno operativo*, Tesis de pregrado Ubicada Trujillo – Perú. La presente investigación tuvo como objetivo general: Demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013. Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación de método Experimental de grupo único Pre Test – Post Test. El fundamento teórico de la investigación precisó como variable independiente el Sistema de Control Interno Operativo en los almacenes y como variable dependiente la Gestión de los Inventarios, Nuestra población y muestra utilizada para la presente investigación fueron los 05 almacenes. Se le aplico como instrumentos de recolección de datos las Entrevistas, Observación directa y el Cuestionario aplicado al jefe de Logística y al personal de los almacenes, siendo estos los usuarios directos del sistema, obteniéndose una perspectiva clara de la situación del Sistema de Control Interno Operativo actual, pudiendo detectar las deficiencias de este y proponer mejoras significativas. La conclusión más importante fue que la implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en el área de almacenes mejoró significativamente la gestión de los Inventarios debido a una mejora en los procesos, en el control de inventarios, en la distribución física de los almacenes.

Considerando lo antes expuesto en línea arriba la investigación se relaciona con el presente trabajo, sistema de control interno operativo en los almacenes en una empresa, ayudara

a minimizar el riesgo de pérdida de mercaderías o bienes, por el jefe de logística o el personal encargado del almacén, así mismo podemos indicar que el control interno detectara el grado de eficiencia de los personales encargados del área del almacén, a fin de obtener buenos resultados en la gestión de inventarios.

Pérez (2015), realizo la siguiente investigación: *El control interno y su impacto en la gestión financiera de las mypes de servicios turísticos en lima metropolitana*”, tesis de pregrado, en la Universidad de San Martín de Porres – Lima – Perú. El objetivo de la presente investigación fue establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno optimizará la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana, teniendo en cuenta que el punto crítico de las pérdidas ocasionadas por diversos factores, se refieren a la inexistencia de una la correcta supervisión de la implementación del control interno en las cobranzas, influyendo muchas veces en forma total en su liquidez. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Se utilizó una muestra compuesta por 44 personas, involucradas en el desarrollo de las labores de servicios realizados a diversos clientes en general y que correspondió a empresas representativas, quienes respondieron un cuestionario diseñado para el diagnóstico, formulación y revisión de estrategias. Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda Mype inmersa en este rubro.

Este antecedente se vincula con el presente trabajo, la investigación realizada tiene por objetivo la adecuada implementación de los procedimientos de control interno optimizará la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana, teniendo en cuenta que el punto crítico de las pérdidas ocasionadas por diversos factores, se refieren a la inexistencia de una la correcta supervisión de la implementación del control interno en las cobranzas, influyendo muchas veces en forma total en su liquidez.

López (2014), realizó la siguiente investigación: *“Modelo de Gestión para Prevenir y Mitigar el Riesgo Operacional en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A.”* Tesis de pregrado de la Universidad nacional del centro del Perú – Huancayo. El objetivo, es poder diagnosticar y diseñar la estructura organizacional de la entidad a fin de establecer los mecanismos de coordinación, comunicación, monitoreo y control adecuado, mediante la propuesta de un modelo de sistema viable que permite establecer los límites de las unidades operacionales, y no alterar el propósito general de la entidad. Adicionalmente, facilita la descripción de la complejidad y su interacción con el entorno, identificando los responsables de cada sistema, esencial para lograr el desarrollo de un modelo de gestión de riesgo operacional que busca garantizar la integridad y continuidad de los servicios que la entidad realiza. Finalmente se han identificado posibles eventos que puedan afectar el normal desarrollo de los servicios de la entidad y se diseñó un modelo de gestión que permitirá prevenir, mitigar y asumir los riesgos operacionales. Se concluye que diseñar un Modelo de Gestión del Riesgo Operacional mediante la Cibernética Organizacional crea una poderosa herramienta de para la gestión que permite controlar y minimizar los riesgos operacionales. Por otro lado, se recomienda implementar un Sistema de Control Interno que permita el establecimiento de una adecuada Gestión de Riesgos Operacionales para minimizar los impactos sobre los procesos misionales u operativos de la CMAC Huancayo S.A.

Adicionalmente se recomienda entrenar y hacer partícipe a todo el personal sobre los problemas encontrados, a fin de evitar riesgos, mejorando de esta manera parte del servicio de la entidad. El nivel de investigación será descriptivo, por que busca describir y detallar las causas que ocasionan el riesgo operacional en las entidades financieras y en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A.

Este antecedente se vincula con el presente trabajo de investigación el cual tiene como objetivo diagnosticar y diseñar la estructura organizacional de la entidad a fin de establecer los mecanismos de coordinación, comunicación, monitoreo y control adecuado, mediante la propuesta de un modelo de sistema viable que permite establecer los límites de las unidades operacionales, y no alterar el propósito general de la entidad.

Lisboa y Saboya (2016), realizo la siguiente investigación: *“Evaluación del control interno para detectar Riesgos Operativos del Área de Abastecimientos en la Municipalidad de José Leonardo.”* Tesis de pregrado de la Universidad Señor de Sipán – Pimentel- Perú. El presente trabajo de investigación que tiene como finalidad analizar la realidad problemática sobre evaluación del sistema de control interno para detectar riesgos operativos del área de abastecimiento en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. Con el objetivo de mejorar el sistema de control interno, así como realizar un análisis de la gestión en la oficina de abastecimiento. Nuestro problema de investigación es ¿De qué manera se evalúa el sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos del área de abastecimiento en la municipalidad de JLO? El mismo que se justifica por su importancia que tiene para el Estado, debido a que al mejorar su sistema de control interno, obtendrá un buen manejo en la gestión de la Municipalidad. De acuerdo al estudio de la investigación se planteó la hipótesis, si se aplica La evaluación del sistema de control interno para detectar los riesgos

operativos del área de abastecimiento en la municipalidad de JLO; para los propósitos de la presente investigación, el diseño que se utilizara es un tipo no experimental por cuanto este tipo de estudio está enfocado en la denominación del grado de relación existente entre dos variables, para ello se aplicaron técnicas de cuestionario a una población de 5 trabajadores y dos entrevistas al Jefe de la oficina de abastecimiento y al gerente general de la municipalidad.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Control interno

2.2.1.1 Conceptualización del control interno.

Actualícese (2014), El Control Interno puede definirse como el plan mediante el cual una organización establece principios, métodos y procedimientos que coordinados y unidos entre sí, buscan proteger los recursos de la entidad y prevenir y detectar fraudes y errores dentro de los diferentes procesos desarrollados en la empresa. Además, hace parte de un proceso que debe ser ejecutado de forma conjunta por la junta directiva de la empresa, la gerencia y por todo el recurso humano de la misma, cuya orientación debe estar encaminada al cumplimiento de las siguientes funciones. (p.1)

Miguel Barquero (2013) El control interno es un plan organizacional, el conjunto de métodos y procedimiento que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumple según las directrices marcadas por la dirección. (p 23).

Fonseca Luna Oswaldo (2013) El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para guardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración. (p.15).

2.2.1.2. Tipos de control interno.

Estupiñan (2013), La estructura del control interno es la base del control interno, Proporciona la disciplina y estructura que impactan a la calidad de todo el control interno. Influye en la definición de los objetivos y la constitución de las actividades de control. El Órgano de Gobierno, en su caso, el Titular y la Administración deben establecer y mantener un ambiente de control en toda la institución, que implique una actitud de respaldo hacia el control interno (p. 32).

Mantilla (2013), La estructura conceptual que usa para, se sobre entiende, implantar el sistema de control interno y de manera explícita, para conducir la valoración que hace respecto del control interno. Esta valoración del control interno, que realiza la administración, es la que somete a auditoria por parte del auditor independiente. (p.12)

2.2.1.1 Ambiente de control.

Rusenas (2013), El ambiente de control es la base para el diseño del de Control Interno; en él queda reflejada la importancia o no que da la dirección al Control Interno y la incidencia de esta actitud sobre las actividades y los resultados de la entidad. Es ilógico pensar que

si los directivos de la organización no tienen en primer nivel de importancia el Control Interno los trabajadores lo asuman. Para la creación y evaluación de este componente existen normas establecidas cuyo contenido explicaremos a continuación. Es de todos los componentes, la base para el desarrollo del resto y se basa en elementos claves, tales como: La filosofía y estilo de dirección, la estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimientos, la integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos. (p.288).

Marco conceptual (2014), El ambiente de control se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno, incluidas las normas de conducta que se espera. Un buen ambiente de control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de Control Interno. El ambiente de control comprende los principios de integridad y valores éticos que deben regir en la entidad, los parámetros que permitan las tareas de supervisión, la estructura organizativa alineada a objetivos, el proceso para atraer, desarrollar y retener a personal competente y el rigor en torno a las medidas de desempeño, recompensas. (p. 35)

2.2.1.3.1 Estructura organizacional.

Gestiopolis (2014), “La estructura organizacional es fundamental en todas las empresas, define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras”.

Las organizaciones deben contar con una estructura organizacional de acuerdo a todas las actividades o tareas que pretenden realizar, mediante una correcta estructura que le permita establecer sus funciones, y departamentos con la finalidad de producir sus servicios o productos, mediante un orden y un adecuado control para alcanzar sus metas y objetivos. (p.1)

Matha Alles (2013), la estructura organizacional, como temática, se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducción hasta el nivel de base, las personas actuando solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo. Todo esto y mucho más implican el comportamiento de las personas que integran una organización, como ya se dijo, de cualquier tipo y tamaño. (p.3)

2.2.1.3.2. Políticas y prácticas de los recursos humanos.

Ramírez (2013), Las Políticas y Prácticas de recursos Humanos, como la selección de empleados, capacitación, evaluación del desempeño y relaciones-obrero patronos, influyen en la eficiencia de una organización. Prácticas de Selección. El objetivo de una selección eficaz es hacer corresponder o ver la característica de un individuo (capacidad, experiencia, etc.) con los requisitos del trabajo que va a realizar. Hay que estar claro con algo en que las organizaciones contratan cada vez más según sus necesidades, más que de acuerdo con los puestos. Las organizaciones quieren que sus empleados permanente mente sean capaces de realizar diversas tareas y de pasar sin tropiezo de un proyecto a otro y de un equipo a otro. En tal sentido buscan empleados nuevos que, además de las

capacidades permanentes para el trabajo, tenga personalidades y actitudes coincidentes con la cultura de la empresa. (p. 17)

Aguirre (2015), las políticas y prácticas son herramientas esenciales que los líderes y jefes utilizan para crear de manera sistemática un excelente lugar para trabajar. Sin embargo, para implementar prácticas o programas es necesaria una planeación eficaz de manera de establecer objetivos, alcances, responsables, fechas e impacto deseado. Los colaboradores deben sentir los programas y prácticas cercanos a ellos y a su realidad de cada día. En este sentido, los más exitosos son aquellos que se diseñan tomando en cuenta el perfil de los colaboradores de la organización, la estrategia del negocio y la cultura organizacional. Cabe destacar, sin embargo, que estos programas y prácticas deben ser funciones a la mejora de la percepción de los colaboradores. En ese sentido, se busca que las prácticas sean efectivas y que tengan impacto en la satisfacción de los colaboradores, así como también en la fidelización de los mismos, pero también que sean eficientes.

2.2.1.4. Evaluación de riesgos.

Montiel (2014), “La evaluación de riesgos laborales se lleva en etapas con el fin de evaluar o reducir al máximo que sea posible los riesgos laborales que no pueden evitarse, teniendo que aplicar unas medidas preventivas que corren a cuenta del empresario”.

La evaluación de riesgos debe ser un proceso dinámico. La evaluación inicial debe revisarse cuando así lo establezca una disposición específica y cuando se hayan detectado daños para la salud de los trabajadores o bien cuando las actividades de prevención puedan ser inadecuadas o insuficientes. Para ello se deberán considerar los resultados de:

Investigación sobre las causas de los daños para la salud de los trabajadores, las actividades para la reducción y el control de los riesgos, El análisis de la situación epidemiológica. (p.18)

Rodríguez (2016) la evaluación de riesgos es el proceso dinámico e interactivo para identificar, evaluar, priorizar, supervisar y responder a aquellos riesgos que, en caso de materializarse, podrían impactar negativamente el logro de los objetivos: Especificar los objetivos con claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados, Identificar y evaluar sus riesgos, gestionar el riesgo de fraude, identificar y evaluar los cambios importantes que podrían impactar en el sistema de control interno. (p.76)

2.2.1.4.1. Identificación del Riesgo.

García (2013), la identificación de riesgos es la primera etapa del proceso y es sumamente importante, dado que ella nos permite determinar de una manera más exacta la exposición de una empresa o negocio a un riesgo o pérdida. Para definir un riesgo es necesario conocer su causa, que es la que va a determinar la existencia de éste y si puede afectar a la empresa o no. Al considerar la identificación de riesgos, debemos asumir el punto de vista más amplio posible. Es necesario determinar no sólo aquellos riesgos que son susceptibles de asegurar o controlar; sino también, tratar de detallar todas las formas posibles en que los activos de la entidad pueden ser dañados y las formas en que su capacidad de generar ganancia pueda ser afectada. Es decir, debemos reconocer todas las posibilidades de pérdida de la entidad. Esta tarea requiere de un conocimiento exhaustivo

de todas las instalaciones y del proceso operativo de la entidad. Un inadecuado conocimiento de la entidad conlleva a una incorrecta identificación de los riesgos. (p. 77)

Auditool (2014) La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos como base para determinar cómo se deben gestionar. La administración debe considerar los riesgos en todos los niveles de la organización y tomar las acciones necesarias para responder a estos. En este proceso se consideran los factores que influyen como la severidad, velocidad y persistencia del riesgo, la probabilidad de pérdida de activos y el impacto relacionado sobre las actividades de operativas, de reporte y cumplimiento. Así mismo la entidad necesita entender su tolerancia al riesgo y su habilidad para funcionar y operar dentro de estos niveles de riesgo. Los riesgos pueden surgir en todos los niveles de la entidad y debido a factores tanto internos como externos. Una vez identificados estos factores se puede considerar su relevancia e importancia, y si es posible relacionarlos con riesgos y actividades específicas.

2.2.1.5. Actividades de control gerencial.

Salazar (2015) “Las actividades de control gerencial comprende políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de riesgos que puedan afectar los objetivos de la entidad”. (p. 62)

Ernst & Young (2013) son las políticas y procedimientos de control que imparte la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Se refieren a las acciones que realizan la gerencia y otro personal de la entidad para cumplir

diariamente con las funciones asignadas. Son importantes porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad. Los elementos conformantes de las actividades de control gerencial son: Políticas para el logro de objetivos, coordinación entre las dependencias de la entidad; y, diseño de las actividades de control (p.5)

2.2.1.5.1. Procedimientos de autorización y aprobación.

Quintana (2015), para efectos de implantar el componente actividades de control se podría considerar lo siguiente procedimientos: La gerencia determinará qué actividades requieren aprobación sobre la base del nivel de riesgo que asumiría la organización, el titular de la entidad fijará con claridad las líneas de autoridad, así como los niveles de mando y responsabilidad funcional, los que estarán contenidos en el manual de Procedimientos, la gerencia asegurará que las condiciones y los términos de las autorizaciones estén documentados y sean comunicados en tiempo y forma oportuna. Asimismo, Las actividades significativas se aprobarán y ejecutarán por las personas que actúan dentro del alcance de su autoridad. (p.1)

Aranda (2013), la Responsabilidad por cada Proceso, Actividad o Tarea Organizacional debe ser claramente definido, específicamente asignado y formalmente comunicado al funcionario respectivo. La ejecución de los Procesos, Actividades, o Tareas debe contar con la Autorización y Aprobación de los Funcionarios con el rango de autoridad respectivo. (p.1)

2.2.1.5.2. Verificaciones y conciliaciones.

Aranda (2013) “las verificaciones de las conciliaciones bancarias serán los procesos, Actividades Significativas deben ser verificadas antes y después de realizarse, así como también deben ser finalmente Registrados y Clasificados para su Revisión Posterior”. (p.1)

Debitoor (2013) Es una comparación que se hace entre los apuntes contables que lleva una empresa de su cuenta corriente (o cuenta de bancos) y los ajustes que el propio banco realiza sobre la misma cuenta. Es un proceso que permite comparar los valores que la empresa tiene registrados de una cuenta de ahorros o cuenta corriente con los valores que el banco le suministra por medio del extracto bancario, que suele recibirse cada mes. El proceso es el siguiente: la empresa va registrando todos los movimientos en un libro auxiliar y, a su vez, el banco hace lo mismo, al mes el banco suele enviar a cada uno de sus clientes, un estado de cuenta en el que se detallan todos los asientos realizados, un extracto bancario. (p.8)

2.2.1.6. Sistema de información y comunicación.

Ernst & Young LLP. Ernst & Young (2013), consiste en los métodos y procedimientos establecidos por la administración para procesar apropiadamente la información y dar cuenta de las operaciones de la entidad para fines de toma de decisiones. Está constituido por los métodos y censos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y elaborar informes financieros confiables. (p.6)

Linkedin (2018) Hoy en día, los acelerados cambios y desarrollos producidos en el ámbito de las tecnologías de la información y comunicación, de una u otra forma han ocasionado fuertes reestructuraciones en los espacios de trabajo dentro de las organizaciones públicas y privadas; por lo tanto, es de interés conocer la dinámica del cambio tecnológico, en este sentido, el objetivo de este artículo es argumentar como éstas tecnologías son herramientas gerenciales de transformación organizacional contemporánea de indispensable utilización para la adaptabilidad de las organizaciones en este mundo tan complejo y dinámico. (p.24)

2.2.1.7. Supervisión o monitoreo.

Auditool (2015) Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad. Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta: las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad, Evaluaciones separadas, Condiciones reportables, Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control. Es importante establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al sistema de control interno, sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes. Los sistemas de control interno cambian constantemente, debido a que los procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia por diferentes motivos como la incorporación de nuevos empleados, restricciones de recursos, entre otros.

Instituto de Auditores Internos de España (2013) Evaluaciones concurrentes o separadas, o una combinación de ambas es utilizada para determinar si cada uno de los componentes del Control Interno, incluidos la supervisión y monitoreo, a fin de controlar, efectivizar los principios dentro de cada componente, está presente y funcionando. Los hallazgos son evaluados y las deficiencias son comunicadas oportunamente, las significativas son comunicadas a la alta gerencia y al directorio de la empresa. (p .38)

2.2.2 Riesgo Operativo.

2.2.2.1 Definición de riesgo operativo.

MytripleA (2018) Se trata de la posibilidad que tiene la empresa de incurrir en pérdidas financieras, cuyo origen se debe al transcurso natural de la actividad económica de la misma, más concretamente este riesgo surge debido a fallos o insuficiencias en los procesos de la empresa, personas implicadas en la misma, en los sistemas internos, tecnología del propio negocio o en algunos casos presencia de acontecimientos imprevistos. Dentro de este tipo de riesgo debemos excluir otros riesgos como aquellos referentes a la reputación empresarial. (p.1)

Incp (2014) El riesgo operativo es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye los riesgos sistemáticos y de reputación, así también no se toma en cuenta las pérdidas ocasionadas por cambios en el entorno político, económico y social. Las pérdidas asociadas a este tipo de riesgo pueden originarse en fallas de los

procesos, en la tecnología, en la actuación de la gente, y también, debido a la ocurrencia de eventos extremos externos. (p.2)

Barrionuevo (2013) Durante los últimos años, las instituciones financieras han enfrentado grandes cambios debido a la desregularización y la globalización de los servicios financieros, el crecimiento y sofisticación de las tecnologías financieras han hecho que los negocios de las instituciones sean cada vez más diversos y complejos; los elevados volúmenes de transacciones obligan a que las instituciones financieras tengan políticas de mejoras continuas en los controles internos y adecuados sistemas de respaldo. Por tal motivo este libro ofrece una recopilación de lineamientos claros para identificar, medir, monitorear, controlar y mitigar los eventos de riesgo a los que se encuentra expuesta una institución. Además, se analiza con técnicas estadísticas métodos para cuantificar posibles pérdidas registradas por Riesgo Operativo. El análisis citado ayudara a clarificar este apasionante tema y debe resultar muy útil para los profesionales financieros o para quien desee usar el Riesgo Operativo en su gestión, no solo en instituciones financieras sino en todo tipo de empresas. (p.1)

2.2.2.2. Objetivos

Morgan (2015) El objetivo de la gestión del riesgo operacional es la identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación de este riesgo. La entidad ha establecido un marco para la gestión del riesgo operacional que comprende las políticas, prácticas, procedimientos y estructura con que cuenta la entidad para su adecuada gestión. En este marco se definen, entre otros aspectos, los procedimientos que utilizará la unidad de riesgo operacional para evaluar la vulnerabilidad de la entidad ante la ocurrencia de eventos de pérdida,

comprender su perfil de riesgo operacional y adoptar las medidas correctivas que sean pertinentes. Dado que la efectiva gestión de este riesgo contribuye a prevenir futuras pérdidas derivadas de eventos operativos, la entidad no sólo gestiona el riesgo operacional inherente a productos, actividades, procesos y sistemas vigentes, sino también el correspondiente a nuevos productos, inicio de actividades, puesta en marcha de procesos o sistemas en forma previa a su lanzamiento o implementación. (p.2)

Instituto de Auditores Internos de España PwC (2013), establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos de control interno: Objetivo operativos hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas, objetivo de información, hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propiedad entidad, objetivos de referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. (p.3)

2.2.2.3. Factores del riesgo operativo.

Blog Cero (2018) le contamos los principales factores de riesgo operativo para que se mantenga alerta y conozca cómo evitarlos. El riesgo operacional u operativo es la posibilidad de que ocurran pérdidas como consecuencia de una falla, deficiencia o inadecuación de procesos internos, personas, sistemas o eventos externos. Esta definición de riesgo operacional incluye el riesgo legal, que es aquel que se produce por alguna falencia en

los contratos firmados por la institución y las sanciones o indemnizaciones que resulten de daños a terceros. Aunque existen diferentes clases de riesgo operativo, todas pueden desencadenarse por factores semejantes. (p. 08)

Emprende Pyme (2016) Existen diferentes categorías del riesgo operacional, dependiendo de a qué se deba las posibles amenazas. A continuación, detallamos los principales factores del riesgo operativo: Este riesgo operacional va de la mano de todas las actividades, productos y procesos de la empresa, además, para evaluar este riesgo, se toman en consideración dos variables: Probabilidad de que suceda un evento que implique un riesgo a la empresa y que se podrá mermar en futuras ocasiones en función del número de veces que acontezca el mismo, además, el riesgo operativo afecta directamente al patrimonio de la empresa, en función de la gravedad del evento. En definitiva, la definición del riesgo operacional es la siguiente: la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos y tecnología. (p.3)

2.2.2.3.1 Recursos Humanos.

Blog Cero (2018) Uno de los factores de riesgo operacional son las actividades desempeñadas por las personas, ya sea por la competencia, conducta ética o atribuciones que tenga un funcionario. Cuando un empleado tiene acceso a transacciones que no son de su competencia, puede llegar a cambiar información sensible o tener a su disposición datos confidenciales de los clientes o de la compañía, lo que puede resultar en fraudes, robos, sabotajes, etc.

Isotools (2015) Pérdidas financieras asociadas con negligencia, error humano, sabotaje, fraude o robo: apropiación indebida de información sensible, lavado de dinero, ambiente laboral desfavorable, errores o falta de las especificaciones necesarias en los términos de contratación del personal, entre otros factores, inadecuada selección de personal por no identificar claramente el perfil que necesita la empresa en cada momento o selección de personas con competencias insuficientes o capacitación inadecuada, formación de personal errónea o insuficiente.

2.2.2.3.2 Proceso Internos.

Auditool (2014) Posibilidad de pérdidas financieras relacionadas con el diseño inapropiado de los procesos críticos, o con políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos. En tal sentido, podrán considerarse entre otros, los riesgos asociados a las fallas en los modelos utilizados, los errores en las transacciones, la evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de productos, operaciones y servicios, los errores en la información contable, la inadecuada compensación, liquidación o pago, la insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones, la inadecuada documentación de transacciones, así como el incumplimiento de plazos y presupuestos planeados.

Mytriple A (2018) En este caso, el riesgo operativo está enfocado principalmente a un diseño o elaboración inadecuada de la estructura interna de la empresa que produce errores o pérdidas económicas o el desarrollo de manera ineficiente de la actividad de la empresa.

2.2.2.3.3 *Tecnología de información.*

Isotools (2015) Ataques informáticos que provoquen el robo de datos de la propia empresa o de terceros: fallos de hardware o software, mal funcionamiento o selección incorrecta de las herramientas informáticas de la empresa, pérdida de información o de material informático (hardware y software) por contingencias como: incendios, inundaciones o averías graves, errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas y/o su compatibilidad e integración, problemas de calidad de información.

Emprende Pyme (2016) “Tipo de riesgo operativo donde las pérdidas se derivan de un uso inadecuado de los sistemas de información y las tecnologías inherentes en los procesos de la empresa. Entre los riesgos operacionales que nos podemos encontrar: hechos que atenten contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de la información”. (p.3)

2.2.2.3.4 *Eventos Externos.*

Gestión (2013) Posibilidad de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos al control de la empresa que pueden alterar el desarrollo de sus actividades, afectando a los procesos internos, personas y tecnología de información. Entre otros factores, se podrán tomar en consideración los riesgos que implican las contingencias legales, las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, así como las fallas en servicios críticos provistos por terceros. Otros riesgos asociados con eventos externos incluyen: el rápido paso de cambio en las leyes, regulaciones o guías, así como el riesgo político o del país. (p.14)

Zumma Ratings (2017) “los eventos externos son situaciones asociadas a la fuerza de la naturaleza u ocasionadas por terceros, que escapan en cuanto a su causa y origen al control de la entidad”. (P.4)

2.2.2.4 Proceso de gestión de riesgo operativo.

Errázuriz (2013) ha definido que su gestión de riesgos consiste en la identificación, evaluación, análisis, monitoreo y comunicación de riesgos críticos para cada uno de los procesos y/o áreas de mayor criticidad dentro de la organización, es decir, aquellas que se encuentren directamente ligadas con la protección y creación de valor de la Compañía. (p. 7)

Zúñiga (2013) La fase de mapeo de procesos comprende la observación de la estructura organizacional de la empresa dentro de su ámbito de operación. Se identifican los procesos críticos y los de mayor generación de valor dentro de la empresa, de manera que se encuentra a los proveedores internos en su rol de productores de inputs y los clientes internos, que reciben y procesan los inputs para generar un producto output. Identificado el proceso crítico, se realiza la labor más específica de determinar las áreas que intervienen en toda la cadena y que se denominan áreas de impacto. (p 46)

2.2.2.4.1 Identificación.

JPMorgan Chase Bank N.A. (2013) El proceso de gestión de riesgo operacional definido por la entidad posee las siguientes etapas: Para la identificación del riesgo operacional de la entidad, se consideran factores internos, como la estructura de la entidad y la naturaleza de sus actividades, y externos como cambios en el sector y avances

tecnológicos, que puedan afectar el desarrollo de los procesos. La entidad utiliza datos internos, para lo cual se ha establecido un proceso para registrar en forma sistemática los eventos de pérdida por riesgo operacional. Entre las herramientas que la entidad utiliza para identificar y evaluar sus riesgos operacionales se encuentran la auto-evaluación del riesgo operacional y el uso de indicadores. (p.2)

Gran Thornton (2017) la gestión de riesgo operacional permite su identificación, evaluación, seguimiento y control o cobertura, implicando: elaboración del manual de riesgo operacional, definición de procesos críticos ,mapeo de riesgos (determinación de riesgos inherentes, controles mitigantes y riesgo residual),diseño de planes de acción para la mitigación de riesgos, confección de indicadores para la medición de la performance del proceso de RO y retroalimentación del mapeo efectuado, registro e información de eventos de pérdida. (p.1)

2.2.2.4.2. Evaluación.

Audidores Internos de España PwC (2013), La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Una condición previa a la evaluación de riesgo es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. Definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dicho objetivo. Asimismo, la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, provocar que el control interno no resulte efectivo. (p.4)

ALD (2018) Antilavado de dinero una vez identificado el riesgo operativo, la entidad deberá evaluar su vulnerabilidad ante tales riesgos, para poder así comprender mejor su perfil de riesgo y determinar con mayor precisión qué recursos necesitará para la gestión del mismo. Para esto la entidad puede evaluar sus riesgos de diversas maneras: Auto-evaluación o evaluación del riesgo: La entidad comprueba la vulnerabilidad de sus operaciones y actividades ante el riesgo operativo. Este proceso es interno y a menudo conlleva la utilización de una lista de control o de grupos de trabajo para identificar los puntos fuertes y débiles del entorno de riesgo operativo. (p. 7)

2.2.2.4.3. Control.

Gestión de Riesgo (2014) Los objetivos del procedimiento de control de los riesgos son los siguientes: establecer y evaluar las medidas de control requeridas para administrar los riesgos, establecer el nivel de riesgo residual al cual está expuesto el proceso y macro proceso, identificar opciones para tratar los riesgos de acuerdo con nivel de riesgo residual obtenido, Realizar la evaluación de dichas opciones, preparar los planes de mitigación/ tratamiento de riesgos y su implementación (p.7)

2.2.2.4.4. Monitoreo.

Saro (2013) El Sistema de Administración de riesgos operacionales define qué es el proceso de seguimiento efectivo para facilitar la detección y corrección de las deficiencias del Dicho seguimiento debe tener una periodicidad mínima trimestral y se realiza por medio de indicadores que evidencian los potenciales eventos de riesgo operativo, asegurando que los controles implementados funcionen de forma oportuna y eficiente. (p. 15)

Gestión íntegra de Riesgo (2015) Concluidas las etapas de identificación y evaluación de los riesgos operativos que afectan a cada uno de los procesos, como también de los controles implementados para mitigarlos, es necesario analizar los resultados obtenidos con el objeto de identificar posibilidades de mejora en el control interno de la entidad, rediseño o mejora de controles existentes, propuestas de implementación de nuevos controles. (p. 9)

2.3. Definición de Términos

Actividades de control: Se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización. (Ernst & Young, 2012, p.01)

COSO: es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control, no es sólo normas, procedimientos y formas involucra gente Aplicado en la definición de la estrategia y aplicado a través de la organización en cada nivel y unidad. Para el fortalecimiento de los sistemas de control interno, nos hemos involucrado en algunas implementaciones de modelos de riesgos para la prevención del lavado de dinero, hemos re-enfocado metodología de trabajo de riesgos operacional, en especial en materia de prevención de fraude y estamos implementando algunas soluciones automatizadas para monitoreo de riesgos y control. (Bismark, 2016, p. 2)

Control de gestión: Es un instrumento básico para la conducción de empresas que provee a la alta dirección de un sistema de información integrado, cuyo diagnóstico y recomendaciones facilitan y optimizan el proceso de toma de decisiones. (Vicente 2008, p, 07)

Costo – Beneficio: es una técnica formal adaptada y clara, sistemática y de decisiones racionales, aplicada en especial cuando se enfrentan con las alternativas complejas o de tiempos inciertos. (Para Snell, 2011, p.1)

Confiabilidad operacional. - Se define como una cadena de técnicas de mejora continua, que introducen métodos de análisis y nuevas tecnologías; con el propósito de perfeccionar el servicio, planeación, ejecución y control de la producción de bienes o servicios. La confiabilidad operacional busca evitar en el sistema integral, el cual está compuesto por personas, procesos y activos para el cumplimiento de funciones dentro de un contexto operacional específico. (Espinosa, 2011, p.7).

Control gerencial. - El control se refiere a los mecanismos utilizados para garantizar que conductas y desempeño se cumplan con las reglas y procedimientos de una empresa. El término Control tiene una connotación negativa para la mayoría de las personas, pues se le asocia con restricción, imposición, delimitación, vigilancia o manipulación. El control es función de todos los administradores, desde el presidente de una compañía hasta los supervisores. Algunos administradores, particularmente de niveles inferiores, olvidan que la responsabilidad primordial sobre el ejercicio del control recae por igual en todos los administradores encargados de la ejecución de planes. (Zúñiga, 2012, p.9)

Desarrollo Organizacional: El desarrollo organizacional trata el análisis completo de la empresa, de sus departamentos, sus productos y servicios, sus procesos de fabricación y de formulación de los servicios, su infraestructura y sus recursos, tanto personales y financieros para hacer frente a las necesidades de los negocios de la empresa, tanto en el presente como en el futuro. (Álvarez, 2011, p. 01).

Estrategias: Son los medios por los cuales se logran los objetivos a largo plazo. Son acciones potenciadas que requieren de decisiones por parte de los altos directivos de grandes cantidades de recursos de la empresa. Afectan la prosperidad a largo plazo de la organización, y por lo general durante un mínimo de cinco años, por eso se deben de orientar hacia el futuro. Tienen consecuencias multifuncionales o multidivisionales y requieren que la empresa considere los factores, tanto externos como internos a los que se enfrenta. (Fred, 2008, p.13).

Equilibrio económico: Es una situación que se produce cuando, en el mercado, la oferta es igual a la demanda. Dice también que el estado no debe intervenir en la economía salvo para garantizar la existencia de mercado. (Mercedes 2014 p1).

Fraude interno. - También llamado fraude laboral, se puede definir como: ". El uso de la ocupación o empleo de uno para el enriquecimiento personal a través del mal uso deliberado o mala aplicación de los recursos o activos de la organización" En pocas palabras, este tipo de fraude se produce cuando un empleado, gerente, o ejecutivo comete fraude en contra de su empleador. Aunque los autores de fraude están adoptando cada vez más la tecnología y nuevos enfoques para conciliar y ocultar las tramas de fraude en el trabajo, las metodologías utilizadas en este tipo de fraudes generalmente se dividen en categorías claras, probadas a lo largo del tiempo. (Asnef,2011, p.s/n)

Gestión de procesos. - Es una forma de organización, diferente de la clásica organización funcional, en la que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización. La gestión de procesos aporta una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes. No hay que olvidar que los procesos los realizan personas y, por tanto, hay que tener en cuenta en todo momento las relaciones con proveedores y clientes. (Isotools, 2019, p. s/n).

Metodología de investigación: consiste entonces en un conjunto más o menos coherente y racional de técnicas y procedimientos cuyo propósito fundamental apunta a implementar procesos de recolección, clasificación y validación de datos y experiencias provenientes de la realidad, y a partir de los cuales pueda construirse el conocimiento científico.

Monitoreo. - El monitoreo es el seguimiento rutinario de la información prioritaria de un programa, su progreso, sus actividades y sus resultados. El monitoreo rastrea los insumos y productos a través de un sistema de registro, reporte, observación y encuesta. La información es recopilada a nivel del distrito o provincia y luego es enviada a la instancia nacional para su consolidación. De esta manera se establece si el proyecto o programa está siendo ejecutado según lo planeado. La información recopilada es utilizada para tomar decisiones encaminadas a mejorar la gestión y ejecución del proyecto. (García, 2013, p.1).

Perdida financiera. - podemos decir que son posibilidades que se pueden dar en un suceso financiero que se origina por la carencia de métodos. Estas pérdidas son originadas por la actualización diaria que se les da a los pasivos de la moneda extranjera es decir diferente a la

moneda nuestra, y la misma que produce la diferenciación de su costo, en esta también se registra las pérdidas financieras generadas por la intermediación que se realizan en las instituciones financieras a través de la mesa de cambio. (Margoth, 2015, p. s/n).

Política contable. - La definición se está simplificando e indica que son principios específicos, bases de medición y prácticas; indicando que la práctica es una “forma común de actuar, la que usualmente se usa y se practica”. Una dificultad latente que se presenta es que se definen orientaciones donde se representa el deber ser en términos de la contabilidad, pero llevarlo a la práctica genera dificultades. (Bermúdez, 2017, p.3).

Procedimientos: son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades. Es común que los procedimientos crucen las fronteras departamentales. (Koontz, 2017. p. 05).

Recursos Humanos: La administración de recursos humanos se define como la planeación, organización, dirección y control de los procesos de dotación, remuneración, capacitación, evaluación del desempeño, negociación del contrato colectivo y guía de los Recursos Humanos idóneos para cada departamento, a fin de satisfacer los intereses de quienes reciben el servicio y satisfacer también, las necesidades del personal. (Rodríguez, 2011. p. 5)

Recursos: consiste en el manejo eficiente de estos medios, que pueden ser tanto tangibles como intangibles. El objetivo de la administración de recursos es que éstos permitan la satisfacción de los intereses. Las personas, el dinero, la tecnología y hasta el tiempo pueden ser

considerados, según el contexto, como recursos susceptibles de ser administrados. La correcta asignación de funciones de cada uno de estos recursos ayudará a que la operatoria de un conjunto sea más eficiente. (Pérez, p, 2013)

Recursos financieros: Los recursos financieros son los activos que tienen algún grado de liquidez. El dinero en efectivo, los créditos, los depósitos en entidades financieras, las divisas y las tenencias de acciones y bonos forman parte de los recursos financieros. Las empresas generan estos recursos a partir de diversas actividades. La venta de productos y servicios, la emisión de acciones, las rondas de capitalización, los préstamos solicitados y los subsidios son algunas de las fuentes de recursos financieros. (Pérez, 2010 p.1)

Reestructuración de la entidad: constituyen un proceso natural en la vida de las empresas. Por reestructuración debe entenderse cambio, en algunos casos, un cambio importante. Y estos cambios, ya sean abordados en un plazo largo o de forma urgente son propios de de empresas en fase de expansión o madurez. De hecho, las reestructuraciones son la esencia del aumento de productividad y de la regeneración de las empresas. (Huguet, 2012, p.1)

Seguimiento: El seguimiento es una actividad que tiene como propósito asegurar una efectividad en las acciones llevadas a cabo en un plan de implementación. En esta etapa, la información de los riesgos se recolecta, se compila y se generan reportes a partir de ella. Con esta información, diferentes métricas y eventos. Esta actividad es hecha por la persona responsable de realizar la observación y mitigación de los riesgos. Durante la fase de planificación, se definen las métricas que serán vigiladas durante la fase de seguimiento y son presentadas a los encargados de realizar el seguimiento en documentos o presentaciones (Mendoza, 2013, p. 27).

3. Conclusiones

La Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Rímac, presenta deficiencias en sus componentes del sistema de control interno aplicado, originadas por la falta de medidas destinadas a mitigar los riesgos relacionados con aspecto administrativo y de registros contables que influyen en la relevación de su información financiera.

La empresa Junta de usuarios Rímac cuenta con un manual de organización y funciones y su correspondiente reglamento de organización y funciones, pero no cuenta con políticas, procedimientos, instructivos y directivas de control interno que le permita mantener un control pormenorizado del registro de sus operaciones en concordancia de los principios de contabilidad generalmente aceptados y de las disposiciones legales vigentes, situación que no les ha permitido presentar estados financieros confiables y debidamente documentada.

Al aplicar el Coso como una herramienta para poder tener un control interno que conllevo a evaluar el control de la empresa, permitirá detectar los riesgos más latentes en las áreas críticas: detectándose deficiencias en todas sus actividades y operaciones diarias.

A pesar que la institución ha tenido un riesgo operacional por fraude por parte de varios empleados que realizo manipulación y procesos inadecuados en el sistema, no han tomado las medidas necesarias para poder implementar un mejor control dentro del sistema del área de cobranza.

4. Recomendaciones

La Junta de Usuarios Rímac con finalidad de mejorar el control de sus operaciones administrativas y contables debe implementar políticas, procedimientos, instructivos y directivas de control interno que permita mantener un control pormenorizado de registro de sus operaciones.

La implementación de una directiva de control interno, en la que plasmen las políticas y procedimientos para la elaboración adecuado de sus actividades y operaciones diarias.

Se desarrolle como parte de la directiva de control interno, las políticas y procedimientos que ayuden con los procesos administrativos y contables, con la finalidad detectar y corregir errores oportunamente.

Dar instrucciones que el área de contabilidad registre las operaciones contables de acuerdo al catálogo de cuentas contables establecidos en las disposiciones vigentes en concordancia de los principios de contabilidad generalmente aceptados, para permitir presentar el estado financiero confiable y debidamente documentado.

Los arqueos al área de cobranza de debe realizar de manera imprevisto, ya se ha en la semanal o en un determina mes, con el fin de verificar el movimiento diario de los billetes, moneda y cheques que circulan en su poder.

5. Aporte Científico del Investigador

La presente investigación se enfoca a la empresa Junta de Usuarios Rímac y dirigida a sus empleados, incluyendo a la alta dirección, para conocer su percepción, políticas y responder al problema de las áreas afectadas por el personal, debido que no cuenta con el control interno en la áreas que han presentado deficiencias y fraudes continuas.

Por el cual el presente trabajo tiene como objetivo la implementación de un control interno en el riesgo operativo a fin de poder integrar los planes de organización y todos los métodos, procedimientos y sistemas que funcionalmente se siguen en este tipo de empresa como forma de conocer y proteger sus recursos, la consecución de información correcta y fidedigna; el incentivo a la eficiencia, eficacia y economía de la gestión de los recursos; y la realización de las políticas institucionales en la forma más óptima posible.

6. Cronograma

Actividades	Oct.				Nov.				Dic.				En.				Producto / Resultado
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1. Problema de la Investigación																	
1.1 Descripción de la realidad problemática	X	X	X														
1.2 Planeamiento del problema						X	X										
1.2.1 problema general						X	X										
1.2.2 Problema específico						X	X										
1.3 Objetivo de la investigación							X	X									
1.3.1 Objetivo general							X	X									
1.3.2 Objetivo Especifico							X	X									
1.4 Justificación e importancia de la investigación							X	X									
2. Marco Teórico																	
2.1 Antecedentes									X	X	X						
2.1.1 Internacionales									X	X	X		X	X	X		
2.1.2 Nacionales										X	X		X	X	X		
2.2 Bases teóricas										X	X		X	X	X	X	
2.3 Definición de términos											X				X	X	
3. Conclusiones																X	
4. Recomendaciones																	
5. Aporte científico del investigador																	

6.1 Presupuesto

Partida presupuestal*	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos		1		S/. 280.00
Bienes y servicios	Fotocopias-impresión-cd-anillado	16 juegos	3.00	S/. 48.00
Útiles de escritorio	Papel bond- lapiceros	3 mll	15.00	S/. 45.00
Mobiliario y equipos	Alquiler de internet computadora	37 horas	2.00	S/. 74.00
Pasajes y viáticos	Refrigerio-pasajes	17 veces	8.00	S/. 136.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	Compra de libros	7	70.00	S/. 490.00
Servicios a terceros	Personal para encuesta	3	30.00	S/. 90.00
Otros				S/. 300.00
Total				S/. 1,463.00

* El costo de la Investigación es asumido por el investigador

7. Referencias

Libros:

Barquero, M. (2013) Manual práctico de control interno, Madrid, España. Editorial Bresca.

Estupiñan, R. (2015), *control interno y fraude: análisis de informe COSO I, II y III*, (pp.476).
Bogotá, Colombia. (3° Ed), Publicado Ecoe.

Luis F. (2014), *Riesgo Operativo: Técnica de modelación cuantitativa*, Editorial Universidad
de Medellín.

Mantilla, S. (2013) *Auditoria del control internos*, (pp.156). Bogotá, Colombia. (3° Ed),
Publicado Ecoe.

Meléndez, J (2016), *Control Interno*, (1° Ed) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
Jr. Tumbes 241, Chimbote, Ancash – Perú Editado

Rodríguez Valencia Joaquín (2010) *Control Interno: un efectivo sistema para la empresa*,
(pp.248), Madrid España, (2°Ed), Editorial Trillas.

Santillana González Juan Ramón (2015) *sistemas de control interno*, (3° Ed), Madrid España,
Editorial. Pearson.

Revistas:

Alonso, F (2010), *Riesgo operativo*, Veritas, colegio de contadores público de México, (pp.16)

Calderón, R. (2015), *Rol de Comité de Auditoria*, Revista Contaduría Pública-México, (pp.42).

Deutsche G, (2014), *Marco Conceptual del Control Interno*, Programa Buen Gobierno y Reforma del Estado La Contraloría General de la República del Perú, (pp.54).

García, A (2013), *Resumen de informe de Gestión de riesgo operacional*, Credinka (pp.06).

Martínez, V. (2014): *Buenas prácticas de auditoría y control interno en las organizaciones*, Portafolio de Noticias de economía y negocios en Colombia.

Martínez, F (2014), *El riesgo operacional y su impacto en los resultados de gestión de las empresas financieras de la ciudad de Piura*, revista Uladech. (pp. 109)

Mejía R. (2011), *El riesgo y la historia empresarial antioqueña*, Tres casos de estudio, Medellín, Editorial Universidad EAFIT, (pp. 50).

Ortiz, J (2018), *Riesgo operacional en Administración de Empresas*, Emprende Pyme, (pp. 28).

Ramírez, J (2015), *Manual de sistema de administración de riesgo operativo*, Icitex, (pp. 40).

Peña, M.(2016), *Auditoria del control interno*, Editorial Revista Digital.

Rodríguez I (2014), *riesgo operativo*, Auditool, Red Global de conocimiento en Auditoría y Control interno, (pp. 32).

Serrano, P (2017), *Control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable*, (Vol. 39) (pp. 30).

Zusammenarbeit H, (2017), *Las 8 fases para implementar un sistema de Control Interno*, Isotools Excellence, (pp. 75).

Tesis

Carbajal y Ortiz (2015), *Implementación del control interno en el área de facturación y cobranza*, Tesis de Posgrado, en la Universidad de Guayaquil- Ecuador.

Cárdenas (2015), *El sistema de control interno en el ciclo de cuentas por cobrar*, tesis de pregrado, de la Universidad Nuestra Señora de La Paz- Bolivia.

Cabrejos (2015), *El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy*, tesis de Posgrado en la Universidad Pontificia Católica del Perú - Lima – Perú.

Meneses (2015), *Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú*”, tesis de posgrado, en la Universidad de San Martín de Porres – Lima – Perú.

Morán (2012), *Gestión de riesgo financiera y rentabilidad en empresas de servicios a pozos del sector petrolero*. Tesis posgrado. Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.

Muñoz (2014), *Diseño de sistema de administración de riesgo operacional y análisis de metodologías de estimación de capital regulatorio*, Tesis posgrado, de la Universidad del Bío bío – Chile.

Ortiz (2015), *La implementación del control interno de inventarios para el sector droguista de acuerdo con las normas internacionales de auditoria*, Tesis de posgrado, en la Universidad Militar Nueva Granada Bogotá - Colombia.

Pérez (2015), *El control interno y su impacto en la gestión financiera de las mypes de servicios turísticos en lima metropolitana*”, tesis de pregrado, en la Universidad de San Martín de Porres – Lima – Perú.

Quiñonez (2015), *Control interno y gestión de inventarios en la ferretería ferrher en la parroquia luz de américa*, Tesis de pregrado, en la Universidad regional autónoma de los Andes Santo Domingo – Ecuador.

Reyes (2013), *Modelo de riesgo operacional en la empresa, instituto politécnico nacional*, Tesis posgrado, en la Universidad Nacional – México.

Sarango (2015), *Diseño de una metodología para su identificación y propuesta de planes de acción en cooperativas de ahorro y crédito no reguladas, miembros de una organización representativa*, Tesis de Posgrado, en la Universidad Andina Simón Bolívar - Ecuador.

Sosa y García (2015), *El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C*, tesis de pregrado, en la Universidad Autónoma del Perú
Lima – Perú.

Sulca y Ramírez (2016), *Implementación de un sistema de control interno operativo*, Tesis de pregrado Ubicada Trujillo – Perú.

Apéndice: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Justificación
¿En qué medida el control interno minimiza el riesgo operativo en la empresa junta de usuarios Rímac del año 2018?	Determinar como el control interno mediante métodos y procedimientos minimiza el riesgo operativo en la empresa junta de usuarios Rímac en el 2018.	Justificación teórica. Estamos investigando el control de interno en el riesgo operativo en la empresa Junta de usuarios Rímac, para controlar las áreas internas y externas, que han tenido falencias en su eficacia en apoyo para la gestión de la empresa en sus diversas instancias “la planificación estratégica, la Implementación y control de procesos ayudara a poder identifican, controlar, monitorear, el riesgo operativo y poder realizar la toma de decisiones correspondientes”.
¿En qué medida la información dada por el control interno influye en los procesos contables en la empresa junta de usuarios Rímac en el año 2018?	Determinar como, la evaluación realizada por el control interno influye en las actividades económicas en la empresa junta de usuarios Ríma en el año 2018.	Justificación Practica. La investigación respecto al control interno en el riesgo operativo, conlleva a conocer a la gerencia administrativa, de aplicar los procesos adecuados de control interno para poder realizar sus actividades y operaciones en la empresa, así mismo ayudar y poder realizar estrategias claras en las áreas que cuentan con problemas, siendo como principal actividad económica servicio de uso de agua de regadío siendo administrada por ingreso de efectivo, la implementación de control interno se solucionara problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, así mismo no cuentan con una buena organización de los directivos, reglamentos.
¿De qué manera determina la evaluación realizada por el control interno influye en las actividades económicas en la empresa junta de usuarios Ríma en el año 2018?	Determinar como, la evaluación realizada por el control interno influye en las actividades económicas en la empresa junta de usuarios Ríma en el año 2018.	Justificación Metodológica. Para realizar esta investigación y determinar cuáles son los factores que afecta al riesgo operativo mediante el control interno en la empresa Junta de Usuarios del Sector Hidraulico Rimac, se basó en la utilización de la metodología de la investigación científica, por ende se realizaron las encuestas en las áreas que se encuentran laborando en la empresa junta de usuarios Rímac, con el objetivo de medir y evaluar el control interno así poder tener la confiabilidad en la información financiera, para que la gerencia obtén de tomar las decisiones adecuadas para poder cumplir con la metas y objetivos, cuyos necesitan ser establecido aplicados mediante normas, políticas, reglamentos y métodos que ayuden al optimo manejo de la organización.