



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PROCESOS DE CONTROL DE LA RECAUDACIÓN Y EGRESO

DE EFECTIVO EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA

AGENCIA JULIACA DEL BANCO DE CRÉDITO

DEL PERÚ - 2023

PRESENTADO POR

BACH. EMERSON JUVENAL FLORES SUMINA

ASESOR

DR. TEOFILO LAURACIO TICONA

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE

CONTADOR PÚBLICO

MOQUEGUA – PERÚ

2024



Universidad José Carlos Mariátegui

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, certifica que el trabajo de investigación (___) / Tesis (___) / Trabajo de suficiencia profesional (___x___) / Trabajo académico (___), titulado “**PROCESOS DE CONTROL DE LA RECAUDACIÓN Y EGRESO DE EFECTIVO EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA AGENCIA JULIACA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ - 2023**” presentado por el(la) Bachiller **EMERSON JUVENAL FLORES SUMINA** para obtener el grado académico (___) o Título profesional (___x___) o Título de segunda especialidad (___) de: **CONTADOR PÚBLICO**, y asesorado por el(la) **DR. TEOFILO LAURACIO TICONA**, designado como asesor con RESOLUCIÓN DE DECANATO N°2268- 2024-FCJEP-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de suficiencia profesional	Porcentaje de similitud
Contabilidad	Emerson Juvenal Flores Sumina	“PROCESOS DE CONTROL DE LA RECAUDACIÓN Y EGRESO DE EFECTIVO EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA AGENCIA JULIACA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ - 2023”	31 % (08 de noviembre de 2024)

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del **31 %**, que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado de similitud con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 08 de noviembre de 2024



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
FACULTAD DE CIENCIAS


Dr. JUAN UBALDO JIMENEZ CASTILLA
Jefe de la Unidad de Investigación

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
PORTADA	I
PÁGINA DE JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE DE CONTENIDOS	V
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES DEL TEMA	11
1.1 Antecedentes	11
1.2 Descripción de cómo es y qué tipo de servicio otorga la organización, empresa o institución en la que desarrolla la experiencia profesional.	13
1.3 Contexto socioeconómico, descripción del área de la institución, recurso etc.	14
1.4 Descripción de la experiencia.	16
1.5 Explicación del cargo, funciones ejecutadas.....	16
1.6 Propósito del puesto (objetivos y retos)	18
1.7 Producto o proceso que será objeto del informe.	18
1.8 Resultados concretos que ha alcanzado en este periodo de tiempo.	18
CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN	20
2.1 Explicación del papel que jugaron la teoría y la práctica en el desempeño laboral en la situación objeto del informe, como se integraron ambas para resolver problemas.	20

2.2 Descripción de las acciones, metodología y procedimiento a los que se recurrió para resolver la situación profesional objeto del informe.	25
CAPÍTULO III APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS	32
3.1 Aportes utilizando los conocimientos o bases teóricas adquiridos durante la carrera.....	32
3.2 Desarrollo de experiencias.	34
CONCLUSIONES.....	36
RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXOS	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama del banco de crédito del Perú.....	15
Figura 2 Diagrama de estructura de la Agencia Juliaca.....	17

RESUMEN

El presente informe de investigación descriptiva tiene como objetivo fundamental dar a conocer los procesos de control de recaudación y egreso de efectivo en el área de operaciones de la agencia Juliaca del Banco de Crédito del Perú, dentro de las investigaciones aplicadas de nivel descriptivo, de diseño transversal y de revisión de las normas, reportes digitales, análisis y aplicación de procedimientos se describe sus procesos y aplicaciones prácticas de control interno, en los que participan el área de control operativo 2022, los que están compuesto por gerentes, analistas de área y supervisores de agencia y promotores de servicios. Resultados. – Bajo la normativa de instituciones como la Superintendencia de Banca, seguros y AFP's, BCRP; INDECOPI. Y concluyendo en que a través del análisis y revisión del informe, se distingue que el proceso de control en el área de operaciones del banco de crédito del Perú, se ha plasmado y evidenciado que se logró mitigar en gran medida los errores operativos más recurrentes, dentro de ellos el más delicado y a la vez susceptible, el cual son las diferencia de caja o pérdidas de efectivo, por consiguiente, el análisis del proceso de control de la recaudación y egreso de efectivo, tuvo un enfoque que es uno de los principales motivos del presente informe. Dentro de los cuales, la normatividad y auditoria llevada a cabo en el 2023, de manera continua, tuvieron resultados relativamente con alguna mejora y que es una vía sostenible para superar el problema detallado.

Palabras clave: Proceso, control, recaudación, egreso y efectivo

ABSTRACT

The main objective of this descriptive research report is to show the control processes of cash collection and cash outflow in the operations area of the Juliaca agency of Banco de Credito del Peru, within the applied research of descriptive level, cross-sectional design and review of standards, digital reports, analysis and application of procedures describes its processes and practical applications of internal control, involving the area of operational control 2022, which are composed of managers, area analysts and supervisors of agency and service promoters. Results. - Under the regulations of institutions such as the Superintendence of Banking, Insurance and AFP's, BCRP; INDECOPI. And concluding in that through the analysis and review of the report, it is distinguished that the control process in the operations area of the Banco de Crédito del Perú, has been reflected and evidenced that it was possible to mitigate to a great extent the most recurrent operational errors, within them the most delicate and at the same time susceptible, which are the cash differences or cash losses, therefore, the analysis of the control process of cash collection and cash outflow, had a focus that is one of the main reasons for this report. Within which, the normativity and audit carried out in 2023, continuously, had results relatively with some improvement and which is a sustainable way to overcome the detailed problem.

Key words: Process, control, collection, expenditure and cash.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de suficiencia Profesional titulada Procesos de control de la recaudación y egresos de efectivo del área operativa de la agencia Juliaca del Banco de crédito del Perú-2023, tiene como propósito la descripción detallada de la problemática, teorías existentes en el tema, que se plasman en el informe. El Banco de Crédito del Perú es una de las instituciones bancarias más sólidas y representativas del Perú tiene una moderna infraestructura de edificaciones, de aulas, laboratorios, campos deportivos, auditorio, salas de usos múltiples, piscina, así mismo cuenta con equipos y herramientas y otros considerados como activos fijos depreciables y materiales, suministros, herramientas, equipos no depreciables, todo la infraestructura y bienes del activo fijo son indispensables para la formación educativa de calidad en el nivel primarios y secundario de los estudiantes, sin embargo, la gestión del control de inventarios de bienes del activo fijos depreciables y no depreciables muestra deficiencias importantes, donde los colaboradores muestran poca preocupación por el cuidado, el cumplimiento de con normas internas de control que permita el ingreso oportuno, registro, codificación, mantenimiento, control permanente de inventarios físicos, así como las bajas de los bienes obsoletos o deteriorados, por lo mismo no se mantiene una información objetiva y real.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DEL TEMA

1.1 Antecedentes

Cuenta la historia que hace más de 100 años, todo comenzó cuando un grupo de comerciantes italianos se reunieron en los altos del Portal de Escribanos para aprobar el proyecto del Banco Italiano, un 12 de noviembre de 1888. Sin imaginar, lo que vendría después de aprobar los trámites correspondientes. Aquel, martes 9 de abril de 1889, abrió por primera vez la oficina del Banco Italiano en aquella calle Mantas muy cerca de la Plaza de Armas en Lima- Perú. Al tener tanta acogida, el 12 de abril de 1929 se inaugura un nuevo edificio ubicado en la esquina de Lampa y Ucayali. Sin embargo, el gran momento se veía venir y es así como en 1941, se cambió de denominación y paso de “Banco Italiano” a “Banco de Crédito del Perú-BCP”, a cargo de la familia Romero, quienes eran propietarias de varias haciendas. Entre 1956 y 1968, se produjo la mayor expansión y se registraron las más importantes modificaciones en el ámbito financiero, utilizando ventajas tecnológicas en dicho proceso. A inicios de los 70, específicamente en 1974, el BCP fue el primer banco Latinoamericano en brindar un servicio interconectado y rápido a través del Teleproceso. El 30 de marzo de 1979, el Directorio del Banco acordó confiar la presidencia a Dionisio Romero Seminario. Entre 1980 y 1985, empezó la expansión con la red de oficinas. Luego de tres años, se instalan los primeros cajeros automáticos. En 1993, se implementó el sistema de tele crédito, y años después se adquiere el Banco Popular de Bolivia. Actualmente, se cuenta con más de 500 cajeros automáticos en todo el Perú, siendo la red más grande del país.

El presidente del directorio, quien fue el creador de todo lo que sería ahora el BCP, principal fundador, pensaba en establecer un buen sistema, cumplir con las expectativas de los clientes, en un mundo que cambia constantemente y que plantea nuevos retos. La filosofía del BCP “es ser un banco cercano, preocupado en hacerles las cosas más sencillas y fáciles a sus clientes”.

El Banco de Crédito BCP opera en el Perú desde 1889 como Banco Italiano y a partir de 1941 como Banco de Crédito del Perú. El BCP es una institución sólida cuya vocación y principios la han hecho líder indiscutible del mercado peruano a lo largo de sus más de 115 años de impecable trayectoria. Desde 1995 forma parte del grupo Credicorp, uno de los conglomerados financieros más importantes de Latinoamérica, que combina los negocios bancarios del BCP y del Atlantic Security Bank con los negocios de seguros de Pacífico Peruano Suiza, la empresa más grande del Perú en su rubro. Las acciones de Credicorp están inscritas en la Bolsa de Valores de Nueva York, lo que le permite acceder con facilidad a los mercados de capitales internacionales.

El Banco de Crédito de Bolivia S.A. es una empresa 100% subsidiaria del Banco de Crédito BCP. Se iniciaron sus operaciones en el mercado boliviano en 1994 después de que adquirió el Banco Popular, institución que se ubicaba en el puesto número trece del sistema financiero nacional.

Esta primera apuesta por Bolivia fue muy exitosa, lo que alentó a seguir invirtiendo en el país, adquiriendo en 1998 el Banco de La Paz y un año más tarde la cartera del Banco Boliviano Americano. Con estas compras, y en base al empuje del excelente equipo de profesionales, se fue ganando la preferencia y confianza de nuestros clientes hasta ubicarnos entre los principales bancos del país.

En el año 2000, comenzó un proceso de renovación tecnológica sin precedentes con el fin de sentar las bases necesarias para otorgar a los clientes el mejor servicio de la banca boliviana. Se trajo la más moderna tecnología bancaria disponible, se interconectó sistemas informáticos con los del Banco de Crédito BCP en Perú se introdujo el Servimatic, el innovador sistema de filas virtuales, que revolucionó el concepto de atención al cliente no sólo en la banca sino también en otras industrias del país.

Se desarrolló modernos canales electrónicos como la Banca por Teléfono y la Banca por Internet para llevar al Banco a cualquier lugar del mundo donde nuestros clientes estén.

Asimismo, se invirtió más de dos millones de dólares para ampliar la red de canales de atención al público, consolidándola como la más grande del país con 45 oficinas y 125 cajeros automáticos a nivel nacional.

En la actualidad, los esfuerzos han hecho del Banco de Crédito de Bolivia S.A. una institución moderna, innovadora y con excelente calidad de atención. Cuentan con la cartera más sana y con una de las mayores coberturas del sistema, lo que aunado al sólido respaldo internacional del BCP, los pone en las mejores condiciones para seguir avanzando hacia el liderazgo indiscutible del sistema financiero nacional.

La apuesta del Banco de Crédito por Bolivia es definitiva y por ello han renovado nuestra imagen institucional, haciéndola más moderna y cercana. El nuevo logotipo es el símbolo de que ponen un sólido respaldo internacional al servicio del país, con el compromiso de otorgar a sus clientes una experiencia bancaria simple y eficiente.

1.2 Descripción de cómo es y qué tipo de servicio otorga la organización, empresa o institución en la que desarrolla la experiencia profesional.

El banco de crédito del Perú –Perú, cuenta con más de 21 919 trabajadores esto al mes de abril del 2024, también cuenta con más de 370 agencias, entre sucursales, sedes y agencias, propiamente dichas, a nivel nacional. (según informe SUNAT- mayo 2024), por lo que desarrolla actividades en sus diferentes servicios brindados de cara al cliente, a continuación, se describe como está estructurado una sucursal que funciona como agencia en el banco.

1.2.1 Área de plataforma

- Servicio que brinda durante 9 horas de 08:00 am a 1.00 pm
- Funcionan 04 módulos
- 08 asesores

- 01 supervisor de asesores.

1.2.2 Área de operaciones:

- Servicio que brinda durante 9 horas de 09:00 am a 6:00 pm
- Funcionan 12 ventanillas
- 14 promotores de servicio, 02 auxiliares de agencia y de recuento de efectivo y 02 supervisores de operaciones.

1.2.3 Gerencia de agencia

- Servicio que brinda desde las 09:00 am a 06:00 pm
- Funciona en una oficina.
- A cargo de un gerente de agencia.

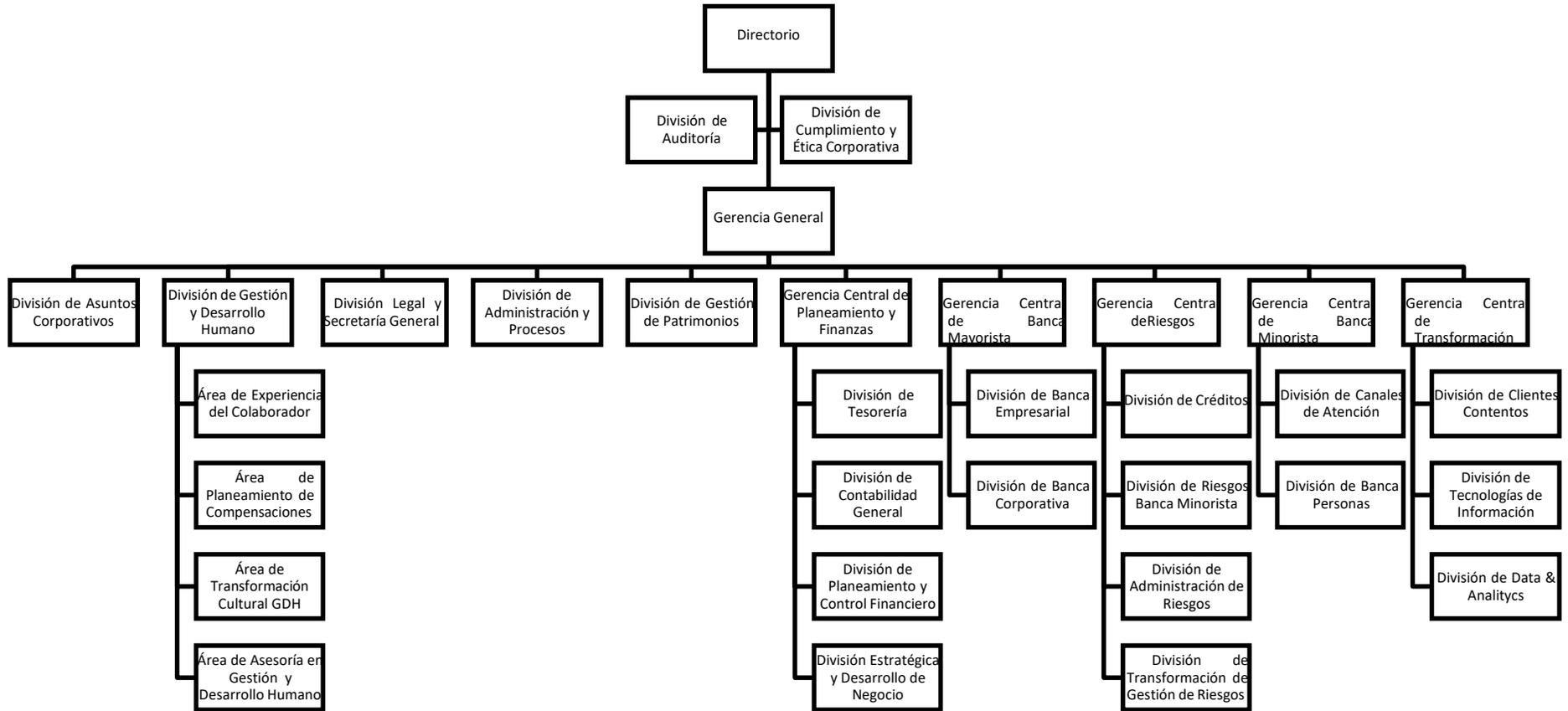
1.2.4 Área PYME y Banca negocios.

- Servicio que brinda desde las 9:00 am a las 6:00 pm
- Funciona en 05 módulos, de los cuales 03 asignados para el área de plataforma y 02 para el área de Banca negocios.
- A cargo de 03 funcionarios PYME, 01 funcionario de negocios y asistente de negocios.

1.3 Contexto socioeconómico, descripción del área de la institución, recurso etc.

Para el funcionamiento de sus actividades la agencia recibe recursos financieros directamente del área de tesorería o recursos financieros del mismo banco, que es asignado por cada región y distribuida por agencia y de igual forma caso de remuneraciones, de trabajadores, gastos operativos, refacciones y cualquier gasto que se incurra dentro de cada agencia es autofinanciado por el mismo banco

Figura 1
Organigrama del banco de crédito del Perú.



Nota: Información obtenida del (BCP, 2024)

1.4 Descripción de la experiencia.

Como en toda entidad la estructura del banco de crédito del Perú, se basa en su organización debidamente jerarquizada en cada área y el caso puntual, de los procesos de control de la recaudación y egreso de efectivo de la agencia Juliaca, tiene a su cargo esta tarea para llevar a cabo el cometido de atención de sus usuarios, respecto a la necesidad de la intermediación monetaria, para cubrir los requerimientos de ingreso y egreso de efectivo y como es que este proceso está bajo el control de normas y procedimientos que mantienen y mejoran el desempeño de estas funciones. Para tal cometido como lo es el control de la actividad, está a cargo de los siguientes puestos dentro de la institución:

- Gerente regional.
- Asistente regional (control operativo).
- Gerente de agencia.
- Analista de área (control operativo)
- Auditoría externa.

El suscrito como personal de supervisión de operaciones a cargo de todos los procesos de control directos en la agencia y quien se encarga de hacer efecto los reportes e informes para las áreas que los requieran.

1.5 Explicación del cargo, funciones ejecutadas.

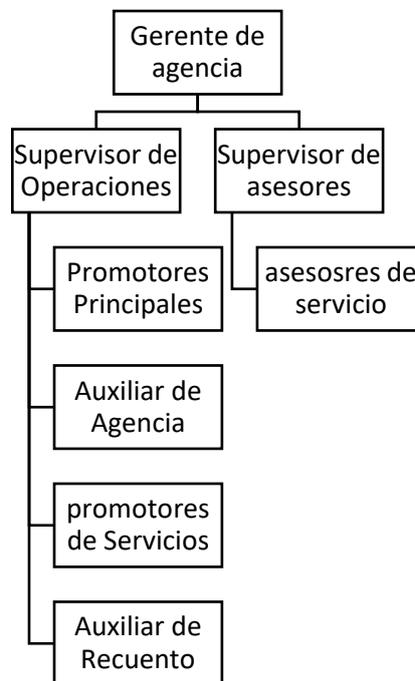
La estructura orgánica de la Agencia Juliaca, se visualiza en la figura 1, que está compuesto por el gerente de agencia, quien es el responsable legal de la agencia y está a cargo de la misma, tanto de colaboradores como de clientes durante el horario de ingreso de personal e ingreso de clientes hasta el cierre de agencia. El gerente de agencia es designado por la gerencia Regional, encargados de velar por un determinado número de agencias según zona o región, en este caso la agencia Juliaca forma parte de la región Sur 3 perteneciente al Área de Provincias²; según estructura del mismo Banco y cuyas agencias pertenecen a la División de canales de atención.

En la segunda línea se encuentran los supervisores de agencia, en el caso puntual de la agencia Juliaca están a cargo del área de operaciones hasta 02

supervisores de Operaciones, quienes están a cargo del manejo de personal de ventanilla y personal adherido al cumplimiento del control de operaciones como lo son los auxiliares de agencia y recuento, velando por el cumplimiento estricto de los procedimientos de control de ingreso y egreso de efectivo, según normativa interna vigente. Esta también el supervisor de asesores, en caso de ambos tipos de supervisores son asignados por la gerencia de Agencia, según desempeño y meritocracia.

En tercera línea están ubicados los promotores principales y de servicios, quienes están encargados de la atención directa de clientes, son encargados de hacer efectivo todas las operaciones de depósitos, pagos y retiros en moneda nacional y en moneda extranjera en general de toda empresa a nivel nacional, que tenga algún convenio con el banco o sean clientes directos, como son las empresas con personería Jurídica, personas naturales o usuarios que deseen hacer uso del canal de ventanilla del Banco.

Figura 2
Diagrama de estructura de la Agencia Juliaca



Nota: Información obtenida del (BCP, 2024)

1.6 Propósito del puesto (objetivos y retos)

Los objetivos específicos del presente informe son los siguientes:

- a. Describir los procesos de control y verificación estricta de la recaudación y egreso de efectivo de la agencia Juliaca en el 2023
- b. Describir la consolidación de los resultados a través de reportes oportunos diarios.
- c. Describir los procedimientos llevados a cabo para el debido tratamiento de los billetes que se recaudan en el día, como parte de las funciones del área.
- d. Determinar las posibles falencias y mejoras dentro del proceso de control de la recaudación y egreso de efectivo.

1.7 Producto o proceso que será objeto del informe.

El banco de crédito del Perú está sujeto a aplicar su normativa interna, lo establecido por la SUPERINTENDENCIA DE BANCO Y SEGUROS y AFP's y el BCRP, este último, en materia específica de la intermediación monetaria que abarca todo el sector financiero del país, para el debido proceso de control de la recaudación y egreso de efectivo y el que debe ser implementado por el área control operativo de mismo Banco, quienes tienen la responsabilidad de velar el correcto funcionamiento de las áreas involucradas como lo es ventanilla, ya que es considerada el primer contacto con el cliente y por ende la consolidación de resultados por las actividades específicas propias de la recaudación de efectivo, para que sea revisadas oportunamente para la toma de decisión a corto, mediano y largo plazo.

1.8 Resultados concretos que ha alcanzado en este periodo de tiempo.

De los resultados podemos concluir que

- Evitar incurrir en errores operativos que generen pérdidas económicas para el banco,
- Reportes oportunos diarios que facilitan el control de áreas involucradas o gerencias que necesiten hacer cualquier tipo de evaluación y futuras tomas de decisiones.

- Debido al control riguroso de este ámbito del banco, la detección oportuna de fallas en el sistema, cuyo reporte es oportuno y resuelto con antelación.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN

2.1 Explicación del papel que jugaron la teoría y la práctica en el desempeño laboral en la situación objeto del informe, como se integraron ambas para resolver problemas.

De acuerdo a lo descrito en el presente informe, tanto el ámbito teórico como el práctico, fueron fundamentales para el desarrollo óptimo de los objetivos laborales. En adelante se explicará cómo es que se integran la teoría con la práctica para la resolución de problemas y la optimización del desarrollo profesional.

Como parte del sistema financiero peruano, y dado que su actividad principal es la intermediación financiera, el BCP se rige bajo las leyes de la República del Perú y está sujeto a la regulación de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) respecto al tipo de actividades que puede desarrollar, el ámbito geográfico en el que puede operar, los requerimientos mínimos de capitalización y provisiones, los límites de exposición, los requerimientos de información que deben ser proporcionados, los mecanismos para un efectivo control interno y la administración de riesgos, entre otros. (Robles et al., 2014)

Además, entre otras reglamentaciones pertinentes a su actividad, el BCP cumple con las leyes y normas del régimen laboral de la actividad privada, que abarcan aspectos de contratación y beneficios laborales, así como normas sobre seguridad y salud en el trabajo. De igual manera, el BCP está sujeto a la Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud (Ley 26790, 1997), al otorgar servicios de salud a sus colaboradores a través de la Entidad Prestadora de Salud (EPS-Pacífico) y ESSALUD. Asimismo, el Banco, conforme a ley, brinda a sus

colaboradores la opción de afiliarse al Sistema Nacional de Pensiones-ONP (Decreto Ley N° 19990, 1973) o al Sistema Privado de Pensiones-AFP (Decreto Ley 25897, 1992).

Por último, el BCP se rige bajo la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros (Ley N° 28587, 2005) y su Reglamento (Res. SBS N° 1765-2005), a fin de mejorar el acceso a la información sobre servicios financieros de los usuarios y el público en general. Ello les permitirá tomar decisiones informadas con relación a las operaciones y servicios de las empresas que desean contratar o utilizar.

“Asegurar registros contables exactos y confiables. La existencia de buenos registros resulta esencial. Sin registros confiables, los administradores no sabrían qué parte de la empresa es rentable y cuál necesita mejoría” (Hongren, 2012) citado por (Victoria, 2018)

Se entiende por el párrafo anterior que los registros transparentes y confiables, en el ámbito contable, así como en cualquier ámbito empresarial, es de suma importancia para una visión panorámica más confiable para mejoras de la misma entidad y ver cómo va la rentabilidad de la empresa.

Méndez (1990), en su tesis, “*Evaluación de sistemas de control por las empresas privadas del Estado Falcón*” nos dice que “El objetivo y fundamento de este trabajo es estudiar la evaluación de sistemas de control por las empresas privadas del Estado de falcón, a fin de conocer la organización y ejecución del proceso de dirección de la misma”; en dicho estudio se llegó a la conclusión de dar a conocer la situación en materia de evaluación y control implantado por las empresas comerciales del Estado Falcón.

Liza (2003), en su tesis, “*Diseño de un Sistema de Control interno para la Empresa Nuevo California de la ciudad de Trujillo*” Realizada en la UPAO de la Escuela de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas del año 2003 con el tema cuyas conclusiones después de aplicar el Sistema de Control diseñado son las siguientes: Al Diseñar un Sistema de Control Interno apropiado a la empresa, fortalecerá su gestión administrativa y operativa, determinando objetivos básicos para llevar a cabo acciones en bienestar de la institución; así mismo, preverá que

no se cometan actos ilegales, verificará que los funcionarios cumplan con sus responsabilidades, evaluará permanentemente al chofer y cobrador, supervisará horarios y rutas de sus trabajadores y controlará el cobro de pasajes e ingresos totales habidos.

Uno de los primeros trabajos revisados es el de Noya (2007), autor de la investigación “El control interno en la gestión financiera de una empresa comercializadora de Gas licuado de petróleo”, hace mención que “El problema es la falta de orden, tanto contable como administrativo; sobre todo en las políticas, normas y procesos administrativos, porque no están bien definidos o porque no existe un manual de control interno”.

Schmitt (2007), autor de la investigación “Auditoría de sistemas y su incidencia en la labor del Control Interno en las empresas por departamentos en Lima Metropolitana”, cuya finalidad es que; “Las empresas medianas y grandes cuenten con adecuados sistemas de auditoría que brinden información e instrumentos al Control Interno para poder tomar medidas correctivas y así poder reducir los errores y las pérdidas en la empresa”.

File de seguridad: estructurado según normativa interna del banco, donde se da a conocer el proceso por el cual cada colaborador inmiscuido en el área de operaciones de cada agencia, cumple una función bajo norma, proceso que coadyuva notablemente a la mitigación del riesgo operativo:

Tiempos de espera para la apertura de medios de custodia, donde se resguarda efectivo y valorados, esto con la finalidad de mitigar cualquier tipo de vulneración de ambos componentes.

La debida inducción de colaboradores respecto al proceso de recaudación de efectivo, durante el día y el debido manejo de la documentación necesaria para el cometido del desempeño óptimo de sus tareas.

En la red de Agencias, específicamente en la agencia Juliaca:

- Los encargados de agencia-área operativa

- Recontará los fajos de billetes que ingresen a la bóveda o caja fuerte, adicionalmente verificará el monto entregado por el Promotor de Servicio, así como la denominación y monto.
- Será responsable del ingreso a bóveda de las monedas.
- Será responsable de realizar los arqueos de ventanillas, todos los días por cada turno durante la jornada de atención.
- Será responsable de realizar los arqueos de loncheras todos los días.
- Auxiliar de recuento.
 - Recontará y/o preparará los fajos de billetes o monedas recibidos de la ventanilla.
- Promotor de Servicio (PdS.):
 - Recontará, verificará la autenticidad y monto de todo el efectivo que ingrese a su caja durante la atención al público, esta revisión la realizará a través de las maquinas recortadoras instaladas en las ventanillas.
 - Será responsable de recibir y recontar las monedas que entreguen los clientes. Deben recontarlas y guardarlas.
 - El dinero que reciba tanto monedas como billetes deberá entregarlo al responsable operativo para su recuento, verificación y custodia.

2.1.1 Condiciones: Tratamiento de los billetes recibidos en ventanilla

- a. El Promotor de Servicio durante la atención al público, deberá depurar y separar el efectivo apto para circular de los deteriorados, teniendo como guía el Patrón de calidad de billetes y monedas M.N y M.E con los que cuenta su agencia.
- b. El nivel de calidad del efectivo establecido para Caja deberá ser el mismo al indicado por el BCR:
- c. Los billetes clasificados en su calidad de aptos o deteriorados para su depósito en el BCRP, estarán estirados (sin lomos) ordenados por su anverso y numeración vertical.
- d. El Promotor de Servicio tendrá la responsabilidad de recontar, verificar la autenticidad, denominación y monto de los billetes que entregará para su

custodia. Adicionalmente deberá entregar el efectivo al responsable de custodia.

- e. El Promotor de Servicio, al momento de realizar la devolución de su efectivo al responsable de la bóveda o caja fuerte, deberá colocar su firma, matrícula y sello con la fecha del día en la faja correspondiente a cada denominación.
- f. La responsable custodia de efectivo. tendrá la responsabilidad de recontar y verificar el monto entregado por los Promotores de Servicio. Así mismo tendrá la responsabilidad de revisar que todos los fajos contengan la firma, matrícula y sello del Promotor de Servicio con la fecha del día.
- g. El responsable del recuento deberá colocar en señal de conformidad su firma y sello de antefirma en el reverso de cada fajo recontado.
- h. De existir uno o más billetes faltantes dentro del fajo, esta deberá ser asumida por la persona que recontó el efectivo y colocó su firma y sello de antefirma.
- i. De encontrarse uno o más billetes falsificados dentro de los fajos en el recuento en ante bóveda, así como billetes de otra denominación la responsabilidad será asumida por la persona que firmó el fajo, colocó su sello, matrícula y firma. En el caso que el fajo no contenga uno de estos datos, la responsabilidad recaerá en la persona que recontó el efectivo. De encontrarse la anomalía en el recuento en transportadora o en una agencia donde se envió remesa la responsabilidad será asumida por la persona que recontó el efectivo.
- j. Los billetes recibidos producto de una compensación o remesa por parte de la empresa transportadora o de otras agencias, deberán cumplir con el nivel de calidad exigido por el BCRP para circular en caja y abastecer los cajeros automáticos. Para ello se utilizará como guía el Patrón de calidad de billetes en M.N y M.E con los que cuenta la agencia.
- k. Independientemente del origen del efectivo recibido (otra agencia BCP o Empresa Transportadora), la agencia receptora recontará, verificará la autenticidad, denominación y monto de todo el efectivo recibido. Adicionalmente se deberá conservar la faja hasta su pase a selección.

- l. El recuento y verificación del efectivo recibido, estará a cargo siempre de por lo menos uno de los responsables del manejo de la bóveda o caja fuerte, y en todo momento deberá contar con la participación dual del Sub Gerente, jefe o Supervisor de Agencia, Promotor Principal, Promotor de Servicio, Auxiliar de recuento o Auxiliar de Agencia.
- m. Una vez recontado y verificado el efectivo, el responsable de la dualidad procederá a realizar el cambio de faja correspondiente, colocando su firma, matrícula y sello de la agencia con la fecha del día. El responsable de la bóveda o caja fuerte será el encargado de colocar su firma y sello de antefirma en el reverso de todos los fajos en señal de conformidad por el recuento y verificación del monto entregado.
- n. Este proceso de recuento y verificación del efectivo se deberá realizar en la zona de ante bóveda.
- o. Los responsables de la bóveda o caja fuerte tendrán la opción de recontar, verificar la autenticidad y cambiar la faja de los billetes el mismo día de recibida la

2.1.2 Tratamiento de las monedas recibidas en ventanilla

Las monedas que el BCRP pone en circulación, son de aceptación forzosa para el pago de toda obligación pública o privada, según la ley orgánica del BCRP, en su artículo 43.

El personal que pertenece a la División Canales de Atención, que tiene la responsabilidad del manejo de la bóveda y la atención del público en ventanilla será permanentemente capacitado para detectar monedas falsificadas.

2.2 Descripción de las acciones, metodología y procedimiento a los que se recurrió para resolver la situación profesional objeto del informe.

2.2.1 Descripción de las acciones.

En el área de operaciones de la agencia Juliaca para llevar a cabo el debido proceso de control de la recaudación y egreso de efectivo, se realizaron las acciones detalladas a continuación:

2.2.1.1 Inicio de operaciones

- Los colaboradores se agrupan para recibir inducción a cerca de cambios y alcances respecto a las nuevas normativas o procedimientos implementados por el área de control.
- Los responsables de custodia de efectivo en agencia, proceden con el inicio de operaciones entregando saldos de efectivo necesarios para la atención de clientes, a partir de la apertura de agencia.
- Promotores de servicio, reciben el efectivo entregado de los encargados de custodia de efectivo, proceden a situarse en un módulo o ventanilla.
- Promotores y supervisores de agencia proceden con el encendido de los equipos de cómputo a utilizar y las maquinas contadoras de billetes y de monedas, equipos que son utilizados durante todo el día y donde harán registro de todas las operaciones de ingreso y egreso de efectivo.
- Para la entrega de efectivo y durante cualquier operación de intercambio de efectivo interno, se realiza a través de vales y estos son registrados en el momento exacto de la operación interna mencionada. Vales a los q los supervisores de agencia tienen acceso, desde el inicio de operaciones hasta el término de los mismos.

2.2.1.2 Durante la atención de clientes.

Actividad que inicia con el ingreso de clientes para realizar depósitos, pagos y retiros de efectivo. Por tal motivo se tienen dos operaciones indispensables en las actividades del área de operaciones en la agencia Juliaca, por el cual es necesario el control normativo, dichas operaciones son las siguientes:

- **Ingreso de efectivo:** Promotores de servicio, procede con el registro del depósito o pago que implique ingresar efectivo en su caja, al momento de realizar este cometido, hace la revisión de la cantidad indicada, para registrarlo en el aplicativo que el banco maneja, luego hace también la validación de la autenticidad y cantidad de los billetes y monedas ingresadas a través de las maquinas contadoras, cumpliendo con uno de los procesos más importantes en el área. Proceso que implica no tener sobrantes o

faltantes de efectivo tanto para el cliente como para el promotor de servicio, actividad que se realiza en cada operación y esta acción puede ser supervisada de manera aleatoria en cualquier momento de la atención de los clientes para ver que se cumpla de acuerdo a la normativa vigente.

- **Egreso de efectivo:** Promotor de servicio, a solicitud del cliente, prepara el efectivo que haya recaudado en operaciones de depósito, según monto, para cumplir con el requerimiento de retiro de efectivo, operación que se registra en el aplicativo utilizado en el área y que de ser necesario también es recontado en alguna maquina contadora de billetes. En esta actividad también se cumple con el procedimiento de entrega de efectivo de acuerdo a normativa vigente.

Arqueo de caja en modulo o ventanilla, actividad que se realiza de manera aleatoria para poder cumplir con lo solicitado en normativa interna y también como medio de prevención para evitar alguna perdida de efectivo o detección de alguna operación mal efectuada por el promotor de servicio a cargo del módulo o ventanilla, actividad que realiza el supervisor de operaciones a cargo y que posteriormente lo registra en aplicativos del mismo banco, como evidencia del control ejecutado.

2.2.1.3 Cierre de agencia

Una vez que la agencia termina con la atención de clientes, se procede con realizar el cuadro de cada módulo o ventanilla para emitir sus arqueos de caja mediante un detalle impreso, donde el promotor responsable coloca su sello y firma en el documento impreso, dando fe de que la cantidad declarada es conforme, a su vez este detalle sirve para que el encargado de agencia, en este caso el supervisor de operaciones, pueda hacer el arqueo y procede con el registro de control, el detalle y saldo final de caja esta efectuado mediante el mismo aplicativo por el cual se realizan todas las operaciones del día, este cuadro también puede ser validado por algún responsable de control de agencia como lo es el asistente regional.

El supervisor de operaciones realiza, el cuadro general de todo el efectivo ingresado, validando a través de vales entregados por los promotores de servicio,

este cuadro se hace con un consolidado, el cual es un reporte final sobre las devoluciones de efectivo.

2.2.2 Caso Practico.

Enunciado.

Los clientes AAA y BBB, dos clientes dedicados a diferentes rubros comerciales o actividades económicas, asisten al banco, para realizar las dos transacciones bancarias más recurrentes que se realiza en una ventanilla.

El primero AAA, asiste para realizar un retiro de su cuenta de ahorros por un monto de 45,000.00 soles; transacción que se realiza en una ventanilla y con un promotor de servicios, por lo que el colaborador tiene que realizar el proceso de control respectivo, las validaciones y el proceso de egreso de efectivo que se realiza para este hecho.

En caso del cliente BBB, este asiste al banco a realizar un depósito de 180000.00 soles, a una cuenta corriente de empresa, para lo cual el promotor de servicios tiene que realizar el proceso de control del caso, las validaciones respectivas y la debida diligencia para recaudar dicho monto y su posterior custodia por el importe.

Cuestiones planteadas.

- Qué proceso de control se realiza bajo norma y cuál es la finalidad de estos.
- Validaciones respectivas.
- Documentos de por medio por la transacción realizada.

Proceso y solución.

Para ambos casos tanto para el cliente AAA y el cliente BBB, el banco implementó la validación biométrica para todo cliente que realiza cualquier tipo de operación, esto con la finalidad de evitar fraudes o suplantaciones al momento de que un cliente asiste a una canal a realizar una transacción bancaria. Para tal hecho puso en cada ventanilla identificadores de huella digital para que sea contrastado con información de RENIEC en tiempo real.

En el primer caso del cliente AAA, promotor de servicios luego de realizar la validación biométrica y contrastación con el documento de identidad, inicia la

operación pasando la tarjeta de débito en el PIN PAD(dispositivo electrónico utilizado para ingresar el código PIN de una tarjeta de débito o crédito durante una transacción), para luego ingresar la información del monto retirado en el aplicativo utilizado exclusivamente por un terminal financiero del banco, la información ingresada que se da en tiempo real es para que tanto cliente como banco puedan tener la información de la cuenta, de manera que el cliente pueda consultar en cualquier canal que pone a disposición el banco, como los son la banca móvil, telefónica, agentes BCP o cajeros automáticos puedan emitirle la información requerida como lo es sus 20 últimos movimientos, o el caso de extractos bancarios según sea el requerimiento, este último en canales puntuales. Después de haber hecho el retiro, colaborador de tener el suficiente efectivo, procede con llenar un formato de mayor cuantía, esto por el importe que retira, formato donde se da información relevante del monto retirado, como la procedencia del efectivo, la actividad a la cual se dedica el cliente y datos básicos como teléfonos y direcciones, toda esta información es de carácter de declaración jurada. por lo que es diligenciado en estricta confidencia y para los fines que el banco disponga por normativa vigente. Ya llenado el formulario el promotor de servicio cumple con entregar el efectivo, de no contar con dicho monto procede a solicitar el efectivo a sus compañeros previo vales de comprobación interna con la finalidad de no tener diferencias de efectivo al realizar esta transacción, de no contar con el efectivo suficiente en ventanilla, se solicita a bóveda de la agencia, esto en casos puntuales por temas de seguridad de la misma agencia.

Para el cliente BBB, se realiza también la validación biométrica y se procede con la recepción de efectivo, el promotor de efectivo procesa esta recepción a través de las maquinas contadoras de billetes ubicadas en los terminales financieros de agencia, para validar la autenticidad de cada billete, de haber algún algunos billetes presuntamente falsos, estos serán retenidos por orden del BCRP y enviados al mismo BCRP para su posterior revisión y determinación de la autenticidad de dichos billetes, por otro lado por cualquier diferencia y o posible recepción el colaborador asume dicha diferencia. de estar conforme el efectivo, colaborador procesa la transacción a través del aplicativo de uso del banco para que la información se de en tiempo real, como el depósito corresponde a la cuenta de una

empresa y por el monto, se realiza el llenado de un formulario de mayor cuantía en el cual se pide la información de la empresa como ordenante, solicitante quien deposita y de que actividad económica proviene el efectivo y por qué fin se realiza el depósito, esto último con la finalidad de tener información respecto al posible lavado de activos y que justamente se tiene el primer filtro en la recepción de efectivo de cada banco u entidad financiera destinada a este fin. Luego de haber atendido al cliente y comprobar que todo está conforme, colaborador custodia su efectivo y de ser necesario custodiarlo en un medio de custodia como buzo o bóveda de la agencia. A través de vales internos que ayudan una vez más a mitigar las posibles diferencias de efectivo.

Por ultimo los documentos que están de por medio en ambas transacciones, son los documentos de identidad (DNI, CE o pasaporte), los formatos de mayor cuantía que tienen carácter de DDJJ y que son firmados por los clientes. Los comprobantes de retiro y deposito(váuchers), y finalmente los vales de entrega y custodia de efectivo

Cabe recalcar que en ambos casos tanto las validaciones de identificación y procesos de recaudación se dan con el fin de evitar posibles diferencias y fugas de información que son de carácter e legal como los son el llenado de los formularios de mayor cuantía.

No se muestran los formularios debido a confidencialidad del mismo banco

CAPÍTULO III

APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS

3.1 Aportes utilizando los conocimientos o bases teóricas adquiridos durante la carrera.

3.1.1 Contextualización del Estudio

Razón por la cual se escogió el tema.

Como finalidad fundamental de entender, explicar y dar a conocer el proceso de control de la recaudación y egresos de efectivo de la agencia Juliaca en el 2023, ya que en dicho proceso radica la aplicación de normas, control recurrente que garantiza un debido control de esta tarea en una de las áreas más importantes en las agencias y determinar que este control es recurrente y que su aplicación ayudó al banco a reducir de manera significativa las pérdidas de dinero o errores concernientes al tema, pero que también aún hay falencias, que en el presente trabajo de suficiencia se da a conocer y que esta estará plasmada en las conclusiones y recomendaciones.

Otro aspecto fundamental por el cual se eligió el tema es para explicar que el control, nos ayuda a la detección de fraudes y posibles fugas de información o pérdidas de dinero.

El control interno, así como la auditoria bancaria, durante todo el proceso de labor que se da en la agencia son parte inherente al banco, ya que se ha logrado mitigar los riesgos que conlleva el manejo de personal en el área y los riesgos de la recaudación del efectivo.

3.1.2 Metodología Utilizada.

Registros de Excel del ingreso y egreso de efectivo de la agencia Juliaca En el período 2023; para sacar ponderados de caja de cuanto de recaudación hubo respecto al día anterior, auditorías internas (datos cuantitativos), como el reporte de caja y de valorados, donde se señala puntualmente el total de efectivo recaudado y el total de egreso del mismo día, reporte que brinda el aplicativo de caja utilizado por los promotores y donde se registra todos movimientos requeridos por los clientes.

Los reportes de caja diarios, tanto de cada promotor y como el global de promotores de servicio (cajero).

Entrevista a un compañero o auditor.

Entender que el proceso de control y el debido cumplimiento de normas mitigan en gran parte uno de los principales problemas que se generan en el banco y es la pérdida de efectivo en ventanilla. Después de la inducción de capacitación que tiene el colaborador, y el otro factor fundamental por el cual llegan a tener estas pérdidas de efectivo, es la afluencia o altos índices de recaudo que tiene el BCP, por ende, el cumplimiento de normas y adecuación de procesos de control estandarizados para este fin es cada vez más exhaustivo y cualquier complementación por parte de cada colaborador es importante tomarlo en cuenta. La obtención de mejoras se da a partir de los líderes en este caso los supervisores de agencia, quienes tienen el control diario de estos procesos y quienes finalmente detectan prácticas no eficientes, como, por ejemplo: la recepción de billetes falsos y las diferencias de efectivo. El análisis comparativo de resultados actuales con la gestión bancaria y el control interno.

Análisis de registros: Mediante el reporte de caja y el reporte de valorados que son firmados diariamente por los encargados de agencia y bóveda se hace el seguimiento respectivo

3.1.3 Análisis de Datos Contables y Resultados.

- Las diferencias que existen entre los registros contables de la recaudación de efectivo, registros y seguimientos. (algún tema de fuga de efectivo), diferencias de efectivo.
- Riesgos operativos, por la falta de controles necesarios u oportunos.
- Referencia respecto al cuadro de caja y cuadro de bóveda.
- Nota: estos resultados se dan por que no se implementa un procedimiento de control interno y capacitación de personal y de esta manera.

3.1.4 Proceso de Auditoría y Control Interno.

- Gracias a la evaluación de políticas actuales se ha visto por conveniente la implementación de procesos de control de efectivo. Como se implementaría de auditorías internas, (menciono todos los procesos)
- Para que se lleve a cabo una mejor función, la auditoría interna se monitorea de acuerdo a procedimientos.
- Detectar posibles irregularidades y encontrar errores en el control y optimizar el proceso.
- La tecnología implementada nos permite obtener mejores resultados como la contratación de información en tiempo real.
- Herramientas de auditoría, cuadros de caja y valorados, elaborados de manera diaria o reportes semanales.
- Estas herramientas.

3.2 Desarrollo de experiencias.

3.2.1 Optimización de Procedimientos Contables y Tributarios

En el marco de la ley y cumplimiento de la normativa en materia tributaria y la utilización de principios contables generalmente aceptados, como fundamentos principales, para poder llevar a cabo la labor dentro de la institución, se dedujeron dos aspectos los cuales son:

La implementación de aplicativos y herramientas de office brindadas por la misma institución, como lo son, aplicativos actualizados, para la recaudación y

egreso eficiente de efectivo en la agencia Juliaca del Banco de crédito del Perú, para asegurar que se cumpla con la normativa contable vigente, para obtener información que se requiera con eficiencia y precisión.

El otro aspecto es la implementación de herramientas de Office como apoyo por parte de los colaboradores, como ayuda en el proceso del control de efectivo

Nota; No se comparte imágenes, debido a la confidencialidad de los datos e informes propias del banco.

3.2.2 Capacitación Continua y Actualización Profesional.

- Capacitación, formación bancaria, implementación de nuevas herramientas de gestión, tablas.
- Talleres y capacitaciones que se llevan a cabo para la mejoría del día a día.

3.2.3 Innovación en Estrategias de Cumplimiento Tributario

- Rentas de segunda categoría.
- Minimizando el riesgo de sanciones y multas y cumplimiento estricto de ley.

3.2.4 Evaluación de Impacto y Mejora Continua

- Reducción de inconsistencias en registros.
- Disminución de costos administrativos.
- Indicadores de desempeño.
- Nota: Es importante las auditorías continuas para tener mejores resultados
- Ajustes en procedimientos.

CONCLUSIONES

Primera. A través del análisis y revisión del informe, se distingue que el proceso de control en el área de operaciones del banco de crédito del Perú, se ha plasmado y evidenciado que se logró mitigar en gran medida los errores operativos más recurrentes, dentro de ellos el más delicado y a la vez susceptible, el cual son las diferencia de caja o pérdidas de efectivo, por consiguiente, el análisis del proceso de control de la recaudación y egreso de efectivo, tuvo un enfoque que es uno de los principales motivos del presente informe. Dentro de los cuales, la normatividad y auditoría llevada a cabo en el 2023, de manera continua, tuvieron resultados relativamente con alguna mejora y que es una vía sostenible para superar el problema detallado.

Segunda. Dentro del marco del proceso de control de la recaudación y egreso de efectivo en el área de operaciones del banco de crédito del Perú en el 2023, se concluye también que uno de los principales factores que influyen en la reincidencia de diferencias de caja, son los constantes cambios y rotación de personal, dentro de los cuales se tiene las renunciaciones de personal, el ingreso de nuevos colaboradores y la rotación de supervisores o encargados del área.

RECOMENDACIONES

Primera. El marco normativo y los controles en el área son cruciales, pero no han logrado resultados concretos. Se sugiere extender la capacitación del personal, que actualmente dura un mes, para mejorar el rendimiento y fortalecer los conocimientos teóricos y prácticos. Las visitas de especialistas, como los encargados de PLAFT, han sido escasas pero impactantes y deberían considerarse para hacer el proceso de control más sostenible en las agencias del Banco.

Segunda. La rotación de personal afecta negativamente la estructura y el desempeño del área, ya que los colaboradores necesitan tiempo para acostumbrarse a sus roles. Las renunciaciones y cambios frecuentes impiden un rendimiento óptimo. Se propone mejorar el clima laboral y fortalecer las relaciones interpersonales dentro de cada área para reducir la rotación y mejorar la eficiencia en el trabajo diario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BCP. (7 de setiembre de 2024). *Banco de Credito del Perú*. Banca movil:
<https://www.viabcp.com/?rfid=header:tipo-cliente:link:personas>
- Decreto Ley 25897. (27 de noviembre de 1992). Crean el Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones (SPP), conformado por las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones AFP. *Normas y documentos legales*.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D8135D39D98940EE05257EF400587D65/\\$FILE/25897.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D8135D39D98940EE05257EF400587D65/$FILE/25897.pdf)
- Decreto Ley N° 19990. (30 de abril de 1973). Sistema Nacional de Pensiones . *Normas y documentos legales - El Peruano*.
<https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/226861-19990>
- Ley 26790. (1 de enero de 1997). Ley de modernización de la seguridad social en salud. Ley N° 26790: Reglamento de la Ley de modernización de la seguridad social en salud - D.S. N° 009-97-SA. *Normas - El peruano*.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/320882-ley-de-modernizacion-de-la-seguridad-social-en-salud-ley-n-26790-reglamento-de-la-ley-de-modernizacion-de-la-seguridad-social-en-salud-d-s-n-009-97-sa>
- Ley N° 28587. (21 de julio de 2005). Ley complementaria a la key de protección al consumidor en materia de servicios financieros. *Normas legales - el peruano*, págs. 1-3.
<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28587.pdf>
- Liza, C. (2003). *Diseño de un Sistema de Control interno para la Empresa Nuevo California de la ciudad de Trujillo*. Universidad de Trujillo.
- Méndez, O. (1990). *Evaluación de sistemas de control por las empresa privadas del Estado Falcón*.
- Noya. (2007). *El control interno en la gestión financiera de una empresa comercializadora de Gas licuado de petróleo*.

Robles, R., Andrea, & Ramon. (2014). *google academico*. google academico:
file:///C:/Users/HP/Downloads/Robles%20Verastegui-
Ramon%20Vasquez.pdf

Schmitt. (2007). *Auditoría de sistemas y su incidencia en la labor del Control Interno en las empresas por departamentos en Lima Metropolitana*.

Victoria, R. (2018). *Seguimiento A Las Recomendaciones Generales En La Auditoría A Los Procesos Del Área De*. google academico:
http://190.15.129.146/bitstream/handle/49000/3670/Rosado_Alava_Victoria_Graciela_Ingenieria_Contabilidad_Auditoria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y