



**FACULTAD DE ADMINISTRACION**

MODELO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MONITOREO DE  
SALDOS BOVEDA EN AGENCIAS DE LA FINANCIERA CREDINKA S.A, 2021

**Línea de investigación:  
Desarrollo Empresarial**

Suficiencia Profesional para Optar el Título Profesional de Licenciada en  
Administración con mención en Administración de Empresas

**Autora**

Palomares Rosadio, Luz Pilar

**Asesor**

Montero Chepe, Jorge Enrique

ORCID: 0000-0003-2570-1404

**Jurado**

Marcos Haro, Rita Esther

Pazos Almeyda, Miguel

Nicolás Balbín, Jorge Luis

**Lima - Perú**

**2024**



# MODELO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MONITOREO DE SALDOS BOVEDA EN AGENCIAS DE LA FINANCIERA CREDINKA S.A, 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

27%

INDICE DE SIMILITUD

27%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.unsaac.edu.pe">repositorio.unsaac.edu.pe</a> Fuente de Internet	5%
2	<a href="https://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	4%
3	<a href="http://www.credinka.com">www.credinka.com</a> Fuente de Internet	3%
4	<a href="https://repositorio.up.edu.pe">repositorio.up.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="https://munilavictoria.gob.pe">munilavictoria.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://tesis.pucp.edu.pe">tesis.pucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

## **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

### **MODELO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL MONITOREO DE SALDOS BOVEDA EN AGENCIAS DE LA FINANCIERA CREDINKA S.A, 2021.**

**Línea de Investigación: Desarrollo Empresarial**

Suficiencia Profesional para Optar el Título Profesional de Licenciada en  
Administración con mención en Administración de Empresas

#### **Autora**

Palomares Rosadio, Luz Pilar

#### **Asesor**

Montero Chepe, Jorge Enrique  
ORCID: 0000-0003-2570-1404

#### **Jurado**

Marcos Haro, Rita Esther  
Pazos Almeyda, Miguel  
Nicolás Balbín, Jorge Luis

**Lima – Perú  
2024**

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>7</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>8</b>
1.1 Trayectoria del autor	10
<i>1.1.1 Datos académicos</i>	11
<i>1.1.2 Datos profesionales y/o laborales</i>	12
1.2 Descripción de la empresa / institución (donde labora)	12
<i>1.2.1 Reseña histórica</i>	13
<i>1.2.2 Misión, visión y valores institucionales</i>	14
1.3 Organigrama de la empresa	16
1.4 Áreas y funciones desempeñadas en Financiera CREDINKA	17
<b>II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA</b>	<b>21</b>
2.1 Descripción del Puesto Analista de Medios y Canales - Back Office de Tesorería	21
2.2 Descripción del procedimiento supervisión de los excedentes en bóveda o monitoreo de saldos de la cuenta.	24
2.3 Marco Teórico	33

	3
<b>III. APORTES MÁS DESTACABLES DE LA EMPRESA / INSTITUCIÓN</b>	<b>36</b>
<b>III. CONCLUSIONES</b>	<b>44</b>
<b>V. RECOMENDACIONES</b>	<b>46</b>
<b>VI. REFERENCIAS</b>	<b>48</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla 1.** Actividades del subproceso: Abastecimiento de efectivo. 27

**Tabla 2.** Actividades del subproceso: Envío de excedente de efectivo. 29

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Organigrama de Financiera Credinka	16
<b>Figura 2.</b> Relación de los subprocesos de abastecimiento y envío de excedentes de efectivo.	25
<b>Figura 3.</b> Diagrama de proceso: Abastecimiento de efectivo	26
<b>Figura 4.</b> Archivo Excel control de bóveda, hoja calculo cambio a dólares	41
<b>Figura 5.</b> Archivo Excel control de bóveda, hoja calculo excedente de bóveda 2021	42
<b>Figura 6.</b> Archivo Excel control de bóveda, hoja calculo comparativo excedente de bóveda 2020 con 2021	43
<b>Figura 7.</b> Archivo Excel control de bóveda, hoja calculo comparativo excedente de bóveda 2020 con 2021	44
<b>Figura 8.</b> Archivo Excel control de bóveda, Reporte Saldo Bóveda 2020 vs. 2021	45

## Resumen

Un Sistema de Control Interno brinda mayor control y seguridad para la utilización óptima de los recursos con los que cuenta la empresa, de esta forma buscar una mayor eficiencia y eficacia en las operaciones que se realizan. A causa de la pandemia Covid-19, las empresas tuvieron grandes cambios debido a la situación incierta es por ello la importancia de un sistema de control ante escenarios imprevistos, más aún para las empresas del sector financiero que son piezas claves para el crecimiento económico. La empresa Financiera Credinka será materia de estudio del presente informe que muestra cómo se implementa un modelo de sistema de control interno para monitorear los saldos de las bóvedas de las agencias para una mejor tomar de decisiones evaluando el comportamiento de cada una de ellas.

*Palabras Claves:* Sistema de Control - Control Interno - Monitoreo de Bóveda.

## **Abstract**

An Internal Control System provides greater control and security for the optimal use of the resources available to the company, thus seeking greater efficiency and effectiveness in the operations performed. Because of the Covid-19 pandemic, the companies had great changes due to the uncertain situation, that is why the importance of a control system before unforeseen scenarios, even more for the companies of the financial sector that are key pieces for the economic growth. The company Financiera Credinka will be the subject of study of this report that shows how an internal control system model was implemented to monitor the balances of the vaults of the agencies for better decision making by evaluating the behavior of each one of them.

*Key words:* Control system - Internal control - Vault balance monitoring.

## I. INTRODUCCIÓN

El control de la gestión moderna es una de las funciones administrativas de gran importancia, ya que a través de ella la gerencia de una empresa puede establecer el uso eficaz y eficiente de los recursos. Su importancia radica en que le permite a cualquier tipo de organización, tener una evaluación exhaustiva y objetiva del funcionamiento real de sus operaciones, y que tan cercana se encuentra en el logro de sus objetivos y metas, sean estas a corto o largo plazo (Mazariegos, et. al. 2009; Cruz ,2013).

El sistema de control interno en la actualidad es una de la herramienta principal de la alta gerencia con el propósito de proporcionar un grado de seguridad en el logro de los objetivos al reducir las pérdidas ocasionadas por el incumplimiento de las normas y fraudes, así mismo preservar el activo y maximizar los recursos. Un conveniente sistema de control interno le garantiza a la organización la segregación adecuada de funciones, incrementando los equipos productivos, sistema de información actualizado, efectivas auditorias y acertadas tomas de decisiones (López et al., 2018).

El diseño de un sistema de control debe considerar los criterios de flexibilidad, eficiencia y visión estratégica a fin de adaptarse a las circunstancias reales de la organización donde se desea implementar, así como identificando los puntos críticos que puedan estar presentándose en el funcionamiento de la misma, a fin de monitorearlos e ir minimizando su posible incidencia en el desempeño organizacional.

En este contexto, la información suministrada en el último Reporte de Inflación del BCRP (diciembre 2020) la actividad económica global este último trimestre presentó una ligera recuperación justificada por un mejor desempeño en consumo y empleo (flexibilización de las

restricciones a la movilidad social y la aplicación de estímulos monetarios y fiscales). Debido a la evolución positiva la estimación de PBI global para el 2020 mejoró a -4.9%, los países con mejor desempeño serían Estados Unidos y China. Sin embargo, la situación actual de rebrote del COVID-19 se presenta como un factor de riesgo que tendría un impacto negativo en las perspectivas de crecimiento.

Para América Latina el panorama se vio limitado debido al menor espacio de políticas expansivas y los altos niveles de contagio del COVID-19. Según el último Reporte de Inflación del BCRP (diciembre 2020) el crecimiento para LATAM este 2020 presentaría una variación negativa de 7.7%. Los países latinoamericanos se vieron fuertemente afectados por esta coyuntura. Uno de los países más golpeados económicamente en la región fue Perú después de Argentina. Se espera que en el próximo periodo la recuperación económica se obtenga por efectos de la recuperación gradual del consumo y del empleo, el mantenimiento de políticas monetarias y fiscales expansivas.

En el ámbito local, el gobierno aplicó severas medidas sanitarias con el objetivo de contener la expansión del COVID-19, en consecuencia, la economía peruana enfrentó la mayor contracción económica anual de los últimos 100 años. En este orden, la expansión del crédito por parte del BCRP a través de distintos instrumentos monetarios ha logrado que las empresas puedan mantener suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones y financiar el capital de trabajo para reanudar sus operaciones. Debido a la mayor flexibilidad en actividades económicas en este último trimestre se cerró con un decrecimiento de PBI anual de 11.5%.

En la entidad financiera objeto de estudio, el departamento de operaciones financieras monitorea diversos procesos dentro de la organización, siendo uno de ellos el procedimiento relativo a la supervisión de los excedentes en bóveda o monitoreo de saldos de la cuenta. (Verifica

que las agencias no mantengan un saldo en efectivo superior al límite establecido). En este sentido, la empresa, requiere establecer un sistema de control interno de la gestión de este proceso que permita evaluar de manera oportuna el desempeño organizacional, y a la vez, detectar esos puntos débiles que requieren atención, definiendo medidas correctivas.

Por tanto es indispensable establecer un modelo sistémico que adopte las herramientas más idóneas para la entidad financiera, esto es, a la hora de realizar mediciones e investigaciones en este sistema de control, por lo tanto es importante seleccionar las características adecuadas, teniendo en cuenta no sólo el coste y la viabilidad, sino también que ofrezca la posibilidad de tomar medidas correctivas, para ello es indispensable la comparación de la actuación observada con las normas y especificaciones previamente planificadas.

Desde esta perspectiva, la presente propuesta de investigación pretende: Diseñar un modelo de sistema control interno para el monitoreo de saldos bóveda en agencias de la Financiera Credinka S.A, 2021.

El informe está estructurado en sus diferentes etapas; desde el diagnóstico situacional actual presentada en la entidad, la propuesta de mejora, las acciones llevadas a cabo y los resultados obtenidos, así mismo cada etapa es descrita según su desarrollo.

### **1.1 Trayectoria del autor**

Luz Palomares, identificada con código de alumna N° 2013234869, portadora del DNI: 70268962, nació el 9 de enero de 1993, estado civil: Soltera, cuyo domicilio es: Av. Los Próceres 720 – Condominio Los Pinos – Santiago de Surco, Correo Electrónico: luzpalomaresr@gmail.com.

### *1.1.1 Datos académicos*

Estudios superiores

Bachiller en Administración de Empresas – Universidad Nacional “Federico Villarreal”.

En el transcurso de la formación académica ha realizado diferentes capacitaciones en materia financiera para complementar la formación profesional dentro de las más resaltantes se detallan:

Seminarios/conferencias/certificaciones

- ESAN PEE (2021 – Actualidad)
- Curso Gestión de Fundamentos Bancarios
- Curso Fundamentos Financieros
- Curso Contabilidad y Finanzas para no especialistas.
- Instituto Cibertec (2020)
- Curso Créditos y cobranzas
- CEPS – UNI (2019 – 2020)
- Excel Empresarial
- ADVANCED RISK SERVICES (2018)
- Curso Prevención y detección de fraudes: métodos y técnicas.
- CEPS – UNI (2014 – 2015)

Especialista en Ofimática

## Seminarios y congresos

- Curso – Taller “Características y Elementos de Seguridad de Nuestros Billetes y Monedas” (Banco Central de Reserva del Perú)
- Participación “Congreso Nacional de Empresarios” (CONAEM)
- Participación “Congreso Nacional de Estudiantes de Administración”

## Idiomas

- Centro Universitario de Idiomas – UNFV (2021)
- Italiano – Nivel Básico

### ***1.1.2 Datos profesionales y/o laborales***

La experiencia laboral obtenida en la Financiera Credinka al desempeñar los cargos de:

- Analista de Medios y Canales – Unidad operaciones Financieras (Enero 2020 - actualidad)
- Asistente de Medios y Canales – Operaciones Financieras (Mayo 2019 – Diciembre 2019).
- Asistente de Procesamiento Operativo – Unidad Operaciones Centrales (Enero 2018 – Abril 2019).
- Asistente de Operaciones Centrales – Part time (Enero 2017– Diciembre 2017).
- Overall Strategy Promotora y Mercaderista (Enero 2016 – Marzo 2016).
- Impulsadora y promotora de ventas (Diciembre 2012 – Marzo 2013).

### **1.2 Descripción de la empresa / institución (donde labora)**

La Financiera Credinka, es una institución especializada en la microfinanza enfocada en otorgar créditos para la Micro y pequeña empresa. Proporcionando el acceso al sistema financiero

a los ciudadanos de bajos recursos. Su sede principal está ubicada. Urb. Quispicanchi, J-8, Av. de la Cultura, Cusco – Perú.

### ***1.2.1 Reseña histórica***

Esta entidad financiera nació en el año 1994, cuya razón social fue Caja Rural de Ahorro y Crédito “Quillabamba” en la región Cusco, posicionándose al ser una de las más reconocidas de la región. Para el año 2007 se dio apertura a sucursales en otras regiones del sur y centro del país, ello debido al gran soporte del nuevo accionista principal Diviso Grupo Financiero. En virtud de esto, la gestión eficiente de Credinka incremento la confianza de sus clientes denotada en un crecimiento significativo a largo plazo. En los años 2013 y 2014 ingresaron como accionistas, los Fondos de Inversión Danish Microfinance Partners K/S, establecido por el gobierno de Dinamarca para promover la actividad económica en países con mercados emergentes con un entorno positivo para las microfinanzas y Acción Gateway Fundó, entidad de Acción International, líder en microfinanzas y con más de 40 años de experiencia en la industria financiera peruana, enfocada en el crecimiento en las zonas rurales marginadas del país y en el potencial para llevar a miles de nuevos clientes al sistema financiero formal.

Para el año 2015, se dio la oportunidad de fusionarse en una institución más robusta y consolidada con Financiera Nueva Visión, esto, con previa autorización de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP dando origen a Financiera Credinka, posicionándose como una de las entidades financieras más importantes del país. En esta misma línea de consolidación y crecimiento, en el año 2016, Financiera Credinka decidió absorber la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cajamarca, expandiendo sus operaciones al norte del país en ciudades como Trujillo,

Chiclayo y Cajamarca. En lo que respecta a el año 2017, Financiera Credinka logró realizar su primera emisión pública de deuda de Certificados de Depósitos Negociables por S/ 10 MM, debido a la buena aceptación de estos instrumentos financieros, en el año 2018 se logró realizar la segunda emisión pública de deuda de Certificados de Depósitos Negociables por S/ 13.7 MM, ambas emisiones dentro del I Programa de Certificados de Depósitos Negociables aprobado por S/ 100 MM. Asimismo, se inauguraron ocho agencias ubicadas en los departamentos de Arequipa, Moquegua, Ica, Huancavelica y Tacna. Financiera Credinka cuenta con más de 90 puntos de atención distribuidos en 15 regiones del país con un total de 1,126 colaboradores y 155,041 clientes. Cabe destacar, que la entidad cuenta con una fortaleza financiera ratificada por clasificadoras de riesgo especializadas que la muestran como una empresa solvente y estable (B/B-). Por otra parte, es miembro del Fondo de Seguros de Depósitos (FSD) y de la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (ASOMIF).

### *1.2.2 Misión, visión y valores institucionales*

#### Misión y esencia

«Creces, crecemos». Somos una empresa especializada en créditos para las micro y pequeñas empresas. Desde hace 26 años mantenemos nuestro compromiso con la inclusión financiera y con nuestro propósito de llevar acceso financiero para el desarrollo de las comunidades al interior de nuestro país.

#### Visión

Ser una de las principales instituciones financieras líder en micro finanzas en el Perú.

## Valores

- Confianza.
- Innovación.
- Trabajo en equipo.
- Pasión

## Objetivos estratégicos

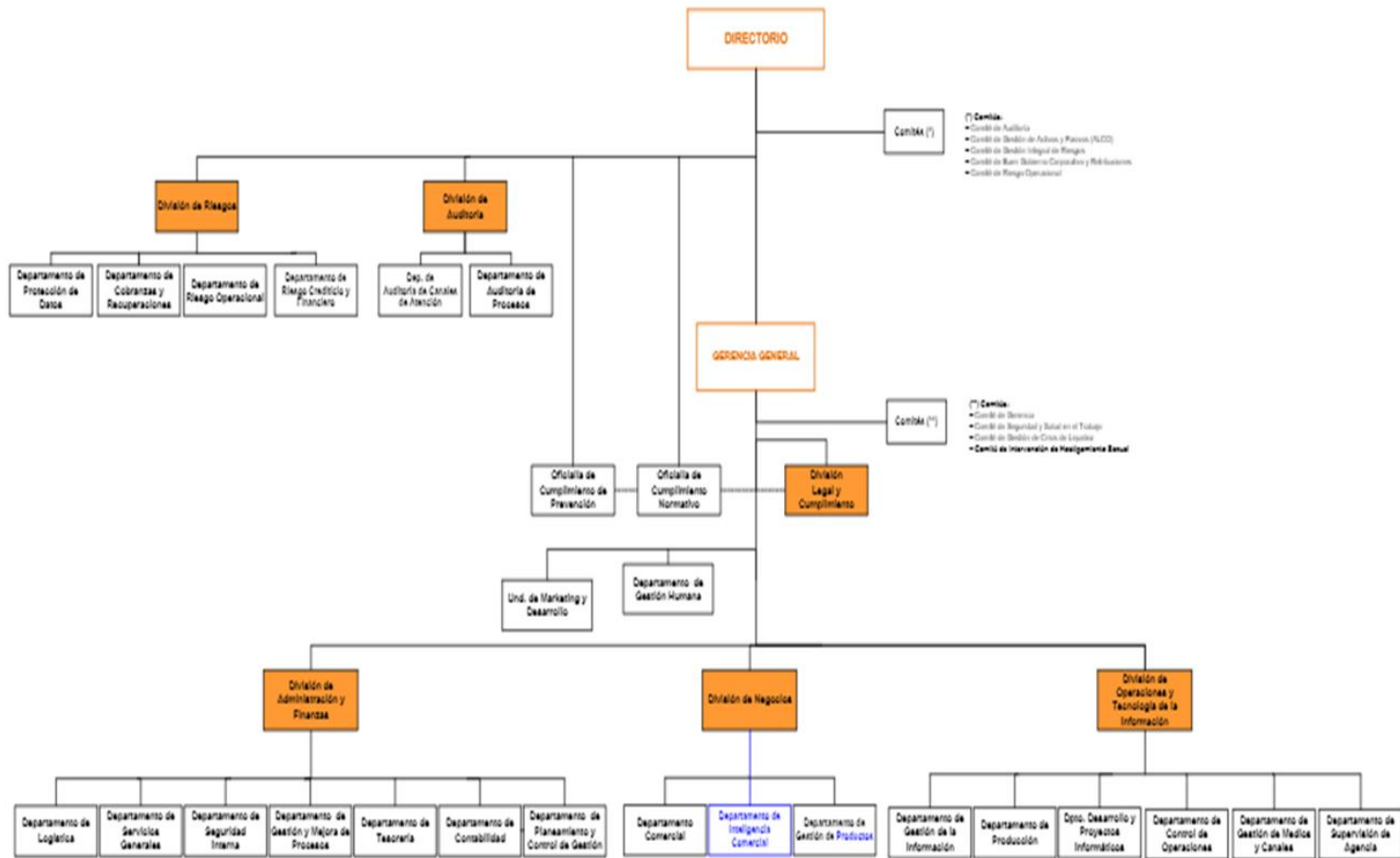
Financiera Credinka tiene 5 objetivos estratégicos, los cuales agrupan y conservan la esencia de los objetivos planteados. Con este enfoque se alinean las actividades agrupándolas dentro del objetivo estratégico que les corresponde, logrando así un desarrollo equilibrado. Estos se enumeran a continuación:

1. Personal Idóneo.
2. Procesos Eficientes.
3. Transformación digital.
4. Optimización de portafolio de productos.
5. Fortalecer el valor patrimonial de forma sostenible.

### 1.3 Organigrama de la empresa

Figura 1

Organigrama de Financiera Credinka



#### **1.4 Áreas y funciones desempeñadas en Financiera CREDINKA**

Cargo: Analista de Medios y Canales - Unidad operaciones Financieras (Enero 2020 - actualidad)

Las actividades laborales realizadas en el desempeño del cargo se detallan a continuación:

- Gestionar y verificar la integridad de la información, documentación y ejecución de las operaciones/ transacciones que se realizan en la Unidad de Operaciones Financieras.
- Ejecutar instrucciones vía bancos (atenciones de bóvedas, operaciones interbancarias (CCI), transferencias al exterior (Swift), emisión/anulación de cheques de gerencia, entre otros) remitidas por los Jefes de Operaciones de la Red de Agencias.
- Gestionar el retiro o ingreso de firmantes de CREDINKA en las cuentas que se mantiene en los bancos.
- Pago de adeudados de acuerdo con la instrucción del Departamento de Tesorería.
- Tramitar las operaciones bancarias solicitadas por las unidades orgánicas como pago de proveedores y detracciones.
- Monitorear permanentemente los saldos de las cuentas de CREDINKA en otras entidades financieras y los saldos de bóveda en las agencias/oficinas alertando al Departamento de Tesorería sobre los excedentes en los límites permitidos.
- Confirmar, verificar, liquidar y controlar operaciones de la Tesorería (operaciones repo de monedas, préstamos interbancarios, operaciones de cambio), renta fija (CD BCRP) a través del Sistema LBTR.
- Viabilizar los requerimientos del Departamento de Tesorería sobre la liquidez que se requieren para el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) e instituciones financieras.

Cargo: Asistente de Medios y Canales – Operaciones Financieras (Mayo 2018 – Diciembre 2019).

Las actividades laborales desarrolladas fueron:

- Confirmar y/o realizar las transacciones bancarias derivadas de la operativa en la Red de Agencias, así como de las unidades orgánicas que lo requieran; verificando se brinde el soporte idóneo necesario, así como identificar y alertar el incumplimiento de lo establecido por la Financiera a fin de generar oportunidades para la mejora y retroalimentación efectiva.
- Apoyo en la ejecución de instrucciones vía bancos (atenciones de bóvedas, operaciones interbancarias, emisión/ anulación de cheques entre otros).
- Registrar en el sistema las operaciones realizadas en el día.
- Monitorear permanentemente los saldos de las cuentas de CREDINKA en otras entidades financieras y los saldos de bóveda en las agencias/oficinas alertando al Departamento de Tesorería sobre los excedentes en los límites permitidos.
- Confirmar, verificar, liquidar y controlar operaciones derivadas por el Analista con las conformidades del departamento Tesorería (operaciones repo de monedas, préstamos interbancarios, overnight operaciones de cambio), renta fija (CD BCRP) a través del Sistema LBTR.
- Gestionar el retiro o ingreso de firmantes de CREDINKA en las cuentas que se mantiene en los bancos.

Cargo: Asistente de Procesamiento Operativo – Unidad Operaciones Centrales (Enero 2018 – Mayo 2019), las actividades laborales que fueron desarrolladas se detallan a continuación:

- Elaborar, consolidar, aplicar y entregar la información de los descuentos provenientes vías planillas de las oficinas de atención y convenios asignados.
- Distribuir las nóminas de descuentos a las instituciones con convenio e ingresarlos por mesa de partes de acuerdo con las fechas establecidas.
- Realizar la coordinación y trámites para recabar los cheques o transferencias provenientes de los descuentos vía planillas, junto a la relación de descuentos en forma oportuna.
- Controlar los movimientos de la cuenta operativa de convenios informando de cualquier operación inusual al Analista de Procesamiento Operativo.
- Tramitar mediante memorándum las devoluciones a clientes en efectivo, abono en cuenta, vía bancos y otros provenientes de los descuentos por planillas no aplicados.
- Verificar el cálculo correcto de los pagos por el uso de casillero para lo cual solicitara al Analista de Procesamiento Operativo la validación del cálculo para su posterior pago.
- Controlar y asegurar la atención oportuna de entidades gubernamentales en las condiciones y plazos establecidos.

Cargo: Asistente de Operaciones Centrales – Part time (Enero 2017– Diciembre 2017), las labores realizadas se describen a continuación:

- Revisar los movimientos diarios de las oficinas de atención a fin de identificar las operaciones inusuales que se puedan presentar y los extornos realizados.
- Revisar diariamente los resúmenes contables de cada agencia, validando que se cuente con los sustentos necesarios acorde las normativas vigentes.

- Actualizar los resultados de los indicadores de gestión de la Unidad de Operaciones Centrales en el ámbito de sus funciones.
- Preparar los informes y reportes que sean requeridos por el Analista de Operaciones Centrales.
- Conocer y cumplir las normativas internas que rigen la Gestión de Riesgo Operacional, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y otros que disponga la Alta Dirección.

Cargo: Overall Strategy Promotora y Mercaderista (Enero 2016 – Marzo 2016) en el desarrollo de este cargo realizo:

- Cumplimiento de ventas y asesoría a clientes en el punto de venta.
- Participación de manera activamente en las actividades y gestión en el punto de venta.
- Reposición del producto.
- Coordinar pedidos con el jefe de área.
- Elaboración de los controles de entradas y salidas de los puntos de venta.

Cargo: Impulsadora y promotora de ventas (Diciembre 2012 – Marzo 2013) las actividades inherentes a puesto de trabajo fueron:

- Impulso de productos.
- Captar nuevos clientes.
- Cumplimiento de ventas y asesoría de clientes en los puntos de ventas.
- Elaboración de los controles de entradas y salidas de los puntos de ventas.

## II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA

### 2.1 Descripción del Puesto Analista de Medios y Canales - Back Office de Tesorería

El Analista de Medios y Canales - Back Office de Tesorería, desarrolla una serie de funciones importantes en la Unidad de Operaciones Financieras. Estas funciones son descritas a continuación, así como una breve reseña de su ejecución:

1. Ejecutar instrucciones vía bancos remitidas por los Jefes de Operaciones de la Red de Agencias, tales como: Operaciones interbancarias (CCI), transferencias al exterior (Swift), emisión/anulación de cheques de gerencia, entre otros.

- Ejecución: Esta función se realiza en Credinka pues la financiera no cuenta con CCI, por lo tanto, las solicitudes de los clientes para transferir dinero a otras entidades financieras son ejecutas por la Unidad de Operaciones Financieras a través de los analistas que tienen un usuario en las plataformas de los bancos.

2. Gestionar el retiro o ingreso de firmantes de CREDINKA en las cuentas que se mantiene en los bancos.

- Ejecución: Se trata esencialmente de coordinar con los bancos una relación de apoderados vigentes en la financiera para que el área de Tesorería pueda realizar operaciones de inversión con otras entidades financieras.

3. Cancelar los adeudados de acuerdo con la instrucción del Departamento de Tesorería.

- Ejecución: Consiste en procesar el pago de los adeudados a través de las plataformas en los bancos, así como mantener los archivos de las deudas para un mejor control administrativo e informar oportunamente al área de Tesorería sobre las fechas de pagos.

4. Monitorear permanentemente los saldos de las cuentas de CREDINKA en otras entidades financieras y los saldos de bóveda en las agencias/oficinas alertando al Departamento de Tesorería sobre los excedentes en los límites permitidos.

- Ejecución: Consiste en administrar las cuentas que la Financiera mantiene en los bancos, vigilando que el saldo de estas sea acorde (cubran) los pagos y obligaciones de la empresa, es decir, planilla, proveedores, adeudados, compensación de dinero electrónico, etc. Del mismo modo, se hace un seguimiento de los saldos de bóveda de las agencias a fin de alertar sobre un excedente o abastecimiento al Departamento de Tesorería para su conformidad y proceder con la atención. Para ello, se implementó el Control de Saldos de Bóvedas, que registra diariamente los saldos de cada agencia y los compara con archivos históricos para visualizar el comportamiento de los saldos de cada agencia (meses en los que se produjeron cobros, pagos de cuentas por cobrar, gastos, etc.).

5. Supervisar los saldos de bóveda en agencia y coordinar con la agencia sobre el retiro o excedente.

- Ejecución: Consiste en coordinar con la agencia el retiro o excedente de saldo de bóveda, para ello, para ello cada agencia envía al analista un formato donde se indica el monto de la remesa, personal encargado de recibirla o entregarla, así como los materiales requeridos para su

traslado (bolsas, remitos, precintos). Luego, se procede a coordinar con la empresa de Transporte Blindado de Valores y Gestión de efectivo (Hermes/Prosegur) la atención de estas remesas.

6. Controlar y liquidar las operaciones de la Tesorería (operaciones repo de monedas, préstamos interbancarios, operaciones de cambio), renta fija (CD BCRP) a través del Sistema Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR).

- Ejecución: Como back office de Tesorería, se cuenta con un usuario operador en la plataforma de BCRP, específicamente, en su sistema de LBTR, donde estas operaciones se aprueben mediante firmas digitales, anteriormente liquidadas mediante cartas enviadas mediante fax.

7. Tramitar las operaciones bancarias solicitadas por las unidades orgánicas como pago de proveedores y detracciones, emisiones de carta fianzas, entre otras.

- Ejecución: Consiste específicamente en procesar las transacciones bancarias requeridas y solicitadas por las unidades organizativas de la empresa.

8. Viabilizar los requerimientos del Departamento de Tesorería sobre la liquidez que se requieren para el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) e instituciones financieras.

- Ejecución: Se trata de la preparación de los informes diarios de liquidez, incluidos los saldos totales de las inversiones y los informes de riesgo operativo para los departamentos de banca, caja fuerte, cajeros automáticos y tesorería.

## **2.2 Descripción del procedimiento supervisión de los excedentes en bóveda o monitoreo de saldos de la cuenta.**

La supervisión de los excedentes en bóveda o monitoreo de saldos en la cuenta, es una de las funciones o responsabilidad del Analista de Medios y Canales, en el cual como se explicó en el punto anterior, debe administrar las cuentas bancarias que tiene la empresa, a fin de vigilar que el monto disponible cubra con los gastos y obligaciones adquiridas por CREDINKA, pero de igual modo, fiscalizar los saldos de bóveda de cada agencia para que cumplan con los límites establecidos por la financiera, en correspondencia a la póliza de seguros suscrita y cuyos montos de excedentes, de existir, no estarían protegidos por la empresa aseguradora.

Esta función se enmarca en el procedimiento administrativo denominada, Gestión de Remesa, el mismo se contempla en un manual de descripción de CREDINKA aprobado en el año 2020. En este documento, se define que el usuario responsable es el Jefe de Gestión de Medios y Canales, es decir, el jefe inmediato del analista, mientras que el líder responsable es el Gerente de Operaciones y Servicios TI.

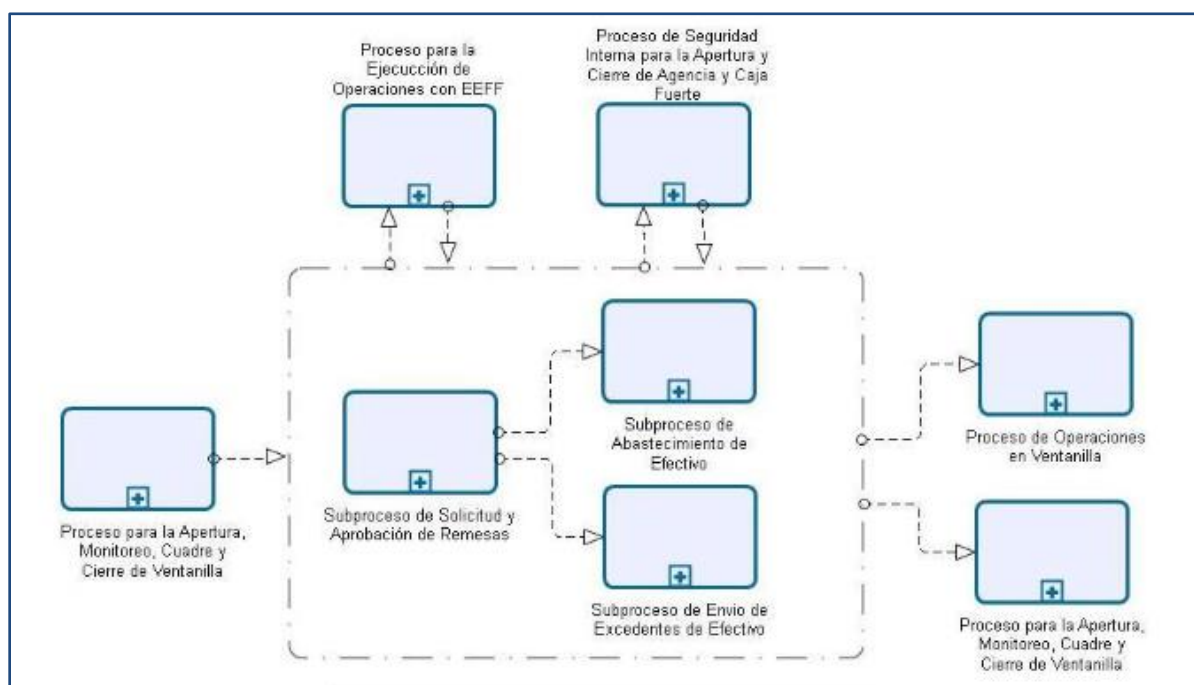
En este procedimiento, el medio fundamental que se administra es el efectivo, sea para abastecimiento o excedente, El primero, se refiere al movimiento de efectivo por insuficiencia de dinero en la bóveda, a fin de satisfacer las necesidades operativas de la agencia, mientras que, el segundo, es el movimiento de efectivo de una agencia de la empresa por exceder los límites permitidos para su bóveda.

En la figura 2, se puede visualizar que los subprocesos de abastecimiento de efectivo y de envío de excedentes de efectivo se desprende del subproceso de Solicitud y Aprobación de Remesas de la Unidad de Operaciones Financieras, así como estos interactúan de manera

unidireccional o bidireccional, con otros procesos como: De manera unidireccional con los procesos de Apertura, Monitoreo, Cuadre y Cierre de Ventanilla, y de Operaciones en Ventanilla, mientras que, de manera bidireccional con el proceso de Ejecución de Operaciones con EEFF y de Seguridad Interna para la Apertura y Cierre de Agencia y Caja Fuerte.

## Figura 2.

*Relación de los subprocesos de abastecimiento y envío de excedentes de efectivo.*

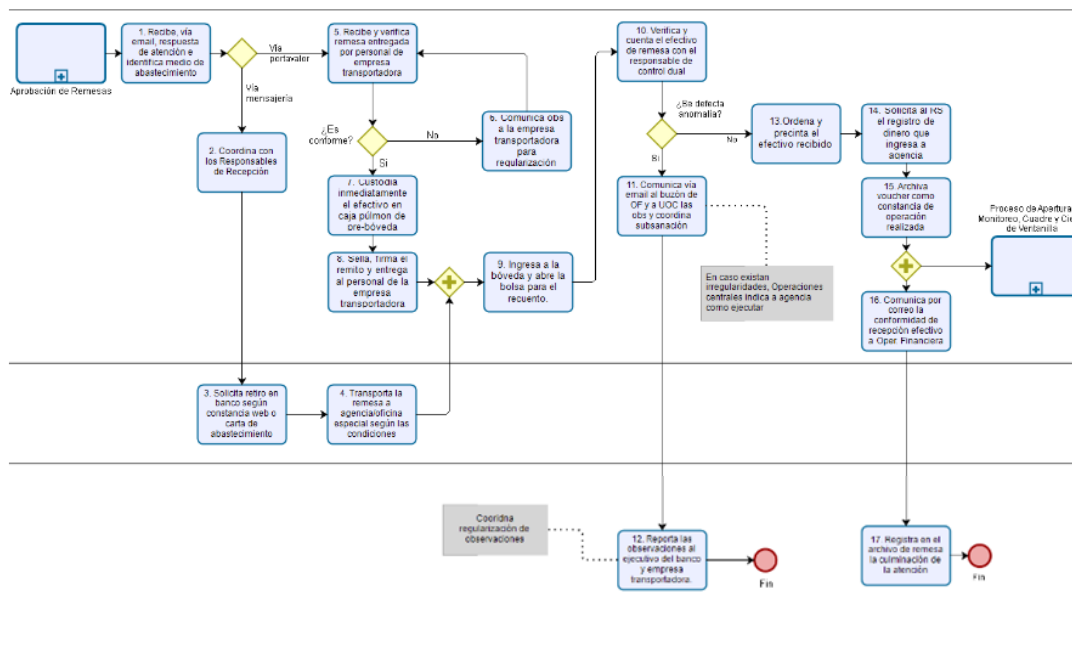


Fuente: Credinka (2020b).

Sobre el subproceso de abastecimiento de efectivo, se puede destacar los pasos y actividades que el mismo implica, ilustrado de manera gráfica en el flujograma de proceso, o también denominado diagrama de proceso (figura 3).

Figura 3.

Diagrama de proceso: Abastecimiento de efectivo



Fuente: Credinka (2020b).

A continuación, se explican cada una de las actividades inmersas en este subproceso de abastecimiento de efectivo, con el respectivo responsable y lineamiento institucional definido en la descripción del procedimiento de gestión de remesa.

**Tabla 1**

*Actividades del subproceso: Abastecimiento de efectivo.*

N°	Responsable	Actividad	Lineamientos
1	Jefe de Operaciones (JO) / Gestor de Operaciones.	Inicio del Subproceso. Recibe vía email, respuesta de atención e identifica medio de abastecimiento. ¿portavalor? vía mensajería, continúa en la actividad 2. ¿portavalor, continúa en la actividad 5.	Responsables: Agencia: Jefe de Operaciones. Modelo de Nuevas Oficinas Especiales: Gestor de Operaciones. Medios de traslado de habitación: Vía Portavalor. Vía mensajería (De ser el caso, velar por las Condiciones de seguridad). Para Modelo de Nuevas Oficinas Especiales, quedaran suspendidas las operaciones durante la atención de la remesa, ya sea con la empresa del portavalor o mensajería.
2		Coordina con los responsables de Recepción.	Coordinar como se efectuará el traslado respecto a al importe y la entidad bancaria. Coordina con el Departamento de Seguridad Interna para el traslado.
3	Responsable de Recepción.	Solicita en el banco el retiro de la remesa según constancia web o carta de abastecimiento.	Responsables de Recepción en Agencias/Oficinas Especiales: 2 colaboradores (1 de la División de Negocios y 1 de la División de Operaciones).
4		Transporta la remesa a agencia/oficina especial según las condiciones. Ir a la actividad 9.	Para transportar el efectivo deberá tomar las medidas de seguridad indicadas en el mail de comunicación de Operaciones Financiera para el abastecimiento de remesa.
5	Jefe de Operaciones (JO) / Gestor de Operaciones.	A la llegada de la empresa transportadora. Recibe y verifica la remesa entregada por personal de empresa transportadora. ¿Es conforme? NO, ir a la actividad 6. SI, ir a la actividad 7.	Verificará: Que los números de remito coincidan con los números detallados en las hojas de remito. Buen estado de las bolsas precintadas, que no se encuentren adulteradas ni violentadas. Velará por las medidas de seguridad necesarias según FCK-MAN-GSE-005 Política de Seguridad Interna.

6		Comunica observaciones al personal de empresa transportadora para su regularización.	Asimismo, comunica vía correo al buzón de operaciones_financieras@credinja.com con copia a la operaciones_centrales@credinka.com
7		Custodia inmediatamente el efectivo en caja pulmón de pre-bóveda.	Responsables: Agencia: Jefe de Operaciones. Modelo de Nuevas Oficinas Especiales: Gestor de Operaciones. Velará por las medidas de seguridad necesarias, según FCK-MAN-GSE-005 Política de Seguridad Interna V02. La apertura de la pre-bóveda se realizará según el FCK-PRO-GSE-004 Procedimiento de Seguridad Interna para la Apertura y Cierre de Agencias y Caja Fuerte. Las agencias que no cuenten con caja pulmón y las Oficinas Especiales deberán custodiar el efectivo en la caja fuerte de bóveda inmediatamente; la apertura de la caja fuerte será de acuerdo al FCK-PRO-GSE-004 Procedimiento de Seguridad Interna para la Apertura y Cierre de Agencias y Caja Fuerte.
8		Sella, firma el remito y entrega al personal de la empresa transportadora.	Asimismo, deberá solicitar 1 copia de remito como sustento de la entrega conforme.
9		Ingresa a la bóveda y abre la bolsa para el recuento.	Velará por las medidas de seguridad necesarias, según FCK-MAN-GSE-005 Política de Seguridad Interna. La apertura de la bóveda se realizará según el FCK-PRO-GSE-004 Procedimiento de Seguridad Interna para la Apertura y Cierre de Agencias y Caja Fuerte.
10		Verifica y cuenta el efectivo de remesa con el responsable de control dual. ¿Se detecta anomalía? NO, ir a la actividad 13. SÍ, ir a la actividad 11.	
11		Comunica vía email al buzón de OF y a UOC las observaciones y coordina subsanación.	En caso existan irregularidades, Operaciones Centrales indica a agencia como ejecutar.
12	Asistente de Medios y Canales.	Reporta las observaciones al ejecutivo del banco y la empresa transportadora	FIN
13	Jefe de	Ordena y precinta el efectivo recibido.	

14	Operaciones (JO) / Gestor de	Solicita al RS el registro de dinero que ingresa a la agencia.	
15	Operaciones.	Archiva voucher como constancia de operación realizada.	Inicia el proceso de Apertura, Monitoreo, Cuadre y Cierre de Ventanilla.
16		Comunica por correo la conformidad de recepción de efectivo a Operadora Financiera.	
17	Asistente de Medios y Canales.	Registra en el archivo de remesa la culminación de la atención.	subproceso.

Fuente: Credinka (2020b).

Por su parte, el subproceso de envío de excedente de efectivo se lleva a cabo ejecutando una serie de actividades bajo la responsabilidad del Jefe de Operaciones (JO) / Gestor de Operaciones y del Asistente de Medios y Canales, ajustado a los lineamientos e indicaciones administrativas contempladas. En la siguiente tabla, se detallan estos aspectos:

**Tabla 2.**

*Actividades del subproceso: Envío de excedente de efectivo.*

N°	Responsable	Actividad	Lineamientos
1	Jefe de Operaciones (JO) / Gestor de Operaciones.	Inicio del Subproceso. Recibe, vía email, la respuesta de solicitud de envío de excedente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FCK-MAN-GSE-005 Política de Seguridad Interna.</li> <li>• Responsables: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agencia: Jefe de Operaciones.</li> <li>- Modelo de Nuevas Oficinas Especiales: Gestor de Operaciones.</li> </ul> </li> </ul>

2		<p>Recuenta y ordena el dinero a remesar, cumpliendo el control dual.</p> <p>¿Es con portavalor? NO, es por mensajería, ir a la actividad 8. SI, es por portavalor, ir a la actividad 3.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La apertura de la pre-bóveda y/o bóveda se realizará según FCK-PRO-GSE-004 Procedimiento de Seguridad Interna para la Apertura y Cierre de Agencias y Caja Fuerte.</li> <li>• El conteo del efectivo se realizará en un lugar visible a las cámaras de seguridad de la bóveda.</li> </ul>
3		Guarda el dinero en bolsa de transporte de remesa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso se identifique la existencia de bajos niveles de stock de materiales, se deberá considerar la solicitud de materiales.</li> </ul>
4		Sella la bolsa de transporte de dinero utilizando el precinto de seguridad y custodia en pre-bóveda hasta la llegada del portavalor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Y realiza custodia en pre-bóveda hasta la llegada del portavalor.</li> </ul>
5		Llena el remito por cada tipo de moneda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El remito deberá consignar: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos correspondientes del traslado (sin enmendaduras).</li> <li>- Número de precinto de cada una de las bolsas resultantes.</li> <li>- Banco destino,</li> <li>- Número de cuenta.</li> <li>- Importe y denominaciones (en caso requiera).</li> </ul> </li> </ul>
6		A la llegada del portavalor identifica al personal del portavalor y entrega remito y bolsas precintadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificará al personal en el registro de firmas.</li> <li>• Para identificar al personal del portavalor</li> </ul>

			<p>deberá tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitará el fotocheck del personal del portavalor.</li> <li>- Validad datos en el registro de firmas de la empresa portavalor, en caso no se cuente con el registro de firmas y/o su acceso a web está bloqueado se deberá contactar con Operaciones Financieras.</li> <li>• Validación en Proseguir, buscar en el registro de firmas (<a href="https://rdf.proseguir.com">https://rdf.proseguir.com</a>) digitando: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de DNI o</li> <li>- Nombres y Apellidos completo (según fotocheck).</li> </ul> </li> <li>• Validación de Hermes, deberá ingresar a la plataforma web (<a href="http://www.hermes.com.pe">www.hermes.com.pe</a>) e ingresar los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código Fotocheck.</li> <li>- DNI.</li> <li>- Código Vehículo.</li> </ul> </li> </ul>
7		Recibe remito original firmado y entrega copia al personal de transportadora.	
8		<p>Solicita al RS el procesamiento de la salida de efectivo y verifica en el Sistema. ¿Procesamiento conforme?</p> <p>NO, ir a la actividad 9. SÍ, ir a la actividad 10.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el Modelo de Nuevas Oficinas Especiales el Gestor de Operaciones realizará las funciones del Representante de Servicios (RS).</li> <li>• Se deberá registrar el motivo de remesa y la cuenta de CREDINKA en bancos/agencia a donde se depositará la remesa.</li> </ul>

9		Comunica al RS las correcciones correspondientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el Modelo de Nuevas Oficinas Especiales el Gestor de Operaciones realizará las funciones del RS.</li> </ul>
10		<p>Recibe voucher original del retiro de remesa o remito de transportadora. ¿Es con portavalor? NO, es por mensajería, ir a la actividad 11. SÍ, es por portavalor, ir a la actividad 12.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archiva. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voucher de ventanilla la sección cliente.</li> <li>- Remito original/voucher de banco.</li> </ul> </li> <li>• Adicionalmente el RS/Gestor de Operaciones deberá de custodiar. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voucher de ventanilla la sección caja.</li> <li>- Copia del Remito/voucher de banco.</li> </ul> </li> </ul>
11		Realiza el traslado y depósito del efectivo a las cuentas según instrucción.	
12		Comunica a OF envío de excedente con remito o voucher escaneado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envía voucher o remito de empresa portavalor.</li> <li>• El documento escaneado deberá ser enviado a <a href="mailto:operaciones_financieras@credinka.com">operaciones_financieras@credinka.com</a></li> </ul>
13	Asistente de Medios y Canales	Recibe sustentos y valida. Ir al Proceso de Confirmación de Depósitos.	
14		Registra en el archivo de remesa la culminación de atención. FIN del subproceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registra en el Formato FCK-FOR-SOP-076 Control de Proceso Remesas.</li> </ul>

Fuente: Credinka (2020b).

### 2.3 Marco Teórico

El sistema de control interno es una herramienta que permite medir la capacidad de gestión y disminuir los riesgos a los que se expone una entidad en su puesta en marcha; por lo tanto, es una actividad clave en una perspectiva de estrategia que tiene como objetivo identificar la caracterización del control interno en la gestión de la empresa permitiendo evaluar en el presente trabajo el límite de los Saldos de Bóveda de cada una de las agencias de la empresa.

Rodríguez (2019) menciona: “Las definiciones sobre control interno indican que esto es mucho más que una herramienta dedicada a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores en el proceso contable; o descubrir deficiencias en cualquier sistema operativo; constituye una ayuda indispensable para una eficaz y eficiente administración. Un sistema de control interno consiste en aplicar todas las medidas utilizadas por una organización con las siguientes finalidades:

- Proteger sus recursos contra pérdida, fraudes o ineficiencia.
- Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Apoyar y medir el cumplimiento de la organización
- Juzgar la eficiencia de las operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.
- Cerciorarse si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización” (pp. 50-51).

Estupiñán (2015) menciona: “Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos

y métodos operacionales, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, el logro de objetivos” (p.7).

Luna et al. (2019) menciona: “Igualmente, los sistemas de control interno son una pieza clave de la eficiencia organizacional, ya que sintéticamente, tienen potestad “evaluativa” al momento de asignar responsabilidades sobre el manejo de los recursos para todas las áreas clave de la empresa. De allí la pertinencia de ubicarlos a nivel intermedio dentro de la organización, debido a que representan la “correa de conexión” entre los objetivos organizacionales y la “ejecución de operaciones” que hace posible el logro de resultados medibles, más aún por cuanto tienden a racionalizar el trabajo dentro de horizontes temporales específicos para cada unidad de negocios de la empresa” (p.53).

“El razonamiento es básico a la vez que fundamental: sí todos los registros de las operaciones de la empresa se hacen sobre la base de la certeza y la exactitud; entonces, toda la información que de ellos derive será absolutamente fidedigna y por lo tanto; todo análisis que pueda desarrollar el nivel “institucional” (alta gerencia) gozarán de una “objetividad” cuyo soporte viene representado en el número, el dato y la información cuantificable a través de la acción contable. De esta manera, a groso modo, es que operan los dos sistemas en la práctica” (p.54).

Vivanco (2017) menciona: “El control interno es una herramienta fundamental para las organizaciones, pues permite comprender la situación real de las empresas por medio de actividades de medición, gestión y planificación, en relación con aspectos como la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de los informes financieros o el acatamiento de reglas

y normas establecidas, para garantizar principalmente el cumplimiento de los objetivos empresariales”

Pereira (2109) menciona: “El control Interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizadas e instituidas en cada entidad del Estado, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueven una gestión eficaz, ética y transparente.

Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales:

- Ambiente de control
- Evaluación del riesgo.
- Activades de control gerencial.
- Información y comunicación.
- Supervisión (p. 27)

Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2017) menciona: “El monto máximo de numerario para una determinada Bóveda de Custodia es autorizado por el BCRP, a solicitud de las ESF (Entidades de Sistema Fianciero) y en función de la constancia o certificado de cobertura de que trata el artículo 3° del Reglamento, lo que será comunicado a las ESF.

Los traslados de numerario que efectúe el BCRP a una Bóveda de Custodia, o los depósitos de numerario que aquél autorice en esta última, no pueden exceder del sesenta por ciento del monto máximo autorizado para ella”.

### **III. APORTES MÁS DESTACABLES DE LA EMPRESA / INSTITUCIÓN**

El ejercicio profesional es un proceso de importancia debido a que permite colocar en práctica los conocimientos, habilidades y competencias desarrolladas como Licenciada en Administración, y con especial atención, como estos aspectos se entrelazan con las funciones realizadas como Analista de Medios y Canales en la Unidad de Operaciones Financieras desde enero del año 2020 hasta la actualidad.

En este sentido, es importante retomar los objetivos estratégicos que persigue la financiera Credinka como es poseer el personal idóneo, hacer que los procesos sean eficientes, propiciar la transformación digital de los procesos, productos y servicios que ofrece la empresa, lograr la optimización de portafolio de productos, y finalmente, fortalecer el valor patrimonial de forma sostenible.

En miras de lograr estos objetivos estratégicos, la financiera Credinka ha diseñado una filosofía organizacional enmarcada en la práctica de un buen gobierno corporativo, que propicie el buen funcionamiento de los procesos, como la transparencia de sus servicios financieros. En consecuencia, la labor de la Unidad de Operaciones Financieras es clave, para garantizar que los procesos cumplan con los lineamientos institucionales y normativos.

Sobre este particular, un cargo clave es el de Analista de Medios y Canales, por ende, en el ejercicio de las funciones del mismo, se ha podido contribuir en los diversos procedimientos y actividades relacionadas con los saldos de bóvedas. Esta contribución y aportes son los siguientes:

- He podido contribuir en la validación del proceso de fiscalización y control constante de los montos excedentes en bóveda de cada agencia, evitando que los mismos excedan los montos establecidos, así como la ejecución efectiva del procedimiento de Gestión de Remesa.

- He implementado un control saldos de bóveda, mediante el cual se registra diariamente los saldos de las agencias, a fin de poder compararlo con un archivo histórico de años pasados, determinando el comportamiento de saldos de cada agencia, lo que permite una mejor proyección de los movimientos y evitar la generación de excedentes fuera de los límites establecidos.

- He apoyado en la modificación y validación del formato de atención, agregándole una solicitud de los materiales requeridos para la remesa, cumpliendo efectivamente con el procedimiento de Gestión de Remesa. Esto es importante, ya que, al generarse excedentes en los saldos de bóvedas es necesario realizar el retiro del mismo en cada agencia, esto conlleva una logística importante de materiales, los cuales en algunas ocasiones no se tenían disponible porque eran notificados por correos electrónicos, que en algunos casos no eran leídos o no llegaban al destinatario responsable.

- He liderizado la administración oportuna de la información de cuotas de cada crédito convenio que la financiera otorga a los trabajadores de instituciones públicas, mediante un control en formato Excel -anteriormente se realizaba de manera manual-, para lo cual, se optimizó el registro y los datos almacenados, evitando duplicidad de registros o desactualización de la data que, ocasione quejas por parte de los clientes, como ha ocurrido en oportunidades anteriores, relacionadas con descuentos por planilla aún ya concluido su crédito.

- He colaborado en la mejora de los canales de comunicación entre la financiera Credinka y las instituciones con convenio, coordinando con el área de Recursos Humanos de estas, que el envío de la información contentiva de los cobros por crédito otorgado y convenido su descuento por planilla, fuese por correo electrónico y no, en físico, ahorrándose de este modo, tiempo y costos.

- He asistido en el proceso de automatización de los archivos contentivos de la información requerida para llevar a cabo el cuadro contable de la cuenta operativa de convenios, esto mediante macros para que el cruce del monto aplicado versus el monto abonado por esta empresa sea presentado al área de contabilidad.

- He contribuido en el proceso de pago y cumplimiento de deberes, gastos y/o responsabilidades adquiridas por la financiera Credinka, monitoreando, controlando y garantizando que los montos de saldos disponibles en las cuentas bancarias cubran o salden los mismos, lo cual favorece la imagen responsable y financiera de la empresa.

#### CONTROL DE SALDOS DE BOVEDA EN AGENCIAS.

Este control está basado en alimentar de manera diaria un archivo Excel con los saldos diarios de agencia, en la siguiente hoja realiza una conversión de los saldos en soles a dólares dado que los límites de bóveda de agencia son en moneda extranjera (dólares), se calcula el monto y porcentaje de excedente de cada agencia; para tener un mejor monitoreo diario de las agencias se tiene una tabla que compara las mismas fechas pero del año anterior para visualizar el comportamiento del día , mes y año de cada agencia y poder tomar la decisión si requiera un abastecimiento o retiro de excedente.

Así poder aminorar los gastos que incurren en la empresa porta valor.

En área de Gestión de la información nos envía de manera diaria los saldos de cada agencia tanto en soles como en dólares, esto se traspasa al Control de Bóveda en Excel el cual realiza un cálculo de los saldos totales en dólares, basándose en el tipo de cambio contable del a SBS, como se muestra en la imagen.

Figura 4

Archivo Excel Control de Bóveda, hoja calculo cambio a dólares.

Codigo Oficina	Nombre	Fecha Proceso	Codigo Moneda	Descripcion Moneda	Sald o Final	Saldos en dólares	Suma de saldos	TC diario	3.98
002	Ag.	05/10/2021	01	SOLES	####	170,316.98	170,486.98		
002	Ag.	05/10/2021	02	DOLARES	####	170.00	0.00		
003	Ag.	05/10/2021	01	SOLES	####	51,887.74	57,561.74		
003	Ag.	05/10/2021	02	DOLARES	####	5,674.00	0.00		
004	Ag.	05/10/2021	01	SOLES	####	334,284.77	346,795.77		
004	Ag.	05/10/2021	02	DOLARES	####	12,511.00	0.00		
006	Ag.	05/10/2021	01	SOLES	####	113,746.73	130,182.73		
006	Ag.	05/10/2021	02	DOLARES	####	10,436.00	0.00		
007	Ag.	05/10/2021	01	SOLES	####	209,817.84	265,972.84		
007	Ag.	05/10/2021	02	DOLARES	####	56,155.00	0.00		
008	Ag.	05/10/2021	01	SOLES	####	78,242.79	85,671.79		
008	Ag.	05/10/2021	02	DOLARES	####	7,429.00	0.00		
010	Ag.	05/10/2021	01	SOLES	####	140,416.83	140,970.83		
010	Ag.	05/10/2021	02	DOLARES	####	554.00	0.00		
013	Ag.	05/10/2021	01	SOLES	####	55,538.89	56,836.89		
013	Ag.	05/10/2021	02	DOLARES	####	1,298.00	0.00		
014	Ag.	05/10/2021	01	SOLES	0.00	0.00	0.00		
014	Ag.	05/10/2021	02	DOLARES	0.00	0.00	0.00		
015	Ag.	05/10/2021	01	SOLES	####	8,390.13	27,219.13		
015	Ag.	05/10/2021	02	DOLARES	####	18,829.00	0.00		
019	Ag.	05/10/2021	01	SOLES	####	236,208.74	240,250.74		
019	Ag.	05/10/2021	02	DOLARES	####	4,042.00	0.00		
020	Ag.	05/10/2021	01	SOLES	####	34,854.77	102,816.77		
020	Ag.	05/10/2021	02	DOLARES	####	7,962.00	0.00		
026	Ag.	05/10/2021	01	SOLES	####	278,980.70	296,009.70		
026	Ag.	05/10/2021	02	DOLARES	####	17,029.00	0.00		
027	Ag.	05/10/2021	01	SOLES	####	202,083.12	205,578.12		
027	Ag.	05/10/2021	02	DOLARES	####	3,495.00	0.00		

En la siguiente hoja se acumula los saldos diarios por día, con el monto excedido.

## Figura 5

Archivo Excel Control de Bóveda, hoja calculo excedente de bóveda 2021.

bre Of	Fecha Proceso	Día de semana	Día	Mes	Año	Excedente	Limite bóveda
Ag. La	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	#####	#####
Ag. La	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	#####	#####
Ag. El	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	\$ -	#####
Ag. Ta	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	#####	#####
Ag. Tu	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	#####	#####
Ag. Ca	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	#####	#####
Ag. La	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	#####	#####
Ag. Sa	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	#####	#####
Ag. M	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	#####	#####
Ag. Pa	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	#####	#####
Ag. Co	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	#####	#####
Ag. Ca	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	\$ -	#####
Ag. Sa	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	\$ -	#####
Ag. Il	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	#####	#####
Ag. De	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	#####	#####
Ag. Ju	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	\$ -	#####
Ag. Sa	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	#####	#####
Ag. Hu	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	\$ -	#####
Ag. Yu	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	#####	#####
Ag. Mi	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	#####	#####
Ag. Mi	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	#####	#####
Ag. Sa	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	#####	#####
Ag. Cu	5/10/2021	martes	5	Octubre	2021	#####	#####

En la siguiente hoja nos presenta un cuadro comparativo entre el año 2020 y 2021 de acuerdo con el mes o fecha elegida, podremos visualizar el comportamiento de cada agencia en cuanto a sus las fechas en que excede y poder tomar una decisión sobre la programación de un retiro o excedente de una agencia.

Este análisis es importante por que cada retiro o excedente es un gasto para la empresa dado que trabajamos con las empresas porta valores, y que en caso de opte por opción de retirar efectivo de la agencia, dentro de una semana no se vaya quedar desabastecida de efectivo o dentro de una semana vuelva a exceder la bóveda dado que sería un doble gasto para la financiera.

Figura 6

Archivo Excel Control de Bóveda, hoja calculo comparativo excedente de bóveda 2020 con 2021.

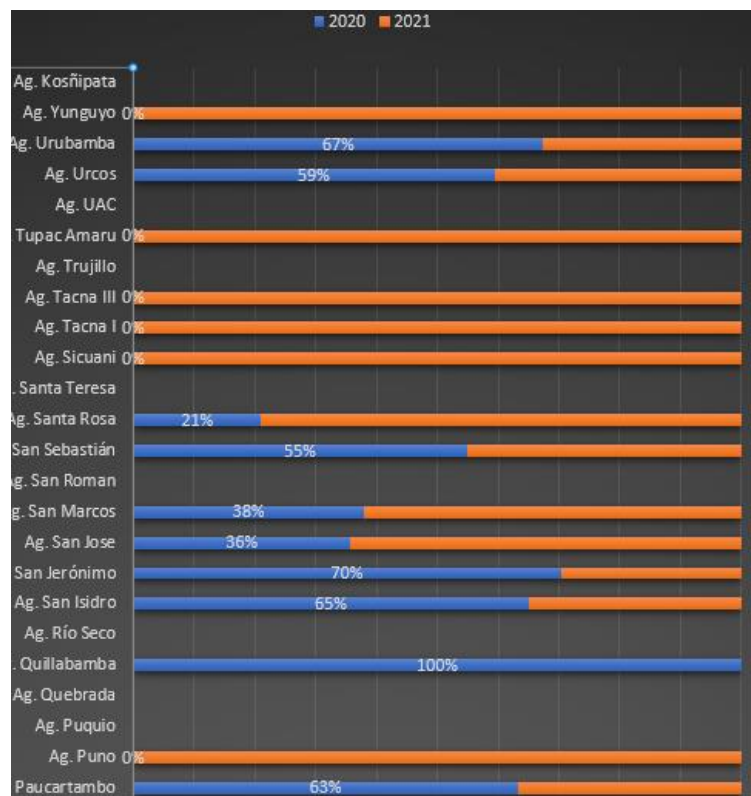
Mes			Día						
Enero	Febrero	Marzo	1	2	3	4	5	6	7
Abril	Mayo	Junio	8	9	10	11	12	13	14
Julio	Agosto	Setiembre	15	16	17	18	19	20	21
Octubre	Noviembre	Diciembre	22	23	24	25	26	27	28
			29	30	31				

N° de d Año	2020	2021	Total	2021 vs. 2020
Ag. Par	9	18	27	9
Ag. Ica		18	18	18
Ag. San	11	18	29	7
Ag. Anc	31	18	49	-13
Ag. Juli		18	18	18
Ag. Azángaro		18	18	18
Ag. Puno		18	18	18
Ag. Caj	31	18	49	-13
Ag. Yunguyo		18	18	18
Ag. Camaná		18	18	18
Ag. Ilav	14	18	32	4
Ag. Chaz	6	18	24	12
Ag. La J	31	18	49	-13
Ag. Chimbote		18	18	18
Ag. Pauc	31	18	49	-13
Ag. Esp	31	18	49	-13
Ag. San	10	18	28	8
Ag. Huanc	2	18	20	16
Ag. Huanc	19	18	37	-1
Ag. Abanc	10	18	28	8
Ag. El F	31	17	48	-14
Ag. Cel	20	16	36	-4
Ag. San	4	15	19	11
Ag. San	17	14	31	-3
Ag. Uru	29	14	43	-15
Ag. Cajabamba		13	13	13

## Figura 7

*Archivo Excel Control de Bóveda, Análisis comparativo en Excel del excedente de bóveda por agencia: 2020 y 2021.*



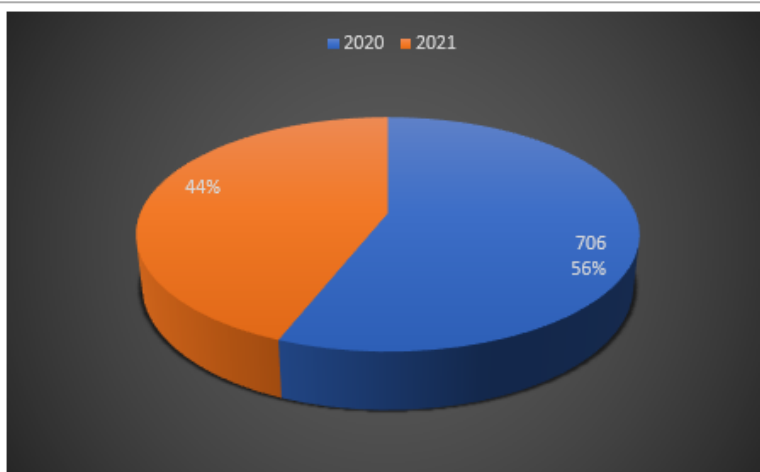
En la última hoja podemos visualizar que respecto al año anterior (2020), hemos podido aminorar en un 12% que las agencias incurran en tener excedentes y/o desabastecimiento de efectivo en bóveda durante el año 2021.

**Figura 8**

*Archivo Excel control de bóveda, Reporte Saldos Bóveda 2020 vs. 2021.*

## REPORTE DE SALDOS BÓVEDA

UNIDAD DE OPERACIONES FINANCIERAS  
Gerencia de Operaciones y TI



#### IV. CONCLUSIONES

Una vez concluido este Informe de Suficiencia Profesional, y estudiado el proceso relacionado con el monitoreo y control de Saldos Bóveda en las agencias de la financiera Credinka, se pueden enunciar las siguientes conclusiones:

- El control es una función administrativa cuyo ejercicio es vital para lograr el monitoreo, vigilancia y seguimiento de los procesos, procedimientos y cada una de las actividades ejecutadas por las diversas áreas funcionales de la empresa, con el propósito de poder determinar que el funcionamiento sea el adecuado considerando lo previamente planeado.
- El control efectivo de los saldos en bóvedas de la financiera Credinka es esencial es la Gestión, pues le permite tener un manejo efectivo del ingreso y retiro del saldo excedente.
- En la gestión de los saldos en bóveda se han realizado diversos cambios en pro de la mejora continua de los procedimientos y actividades, desde la actualización de formatos hasta incorporar medios digitales.
- El Analista de Medios y Canales, en el ejercicio de sus funciones, ha contribuido en el proceso de mejoramiento y actualización de aspectos administrativos como en la utilización de herramientas digitales en los procedimientos, con la finalidad de ahorrar tiempo y disminuir costos.
- La ejecución de un Sistema de Control Interno constituye un proceso mediante el cual la empresa Credinka, en especial, a la Unidad de Operaciones Financieras, garantice el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales, considerando los objetivos estratégicos y filosofía organizacional.

- Credinka, se encuentra en un proceso de transformación digital, no solo como consecuencia de la aparición del Covid-19, sino por la importancia de digitalización de sus procesos y servicios que conlleve a una comunicación directa con sus clientes, a un menor tiempo y costo.

## V. RECOMENDACIONES

En la financiera Credinka, con especial atención en su Unidad de Operaciones Financieras, se ha observado un compromiso con el buen funcionamiento, la transparencia de las operaciones financieras, pero en especial, la satisfacción de sus clientes externos como internos. Partiendo de esta perspectiva, se pueden enunciar una serie de recomendaciones o sugerencias:

- Promover un sistema de comunicación interno que difunda y concientice a sus actores internos, sobre la filosofía organizacional y objetivos trazados, esto, en busca del fortalecimiento de la identidad y compromiso del talento humano.
- Consolidar un sistema de control interno, que sea flexible, estratégico y eficiente en la obtención de información fidedigna de los puntos críticos que puedan estar presentándose en las operaciones de la empresa, especialmente los relacionados a la supervisión de los excedentes en bóveda o monitoreo de saldos de la cuenta, así como poder comparar su actuación con parámetros y estándares que permitan catalogar la eficiencia, eficacia, y desempeño organizacional.
- Ejecutar un análisis situacional que le ofrezca un diagnóstico o dictamen inicial del funcionamiento de las diversas áreas funcionales de Credinka, con énfasis en la Unidad de Operaciones Financieras, cuya información arrojada permita definir un plan operativo que defina la transición de los procesos ejecutados de manera tradicional o manual hacia una ejecución automática y digital.
- Evaluar la aplicación de diversas herramientas tecnológicas (Plataformas, aplicaciones, otros), que permitan la transformación digital de los procedimientos y procesos de la empresa, a fin de mejorar la capacidad de respuesta ante las exigencias y requerimientos de los

clientes, pero a la vez, adecuarse a las exigencias del entorno competitivo y digital en el mundo organizacional.

## VI. REFERENCIAS

Credinka. (2020a). *Memoria 2020*. Credinka.

Credinka. (2020b). *Procedimiento de Gestión de Remesa*. Código: FCK-PRO-SOP-006

Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (3.ª ed.). ECOE Ediciones.

López, H., y Lastra, L. (2018). *Diseño del sistema de control interno para los departamentos de cartera y tesorería de la empresa Roott+co S.A.S.* [Trabajo de especialización, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7837/1/2019\\_dise%C3%B1o\\_sistema\\_de\\_control\\_interno.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7837/1/2019_dise%C3%B1o_sistema_de_control_interno.pdf)

Luna, E., y Andrade, J. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial* (1.ª ed.). Ing. Eduardo Lascano L.

Mazariegos Sánchez, A., Pérez Poumián, M. L., y Cruz Castillo, R. J. (2009). El sistema de control interno en una organización productora de café certificado [ponencia]. *Memorias del 2.º Congreso de Investigación Unach*, pp. 173-174.

Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. <https://cutt.ly/8md1Nv1>

Rodríguez, J. (2019). *Control interno: Un efectivo sistema para la empresa*. Trillas S.A. de C.V.

Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>