



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS  
COLOCACIONES DE CRÉDITOS DE LA EMPRESA  
FINANCIERA CREDINKA S.A. AGENCIA TÚPAC  
AMARU PERIODO - 2018

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:  
BR. GLADYS CAHUANA YUCRA

ASESOR:  
MGTR. INDALECIO HUARANCA QUINO

JULIACA – PERÚ  
2019

## **HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

Dra. Erlinda Rosario Rodríguez Cribilleros  
PRESIDENTA

Mgtr. Edgar Washinton Palaco Charaja  
MIEMBRO

CPC. Frank Efrain Blanco Mamani  
MIEMBRO

Mgtr. Indalecio Huaranca Quino  
ASESOR

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser mi guía espiritual en todo momento a mi esposo Guillermo Flores Flores y mis hijos Thom William y Fiorela Lucia; por inspirarme a ser perseverante, a luchar en esta vida llena de adversidades, a trazar las metas que me propuse hasta lograrlas. A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por acogerme en sus aulas y brindarme estudiar en esta casa de estudios en la Escuela Profesional de Contabilidad.

Mi eterna gratitud a mi asesor Magíster y jurados ya que con su paciencia y valioso conocimiento se trabajó de manera efectiva en el desarrollo de la presente tesis. Gracias por todo el apoyo.

## **DEDICATORIA**

Mi presente trabajo de investigación  
va dedicado a mi familia que me  
apoyó a continuar avanzando al  
sendero del éxito.

A mis padres por darme la vida  
y luchar día a día para que  
lograra escalar y conquistar este  
peldaño más en la vida.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno en las colocaciones de créditos de la Empresa Financiera Credinka S.A. Agencia Túpac periodo – 2018. Se trabajó con una muestra de 12 trabajadores. Esta investigación ha utilizado el diseño de investigación no experimental descriptivo. Obteniendo los siguientes resultados: Respecto al ambiente de control de los doce trabajadores encuestados se puede observar que el 50,00% mencionan siempre la administración da a conocer la visión y misión de la empresa. La empresa estableció lineamientos estratégicos para el control interno. En relación a la evaluación de riesgos se puede ver que el 41,67% a veces la empresa ejecuta el plan estratégico para administrar los riesgos de colocación de créditos. El 41,67% afirma que la empresa cuenta con mecanismos para identificar tipo de riesgos. En las actividades de control, se pudo ver que el 50,00 % de los trabajadores encuestados mencionan que, siempre, la colocación de los créditos cuenta con la aprobación y autorización de los funcionarios de la empresa. Respecto a la información y comunicación dentro de la empresa el 58,33 % de los trabajadores encuestados mencionan que, siempre la transmisión de las informaciones y funciones es confiable y oportuna. En supervisión y monitoreo el 41,67 % mencionan siempre y casi siempre se ejecutan actividades de prevención y monitoreo en el cumplimiento de las funciones. Como conclusión final según los resultados obtenidos urge mejorar la implementación de un eficiente y eficaz sistema de control también podemos agregar en capacitar al personal para la implementación del mecanismo de control.

Palabras clave: Control interno, monitoreo, gestión de riesgo, Credinka.

## ABSTRACT

The main objective of this research work was to: Describe the characteristics of internal control in loan placements of the Financial Company Credinka S.A. Agencia Túpac period - 2018. We worked with a sample of 12 workers. This research has used the design of non-experimental descriptive research. Obtaining the following results: With respect to the control environment of the twelve workers surveyed, it can be observed that 50% always mention the administration that makes known the vision and mission of the company. The company established strategic guidelines for internal control. In relation to the risk assessment, it can be seen that 41.67% sometimes the company executes the strategic plan to manage the risks of credit placement. 41.67% affirm that the company has mechanisms to identify type of risks. In the control activities, it could be seen that 50.00% always mention that the placement of the credits has the approval and authorization of the company's employees. Regarding the information and communication within the company of the workers surveyed, 58.33% always mention the transmission of information and functions is reliable and timely. In supervision and monitoring, 41.67% always mention and almost always execute prevention and monitoring activities in compliance with the functions. As a final conclusion according to the results obtained, it is urgent to improve the implementation of an efficient and effective control system. We can also add in training the personnel for the implementation of the control mechanism.

Keywords: Control internal, monitoring, risk management, Credinka.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE CUADROS .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
2.1 Antecedentes .....	7
2.2 Bases teóricas de la Investigación.....	15
2.2.1 Definiciones del control interno .....	15
2.2.2 Importancia del control interno .....	16
2.2.3 Objetivos del control interno .....	16
2.2.4 Principios de control interno .....	16
2.2.5 Clasificación de los principios del control interno .....	17
2.2.6 Componentes del control interno.....	20
2.2.6.1 Ambiente de control .....	21
2.2.6.2 Evaluación de riesgos .....	22
2.2.6.3 Actividad de control .....	22
2.2.6.4 Sistema de información y comunicación.....	23
2.2.6.5 Supervisión y/o monitoreo .....	23
2.2.7 Tipos de control interno.....	24
2.2.7.1 Control interno operacional .....	24
2.2.7.2 Control interno administrativo .....	24
2.2.8 Sistema financiero y bancario .....	26
2.2.9 Tipos de créditos.....	31
a)    Créditos corporativos .....	31
b)    Créditos a grandes empresas .....	32
c)    Créditos a medianas empresas .....	33
d)    Créditos a pequeñas empresas.....	34

e)	Créditos a microempresas .....	35
f)	Créditos de consumo resolvente.....	35
g)	Créditos de consumo no-resolvente .....	36
h)	Créditos hipotecarios para vivienda .....	36
2.2.10	Evaluación y aprobación de créditos en financiera Credinka .....	31
2.3	Marco conceptual .....	46
<b>III.</b>	<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>49</b>
3.1	Diseño de Investigación .....	49
3.2	Población y muestra .....	49
3.2.1	Población .....	49
3.2.2	Muestra.....	49
3.3.	Definición y operacionalización de las variables.....	51
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
3.4.1	Técnicas .....	53
3.4.2	Instrumentos .....	53
3.5	Plan de análisis .....	53
3.6	Matriz de consistencia.....	55
3.7	Principios éticos .....	57
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>58</b>
4.1	Resultados .....	58
4.1.1	Respecto al ambiente de control .....	58
4.1.2	Respecto a la evaluación de riesgo.....	64
4.1.3	Respecto a las actividades de control.....	68
4.1.4	Respecto a la información y comunicación .....	71
4.1.5	Respecto a la supervisión y monitoreo.....	74
4.2	Análisis de resultados.....	77
4.2.1	Respecto al objetivo específico 1 .....	77
4.2.2	Respecto al objetivo específico 2 .....	78
4.2.3	Respecto al objetivo específico 3 .....	79
4.2.4	Respecto al objetivo específico 4 .....	80
4.2.5	Respecto al objetivo específico 5 .....	81
<b>V</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>83</b>
5.1	Conclusiones .....	83
5.1.1	Respecto al objetivo específico 1 .....	83



5.1.2	Respecto al objetivo específico 2 .....	83
5.1.3	Respecto al objetivo específico 3 .....	83
5.1.4	Respecto al objetivo específico 4 .....	84
5.1.5	Respecto al objetivo específico 5 .....	84
5.2	Conclusión general.....	84
5.3	Recomendaciones.....	86
<b>VI.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>87</b>
6.2	Referencias bibliográficas.....	<b>89</b>
6.2	Anexos.....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. ¿La administración da a conocer la visión y misión de la empresa? .....	58
Tabla 2. ¿En la empresa, se practica valores éticos? .....	59
Tabla 3. ¿La empresa estableció lineamientos estratégicos para el logro de sus objetivos y metas?.....	60
Tabla 4. ¿La empresa da a conocer que cuenta con un organigrama? .....	61
Tabla 5. ¿La empresa cuenta con cuadro de asignación de metas mensuales por agencia? .....	62
Tabla 6. ¿La empresa realizó la implementación del ambiente de control interno?..	63
Tabla 7. ¿La empresa ejecuta el plan estratégico para administrar los riesgos de colocación de créditos?.....	64
Tabla 8. ¿La empresa cuenta con mecanismos para identificar tipo de riesgos?.....	65
Tabla 9. ¿Tiene en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la empresa? .....	66
Tabla 10. ¿Está preparada la empresa para afrontar las colocaciones con riesgos?..	67
Tabla 11. ¿La colocación de los créditos cuenta con la aprobación y autorización de los funcionarios de la empresa? .....	68
Tabla 12. ¿El costo – beneficio contribuye a la implementación de la colocación estratégica de créditos? .....	69
Tabla 13. ¿La empresa ejecuta las verificaciones para realizar las conciliaciones correspondientes?.....	70
Tabla 14. ¿La transmisión de las informaciones y funciones es confiable y oportuna? .....	71
Tabla 15. ¿La información que brinda la entidad permite cumplir adecuadamente con las obligaciones y responsabilidades?.....	72
Tabla 16. ¿Para el logro de los objetivos y metas se han establecido en la entidad sistemas de información interna y externa? .....	73
Tabla 17. ¿Se ejecutan actividades de prevención y monitoreo en el cumplimiento de las funciones?.....	74
Tabla 18. ¿Se lleva a cabo actividades de seguimiento y supervisión diariamente? .	75
Tabla 19. ¿Se capacita y evalúa periódicamente al personal de la empresa sobre el manual de la política general? .....	76

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. ¿La administración da a conocer la visión y misión de la empresa?.....	58
Gráfico 2. ¿En la empresa, se practica valores éticos? .....	59
Gráfico 3. ¿La empresa estableció lineamientos estratégicos para el logro de sus objetivos y metas?.....	60
Gráfico 4. ¿La empresa da a conocer que cuenta con un organigrama?.....	61
Gráfico 5. ¿La empresa cuenta con cuadro de asignación de metas mensuales por agencia? .....	62
Gráfico 6. ¿La empresa realizó la implementación del ambiente de control interno?63	
Gráfico 7. ¿La empresa ejecuta el plan estratégico para administrar los riesgos de colocación de créditos?.....	64
Gráfico 8. ¿La empresa cuenta con mecanismos para identificar tipo de riesgos?....	65
Gráfico 9. ¿Tiene en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la empresa? .....	66
Gráfico 10. ¿Está preparada la empresa para afrontar las colocaciones con riesgos?67	
Gráfico 11. ¿La colocación de los créditos cuenta con la aprobación y autorización de los funcionarios de la empresa? .....	68
Gráfico 12. ¿El costo – beneficio contribuye a la implementación de la colocación estratégica de créditos? .....	69
Gráfico 13. ¿La empresa ejecuta las verificaciones para realizar las conciliaciones correspondientes?.....	70
Gráfico 14. ¿La transmisión de las informaciones y funciones es confiable y oportuna? .....	71
Gráfico 15. ¿La información que brinda la entidad permite cumplir adecuadamente con las obligaciones y responsabilidades?.....	72
Gráfico 16. ¿Para el logro de los objetivos y metas se han establecido en la entidad sistemas de información interna y externa? .....	73
Gráfico 17. ¿Se ejecutan actividades de prevención y monitoreo en el cumplimiento de las funciones?.....	74
Gráfico 18. ¿Se lleva a cabo actividades de seguimiento y supervisión diariamente?.....	75

Gráfico 19. ¿Se capacita y evalúa periódicamente al personal de la empresa sobre el manual de la política general? .....	76
--	----

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Definición y operacionalización de las variables.....	51
Cuadro 2. Matriz de consistencia.....	55

## **I. INTRODUCCIÓN**

Por mucho tiempo el alcance del sistema de Control Interno estuvo limitado a las áreas económicas, se hablaba de Control Interno y se tenía la cultura de que era inherente a las actividades de contabilidad y finanzas; el resto de las áreas operacionales y de hecho sus trabajadores no se sentían involucrados. No todos los directivos de nuestras organizaciones veían en el sistema de Control Interno un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se habían propuesto, (Toro, Fonteboa, Trabas, & Santos, 2005).

La Contraloría General de la República, ha definido una estrategia para el fortalecimiento, promoción y evaluación del control interno en las entidades del Estado; siendo uno de los primeros productos un documento que le brinde al funcionario y servidor público, de manera uniforme, los conceptos y alcances del control interno, los roles y responsabilidades, las pautas para su implementación y en donde se identifique los beneficios e importancia del mismo; teniendo como marco integrado de referencia de control interno – COSO, cuyos principios ha sido vinculación con las normas de control interno, a partir del cual se puede entender al control interno como una herramienta articulada de gestión. (LA CONTRALORÍA, 2014)

Asimismo, éste ente afirma que el Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la

entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

La problemática de las empresas privadas con relación al control interno es un examen endógeno ha sido desplegado en diferentes observaciones. En la petitoria de saber y teniendo en balance la calidad motivo la penuria de indagar el tema: “Caracterización del control interno en las colocaciones de créditos de la empresa Financiera Credinka S.A. Agencia Túpac Amaru periodo – 2018”.

La fiscalización interna está intensamente vinculada con la dirección y distribución. La distribución consiste en diagramar arrebatando como base los indicios frecuentes que accedieran las distribuciones en el cual se descansaran las demás partes dispositivas en conclusión de lograr y determinar objetivos. La dirección reside en manejar los hechos diarios mediante la orientación supervisión y vigilancia de los procedimientos.

Este régimen es indivisible porque integra toda la distribución y ende será compromiso de la dirección. Cada funcionario de la sociedad es el comprometido de la fiscalización en su espacio de exposición.

Desde la orientación teórica se justifica porque suministrará aspectos trascendentales de los agentes que influyen en la sede de créditos comerciales en las micro empresa y pequeña empresas en las agencias financieras del Perú y de Juliaca Así mismo ápices encargos de prospecciones que aborden de manera global la distribución de capitales del sector financiero para las pequeñas empresas. La falta de un tratado actualizado y completo amerita un compromiso de averiguación que centre su energía en estudiar

los disímiles apoderados que intervienen en distribución de créditos reflexionando la normatividad del régimen financiero peruano en analogía con los reglamentos internos de cada institución. La empresa en estudio su giro de negocio es una entidad Financiera que ejecuta préstamos a pequeña y micro empresa de la ciudad persona natural. Instalado en la Jurisdicción Túpac Amaru en el lugar de Juliaca región Puno.

Para el presente informe de investigación se formuló el siguiente enunciado del problema:

¿Cuáles son las características del control interno en las colocaciones de créditos de la Empresa Financiera Credinka S.A. agencia Túpac periodo – 2018?

Para dar respuesta al problema se plantea el siguiente objetivo general:

Describir las características del control interno en las colocaciones de créditos de la Empresa Financiera Credinka S.A Agencia Túpac Amaru Juliaca periodo 2018

Describir las características del control interno en las colocaciones de créditos de la Empresa Financiera Credinka S.A. agencia Túpac periodo – 2018.

Para dar respuesta al objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos:

- Describir las características del control interno en el ambiente de control en las colocaciones de créditos de la Empresa financiera Credinka S.A. Agencia Túpac Amaru Juliaca periodo 2018.

- Describir las características del control interno en la evaluación de riesgos en las colocaciones de créditos de la Empresa Financiera Credinka S.A. Agencia Túpac Amaru Juliaca periodo 2018.
  
- Describir las características del control interno en las actividades de control en las colocaciones de créditos de la Empresa Financiera Credinka S.A. Agencia Túpac Amaru periodo 2018
  
- Describir las características del control interno en la información y comunicación en las colocaciones de créditos de la Empresa Financiera Credinka S.A Agencia Túpac Amaru periodo - 2018
  
- Describir las características del control interno en la supervisión y monitoreo en las colocaciones de créditos de la Empresa Financiera Credinka S.A. Agencia Túpac Amaru periodo 2018.

El presente informe de investigación se justifica porque la mayoría de los autores señalan que el control interno es considerado como una herramienta de gestión con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí no solo se trata de documentos de gestión orgánica se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos y la minimización de los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la productividad rentabilidad y competitividad de las mismas. El trabajo de investigación establece que en



Latinoamérica el 60% de las empresas privadas tiene implementado un sistema de control interno”.

En lo teórico se justifica ya que al obtener un control eficiente y fiable de la información financiera se deberá llevar a cabo un estudio minucioso para identificar los riesgos y controles más significativos que puedan afectar a la entidad.

En lo práctico se justifica porque al documentar los procesos afectados por la información financiera y los criterios que se utilizarán para medir los riesgos y controles que se evaluarán. El Comité de Auditoría debe tener un informe periódico de las principales conclusiones de la supervisión que se ha hecho de la información financiera.

En lo metodológico se justifica ya que después de realizar este estudio sobre la implementación de un Sistema de Control Interno llegamos a la conclusión que aparte de tener bien definidos los procesos riesgos y controles de la información financiera es también muy importante facilitar herramientas informáticas para realizar estos controles que permitirán poder hacer evaluaciones más efectivas con posibilidad de poder interactuar entre el usuario que realiza el control el auditor interno en las colocaciones de crédito.

Para su mejor entendimiento el presente informe de investigación se presente en cinco partes que son:

- I. Introducción:** Presenta una introducción general de este trabajo de investigación, así como el enunciado del problema los objetivos y la justificación de la investigación.
  
- II. Revisión de la literatura:** Comprende los antecedentes el marco teórico y conceptual.
  
- III. Metodología:** Se menciona la metodología que comprende el diseño de la investigación determinación de población y muestra, así como las técnicas e instrumentos que se utilizó para la recolección de datos.
  
- IV. Resultados:** Se encuentran y analizan los resultados del trabajo de campo.
  
- V. Conclusiones y Recomendaciones:** Se redactan las conclusiones de la investigación y se adicionan las referencias bibliográficas y los anexos que sustentaran los resultados de la investigación.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

García, (2012) En su informe de tesis Diseño de un manual de control interno aplicado al departamento de créditos de la cooperativa de ahorro y créditos Cacpe Biblian Ltda. Universidad de Cuenca – Ecuador tiene como objetivo lo siguiente; “Mejorar la competitividad con la finalidad de lograr el liderazgo; Consolidar el fortalecimiento de la Cooperativa como institución financiera y de desarrollo segura confiables organizados que ofrece excelentes servicios financieros procurando el desarrollo de los socios/clientes y la comunidad; Fomentar en los socios o terceros condiciones de trabajo y el aumento de la producción y la productividad mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos; tiene como metodología la investigación tiene como método descriptivo concluye lo siguiente: Existe desorganización de las actividades ya que no cuenta con procedimientos y una delegación de funciones por lo que no se cumplen las actividades a tiempo y una 6 persona ejecuta más funciones que la que le corresponden desmotivando al personal; los créditos se los realiza de forma ágil al realizarlos de esta manera se tiene la ventaja de que el socio o cliente queda satisfecho con el servicio pero no se realiza un análisis profundo de las solicitudes de crédito y esto conlleva al riesgo de caer en un índice de morosidad alto; el Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento de Crédito contribuirá a que las actividades dentro del mismo se realicen de manera eficaz y eficiente lo que permitirá brindar un mejor servicio a la colectividad; Se realizan capacitaciones continuas lo que permite mejorar el rendimiento y el desempeño de los empleados; Es necesaria la implementación de un

manual de funciones que permita organizarse internamente a la Cooperativa; de acuerdo a la estructura organizativa ya establecida”.

Fonseca, (2013). En su tesis titulada Análisis del control interno en los procesos de colocación y recuperación de créditos y su incidencia en la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito DE la Producción LTDA. Matriz Ambato período 201100 % Una vez realizada la investigación de campo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. Matriz Ambato se determinaron las siguientes conclusiones: “De acuerdo con el 83% de encuestados no se elabora un análisis del flujo de procesos de colocación y recuperación de créditos es decir se inutilizan las herramientas de gestión para implementar políticas y procedimientos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. lo que afecta a la recuperación de cartera. Además las encuestas muestra un desconocimiento global del proceso de otorgamiento y recuperación de cartera afectando la eficiencia de las operaciones y de las actividades institucionales. De acuerdo con los datos obtenidos se determinó que el 83% del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. menciona que no se aplica un análisis que le permite tener una visión clara y oportuna de la situación financiera para la toma de decisiones acertadas. Por otra parte la Institución no cuenta con un plan de capacitación para el personal de colocación y recuperación de créditos así lo manifiestan el % de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. 76 Es así como se puede concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda. no cuenta con un sistema esquematizado de políticas y procedimientos que permitan la adecuada colocación y recuperación de créditos; lo cual genera la incertidumbre en las actividades y los desaciertos financieros”.

Zúñiga, (2012). En su tesis titulada Plan De Políticas Internas de Crédito y Cobranzas y su incidencia en la Recuperación de Cartera de la Cooperativa De Ahorro y Crédito San Martín De Tisaleo Ltda. Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas. Menciona que “mucho tiempo es desde que los gerentes han buscado mejorar el funcionamiento crediticio con la finalidad de disminuir la cartera vencida en su balance. Anteriormente se veía a las cooperativas como una forma de alcanzar la competitividad y obtener beneficios sobre la base de una división horizontal del trabajo y vertical de la 15 decisiones al momento de la concesión del crédito donde existía alguien en la cúspide que era quien decidía sin importarles los demás y menos el cliente pero el mundo es contemporáneo y se presenta cada día más desafiante la globalización y la competitividad cooperativa avanzan a grandes pasos creando obstáculos cada vez más insalvables para las cooperativas que no han admitido cambiar sus normas tradicionales. El objetivo de cooperativismo actual se preocupa de fortalecer su estructura interior para alcanzar la conquista del mundo exterior. En este contexto los clientes han dejado de ser considerados como un recurso necesario pero de gran importancia dentro de la estructura organizacional y funcional para convertirse en el capital más importante del que depende el buen o mal funcionamiento de la cooperativa. Basadas en esta filosofía muchas son las cooperativas que han salido adelante porque han conseguido valorar al cliente e implementar un convenio de seguimiento del crédito. Siguiendo este ejemplo la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín Ltda. en el plano del mejoramiento continuo ha visto la necesidad de mejorar las políticas internas de créditos y cobranzas a través de la implementación de un sistema de gestión de políticas internas de crédito y cobranzas con la visión puesta en desarrollar fortalezas

mejorando la competitividad por ello en esta investigación se presenta esta estructura enfocado al uso de nuevas propuestas. Una vez revisada la importancia del control interno en la colocación y recuperación de cartera se requiere con mayor énfasis en las instituciones financieras y se fundamenta aún más el presente trabajo; ya que el mismo análisis el Control Interno en los Procesos de Colocación y Recuperación de Créditos y su incidencia en la Situación Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Producción Ltda”.

Cueva, (2014). En su tesis titulada Uso del control interno para optimizar la gestión en el proceso de evaluación de créditos en la empresa financiera Edyficar SA. Agencia cajamarquina. Luego del procesamiento contrastación interpretación y análisis de la hipótesis propuesta se arriban a las conclusiones y recomendaciones producto de la investigación. “Conclusión general La investigación realizada ha determinado que es necesario contar con un sistema de Control Interno para mejorar el nivel de Gestión en el Proceso de Evaluación de Créditos porque el conocimiento comprensión y cumplimiento de los indicadores determinará la correcta función de cada uno de los componentes del sistema de Control Interno; situación que redundará en la correcta colocación y oportuna recuperación de los créditos. Conclusiones parciales I. En la Financiera el Control Interno; es deficiente lo que se evidencia en el tratamiento estadístico de la información acopiada referida a la evaluación de los componentes del Sistema de Control Interno; así tenemos que: El Ambiente de Control; tiene un calificativo promedio de 2 22 puntos considerado como malo tal como consta en cuadro N° 12. La Gestión de Riesgos Empresariales y Establecimiento de Objetivos tiene un calificativo de 239 puntos considerado como malo tal como se registra en el cuadro N° 17 El componente Actividades de Control;

también ha obtenido un calificativo considerado como malo ya que solo alcanza 236 puntos; tal como Figura en el cuadro N° 28. De igual manera el componente Información y Comunicación también tiene un puntaje promedio considerado como malo ya que equivale solo a 2.18 puntos lo que está registrado en el cuadro N° 33. El Seguimiento de Resultados tienen un calificativo promedio de 2 18 puntos calificativo malo así se muestra en el cuadro N° 37. Así mismo el Compromiso de Mejoramiento también tiene un mal calificativo 209 puntos; lo que está registrado en el cuadro N° 43. Los analistas de crédito de la financiera si conocen el proceso de evaluación de créditos; pero no lo cumplen de manera eficiente ya que: El 83.33% de los analistas de crédito considera que la normatividad interna respecto al otorgamiento de créditos no se cumple a cabalidad Cuadro N° 46. Frente al conocimiento del procedimiento a seguir ante la solicitud de un crédito el 26 % manifiesta no conocerlo y el 33 % % no opina lo que evidencia un marcada inseguridad ante la interrogante. Cuadro N° 48 El 66 % % de los analistas manifiesta que no se realiza un análisis pormenorizado de los antecedentes crediticios del solicitante Cuadro N° 51 El 50% de los analistas manifiesta que la Financiera no cuenta con herramientas e instrumentos informativos para realizar una evaluación objetiva de los clientes Cuadro N° 53 3. La operatividad de la evaluación de créditos en la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca presenta deficiencias en la aplicación de las normas los procedimientos los reglamentos y las políticas debido a que el área de negocios no ha exigido un estudio y análisis de la efectividad de las políticas existentes”.

Burgos, (2016) %. El sistema de control interno contable y su influencia en la gestión financiera de la empresa inversiones Christh.al S.A.C. distrito de Trujillo año 2015.

Universidad privada Antenor Orrego plantea como objetivo específico: “Diagnosticar el actual sistema de control interno contable para identificar los problemas potenciales de la empresa Inversiones Christh al S.A.C. Implementar un sistema de control interno en los procedimientos contables de la empresa Inversiones Christh al S.A.C. Evaluar la influencia del sistema de control interno contable en la gestión financiera de la empresa Inversiones Christh al S.A.C. en el periodo 2015. En cuanto a su metodología de investigación utiliza dos variables control interno contable y gestión financiera su muestro es el personal del área de contabilidad las técnicas de recolección de datos es encuesta observación directa análisis documental su diseño de investigación es cuasi experimental. El investigador sostiene: La empresa presenta refiere-el investigador propone implementar en el área de contabilidad los componentes del control interno para la buena gestión de la empresa”.

Gilmar, (2014) Tesis: Evaluación de las Acciones de Control del órgano de Control Interno de las Municipalidades Provinciales de la Región Puno Periodos 29-2010; presentada en la Universidad Nacional del Altiplano para optar el Grado Académico de Licenciado en Ciencias Contables Económicas y Financieras. En este “trabajo se ha identificado la problemática donde destaca que las acciones de control interno son necesarias como parte de la evaluación en un gobierno Municipal y que incide favorablemente en la administración de los recurso; se ha formulado la siguiente pregunta principal: ¿Cuál es el grado de cumplimiento de las acciones de control del órgano de Control Interno de las Municipalidades Provinciales en la Región Puno?. Luego de ello se formula el objetivo general de estudio: Determinar el grado de cumplimiento de las acciones de control de Órgano de Control Interno en



concordancia al logro de metas y objetivos institucionales alternativas y soluciones en base al resultado de la evaluación; de las Municipalidades Provinciales en la Región Puno. La solución a la problemática que se propuso y luego contrastó la hipótesis principal: el grado de cumplimiento se mantiene elevado debido al sistema de control interno. En el aspecto metodológico se ha establecido que es una investigación Aplicada. Los instrumentos que se utilizaron en la investigación son la encuesta la muestra está compuesta por 30 encuestados. El resultado más importante en las municipalidades provinciales de puno se ha integrado el control interno eso los mantiene a un alto grado de cumplimiento. La conclusión más relevante el control interno mantiene elevado el grado de cumplimiento a que cumplen con sus objetivos y metas propuestas”.

Ávila, (2016) en su investigación titulada, Evaluación Financiera y no Financiera para el otorgamiento de créditos en la entidad financiera Mi Banco agencia Juliaca – 2014, cuyos objetivos son analizar las variables importantes en la evaluación financiera y no financiera que determina el otorgamiento de créditos en MI BANCO agencia Juliaca, identificar los factores financieros más importantes en la evaluación financiera que determina el otorgamiento de créditos en MIBANCO agencia Juliaca. Determinar los factores no financieros más importantes en la evaluación no financiera que determina el otorgamiento de créditos en MIBANCO agencia Juliaca, con los siguientes resultados de evaluación que establece el banco básicamente son para medir el riesgo, pautas brindados por el banco para realizar una adecuada evaluación, las fichas brindadas por el banco no son las que determinan el otorgamiento del crédito sin la información recogida en campo que nos permite determinar si es viable el crédito. Una vez realizada la evaluación financiera y no

financiera, se fija en monto, plazo, la evaluación financiera y no financiera están plasmados en las fichas las cuales nos permite aprobar el créditos del cliente, en MIBANCO todas las evaluaciones se realizan en capo por ello se llenan en fichas, para luego sistematizarlo y obtener un resultado viable para el otorgamiento de crédito, se maneja el control de todo los pasivos y activos a través de reportes diarios de este reporte se puede medir la productividad de cada asesor, y de la agencia en general con las siguientes conclusiones, la evaluación de crédito brindada por MIBANCO, está diseñada para recopilar información que determinara la viabilidad del crédito, en la evaluación de un crédito es muy importante al evaluación y no financiera, porque son brindados por parte del cliente al asesor de negocios cuyos datos permitirán la aprobaciones de un crédito. Los créditos aprobados es la conclusión de la evaluación financiera y no financiera adquirida en sitio, este crédito aprobado le permitirá al cliente mejorar su negocio, su estilo y todo su entorno, como MIBANCO le brindamos oportunidades de progreso y damos acceso al sistema financiero, con compromiso social.

## **2.2 Bases teóricas de la Investigación**

### **2.2.1 Definiciones del control interno**

Es el artículo de los métodos de exámenes de las compañías sujetas a la vigilancia con el fin de establecer de los mismos el estado de libertad se les puede consentir y si son poderosos y eficientemente en el desempeño de los objetivos. (Giraldo 2007).

La inspección interna es el agregado de reglas y procedimientos próximos a persistir la eficacia de la conducta para la obtención de las enmiendas de la comisión (Gutiérrez 2012)

La inspección interna es un agregado de medios, reglas y formas destinadas a lograr de modo efectiva planificación cumplimiento y control adiestramiento eficientemente de encomienda para el beneficio de las consumaciones de la táctica.

También se puede idealizar al informe interno como el agregado de dispositivos ordenados de una forma lógica y constituida que maniobrando de una forma regularizada tiene por propósito conseguir un determinado objetivo. (Diccionario contadores & Empresas-2012)

La palabra informe interno colectivamente se esgrime para concretar un enfoque total el contiguo de modelos o reglas que accede revelar los despegos a los ecuánimes proyectados. En el hallamos los cuatro factores de todo sistema de inspección: Grupo de control grupo activarte característica controlada sensor. (Effio 2012).

El informe interno es un sumario de composición que da a conocer una seguridad de la averiguación además manifiesta una vigencia y actividad en las sistematizaciones

que ejecutaran para el buen trabajo de la sociedad mediante esta manera las sociedades instituyen el desempeño de las leyes reglas y políticas instituidas de la misma forma se hace efectivo la intervención de sus recursos de todo tipo a destreza de la entidad. (Aguilar 2012).

### **2.2.2 Importancia del control interno**

La importancia que muestra el informe interno en las distribuciones son las subsiguientes:

Mantiene una dirección permanente a fiscalizar los peligros que logran privar el beneficio de las intenciones de la compañía. Permite que el delegado legal de una sociedad ejecute su conveniente auditoria interna para instituir la insuficiencia en el progreso de la gestión. (Meléndez 2015)

### **2.2.3 Objetivos del control interno**

Los objetivos del control interno pueden ser:

- Funcionamiento de la agrupación u ente social de forma establecida y logre de esta forma lograr sus ecuánimes términos y proteger los activos.
- Obtención preservar de notificación confidencial y eficaz. Incitar la entrada a las habilidades de la dirección. (Diccionario Aplicativo contadores & Empresas 2012)

### **2.2.4 Principios de control interno**

- El informe interno tiene como elementos decisivos.

- Operaciones contables y mercantiles de manera separada.
- Ninguna persona debe ser responsable por un sumario completo.
- Uso de sumas de cuidado.
- Movimiento de personal
- Fianzas póliza de seguros.
- Ordenamiento por escritos.
- Uso de enumeraciones de control.
- Uso de equipos automáticos como conectores de control.
- Manejo de la tesorería aplicando la vía de partida doble.
- Uso de reglamentarios pre numerados.
- Mantener una cuantía mínima de cálculos en corporaciones financieras.
- Evitar el usufructo de dinero en efectivo simplemente para compras de menos.
- Importe. Deposito nuevo en bancos del capital recogido provecho de las cobranzas. Diccionario aplicativo contadores & Empresas 2012

### **2.2.5 Clasificación de los principios del control interno**

Las iniciaciones de informe interno se dividen en tres grandes grupos:

- Adaptables a la regla orgánica.
- Aplicables a los enjuiciamientos de sistemas.
- Aplicables a la colocación del personal.

### **2.2.5.1 Aplicables a la estructura orgánica**

La organización organizada necesita ser definida con bases firmes partiendo de un ajustado alejamiento de funciones de carácter disconforme de modo como la retribución de compromisos y dirección a cada lugar de la persona para tal son adaptables los subsiguientes principios de informe interno. (Meléndez 2015)

#### **1. Separación de funciones de carácter incompatible**

La deserción de funciones es el alejamiento de funciones es un procedimiento que usan las distribuciones para apartar las responsabilidades de las disímiles acciones que se interponen en la transformación de las fases financieras conteniendo la autonomía y registro de adquisiciones así como persistir la custodia de activos. La emancipación de clasificaciones personifica una diligencia de control clave que conmueve las afirmaciones en los informes financieros. Como consecuencia una separación de funciones o inadecuada puede personificar un aspecto significativo para las distribuciones causando agotamientos materiales o insuficiencias reveladoras en las inspecciones internos. Esto es como dichas insuficiencias pueden trascender en una mayor contingencia de dolo errores o anomalías en los asuntos en el proceso de avenencia e informes financieros. Acuario 2013

#### **2. Instrucciones por escrito**

Las advertencias por escrito dictadas por los diferentes grados jerárquicos de la comercialización que se reflejan en las políticas generales y específicas así como en los medianos para colocarlos en trabajo responden que sean formas y efectuadas esas

advertencias por todo trabajador ejecutivo o servidor público unánime fueron delineados. (Meléndez 2015)

### **2.2.5.2 Aplicables a los procesos de sistemas**

Todos los métodos integrados o no deben ser delineados arrebatando en estadística la inspección es para defender los trámites que acomoda la distribución destinados a la realización de sus ordenamientos; por tanto son adaptables los subsiguientes principios de informe interno. (Meléndez 2015)

### **2.2.5.3 Aplicables a la administración personal**

La gerencia de personal solicita de juicios básicos para fijar hábilmente sus compromisos donde se aplican los subsiguientes principios de informe interno: Meléndez 2015.

#### **1. Selección hábil del personal**

La estudio de esta apertura accede a cada puesto coloque al personal idóneo elige bajo discernimientos técnicos que se atañan con su distinción el contorno del puesto y su respectivo grado así como adentro del marco legal conveniente.

#### **2. Capacitación continua**

El estudio de este apertura permitirá que una clasificación disponga de los procedimientos competentes para responder a las peticiones del mercado por tal motivo la distribución deberá proyectar la educación del personal en sus diferentes campos y métodos que funcionen en su interior para vigorizar el discernimiento y garantizar vigencia en las prestaciones que brinda. (Meléndez 2015)

### **3. Vacaciones y rotación del personal**

Desde una perspectiva social las vacaciones generan el recobro de las energías perdidas durante el quehacer porque la perseverancia de este comienzo es trascendental en los trabajadores de los distintos grados de la ordenación convivan con proporción. (Meléndez 2015).

### **4. Caucción póliza de seguros.**

La perseverancia de este postulado está en directa descripción del flujo que representa el trabajador para la estructura en el sector que ha sido instalado principalmente en las sitios que tienen que ver el manejo y custodia de bienes y valores donde es juicioso causar la inercia de garantías o documento de seguros enfrente siniestros de tal suerte que se eviten disipadas innecesarias y se asegure la recuperación acertadamente. (Meléndez 2015).

#### **2.2.6 Componentes del control interno**

Los componentes del control interno son:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgo
- Actividad de control
- Información y comunicación
- Supervisión y monitoreo.



### **2.2.6.1 Ambiente de control**

El ecosistema de vigilancia es un factor imperceptible para el bosquejo del informe interno este dispositivo logra la seguridad de medios y políticas determinadas. Para la instauración y estimación de este mecanismo preexisten reglas establecidas cuyo contenido es:

- Filosofía y estilo de fabricación.
- La organización la técnica organizacional los reglamentos y el compendio de procedimientos.
- Las maneras de retribuciones de adeudos de dirección y progreso de personal.
- La integridad los importes éticos la idoneidad competitiva y el débito de los dispositivos de la sociedad así como su deferencia a las políticas y objetivos determinados.
- Disímiles predominios externas que afecta la sistematización y destrezas de la empresa.

El entorno de control integra los lineamientos tácticos con las directrices y supervisiones de actividad que deben consumarse en la adquisición de la agrupación; define los arbitrios que permite proceder seguras las funciones diligencias y tareas; inspecciona en el período real el desempeño de locuciones y la elaboración de resultados diseñando los dispositivos que consiente la estimación inquebrantable de su desempeño en la instauración; justifica la manera de desenvolver las disímiles diligencias y tareas de la realidad.

Genera así los subsiguientes modelos: política de operaciones procedimientos controles indicadores manual de operaciones.

### **2.2.6.2 Evaluación de riesgos**

Una sucesión originado el contexto de cuidado se está en situación de proceder a una valoración de los peligros pero arreglado usted no consigue valorar algo que anticipadamente no haya reconocido; por tanto el asunto de personalización de los peligros emprende semejantemente con la compañía del entorno de control y del bosquejo de los canales de noticia y averiguación ineludible a lo extenso y amplio de la sociedad.

Debido a las circunstancias económicas industriales normativas y operacionales se cambian de manera continua se hacen forzosos dispositivos para equilibrar y minimizar los peligros específicos asociados con el negocio por lo que todo ciclo es superior la escasez de valorarlos los peligros anteriores a la compañía de objetivos en cada grado de la gestión. (Aguilar 2012)

### **2.2.6.3 Actividad de control**

Son políticas y expedientes que sirven para comprobar que se cumpla las jefaturas de los ejecutores. Favorece las actividades que irrumpen los peligros de la tesorería. En ella se llevan a cabo muchas acciones de cuidado pero solo los subsiguientes tipos se atañen colectivamente con la concurrencia de los informes financieros (EE.FF) :

- Valoraciones de desempeño.
- Inspecciones de los procesamiento de la indagación.

- Inspecciones físicos.
- Segmentación de empréstitos.

#### **2.2.6.4 Sistema de información y comunicación**

Es un uso que se utilizan para identificar, procesar y expresar la noticia del personal de tal forma se le permita a cada empleado conocer y adjudicarse sus responsabilidades. (Meléndez 2015)

#### **2.2.6.5 Supervisión y/o monitoreo**

El monitoreo permanente incluye dedicaciones de la dirección realizadas de manera constante llanamente por las diferentes distribuciones de trayectoria o mediante un equipo de auditores internos así como por el propio Comité de Control que debe llevar sus funciones a la desconfianza de hechos que formen pérdidas costosas a la entidad desde una perspectiva financiera y humana.

Las valoraciones separadas o individuales son diligencias de monitoreo que se ejecutan en manera no rutinaria como las auditorías habituales verificadas por los auditores internos.

El ecuánime de esta regla es asegurar que el Informe Interno funcione convenientemente de modo de dos particularidades de supervisión: diligencias incesantes o valoraciones puntuales.

En consecuencia ciertas materias a tener un balance para ello son:

- Constitución del Comité de Control integrado aparte de un jefe por un dirigente del máximo escalón y el auditor interno. Su objetivo sería la observación del adecuado trabajo del Método de Inspección Interna y su restablecimiento continuo.
- En las estructura que lo justifiquen la presencia de Unidades de Auditoría Interna con conveniente escalón de sección y calificación competitivo.

## **2.2.7 Tipos de control interno**

### **2.2.7.1 Control interno operacional**

Las inspecciones operacionales comprenden la técnica de la organización la deliberación de las providencias mecánicas la opción de trabajadores la unión de vocablos y habilidades. (Gómez 2011).

### **2.2.7.2 Control interno administrativo**

El Informe Interno Administrativo está formado por el proyecto de colocación los medios y exploraciones referentes a la protección de arbitrajes que llevan a la libertad de las actividades productivos y diligencias por tanto los rangos directivos de manera que provoquen la vigencia en la sistematización el cumplimiento de la política caducada y el beneficio de representaciones y ecuánimes proyectados.

El Control Interno Administrativo está constituido por el plan de organización, los procedimientos y registros relativos a la adopción de decisiones que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por parte de los niveles directivos, de tal manera que fomenten la eficiencia en las operaciones, la observancia de la

política prescrita y el logro de metas y objetivos programados.  
(Actualícese/actualidad-2015)

La protección de los recursos y la revelación de errores o desviaciones respecto a su manejo, es una responsabilidad primordial de los niveles directivos; por lo tanto, es indispensable mantener un sólido control interno administrativo, que incluye un sistema de información general, para cumplir con dicha finalidad.

### **2.2.7.3 Control interno contable**

El control contable es un instrumento de control, que tiene las siguientes acciones:

- Que las operaciones se realicen de acuerdo con las autorizaciones generales y específicas de la administración o gerencia.
- Que las operaciones se registren: oportunamente por el importe correcto en las cuentas apropiadas, y en el periodo contable en que se lleva a cabo con el objeto de permitir la preparación de los estados financieros y mantener el control contable de los activos, pasivos, patrimonio, así como el gasto e ingreso.
- Que el exceso de los activos se permitan solo al personal que tiene autorización administrativa. (Gómez 2011).

### **2.2.7.4 Control interno financiero**

“El control interno financiero comprende en un sentido amplio, el plan de organización y los métodos, procedimientos y registro que tiene relación con la custodia de recursos, al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera, principalmente, de autorización y

aprobación, segregación de funciones, entre las operaciones de registro e información contable, incluye también el soporte documentario, los registros, conciliaciones de cuentas, normas de valorización o valoración, etc.” (Álvarez, 2007).

### **2.2.8 Sistema financiero y bancario**

(Credinka 2018), menciona: “El Sistema Financiero peruano se rige por lo dispuesto en la Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros emanada por la S.B.S. el Banco Central de Reserva del Perú y el Ministerio de Economía y Finanzas. El objetivo principal de la Ley es propender al funcionamiento de un método financiero competitivo arraigado y confiable que contribuya al desarrollo nacional”. Superintendencia de Banca y Seguros.

“Conjunto de establecimientos que actúan como tratantes captando recursos de los agentes económicos y encargándolos hacia la financiación. Se sitúan en el interior de un entorno institucional que viene dado por el Ministerio de Economía y Finanzas”.

Son tres los agentes que participan en el funcionamiento del Sistema Financiero bancario

- El gobierno
- El Banco Central de Reserva del Perú BCRP
- Los intermediarios Financieros

### **2.2.8.1 Sistema financiero bancario en el Perú**

#### **- Banco Central de Reserva del Perú – BCRP.**

Es la autoridad monetaria encargada de emitir la moneda nacional, administrar las reservas internacionales del país y regular las operaciones del Sistema Financiero Nacional.

#### **- Banco de la Nación**

Es el agente financiero del Estado, encargado de las operaciones bancarias del sector público

#### **- Banca Comercial**

Es aquella cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósitos o bajo cualquier otra modalidad contractual y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras cuentas de financiación en conceder créditos en las diversas modalidades, o a aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado.

#### **- Sucursales de los Bancos del Exterior**

Ellas gozan de los mismos derechos y están sujetos a las mismas obligaciones que las empresas nacionales de igual naturaleza”.

### **2.2.8.2 Sistema financiero no bancario**

### **Empresa Financiera**

Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.

### **Caja Rural de Ahorro y Crédito**

Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a la mediana, pequeña y microempresa del ámbito rural.

### **Caja Municipal de Ahorro y Crédito**

Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las pequeñas y microempresa.

### **Caja Municipal de Crédito Popular**

Es aquella especializada en otorgar crédito pignoraticio al público en general, encontrándose también para efectuar operaciones activas y pasivas con los respectivos Consejos provinciales y distritales y con las empresas municipales dependientes de los primeros, así como para brindar servicios bancarios a dichos consejos y empresa

### **Empresa de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa EDPYME.**

Es aquella cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro empresa.



“Las operaciones que realizan las Empresas financieras, se hallan reguladas por la Ley de la Superintendencia de Banca y Seguros, se pueden dividir en:

**a. Operaciones Activas**

Son aquellas operaciones por medio de las cuales las Financieras prestan, recursos financieros a los clientes exigiendo para ello garantías necesarias.

Como es de derivarse, una vez que la Financiera logra captar los recursos, tendrá que darles uso, es decir hacerlos saber trabajar ya sea prestándolos a sectores de la producción cobrando intereses en base a tasas activas igualmente determinadas por el órgano emisor; o invertir en títulos, valores, operación conocida como inversión financiera, en razón a la renta que generan.

**b. Operaciones Pasivas**

Son aquellas operaciones por medio de las cuales las Financieras obtienen capitales o recursos ajenos para posteriormente colocarlos, distribuirlos a quienes lo necesiten.

Se generan por transacciones con recursos propios y ajenos en sus diferentes modalidades, entre los primeros se tienen aportes del capital, reservas, excedente de reevaluación y todas aquellas que signifiquen cambio en el patrimonio de la entidad y por lo segundo tenemos las provenientes del público a través de las cuentas corrientes, ahorros, depósitos a plazo, adeudos y todo crédito pactado por terceros.

**c. Operaciones Contingentes**

Se llaman así a aquellas operaciones indirectas que están relacionadas con las operaciones activas y pueden llegar a constituirse como tales.

### **2.2.8.3 Categorías de clasificación crediticia del deudor de créditos**

El deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías:

- Categoría Normal (0)
- Categoría con Problemas Potenciales (1)
- Categoría Deficiente (2)
- Categoría Dudoso (3)
- Categoría Pérdida (4)

### **2.2.8.4 Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos a pequeñas empresas, a microempresas, de consumo revolvente y consumo no revolvente**

Estos deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:

#### **Categoría normal (0)**

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

#### **Categoría con problemas potenciales (1)**

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

### **Categoría deficiente (2)**

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

### **Categoría dudoso (3)**

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

### **Categoría pérdida (4)**

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

## **2.2.9 Tipos de créditos**

La cartera de préstamo será clasificada en ocho (8) tipos. Numeral 4 sustituido por la Resolución SBS N° 14353-29 del 30/10/29.

### **a) Créditos corporativos**

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han catalogado un nivel de comercios anuales máximos a S/. 2 millones entre ambos (2) últimos años de acuerdo a los informes financieros anuales auditados más recientes del moroso. Si el moroso no cuenta con informes financieros auditados los créditos no podrán ser estimados en esta condición.

Si posteriormente las ventas anuales del moroso disminuyesen a un grado no máximo a S/. 2 millones durante dos 2 años seguidos los créditos corresponderán reclasificarse como créditos a grandes empresas.

Adjuntamente se pensarán como agrupados a los créditos excelentes a los créditos permitidos a bancos multilaterales de progreso a formas del sector público a terceros de valores a sociedades del sistema financiero a los capitales autosuficientes de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos coincidente.(Ley. Resolución SBS N° 14353-29 del 30/10/29).

#### **b) Créditos a grandes empresas**

Son aquellos créditos permitidos a personas legales que tienen excepto una de las subsiguientes características:

- a. Si seguidamente las liquidaciones anuales del moroso excediesen a S/. 20 millones pero no mayores a S/. 2 millones en los dos 2 últimos años de acuerdo a los estados financieros más recientes del moroso.
- b. El moroso ha seguido en el último año expresiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

Si subsiguientemente las liquidez anual del moroso excediesen el umbral de S/. 2 millones durante dos 2 años sucesivos los préstamos del moroso deberán reclasificarse como créditos corporativos mencionan siempre que se cuente con estados financieros anuales auditados. Asimismo si el moroso no ha seguido manifestaciones actuales de herramientas de deuda en el último año y sus ventas anuales han reducido a un nivel no máximo a S/. 20 millones durante dos 2 años

consecutivos los créditos deberán reclasificarse como empréstitos a medianas empresas a pequeñas empresas o a microempresas según corresponda en función del nivel de adeudamiento total en el sistema financiero en los últimos 6 meses. (Ley. Resolución SBS N° 14353-29 del 30/10/29)

### **c) Créditos a medianas empresas**

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un compromiso total en el sistema financiero superior a S/. 300 mil en los últimos seis 6 meses y no cumplen con las especiales para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas. Primer párrafo del numeral 4.3 sustituido por la (Res. SBS N° 1445-2010 del 09/02/2010).

Si posteriormente las ventas anuales del moroso fuesen máximos a S/. 20 millones durante dos 2 años inmediatos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales los créditos del moroso corresponderán reclasificarse como créditos a mayores empresas o corporativos según incumba. Asimismo si el adeudamiento total del moroso en el sistema financiero redujese subsiguientemente a un nivel no máximo a S/.300 mil por seis 6 meses inmediatos los créditos corresponderán ser reclasificados como préstamos a pequeñas empresas o a microempresas dependiendo del nivel de adeudamiento.

Se considera aún como préstamo a medianas compañía a los préstamos otorgados a personas naturales que posean un déficit total en el procedimiento financiero sin cubrir los créditos hipotecarios para residencia superior a S/. 300 mil en los últimos seis 6 meses mencionan siempre que una parte de dicho débito corresponda a

créditos a pequeñas empresas o a microempresas asunto contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

Si después el cargo total del moroso en el sistema financiero sin abarcar los préstamos hipotecarios para vivienda se redujera a un grado no máximo a S/. 30 por seis 6 meses sucesivos los préstamos deberán reclasificarse como préstamo de consumo revolvente y/o no revolvente y como préstamos a pequeñas corporaciones o a microempresas dependiendo del grado de endeudamiento y el destino del préstamo según corresponda.

#### **d) Créditos a pequeñas empresas**

Son aquellos préstamos expuestos a financiar movimientos de producción comercialización o prestación de servicios otorgados a personas naturales o jurídicas cuyo déficit total en el sistema financiero sin interponer los préstamos hipotecarios para vivienda es máximo a S/. 200 pero no mayor a S/. 300 mil en los últimos seis 6 meses.

Si posteriormente el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda excediese los S/. 300 mil por seis 6 meses sucesivos los préstamos deberán ser reclasificados como préstamos a medianas empresas. Asimismo en caso el endeudamiento total del moroso en el sistema financiero sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda disminuyese posteriormente a un nivel no máximo a S/. 200 por seis 6 meses sucesivos los préstamos deberán reclasificarse a préstamos a microempresas. (Ley. Resolución SBS N° 14353-29 del 30/10/29)

#### **e) Créditos a microempresas**

Son aquellos préstamos encaminados a financiar tareas de producción comercialización o prestación de servicios otorgados a personas naturales o jurídicas cuyo débito total en el sistema financiero sin contener los préstamos hipotecarios para vivienda es no máximo a S/. 200 en los últimos seis 6 meses.

Si posteriormente el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda excediese los S/. 200 por seis 6 meses consecutivos los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda según el nivel de endeudamiento. (Ley. Resolución SBS N° 14353-29 del 30/10/29).

#### **f) Créditos de consumo resolvente**

Son aquellos préstamos encaminados a financiar a personas naturales con el propósito de atender el pago de bienes servicios o gastos no interconectados con la actividad empresarial.

En caso el moroso tenga adicionalmente préstamos o microempresas a pequeñas empresas y un endeudamiento total en el sistema financiero sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda mayor a S/. 30 por seis 6 meses consecutivos los préstamos deberán ser reclasificados como préstamos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los préstamos otorgadamente a personas naturales que sólo posean créditos de consumo revolventes y/o no revolventes y/o préstamos hipotecarios para residencias correspondiendo persistir

clasificados como préstamo de consumo revolventes y/o no revolventes y/o préstamos hipotecarios para casa según corresponda. (Ley. Resolución SBS N° 14353-29 del 30/10/29)

**g) Créditos de consumo no-resolvente**

Son aquellos préstamos no evolventes otorgados a habitantes naturales con la ideal de guardar los ingresos de beneficios servicios o gastos no interconectados con la actividad empresarial.

En caso el moroso cuente adjuntamente con préstamos a pequeñas empresas o a microempresas y un débito total en el régimen financiero sin incluir los préstamos hipotecarios para residencia máximo a S/. 30 por seis 6 meses sucesivos los préstamos deberán ser reclasificados como préstamos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo posterior no es aplicable a los empréstitos otorgados a personas naturales que únicamente posean apogeo de consumo revolventes y/o no revolventes y/o crédito hipotecario para vivienda debiendo permanecer clasificados como realces de consumo revolventes y/o no revolventes,y/o créditos hipotecarios para morada según corresponda. (Ley. Resolución SBS N° 14353-29 del 30/10/29)

**h) Créditos hipotecarios para vivienda**

Son aquellos préstamos otorgados a personas naturales para la obtención construcción refacción remodelación ampliación progreso y subdivisión de casa propia mencionan siempre que tales préstamos se concedan amparados con hipotecas



adecuadamente inscritas; sea que estos préstamo se otorguen por el método convencional de anticipo hipotecario de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de análogos característico.

Se incluyen además en esta importancia los préstamos para la ganancia o cimentación de residencia propia que a la época de la compra por relacionarse de posesiones futuras patrimonio en litigio de independización o efectos en litigio de inscripción de dominio no es viable componer sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del valimiento otorgado.

Asimismo se consideran en esta categoría a:

- a) Los préstamos hipotecarios para vivienda otorgados mediante títulos de préstamo hipotecario negociables de acuerdo a la Sección Séptima del Libro Segundo de la Ley N° 27287 del 17 de junio de 20; y
- b) Las acreencias producto de pactos de capitalización inmobiliaria mencionan siempre que tal operación haya estado abocada a la compra o construcción de residencia propia.

Para adoptar el grado de pasivo en las entidades financieras se tomará un avance la investigación de los últimos seis 6 Reportes Crediticios Consolidados RCC enviados por la Superintendencia. El último RCC es decir es aquel que se encuentra favorable el primer día del mes en curso.

El percance del moroso no cuenta con historial bancario el nuevo empréstito será tomado como criterio para determinar su nivel de endeudamiento en el sistema financiero. Asimismo, si el deudor cuenta con historial crediticio, pero no ha sido

alcanzado en todos los RCC de los últimos seis 6 meses que haya enviado la Dirección se tomará en cuenta sólo la investigación de los RCC antes mencionados en que figure el moroso. (Ley. Resolución SBS N° 14353-29 del 30/10/29)

### **2.2.10 Evaluación y aprobación de créditos en financiera Credinka**

Se tomará en cuenta lo siguiente:

#### **Evaluación.**

Todos los créditos son sometidos a evaluación, por más sencilla y rápida que pueda ser evaluado, los créditos tienen un riesgo, así pareciera bueno y bien garantizado, es muy importante hacer un análisis previo por el analista comercial, además considerar la metodología que tiene a su alcance, un buen criterio y sentido común.

Los criterios para la colocación de créditos son claves para que este proceso pueda concretarse de forma segura.

#### **a. Documentos y reportes**

##### **Documento de Identidad**

##### **Persona Natural**

- Fotocopia o Fotografía legible de DNI o Carné de extranjería (DOI), aplica para cónyuge, aval, cónyuge de aval, testigo a ruego de ser el caso. (Intervinientes en el crédito).

- Si el cliente es Recurrente se actualizarán los documentos solo si el cliente cambió de dirección, estado civil, firma, etc.

- Si el DNI está caducado, de acuerdo a ley, tiene validez, por lo cual se podrá atender a los clientes cuyo documento presenten esta condición, salvo que al momento de solicitar el crédito se encuentre el DNI en trámite, en cuyo caso deberá presentar el documento que acredite dicha condición.

- Si el DNI está en trámite se podrá realizar la evaluación, tanto nueva como recurrente siempre que al momento del desembolso cumpla con las siguientes condiciones:

Cliente recurrente con DNI en trámite:

- Deberá presentar el voucher por DNI en trámite emitido por Reniec o Banco de la Nación.

- Obtener la consulta a Reniec para validar la firma.

- Si no tuviera el voucher por el DNI en trámite, podrá presentar el certificado de identificación emitido por Reniec.

Cliente nuevo con DNI en trámite:

- Deberá presentar su DNI vigente o certificado de identificación y voucher de trámite emitido por Reniec de manera obligatoria al momento del desembolso.

El Analista Comercial está obligado a validar el DNI de los participantes, para lo cual deberá solicitar el documento original y contrastarlo con la copia obtenida.

## **Persona Jurídica**

- Copia simple de la Escritura Pública de Constitución de la empresa y modificaciones o ampliaciones, si fuera el caso.
- Vigencia de Poderes con 15 días calendarios de antigüedad y/o Copia Certificada de la Ficha Registral completa de la Persona Jurídica.

Copia simple de DNI o Carnet de Extranjería de los representantes legales o personas autorizadas según la vigencia de poderes.

- Copia del RUC.
- Copia del DOI del accionista mayoritario por considerarlo como aval de la operación crediticia (Vigencia, de acuerdo a las normas legales).
- Se deberá contar con la firma obligatoria del accionista mayoritario o la suma de accionista que superen el 50%.

### **b. Del sustento de la antigüedad del ingreso:**

Para determinar la antigüedad de la actividad comercial correspondiente a 6 meses para el caso de Personas Naturales y 12 meses para Personas Jurídicas, se tomará en cuenta los siguientes documentos:

- Sisa, Sitaaje, u otro equivalente en el cual se pueda apreciar la fecha que determine la antigüedad.
- También podrá ser una copia RUC, Licencia de Funcionamiento, Cuaderno de apuntes, facturas, boletas.

- En el caso de Personas Naturales con boletas de pago (5ta categoría), se sustentará con el contrato y/o certificado y/o boleta de pago que acredite 1 año de continuidad laboral. Si no se cumple con la continuidad laboral requerida en la empresa actual, se podrá tomar en cuenta el tiempo de trabajo prestado a su anterior empleador, siempre y cuando entre la fecha de término del trabajo anterior y la fecha de ingreso al nuevo trabajo, no exista un vacío laboral mayor a treinta (30) días calendario (en este caso el solicitante deberá tener como mínimo tres (3) meses en la empresa actual). Para trabajadores con contrato CAS, la antigüedad deberá ser mayor a 2 años en la misma Institución.

En el caso de Personas Naturales con recibos por honorarios (4ta. Categoría), la antigüedad mínima será de 1 año y el sustento de antigüedad podrá realizarse con la impresión web de la ficha RUC.

- Reporte SBS

- Reporte Experian

- Reniec

El ratio de endeudamiento para cada uno de los vinculados será:

Comercio y producción : 100 % sobre su patrimonio.

Servicios : 150 % sobre su patrimonio.

La forma de cálculo se realizará de acuerdo a lo normativa procedimientos de créditos financiera Credinka

Para todos los créditos el resultado de la relación cuota / saldo disponible no deberá exceder de 75%.

Los ratios de endeudamiento y cuota/disponible descritos en los dos párrafos precedentes se aplicarán siempre que se otorgue crédito a más de un vinculado dentro del mismo grupo económico o grupo de vinculados y todos los vinculados deben cumplir estos ratios.

Si algún crédito vinculado por riesgo único fuera refinanciado, no se podrá otorgar más créditos, de cualquier modalidad, a sus otros vinculados hasta la total cancelación del crédito refinanciado.

En todos los demás aspectos de la evaluación del crédito se deberá contemplar lo normado según Reglamento de Créditos y Manual de Crédito y otras normas .

### **c. Cobertura de Garantías**

Las garantías pueden ser personales o reales y no necesariamente constituyen un elemento de juicio decisivo en el otorgamiento del crédito, deben ser un instrumento que implique un alto potencial de presión en caso exista incumplimiento con el pago de la obligación.

Las garantías reales aceptadas como respaldo de los préstamos, son las siguientes: Hipoteca, o Garantía mobiliaria o Garantía líquida, u otros detallado en el siguiente documento normativo: FCK–MAN–SOP–003 Política de Garantías.

-Se establece el otorgamiento de créditos con Garantía como instrumento de recuperación y cobertura de riesgo. La evaluación para el otorgamiento del crédito

siempre está determinada por la capacidad de pago del deudor que, a su vez, está definida fundamentalmente por su flujo de fondos y sus antecedentes crediticios.

- Los bienes dados en Garantía por el cliente a favor de CREDINKA respaldan todas las deudas y obligaciones mediante el llamado Contrato Sabana.

-Se solicitará garantía para todo préstamo mayor a S/ 100,000.00.

-Si el cliente fue atendido sin garantía con un monto mayor al estipulado en la normativa, no será obligatorio constituir garantía para el nuevo préstamo siempre y cuando el monto no supere los S/ 150,000.00.

-Las garantías constituidas a favor de CREDINKA deben contar, con una póliza de seguro emitida o endosada a favor del mismo cuyo monto se calcula en función al valor de edificación según tasación realizada.

- La valuación de las garantías se basa en el valor de realización, el que deberá reflejar apropiadamente su valor de venta en el mercado.

-Se podrá constituir hipotecas en segundo rango solo si el destino es compra de deuda, siempre y cuando se tramite inmediatamente después el levantamiento de hipoteca del primer rango con el fin que CREDINKA se constituya como preferente y única, siendo el Jefe de Negocios o Administrador de Agencias el responsable de realizar el seguimiento a dicho trámite.

- Las garantías siempre serán sabanas.

- Si al ejecutar judicialmente una garantía constituida a favor de CREDINKA y, aplicado el producto de la venta a la deuda del cliente, quedase saldo a cargo del

deudor, CREDINKA deberá hacer valer sus derechos para obtener la cancelación total de la deuda.

- Las garantías reales (inmuebles) que no presenten declaratoria de fábrica al momento de la atención, podrán continuar con el proceso aplicando una penalidad del 10% a la tasación realizada por CREDINKA. N° de tramo rango de Montos

Documento requerido

1. Hasta S/. 90,000.00 o US\$ 30,000.00 Presentar carta de afectación de fondos (simple sin legalizar).

2. Desde S/90,000.00 o US\$ 30,000.00 hasta las 120 UIT's o su equivalente en moneda extranjera. Suscribir contrato de constitución de garantía mobiliaria con firmas legalizadas.

3. Superiores a las 120 UIT's o su equivalente en moneda extranjera Minuta de constitución de garantía mobiliaria inscrita en SUNARP.

Constancia de Posesión de Asociación (Desde S/ 300 - Hasta S/ 20,000)

Constancia de Posesión de Municipalidad (Desde S/ 300 - Hasta S/ 70,000)

Autovalúo (Desde S/ 300 - Hasta S/ 70,000)

Minuta de Compra Venta Notarial (Desde S/ 300 - Hasta S/ 70,000)

Título de Propiedad Cofopri (Desde S/ 300)

Copia literal de RRPP (Desde S/ 300)



Se podrá otorgar créditos con garantías de primer nivel a vinculados del mismo o diferente tipo de crédito y el límite máximo grupal será de US\$50,000 o S/.150, 000

**d. Tipo de Crédito Financiera Credinka**

- **Microempresa (MES, Credimujer, Multifocios, Microempresa Agrícola y pecuario)**

Créditos para los emprendedores formales e informales, personas naturales o jurídicas, cuya fuente de ingresos se realiza a través de una actividad o negocio propio y cuyo monto solicitado no sea mayor a S/ 20,000.00.

Con el nuevo crédito a otorgar, el endeudamiento en Credinka no deberá exceder de S/ 20,000.00.

- **Capital de Trabajo:** Destinado para financiar la compra de materia prima, insumos, mano de obra y mercadería que comercializa la microempresa, con el fin de mantener o incrementar la actividad y operatividad del negocio.
- **Activo Fijo:** Crédito destinado para la adquisición, mantenimiento de maquinarias, compra de equipos y remodelación de bienes inmuebles propios, destinados para el uso del negocio del cliente. Todo crédito mayor a S/. 10,000.00 debe adjuntar proforma acreditando el destino y en un plazo de 30 días posterior al desembolso debe sustentar mediante fotografías o documentación la inversión realizada por el cliente.
- **Pequeña Empresa (1,2,3 agrícola y pecuario)**

### **Pequeña Empresa 1**

Crédito destinado a persona natural o jurídica que desarrolla una actividad comercial de manera formal (con RUC) o informal (sin RUC) y cuyo monto solicitado no exceda a S/70,000 y no se encuentre clasificado como mediana empresa.

### **Pequeña Empresa 2**

Crédito destinado a persona natural o jurídica que desarrolla una actividad comercial de manera formal (con RUC) o informal (sin RUC) y cuyo monto solicitado no exceda a S/150,000.00 y no se encuentre clasificado como mediana empresa.

### **Pequeña Empresa 3**

Crédito destinado a persona natural o jurídica que desarrolla una actividad comercial de manera formal (con RUC) o informal (sin RUC) y cuyo monto solicitado no exceda a S/ 300,000.00 y no se encuentre clasificado como mediana empresa.

### **Consumo no revolvente**

Libre Disponibilidad, Autoliquidable, Convenio, Administrativo, Mejoramiento de Vivienda. Estos se regirán bajo los siguientes lineamientos o lo indicado en cada producto específico.

#### **e. Aprobación de créditos**

Según política de créditos, se inicia con el comité de ordinario junto con los analistas comerciales y administrador (a) en donde se presenta los expedientes completos con todo lo que requiere una evaluación, se sustenta cualitativamente y

cuantitativamente, se revisa y se da conformidad de un analista encargado para luego pasar a la aprobación de administrador.

### **2.3 Marco conceptual**

**Crédito:** “El crédito normalmente es definido como un sistema de negociación mediante el cual una persona natural o jurídica al recibir en forma inmediata un bien o servicio de un acreedor, asume un compromiso de pago futuro bajo ciertas condiciones, dar crédito significa que alguien cree en alguien.

Desde el punto de vista económico el crédito, es un servicio que brinda utilidades o bienestar a quien lo utiliza.. En cambio cuando el bien es un crédito, el prestamista que entrega dinero, lo hace a cambio de una promesa de pago del que lo recibe, obviamente como toda promesa esta puede o no ser cumplida, por lo que el prestamista debe establecer previamente una relación de - confianza. Es decir la transacción comercial del crédito no concluye en el momento que se entrega el dinero, sino cuando la promesa de pago se cumple efectivamente. El crédito tiene importancia en la economía de las empresas y coadyuva al crecimiento de la economía de un país, ya que permite flexibilizar los términos de las transacciones comerciales, permitiendo acceder y/o Incrementar las necesidades de compra y venta de los comerciantes y de sus clientes. Los sujetos de crédito son personas naturales o jurídicas que reúnen y cumplen los requisitos para ser evaluados y luego favorecidos con el otorgamiento de un préstamo, para fines del presente documento los sujetos de crédito son las personas que están comprendidos dentro el sector de la microempresa

dentro los niveles de acumulación simple y acumulación ampliada y cumplen las políticas y requisitos de las instituciones financieras que otorgan créditos a este

**Colocación de créditos.** La colocación, o también llamada colocación bancaria, permite la puesta de dinero en circulación en la economía, es decir, la banca genera un nuevo dinero del capital o los recursos que obtiene a través de la captación y, con estos recursos, se otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos el banco cobra unas cantidades de dinero que se llaman intereses, o intereses de colocación, y comisiones. (Lizet Romero 2019).

**Cartera de créditos.** Es uno de los mayores activos y una fuente principal de ingresos de la empresa (financiera Credinka), pero también es una gran fuente de riesgo para su seguridad y solidez.

Capacidad de pago. Es la medida práctica para establecer la factibilidad del financiamiento. Para conocer la capacidad de pago se debe determinar el excedente de recursos y la capacidad máxima de endeudamiento que tiene la unidad económica (empresa, empresa-familia, persona) el objetivo es determinar si el cliente mantiene un nivel de ingresos y gastos que le permita afrontar los compromisos que haya asumido incluyendo el financiamiento a otorgar.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño de Investigación**

La investigación es de tipo cuantitativo no experimental debido a que no se manipuló ninguna de las variables, su desarrollo ha sido considerado con datos en un solo momento de la investigación. (Hernandez 2010)

El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental – descriptivo.

Dónde:  $M \implies O$

M = Muestra conformada por la encuestadas.

O = Observación de las variables:

No experimental. Es no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto natural.

Descriptivo Porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único el propósito fue describir las variables y analizar su incidencia en su contexto dado.

#### **3.2 Población y muestra**

##### **3.2.1 Población**

El universo está constituido por 12 trabajadores de la Empresa Financiera Credinka S.A Agencia Túpac Amaru periodo 2018.

##### **3.2.2 Muestra**

Se tomó una muestra el total de población de 12 trabajadores de la Empresa Financiera Credinka S.A Agencia Túpac Amaru periodo 2018.

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de algunas variables o fenómenos de la población (Arias, 2006; Rojas-Soriano, 2013). “A partir de la población cuantificada para una investigación, se determina la muestra, cuando no es posible medir cada una de las entidades de población; esta muestra, se considera, es representativa de la población” (Tamayo, 2003, p. 176).

Se tomó una muestra el total de población de 12 trabajadores de la Empresa Financiera Credinka S.A Agencia Túpac Amaru periodo 2018.

### 3.3. Definición y operacionalización de las variables

*Cuadro 1. Definición y operacionalización de las variables*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Control Interno</b>	Es un proceso realizado por el consejo de administración los directivos y otro personal cuyo fin es ofrecer una seguridad razonable de la consecución de objetivos y metas”.	<b>Ambiente de Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Filosofía de la dirección</li> <li>– Integridad y valores éticos</li> <li>– Administración estratégica</li> <li>– Administración de RRHH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La administración da a conocer la visión y misión de la empresa?</li> <li>¿En la empresa, se practica valores éticos?</li> <li>¿La empresa estableció lineamientos estratégicos para el logro de sus objetivos y metas?</li> <li>¿La empresa da a conocer que cuenta con un organigrama?</li> <li>¿La empresa cuenta con cuadro de asignación de metas mensuales por agencia?</li> <li>¿La empresa realizó la implementación del ambiente de control interno?</li> </ul>	<p><b>Nominal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Siempre</li> <li>b. Casi siempre</li> <li>c. A Veces</li> <li>d. Nunca</li> </ul>
		<b>Evaluación de Riesgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Planeamiento de la gestión de riesgos.</li> <li>– Identificación de riesgos.</li> <li>– Valoración de los riesgos.</li> <li>– Respuesta al riesgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La empresa ejecuta el plan estratégico para administrar los riesgos de colocación de créditos?</li> <li>¿La empresa cuenta con mecanismos para identificar tipo de riesgos?</li> <li>¿Tiene en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la empresa?</li> <li>¿Está preparada la empresa para afrontar las colocaciones con riesgos?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Siempre</li> <li>b. Casi siempre</li> <li>c. A Veces</li> <li>d. Nunca</li> </ul>

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
		<b>Actividades de Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Procedimientos de autorización y aprobación</li> <li>– Evaluación de costo-beneficio</li> <li>– Verificaciones y conciliaciones</li> </ul>	<p>¿La colocación de los créditos cuenta con la aprobación y autorización de los funcionarios de la empresa?</p> <p>¿El costo – beneficio contribuye a la implementación de la colocación estratégica de créditos?</p> <p>¿La empresa ejecuta las verificaciones para realizar las conciliaciones correspondientes?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Siempre</li> <li>b. Casi siempre</li> <li>c. A Veces</li> <li>d. Nunca</li> </ul>
		<b>Información y Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Funciones características de la información</li> <li>– Información y responsabilidad</li> <li>– Sistema de información</li> </ul>	<p>¿La transmisión de las informaciones y funciones es confiable y oportuna?</p> <p>¿La información que brinda la entidad permite cumplir adecuadamente con las obligaciones y responsabilidades?</p> <p>¿Para el logro de los objetivos y metas se han establecido en la entidad sistemas de información interna y externa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Siempre</li> <li>b. Casi siempre</li> <li>c. A Veces</li> <li>d. Nunca</li> </ul>
		<b>Supervisión y monitoreo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Normas básicas para las actividades de prevención y monitoreo</li> <li>– Normas básicas para el seguimiento de resultados</li> <li>– Capacitación y evaluación al personal</li> </ul>	<p>¿Se ejecutan actividades de prevención y monitoreo en el cumplimiento de las funciones?</p> <p>¿Se lleva a cabo actividades de seguimiento y supervisión diariamente?</p> <p>¿Se capacita y evalúa periódicamente al personal de la empresa sobre el manual de la política general?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Siempre</li> <li>b. Casi siempre</li> <li>c. A Veces</li> <li>d. Nunca</li> </ul>



### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnicas**

**Encuesta:** Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta.

#### **3.4.2 Instrumentos**

**Cuestionario:** El Instrumento fue un cuestionario con la finalidad de contrastar los resultados analizando, las coincidencias y diferencias. Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario estructurado de 19 preguntas cerradas elaboradas según las necesidades por la investigadora.

### **3.5 Plan de análisis**

El procesamiento de la información de los datos se realizó con el uso de la PC el programa Microsoft Word para la documentación, Excel y el SPSS Versión 22.0 para cálculos estadísticos. Los resultados obtenidos se corroborarán con el marco teórico (evaluación de créditos en financiera Credinka)

Mediante los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada se realizará el análisis de la siguiente manera:

Se registró la información en los formatos designados, este procedimiento permitió ordenar y sistematizar la información obtenida.

Se elaboró las tablas con la ayuda del programa Excel empleando a cual cuenta con funciones para el conteo sistemáticos de datos.

Se elaboró los gráficos de barras, las cuales ayudaron a percibir a gran escala el resultado final.

Las tablas y gráficos elaboradas en Excel serán trasladados a, Word para su ordenamiento, interpretación y presentación final.

### 3.6 Matriz de consistencia

#### TITULO: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS COLOCACIONES DE CRÉDITOS DE LA EMPRESA FINANCIERA CREDINKA S.A AGENCIA TÚPAC AMARU PERIODO - 2018

Cuadro 2. Matriz de consistencia

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	UNIVERSO Y MUESTRA	MÉTODOS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
¿Cuáles son las características del control interno en las colocaciones de créditos de la Empresa Financiera Credinka S.A. agencia Túpac periodo – 2018?	<p><b>Objetivo General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las características del control interno en las colocaciones de créditos de la Empresa Financiera Credinka S.A. agencia Túpac periodo – 2018.</li> </ul> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las características del control interno en el ambiente de control en las colocaciones de créditos de la Empresa financiera Credinka S.A. Agencia Túpac Amaru Juliaca periodo 2018.</li> <li>- Describir las características del control interno en la evaluación de riesgos en las colocaciones de créditos de la Empresa Financiera Credinka S.A. Agencia Túpac</li> </ul>	Control Interno	<p><b>Población y muestra</b></p> <p><b>Población</b></p> <p>El universo está constituido por 12 trabajadores de la Empresa Financiera Credinka S.A Agencia Túpac Amaru periodo 2018.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Se tomó una muestra el total de población de 12 trabajadores de la Empresa Financiera</p>	<p><b>Diseño de la Investigación:</b></p> <p>El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental – descriptivo.</p> <p>Dónde: M <math>\implies</math> O</p> <p>M = Muestra conformada por la encuestadas.</p> <p>O = Observación de las variables:</p> <p><b>No experimental</b> Es no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto natural.</p> <p><b>Descriptivo</b> Porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único el propósito fue</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>

	<p>Amaru Juliaca periodo 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las características del control interno en las actividades de control en las colocaciones de créditos de la Empresa Financiera Credinka S.A. Agencia Túpac Amaru periodo 2018</li> <li>- Describir las características del control interno en información y comunicación en las colocaciones de créditos de la Empresa Financiera Credinka S.A. Agencia Túpac Amaru periodo - 2018</li> <li>- Describir las características del control interno en la supervisión y monitoreo en las colocaciones de créditos de la Empresa Financiera Credinka S.A. Agencia Túpac Amaru periodo 2018.</li> </ul>		<p>Credinka S.A Agencia Túpac Amaru periodo 2018</p>	<p>describir las variables y analizar su incidencia en su contexto dado.</p>	
--	--	--	--	--	--

### **3.7 Principios éticos**

La investigación cumple con respaldar la ética es decir con las normas morales que rigen la conducta humana que se relacionan con el conocimiento del bien y su incidencia en las decisiones de los seres humano.

#### **Equidad o igualdad**

La equidad es aquella cualidad que en quien la dispone lo moverá a dar a cada cual lo que se merece y corresponde. Mayormente se trata de un término que se emplea en relación a la justicia ya que implicará la imparcialidad a la hora de llevar a cabo un trato o un reparto. A la equidad se la considera como la representación del equilibrio entre la justicia natural y la ley positiva.

#### **Veracidad**

El término veracidad se emplea cuando se quiere dar cuenta que alguna cuestión un hecho una declaración entre otras cuestiones guardan estricta conformidad con la verdad.

#### **Transparencia**

La Transparencia es utilizada para caracterizar una práctica social guiada por la sinceridad y por la perfecta o casi perfecta accesibilidad a toda la información vinculada y que concierne e interesa a la opinión pública o a un sector de la misma o incluso a un solo individuo.

## IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

### 4.1 Resultados

Los resultados de la investigación se dan a conocer según las encuestas aplicadas a los trabajadores, en el cual se detalla de la siguiente manera:

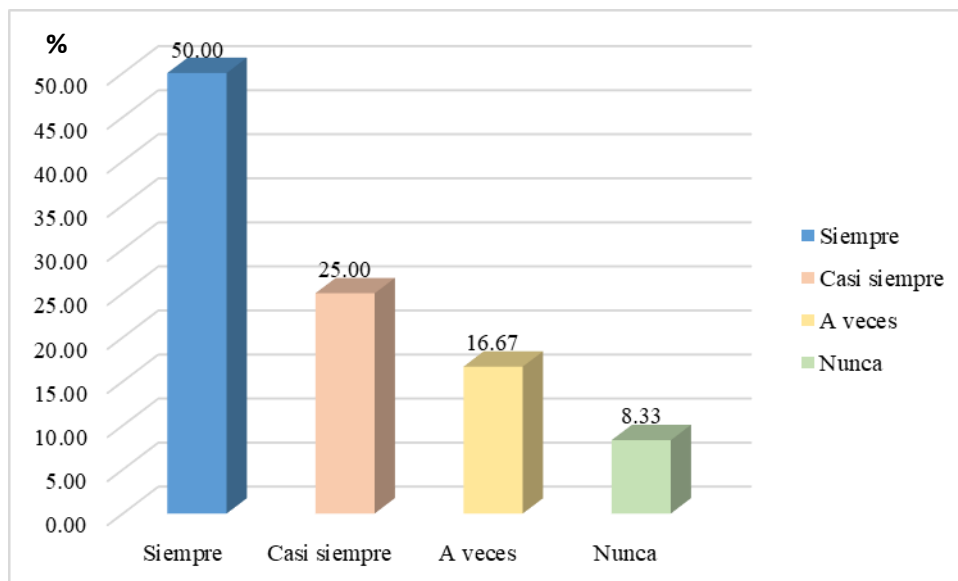
#### 4.1.1 Respecto al ambiente de control

*Tabla 1. ¿La administración da a conocer la visión y misión de la empresa?*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	6	50,00%
Casi siempre	3	25,00%
A veces	2	16,67%
Nunca	1	8,33%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00 %</b>

*Fuente:* Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento

*Gráfico 1. ¿La administración da a conocer la visión y misión de la empresa?*



*Fuente:* Elaborado según resultados en la tabla 1

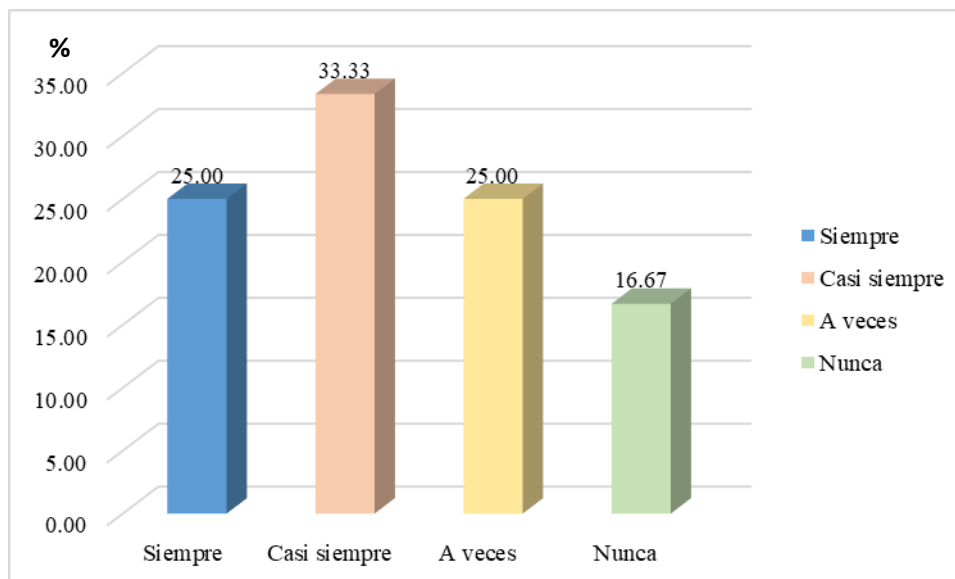
**Interpretación:** En la tabla 1, se puede observar que el 50.00% de los trabajadores encuestados mencionan que siempre la administración da a conocer la visión y misión de la empresa y el 25.00 % mencionan casi siempre, el 16,67% a veces y finalmente el 8,33% nunca.

**Tabla 2. ¿En la empresa, se practica valores éticos?**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	25,00 %
Casi siempre	4	33.33%
A veces	3	25,00%
Nunca	2	16,67%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento

**Gráfico 2. ¿En la empresa, se practica valores éticos?**



**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla 2

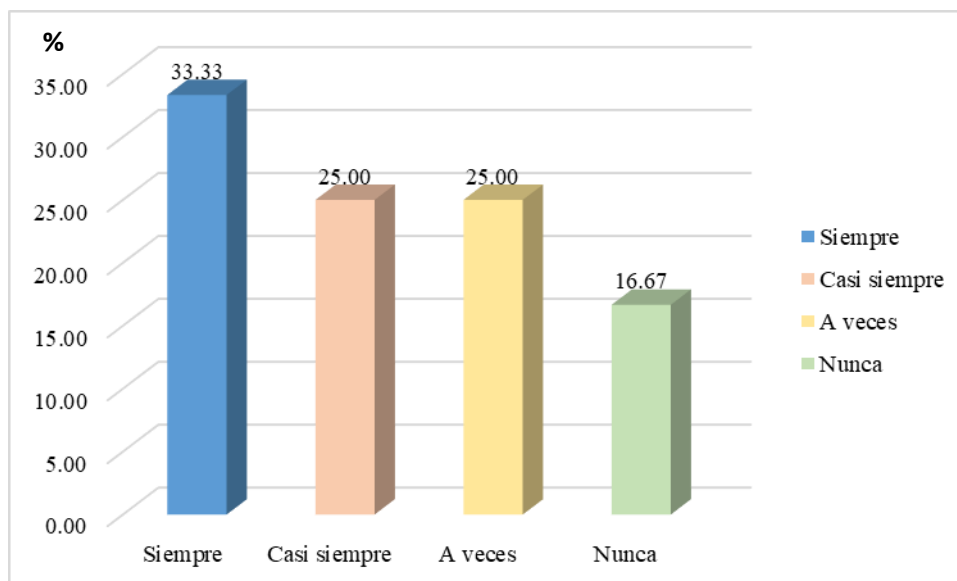
**Interpretación:** En la tabla 2, se puede ver que el 33,33% trabajadores encuestados mencionan que se muestra los valores éticos, y el 25,00 % mencionan siempre y a veces, el 16,67% nunca.

**Tabla 3. ¿La empresa estableció lineamientos estratégicos para el logro de sus objetivos y metas?**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	4	33,33%
Casi siempre	3	25,00%
A veces	3	25,00%
Nunca	2	16,67%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento

**Gráfico 3. ¿La empresa estableció lineamientos estratégicos para el logro de sus objetivos y metas?**



**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla 3

**Interpretación:** En la Tabla 3, se puede ver que el 33,33% de los trabajadores encuestados mencionan que siempre la empresa estableció lineamientos estratégicos para el logro de sus objetivos y metas, el 25,00 % mencionan casi siempre y a veces, y el 16,67% nunca.

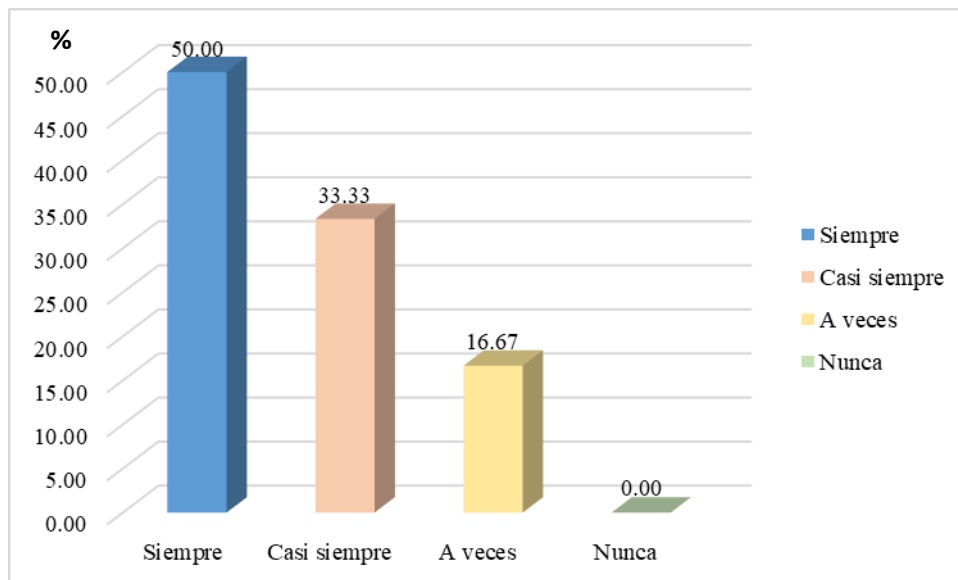


**Tabla 4. ¿La empresa da a conocer que cuenta con un organigrama?**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	6	50,00%
Casi siempre	4	33,33%
A veces	2	16,67%
Nunca	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento

**Gráfico 4. ¿La empresa da a conocer que cuenta con un organigrama?**



**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla 4

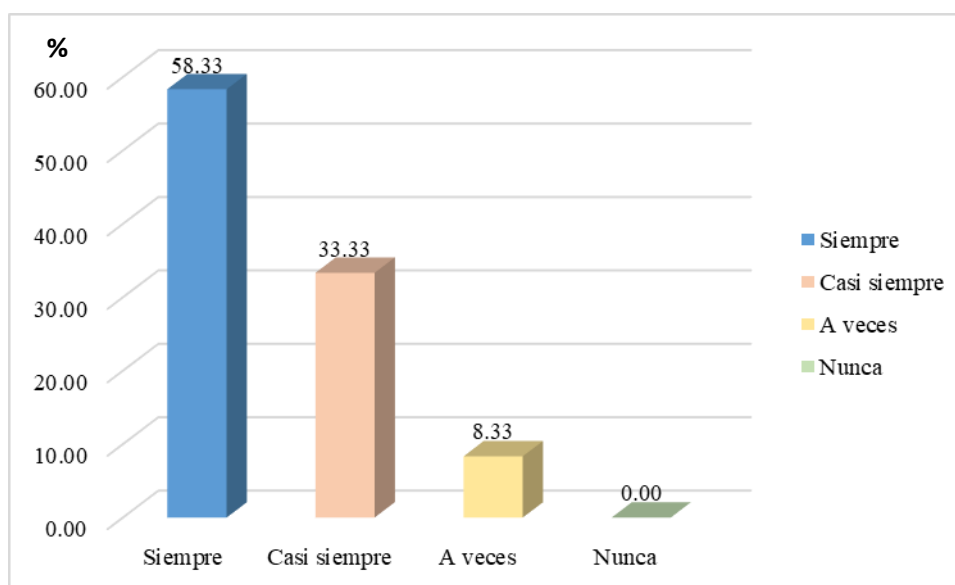
**Interpretación:** En la tabla 4, se puede observar que el 50,00% de los trabajadores encuestados afirman que siempre la empresa da a conocer que cuenta con un organigrama, el 33,33 % mencionan casi siempre, el 16,67% mencionan a veces y ninguno nunca.

**Tabla 5. ¿La empresa cuenta con cuadro de asignación de metas mensuales por agencia?**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	7	58,33%
Casi siempre	4	33,33%
A veces	1	8,33%
Nunca	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento

**Gráfico 5. ¿La empresa cuenta con cuadro de asignación de metas mensuales por agencia?**



**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla 5

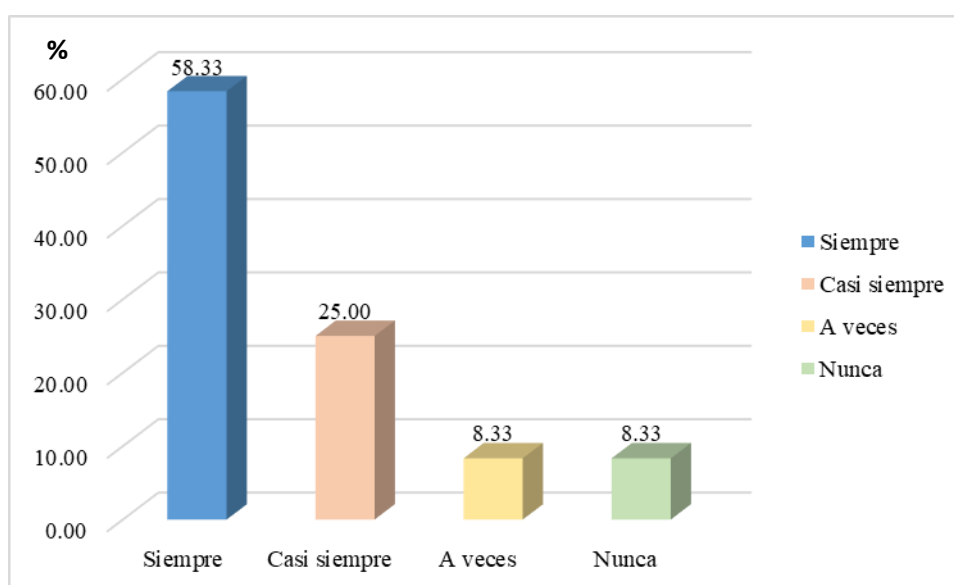
**Interpretación:** En la tabla 5, se puede ver que el 58,33% de los trabajadores encuestados afirman que siempre la empresa cuenta con cuadro de asignación de metas mensuales por agencia, el 33,33% casi siempre, el 8,33% a veces y 0,00% nunca.

**Tabla 6. ¿La empresa realizó la implementación del ambiente de control interno?**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	7	58,33%
Casi siempre	3	25,00%
A veces	1	8,33%
Nunca	1	8,33%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento

**Gráfico 6. ¿La empresa realizó la implementación del ambiente de control interno?**



**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla 6

**Interpretación:** En la tabla 6, se puede ver que el 58,33% de los trabajadores encuestados afirman que, la empresa siempre realizó la implementación del ambiente de control interno, el 25,00 % Casi siempre, el 8,33% a veces y nunca.

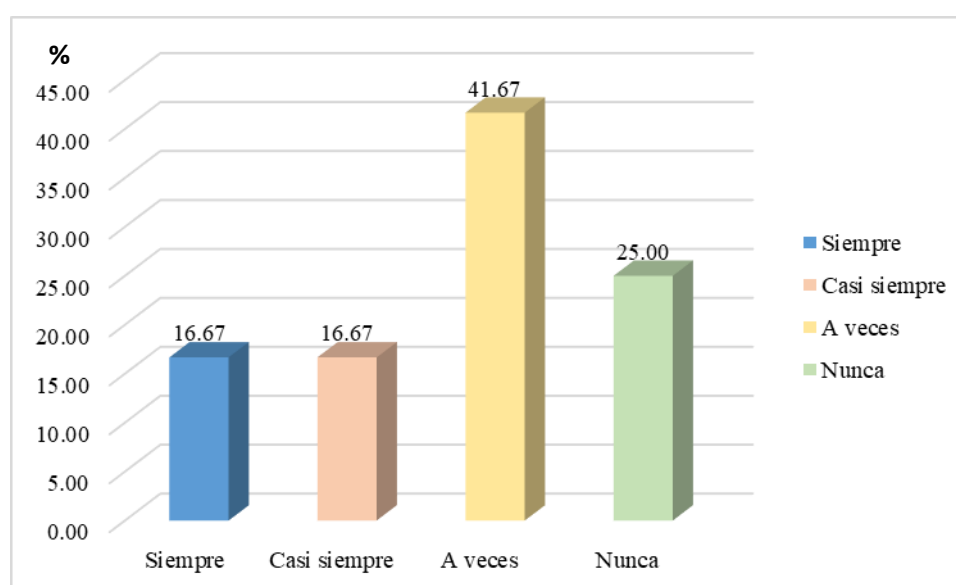
#### 4.1.2 Respecto a la evaluación de riesgo

**Tabla 7. ¿La empresa ejecuta el plan estratégico para administrar los riesgos de colocación de créditos?**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	16,67%
Casi siempre	2	16,67%
A veces	5	41,67%
Nunca	3	25,00%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento

**Gráfico 7. ¿La empresa ejecuta el plan estratégico para administrar los riesgos de colocación de créditos?**



**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla 7

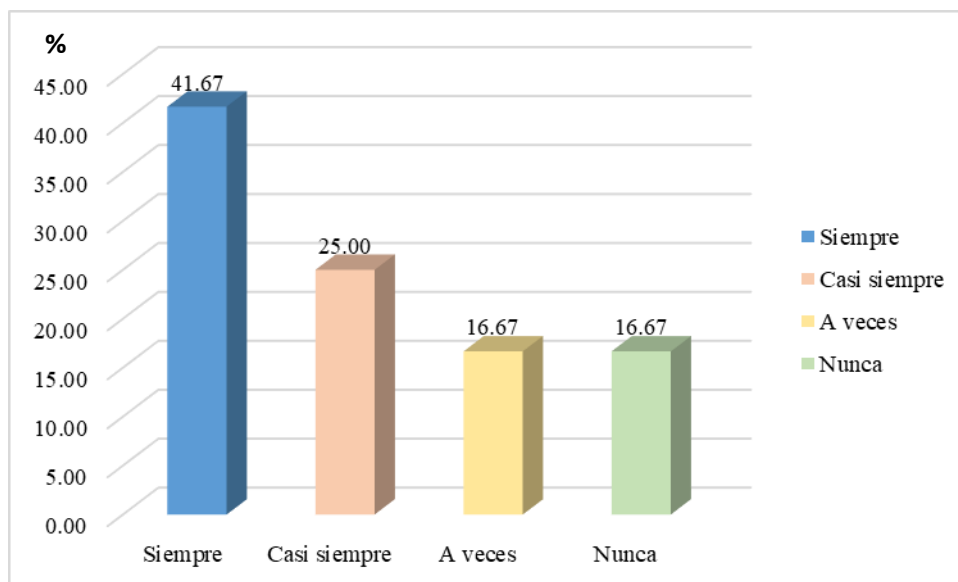
**Interpretación:** En la tabla 7, se puede ver que el 41,67% de los trabajadores encuestados afirman que, a veces la empresa ejecuta el plan estratégico para administrar los riesgos de colocación de créditos, el 25,00 % nunca y el 16,67% siempre y casi siempre.

**Tabla 8. ¿La empresa cuenta con mecanismos para identificar tipo de riesgos?**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	41,67 %
Casi siempre	3	25,00 %
A veces	2	16,67 %
Nunca	2	16,67 %
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00 %</b>

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento

**Gráfico 8. ¿La empresa cuenta con mecanismos para identificar tipo de riesgos?**



**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla 8

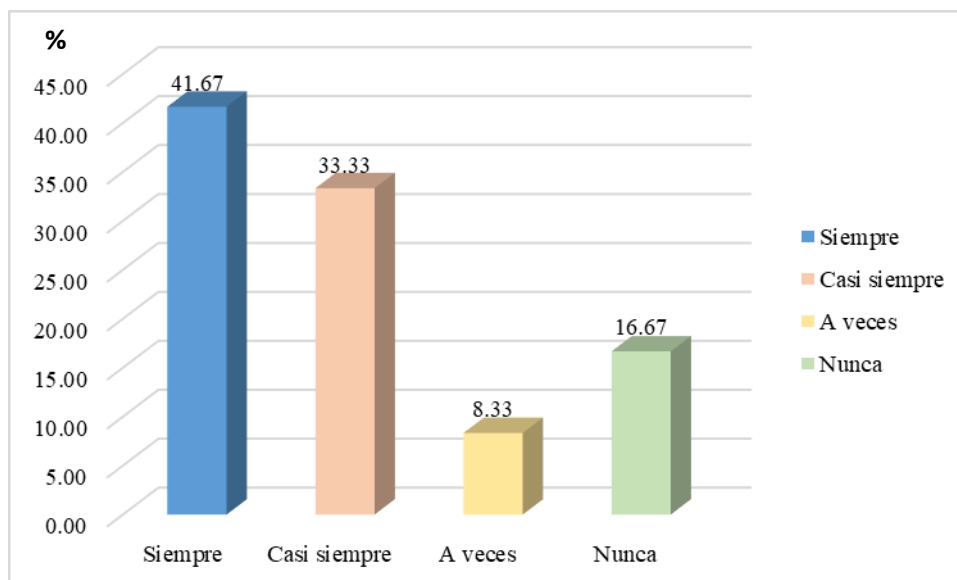
**Interpretación:** En la tabla 8, se puede ver que el 41,67% de los trabajadores afirma que, la empresa cuenta con mecanismos para identificar tipo de riesgos, el 25,00 % casi siempre y el 16,67% a veces y nunca.

**Tabla 9. ¿Tiene en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la empresa?**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	41,67 %
Casi siempre	4	33,33 %
A veces	1	8,33 %
Nunca	2	16,67 %
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00 %</b>

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento

**Gráfico 9. ¿Tiene en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la empresa?**



**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla 9

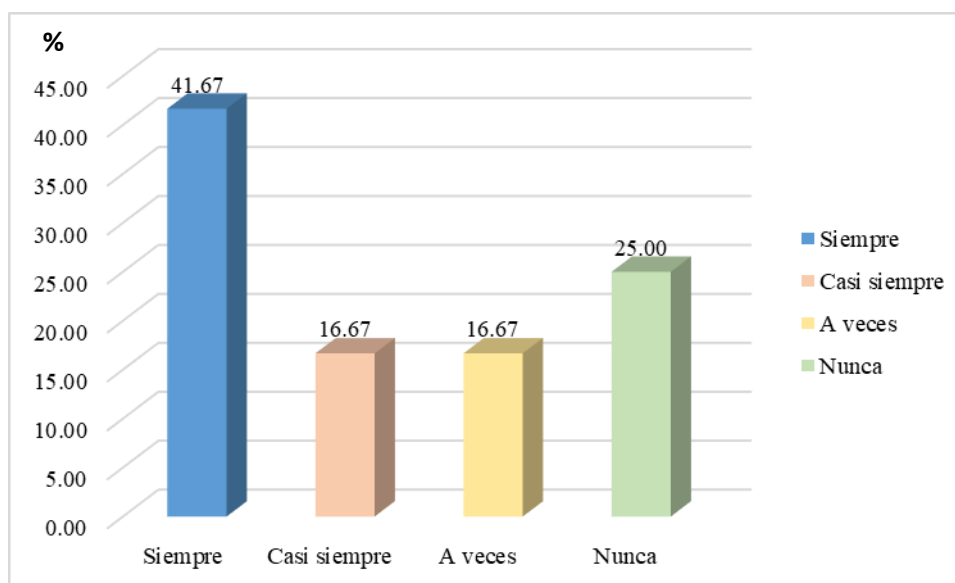
**Interpretación:** En la tabla 9, se puede ver que el 41,67 % de los trabajadores encuestados mencionan que, siempre la empresa tiene en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la empresa, el 33,33 % mencionan casi siempre, el 16,67 % nunca y el 8,33 % a veces.

**Tabla 10. ¿Está preparada la empresa para afrontar las colocaciones con riesgos?**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	41,67 %
Casi siempre	2	16,67 %
A veces	2	16,67 %
Nunca	3	25,00 %
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00 %</b>

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento

**Gráfico 10. ¿Está preparada la empresa para afrontar las colocaciones con riesgos?**



**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla 10

**Interpretación:** En la tabla 10, en el presente cuadro se puede ver que el 41,67 % de los trabajadores encuestados mencionan que, siempre está preparada la empresa para afrontar las colocaciones con riesgos, el 25,00% mencionan nunca y el 16,67% casi siempre y a veces.

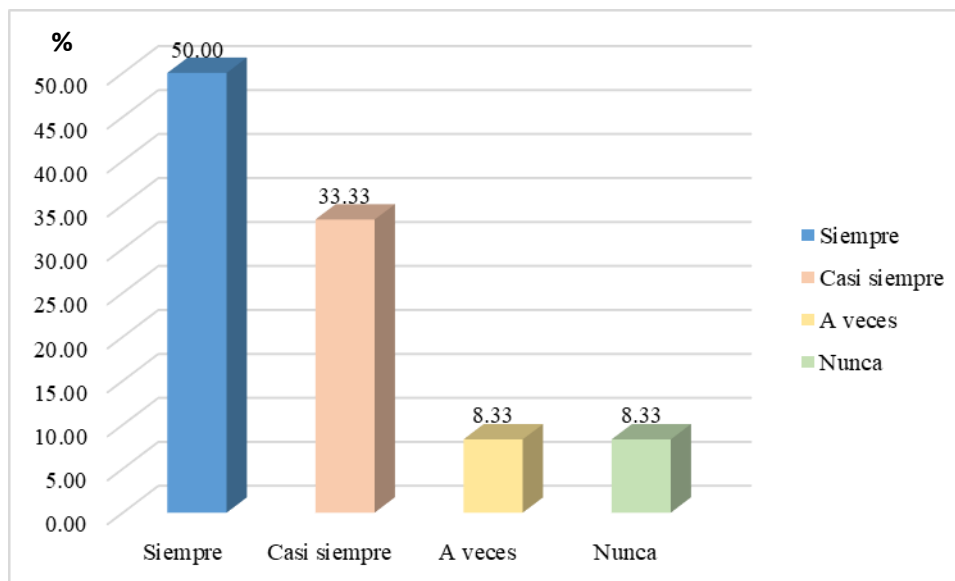
#### 4.1.3 Respecto a las actividades de control

**Tabla 11. ¿La colocación de los créditos cuenta con la aprobación y autorización de los funcionarios de la empresa?**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	6	50,00 %
Casi siempre	4	33,33 %
A veces	1	8,33 %
Nunca	1	8,33 %
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00 %</b>

*Fuente:* Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento

**Gráfico 11. ¿La colocación de los créditos cuenta con la aprobación y autorización de los funcionarios de la empresa?**



*Fuente:* Elaborado según resultados en la tabla 11

**Interpretación:** En la tabla 11, se puede ver que el 50,00 % de los trabajadores encuestados mencionan que siempre que la colocación de los créditos cuenta con la aprobación y autorización de los funcionarios de la empresa, el 33,33 % casi siempre, el 8,33 % a veces y nunca.

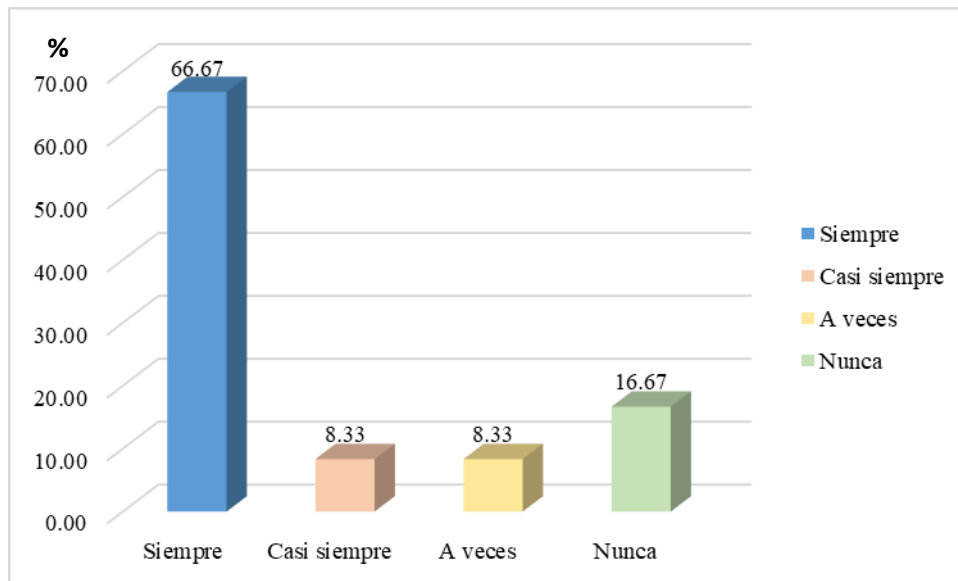


**Tabla 12. ¿El costo – beneficio contribuye a la implementación de la colocación estratégica de créditos?**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	8	66,67 %
Casi siempre	1	8,33 %
A veces	1	8,33 %
Nunca	2	16,67 %
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00 %</b>

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento

**Gráfico 12. ¿El costo – beneficio contribuye a la implementación de la colocación estratégica de créditos?**



**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla 12

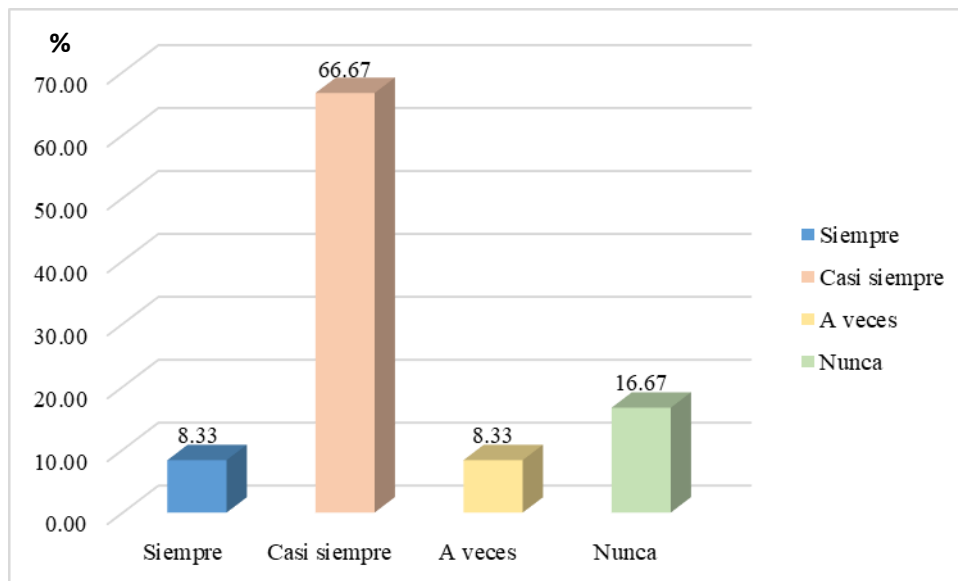
**Interpretación:** En la tabla 12, se puede ver que el 66,67 % de los trabajadores encuestados mencionan que siempre que el costo – beneficio contribuye a la implementación de la colocación estratégica de créditos, el 16,67 % nunca y el 8,33 % casi siempre y a veces.

**Tabla 13. ¿La empresa ejecuta las verificaciones para realizar las conciliaciones correspondientes?**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	8.33 %
Casi siempre	8	66,67 %
A veces	1	8,33 %
Nunca	2	16,67 %
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00 %</b>

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento

**Gráfico 13. ¿La empresa ejecuta las verificaciones para realizar las conciliaciones correspondientes?**



**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla 13

**Interpretación:** En la tabla 13 se puede ver que el 66,67 % de los trabajadores encuestados mencionan que casi siempre la empresa ejecuta las verificaciones para realizar las conciliaciones correspondientes, el 16,67 % nunca y el 8,33 % siempre y a veces.

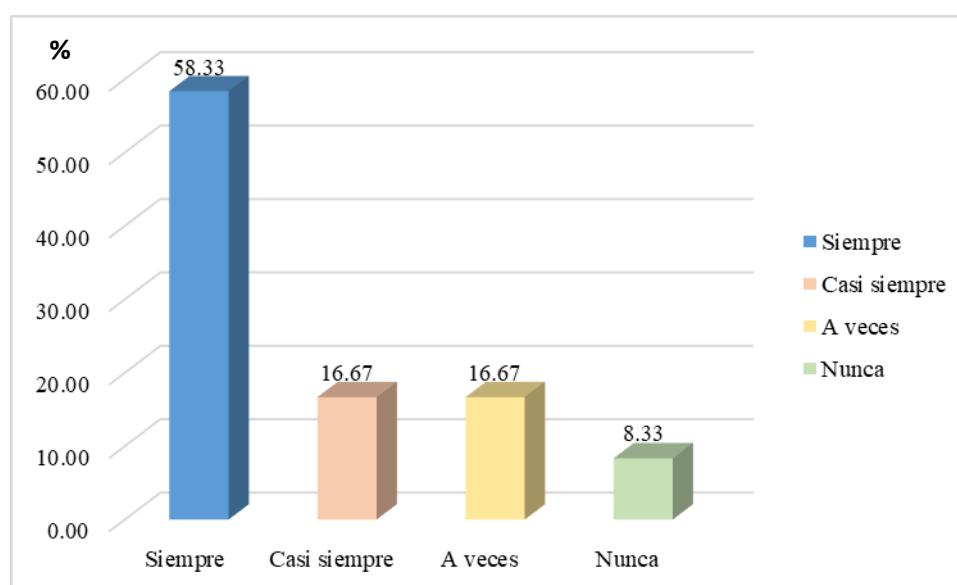
#### 4.1.4 Respecto a la información y comunicación

**Tabla 14.** *¿La transmisión de las informaciones y funciones es confiable y oportuna?*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	7	58,33 %
Casi siempre	2	16,67 %
A veces	2	16,67 %
Nunca	1	8,33 %
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00 %</b>

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento

**Gráfico 14.** *¿La transmisión de las informaciones y funciones es confiable y oportuna?*



**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla 14

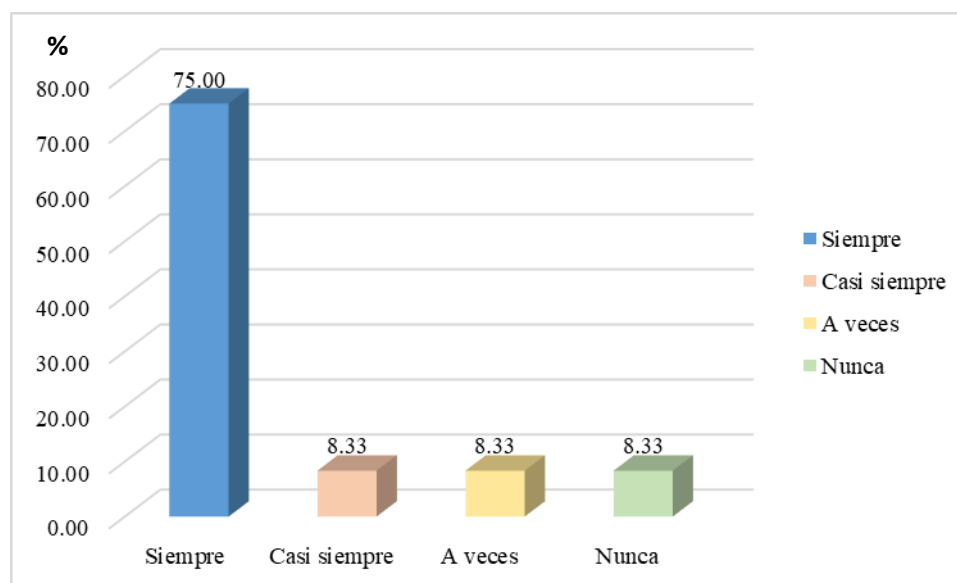
**Interpretación:** En la tabla 14, se puede ver que el 58,33 % de los trabajadores encuestados mencionan que, siempre la transmisión de las informaciones y funciones es confiable y oportuna, el 16,67 % casi siempre y a veces y el 8,33 nunca.

**Tabla 15. ¿La información que brinda la entidad permite cumplir adecuadamente con las obligaciones y responsabilidades?**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	9	75,00 %
Casi siempre	1	8,33 %
A veces	1	8,33 %
Nunca	1	8,33 %
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00 %</b>

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento

**Gráfico 15. ¿La información que brinda la entidad permite cumplir adecuadamente con las obligaciones y responsabilidades?**



**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla 15

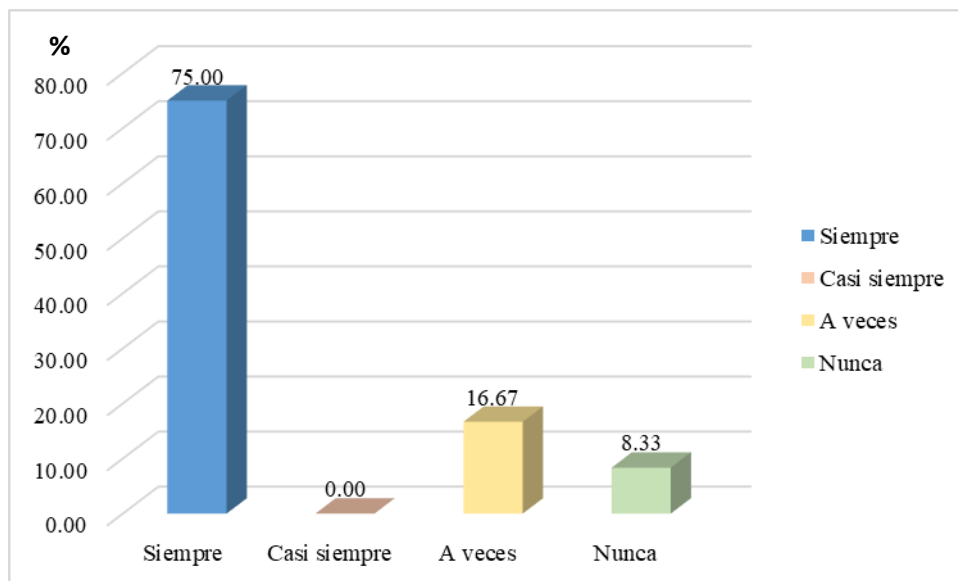
**Interpretación:** En la tabla 15, se puede ver que el 75,00 % de los trabajadores encuestados mencionan que siempre la información que brinda la entidad permite cumplir adecuadamente con las obligaciones y responsabilidades, el 8,33 % mencionan casi siempre, a veces y nunca.

**Tabla 16. ¿Para el logro de los objetivos y metas se han establecido en la entidad sistemas de información interna y externa?**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	9	75,00 %
Casi siempre	0	0,00 %
A veces	2	16,67 %
Nunca	1	8,33 %
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00 %</b>

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento

**Gráfico 16. ¿Para el logro de los objetivos y metas se han establecido en la entidad sistemas de información interna y externa?**



**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla 16

**Interpretación:** En la tabla 16, se puede ver que el 75,00 % de los trabajadores encuestados mencionan que, siempre para el logro de los objetivos y metas se han establecido en la entidad sistemas de información interna y externa, el 16,67 % a veces, el 8,33 % nunca y el 0.00% casi siempre.

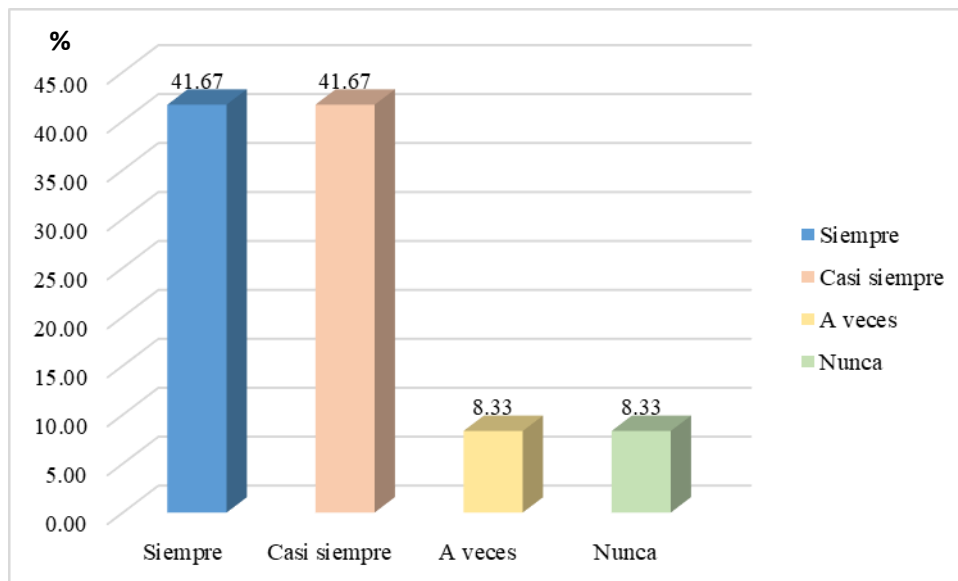
#### 4.1.5 Respecto a la supervisión y monitoreo

**Tabla 17.** *¿Se ejecutan actividades de prevención y monitoreo en el cumplimiento de las funciones?*

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	5	41,67 %
Casi siempre	5	41,67 %
A veces	1	8,33 %
Nunca	1	8,33 %
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00 %</b>

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento

**Gráfico 17.** *¿Se ejecutan actividades de prevención y monitoreo en el cumplimiento de las funciones?*



**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla 17

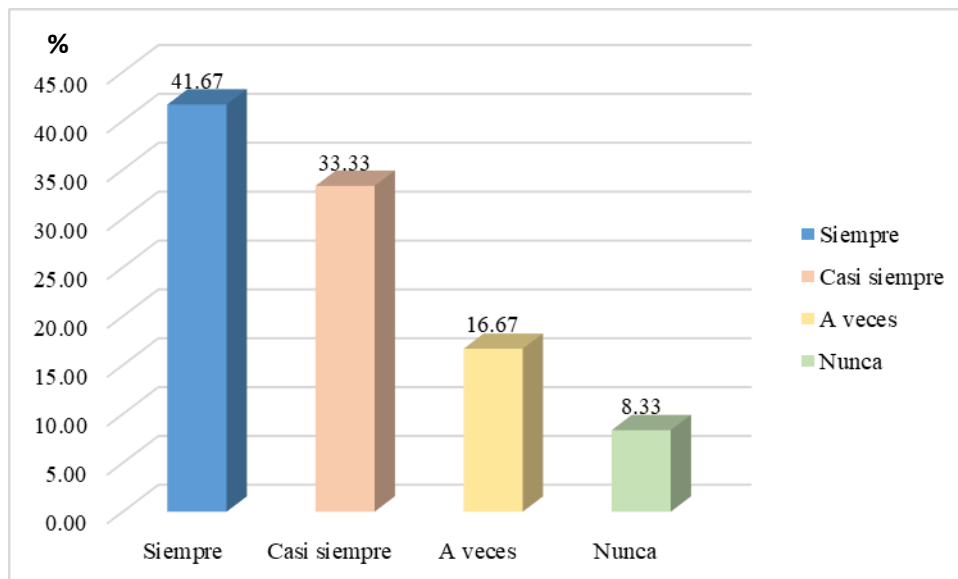
**Interpretación:** En la tabla 17, se puede ver que el 41,67 % de los trabajadores encuestados mencionan que, siempre y casi siempre se ejecutan actividades de prevención y monitoreo en el cumplimiento de las funciones, el 8,33 % a veces y nunca.

**Tabla 18. ¿Se lleva a cabo actividades de seguimiento y supervisión diariamente?**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Siempre	5	41,67 %
Casi siempre	4	33,33 %
A veces	2	16,67 %
Nunca	1	8,33 %
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00 %</b>

**Fuente:** Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento

**Gráfico 18. ¿Se lleva a cabo actividades de seguimiento y supervisión diariamente?**



**Fuente:** Elaborado según resultados en la tabla 18

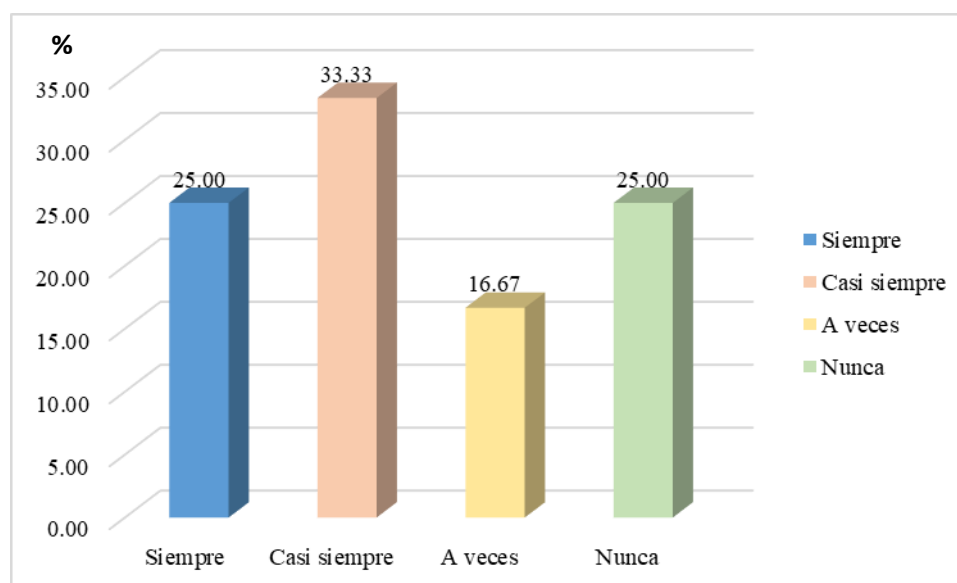
**Interpretación:** En la tabla 18, se puede ver que el 41,67 % de los trabajadores encuestados mencionan que, siempre se lleva a cabo actividades de seguimiento y supervisión diariamente, el 33,33 % mencionan casi siempre, el 16,67 % a veces y el 8,33 % nunca.

**Tabla 19. ¿Se capacita y evalúa periódicamente al personal de la empresa sobre el manual de la política general?**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	25,00 %
Casi siempre	4	33,33 %
A veces	2	16,67 %
Nunca	3	25,00 %
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00 %</b>

*Fuente:* Elaborado según resultados de la Aplicación de Instrumento

**Gráfico 19. ¿Se capacita y evalúa periódicamente al personal de la empresa sobre el manual de la política general?**



*Fuente:* Elaborado según resultados en la tabla 19

**Interpretación:** En la tabla 19, se puede ver que el 33,33 % de los trabajadores encuestados mencionan que, casi siempre la empresa cumple con capacitar y evaluar periódicamente al personal de la empresa sobre el manual de la política general, el 25,00 % mencionan siempre y nunca y mientras que el 16,67 % a veces.



## **4.2 Análisis de resultados**

### **4.2.1 Respecto al objetivo específico 1**

#### **Ambiente de control**

De los doce trabajadores encuestados se puede observar que el 50,00% mencionan siempre la administración da a conocer la visión y misión de la empresa y el 25,00 % mencionan casi, el 16,67% a veces y finalmente el 8,33% nunca. El 33% mencionan casi siempre la afirmación que, en la empresa, se practica valores éticos y el 25 % mencionan siempre y a veces, el 16,67% nunca. el 33,33% mencionan siempre la empresa estableció lineamientos estratégicos para el logro de sus objetivos y metas, 25,00 % mencionan casi siempre y a veces y el 16,67% nunca. El 50,00% siempre la empresa da a conocer que cuenta con un organigrama, el 33,33 % mencionan casi siempre, el 16,67% mencionan a veces y ninguno nunca. El 58,33% afirman siempre que la empresa cuenta con cuadro de asignación de metas mensuales por agencia, el 33,33% casi siempre, el 8,33% a veces y ninguno nunca.. Finalmente, en relación a la implementación del ambiente de control interno el 58,33% afirman siempre y el 25 % Casi siempre, el 8,33% a veces y nunca.

Calderón, (2014). En su tesis denominado: La gestión de riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorros y crédito de Trujillo – Agencia sede institucional – periodo 2013. En la presente tesis se investigó “La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – agencia sede institucional – periodo 2013”. Para ello se ha aplicado una encuesta a los Asesores de Crédito de la Agencia Sede Institucional y se procedió a recopilar y analizar información documentaria de

ambas variables en estudio. A continuación, se discutirán los resultados de las opiniones o apreciaciones objetivas más importantes obtenidas de la encuesta aplicada a los Asesores de Crédito de la Agencia Sede Institucional así como del análisis de la documentación recolectada; todo ello tomando como referencia a los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación.

#### **4.2.2 Respecto al objetivo específico 2**

##### **Evaluación de riesgos**

De los trabajadores encuestados se puede ver que el 41,67% a veces la empresa ejecuta el plan estratégico para administrar los riesgos de colocación de créditos, el 25 % nunca y el 16,67% siempre y casi siempre. El 41,67% afirma que la empresa cuenta con mecanismos para identificar tipo de riesgos, el 25 % casi siempre y el 16,67% a veces y nunca. El 41,67 % mencionan siempre que la empresa tiene en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectarla, 33,33 % mencionan casi siempre, el 16,67 % nunca y el 8,33 % a veces. El 41,67 % mencionan siempre está preparada la empresa para afrontar las colocaciones con riesgos y 25 % mencionan nunca y el 16,67% casi siempre y a veces.

Asimismo, podemos corroborar con la Gestión de Riesgo Crediticio realizada en la Agencia Sede Institucional de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. en el periodo 2013 influyó disminuyendo los Niveles de Morosidad.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. es una institución con más de 30 años en el sector micro financiero y en el año 2013 obtuvo los siguientes resultados: En colocaciones Caja Trujillo experimentó un ligero crecimiento de 7%

con respecto al año 2012 producto de la inauguración de nuevas agencias y de la labor realizada por el área de créditos buscando incrementar la base de clientes; este crecimiento no fue suficiente; ya que descendió al cuarto lugar en el ranking de colocaciones debido a la aplicación de políticas ajustadas de colocaciones y a la venta de cartera castigada.

López, (2013). En su tesis denominado: Los microcréditos y su impacto en la mejora de la calidad de vida de los clientes de la ONG PROMYPES de Huancayo.

Determinar en qué medida el impacto de los microcréditos mejora la calidad de vida de los clientes de la ONG PROMYPES de Huancayo.

Establecer la influencia de los microcréditos en la mejora de los indicadores físicos de los clientes de la ONG PROMYPES de Huancayo. b. Analizar de qué manera influyen los microcréditos en la mejora de los indicadores económicos de los clientes de la ONG PROMYPES de Huancayo. c. Describir en qué medida influyen los microcréditos en la mejora de los indicadores sociales de los clientes de la ONG PROMYPES de Huancayo.

### **4.2.3 Respecto al objetivo específico 3**

#### **Actividades de control**

De los trabajadores encuestados, se puede ver que el 50,00 % mencionan siempre que la colocación de los créditos cuenta con la aprobación y autorización de los funcionarios de la empresa, el 33,33 % casi siempre, el 8,33 % a veces y nunca. El 66,67 % mencionan siempre que el costo – beneficio contribuye a la implementación

de la colocación estratégica de créditos, el 16,67 % nunca y el 8,33 % casi siempre y a veces. El 66,67 % mencionan casi siempre la empresa ejecuta las verificaciones para realizar las conciliaciones correspondientes, el 16,67 % nunca y el 8,33 % siempre y a veces.

El impacto de los microcréditos es positivo en la calidad de vida de los clientes de la ONG PROMYPES esto se pudo comprobar en el grupo de estudio quienes manifiestan que los microcréditos ayudan a mejorar su actividad económica y a cubrir sus necesidades imprevistas. Los microcréditos influyen en la mejora de los indicadores físicos de la calidad de vida de los clientes es decir en el grupo de estudio se observó que gracias a los microcréditos los clientes mejoran sus viviendas en el tipo de construcción e independencia de habitaciones también se observó una mejora en los servicios básicos con el que cuenta la unidad económica familiar.

Aguilar, (2013). En su tesis denominado: Modelo de pronóstico para colocaciones de créditos hipotecarios en el Perú. Determinar el modelo ARIMA que mejor se ajusta a las colocaciones de créditos hipotecarios en el Perú.

Obtener pronósticos a corto plazo muy cercanos a la realidad.

#### **4.2.4 Respecto al objetivo específico 4**

##### **Información y comunicación**

Al respecto de la información y comunicación dentro de la empresa de los trabajadores encuestados el 58,33 % mencionan siempre la transmisión de las informaciones y funciones es confiable y oportuna y 16,67 % casi siempre y a veces

y finalmente el 8,33 nunca. El 75,00 % mencionan siempre la información que brinda la entidad permite cumplir adecuadamente con las obligaciones y responsabilidades, el 8,33 % mencionan siempre casi, a veces y nunca. El 75,00 % mencionan siempre para el logro de los objetivos y metas se han establecido en la entidad sistemas de información interna y externa, el 16,67 % a veces, el 8,33 % nunca y finalmente ninguno casi siempre.

Los modelos de pronóstico estimados para las variables consideradas: Créditos Hipotecarios Bancos - R M 212. Créditos Hipotecarios CM – ARIMA 300. Créditos Hipotecarios DPYMES ARIMA212. Créditos Hipotecarios CR - ARIMA201. Créditos Hipotecarios Financieras - ARIMA212.

Aquino, (2014). En su tesis denominado: Previsión al riesgo y la utilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa periodo 2008 – 2013. Establecer la relación entre la Previsión de los riesgos y la Utilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa durante el periodo de 2008 a 2013. Establecer la relación entre la Previsión del riesgo crediticio y la Utilidad neta. Establecer la relación entre la Previsión del riesgo de liquidez y la Utilidad neta. Establecer la relación entre la Previsión del riesgo operacional y la Utilidad neta.

#### **4.2.5 Respecto al objetivo específico 5**

##### **Supervisión y monitoreo**

De los trabajadores encuestados el 41,67 % mencionan siempre y casi siempre se ejecutan actividades de prevención y monitoreo en el cumplimiento de las funciones, el 8,33 % a veces y nunca. El 41,67 % mencionan siempre se lleva a cabo

actividades de seguimiento y supervisión diariamente, el 33,33 % mencionan casi siempre, el 16,67 % a veces y el 8,33 % nunca. El 33,33 % mencionan casi siempre la empresa cumple con capacitar y evaluar periódicamente al personal de la empresa sobre el manual de la política general, el 25,00 % mencionan siempre y nunca y mientras que el 16,67 % a veces.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

#### **5.1.1 Respecto al objetivo específico 1**

Las características del control interno en el ambiente de control en las colocaciones de créditos de la Empresa Financiera Credinka S.A. Agencia Túpac Amaru periodo – 2018, que la mitad de los trabajadores afirman conocer la visión y misión de la empresa, que en ella se practica valores éticos y se estableció lineamientos estratégicos para el control interno. La empresa estableció lineamientos estratégicos para el logro de sus objetivos y metas y da a conocer a sus empleados que cuenta con un organigrama, además cuenta con un cuadro de asignación de metas mensuales por agencia, finalmente, la empresa implementa un ambiente de control interno.

#### **5.1.2 Respecto al objetivo específico 2**

En relación a la evaluación de riesgos en las colocaciones de créditos de la Empresa Financiera Credinka de los trabajadores encuestados se puede ver que la empresa ejecuta el plan estratégico para administrar los riesgos de colocación de créditos, a la vez cuenta con mecanismos para identificar el tipo de riesgos, tiene en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectarla, siempre está preparada para afrontar las colocaciones con riesgos.

#### **5.1.3 Respecto al objetivo específico 3**

Describir las características del control interno en las actividades de control en las colocaciones de créditos los trabajadores encuestados afirmaron que la colocación de los créditos cuenta con la aprobación y autorización de los funcionarios de la empresa, que el costo – beneficio contribuye a la implementación de la colocación

estratégica de créditos, casi siempre la empresa ejecuta las verificaciones para realizar las conciliaciones correspondientes.

#### **5.1.4 Respecto al objetivo específico 4**

Describir las características del control interno en información y comunicación en las colocaciones de créditos los trabajadores encuestados mencionaron que la transmisión de las informaciones y funciones es confiable y oportuna, la información que brinda la entidad permite cumplir adecuadamente con las obligaciones y responsabilidades, para el logro de los objetivos y metas se han establecido en la entidad sistemas de información interna y externa.

#### **5.1.5 Respecto al objetivo específico 5**

Describir las características del control interno en la supervisión y monitoreo en las colocaciones de créditos los trabajadores encuestados afirmaron que se ejecutan actividades de prevención y monitoreo en el cumplimiento de las funciones, se lleva a cabo actividades de seguimiento y supervisión diariamente, mencionaron que la empresa cumple con capacitar y evaluar periódicamente al personal de la empresa sobre el manual de la política general.

### **5.2 Conclusión general**

La empresa tiene establecido los lineamientos estratégicos para el control interno, en el rubro colocación de créditos. Además, se ejecuta el plan estratégico para administrar los riesgos, cuenta con mecanismos para identificar el tipo de riesgos, tomando en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectarla, está preparada



para afrontar las colocaciones con riesgos crediticios. Que la colocación de los créditos cuenta con la aprobación y autorización de los funcionarios de la empresa, que el costo – beneficio contribuye a la implementación de la colocación estratégica de créditos. Que la transmisión de las informaciones y funciones es confiable y oportuna, y permite cumplir adecuadamente con las obligaciones y responsabilidades. Se ejecutan actividades de prevención y monitoreo en el cumplimiento de las funciones, con actividades de seguimiento y supervisión diariamente.

### **5.3 Recomendaciones**

Del análisis de la información recolectada y la encuesta realizada se recomienda:

- Respecto a las actividades de control continuar con mayor frecuencia en la capacitación del personal donde se señale la misión y visión a seguir en el proceso colocación de créditos de la empresa Credinka.
- Respecto a la evaluación de riesgos se recomienda mejorar el plan estratégico para administrar los riesgos en la colocación de créditos.
- Respecto a las Actividades de Control se recomienda poner más en práctica la Política general para el otorgamiento de crédito.
- Respecto a la Información y Comunicación se recomienda continuar y mejorar acciones correctivas y se capacite al personal que ingrese a la Empresa Credinka.
- Asimismo, se recomienda las capacitaciones constantes y prevención y monitoreo de resultados con el objeto de detectar los errores y las deficiencias.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### 6.1 Referencias bibliográficas

Aguilar E. H. (2012) “Revista asesor empresarial primera quincena Octubre “ .Perú Lima. Pacifico editores.

Aguilar P. C. A. (2013). Modelo de pronóstico para colocaciones de créditos hipotecarios en el Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8656/AGUILAR%20PLASENCIA%2C%20Carlos%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Aquino P. K. M. y. Arosi O. I. V. (2014). Previsión al riesgo y la utilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de arequipa periodo 28 – 2013. Recuperado de [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/839/Tesis%20E16%209\\_Aqu.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/839/Tesis%20E16%209_Aqu.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Burgos O. C. E. y Suarez C. R. H. (2016). El sistema de control interno contable y su influencia en la gestion financiera de la empresa inversiones Christh.al S.A.C. distrito de Trujillo año 2015. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2354/1/RE\\_CONT\\_CLAUDIA.BURGOS\\_RUTH.SUAREZ\\_EL.SISTEMA.DE.CONTROL.INTERNO.CONTABLE\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2354/1/RE_CONT_CLAUDIA.BURGOS_RUTH.SUAREZ_EL.SISTEMA.DE.CONTROL.INTERNO.CONTABLE_DATOS.PDF)

Calderón E. R. S. (2014). La gestión de riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorros y crédito de Trujillo – Agencia sede institucional – periodo 2013. Recuperado de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola\\_rosa.pdf?sequence=1](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/959/calderonespinola_rosa.pdf?sequence=1)

Credinka (2018). Memorial anual 2018. Recuperado de [https://www.credinka.com/gobierno\\_corporativo/convocatoria%202019/Convocatoria%20Febrero%202019/2%20Memoria%20Anual%202018.pdf](https://www.credinka.com/gobierno_corporativo/convocatoria%202019/Convocatoria%20Febrero%202019/2%20Memoria%20Anual%202018.pdf)

Credinka 2018. Políticas de colocación de créditos

Cueva G. J. L. (2014). Uso del control interno para optimizar la gestión en el proceso de evaluación de créditos en la empresa financiera Edyficar SA. Agencia Cajamarquina. Recuperado de

Financiera Credinka S.A. (2018). Informe con EEFF al 31 de diciembre de 2017 1 Fecha de comité: 21 de marzo de 2018. Recuperado de [https://www.credinka.com/archivos/informacion\\_inversionistas/calificacion\\_riesgo/calificacion\\_riesgos/PCR\\_2018\\_04.pdf](https://www.credinka.com/archivos/informacion_inversionistas/calificacion_riesgo/calificacion_riesgos/PCR_2018_04.pdf)

Fonseca R. P. E. (2013). Análisis del control interno en los procesos de colocación y recuperación de créditos y su incidencia en la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito DE la Producción LTDA. matriz Ambato período 201100 % Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/1234589/3711/1/TA013-2013.pdf>

LA CONTRALORÍA. (2014). Marco conceptual del control interno. Retrieved from [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)

Meléndez T. J. (2015). Control interno. Primera edición Perú Chimbote.

Superintendencia de Banca Seguros y AFP. 28. Resolución SBS N° 11356-28 se aprueba el nuevo reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones. Recuperado de [http://www.gacetajuridica.com.pe/servicios/normaspdf\\_28/noviembre/21-11-28/21-11-28\\_SE.pdf](http://www.gacetajuridica.com.pe/servicios/normaspdf_28/noviembre/21-11-28/21-11-28_SE.pdf)

Toro, J., Fonteboa, A., Trabas, E., & Santos, C. (2005). Programa de Preparación Económica para Cuadros. Retrieved from <http://www.cecofis.cu>

Zúñiga C. (2012) Plan De Políticas Internas de Crédito y Cobranzas y su incidencia en la Recuperación de Cartera de la Cooperativa De Ahorro y Crédito San Martín De Tisaleo Ltda.” Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas.

## 6.2 Anexos



# UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

## CUESTIONARIO

**El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado; CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS COLOCACIONES DE CRÉDITOS DE LA EMPRESA FINANCIERA CREDINKA S.A AGENCIA TÚPAC AMARU PERIODO 2018.**

**La información que usted proporcionara solo se utilizara con fines académicos y de investigación, por ello, se le agradece por su valiosa coloración.**

Encuestador (a):..... Fecha: ...../...../.....

### I. DATOS GENERALES

1.1 Representante legal de la empresa: .....

1.2 Sexo:

Masculino (...) Femenino (...).

1.3 Grado de instrucción:

Ninguno (...) Primaria completa (...) Primaria Incompleta (...) Secundaria completa (...) Secundaria Incompleta (...) Superior universitaria completa (...) Superior universitaria incompleta (...) Superior no Universitaria Completa (...) Superior no Universitaria Incompleta (...)

**1.4 Estado Civil:**

Soltero (...) Casado (...) Conviviente (...) Divorciado (...) Otros (...)

**1.5 Profesión.....Ocupación.....**

### **Referente al Ambiente de Control**

- 1. ¿La administración da a conocer la visión y misión de la empresa?**
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A Veces
  - d. Nunca
- 2. ¿En la empresa, se practica valores éticos?**
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A Veces
  - d. Nunca
- 3. ¿La empresa estableció lineamientos estratégicos para el logro de sus objetivos y metas?**
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A Veces
  - d. Nunca
- 4. ¿La empresa da a conocer que cuenta con un organigrama?**
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A Veces
  - d. Nunca
- 5. ¿La empresa cuenta con cuadro de asignación de metas mensuales por agencia?**
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A Veces
  - d. Nunca
- 6. ¿La empresa realizó la implementación del ambiente de control interno?**
  - a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A Veces
  - d. Nunca

**Referente a la Evaluación de Riesgo**

- 7. ¿La empresa ejecuta el plan estratégico para administrar los riesgos de colocación de créditos?**
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A Veces
  - d. Nunca
- 8. ¿La empresa cuenta con mecanismos para identificar tipo de riesgos?**
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A Veces
  - d. Nunca
- 9. ¿Tiene en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la empresa?**
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A Veces
  - d. Nunca
- 10. ¿Está preparada la empresa para afrontar las colocaciones con riesgos?**
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A Veces
  - d. Nunca

**Referente a la Actividades de Control**

- 11. ¿La colocación de los créditos cuenta con la aprobación y autorización de los funcionarios de la empresa?**
- a. Siempre
  - b. Casi siempre
  - c. A Veces
  - d. Nunca

**12. ¿El costo – beneficio contribuye a la implementación de la colocación estratégica de créditos?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A Veces
- d. Nunca

**13. ¿La empresa ejecuta las verificaciones para realizar las conciliaciones correspondientes?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A Veces
- d. Nunca

**Referente a la Información y Comunicación**

**14. ¿La transmisión de las informaciones y funciones es confiable y oportuna?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A Veces
- d. Nunca

**15. ¿La información que brinda la entidad permite cumplir adecuadamente con las obligaciones y responsabilidades?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A Veces
- d. Nunca

**16. ¿Para el logro de los objetivos y metas se han establecido en la entidad sistemas de información interna y externa?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A Veces
- d. Nunca

**Referente a la Supervisión**



**17. ¿Se ejecutan actividades de prevención y monitoreo en el cumplimiento de las funciones?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A Veces
- d. Nunca

**18. ¿Se lleva a cabo actividades de seguimiento y supervisión diariamente?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A Veces
- d. Nunca

**19. ¿Se capacita y evalúa periódicamente al personal de la empresa sobre el manual de la política general?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. A Veces
- d. Nunca

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**