



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO
EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA
AGENCIA MI BANCO DE LA PROVINCIA DE
HUANCANÉ, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

BR. JORGE LUIS HUANCA ARACAYO

ASESOR:

MGTR. INDALECIO HUARANCA QUINO

JULIACA-PERÚ

2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO
EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA
AGENCIA MI BANCO DE LA PROVINCIA DE
HUANCANÉ, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

BR. JORGE LUIS HUANCA ARACAYO

ASESOR:

MGTR. INDALECIO HUARANCA QUINO

JULIACA-PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dra. Erlinda Rosario Rodríguez Cribilleros

PRESIDENTE

Mgtr. Edgar Washington Palaco Charaja

MIEMBRO

C.P.C. Frank Efraín Blanco Mamani

MIEMBRO

Mgtr. Indalecio Huaranca Quino

ASESOR

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar, a cada uno de los que son parte de mi familia a mi PADRE Felix Huanca Cosi, mi MADRE, Gerónima Aracayo, mi Esposa Pilar Gallegos y Docentes, compañeros de la Universidad ULADECH.

A mis hermanos y a todos mis tíos; por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora. Por último a mis compañeros de tesis porque en esta armonía grupal lo hemos logrado.

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico con mucho cariño a mi mamita María Violeta, aquella que es ejemplo de esfuerzo y perseverancia, quien está conmigo en todo momento.

A Luana y Consuelo mis princesas mágicas, dos personitas que son el motor y motivo, mi fuente de inspiración para ser mejor persona, amiga, compañera, madre, hija.

RESUMEN

La investigación tiene como título: Caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia Mibanco de la provincia de Huancané, 2018. Para la presente tesis de investigación tuvo como objetivo general “Describir la caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018”. La investigación se desarrolló bajo la metodología de diseño no experimental, de nivel descriptivo de enfoque tipo cuantitativo, donde la población de la presente investigación fue de 15 trabajadores de la agencia Mibanco de la provincia de Huancané, con una muestra de 15 trabajadores, también se ha utilizado para obtener la recolección de datos, un cuestionario de preguntas que se encuestó al personal, sobre el control interno en el otorgamiento de créditos, donde el instrumento de cuestionario de preguntas estuvo conformado por 17 ítems con una escala de valoración de si, no aplica y no. El análisis, fue en base a los resultados y se llevó a través de la codificación y la tabulación de la información, que se tuvo, después de que la información haya sido tabulada y ordenada por un proceso de examen y/o tratamiento a través de técnicas de carácter estadístico mediante el programa SPSS Versión 22, y luego se presentaron los resultados de la investigación a través de tablas y gráficos, con sus respectivas interpretaciones, finalmente se muestra las conclusiones en base a los resultados obtenidos con sus respectivas recomendaciones como también las referencias bibliográficas y finalmente los anexos donde se detalla diversos documentos y pruebas como sugerencia de este estudio.

Palabras clave: Control interno, otorgamiento de créditos, agencia Mibanco.

ABSTRACT

The research has the title: Characterization of internal control in the granting of credits in the agency Mibanco of the province of Huancané, 2018. For the present research thesis had as a general objective "Describe the characterization of internal control in the granting of credits in the agency my bank of the province of Huancané, 2018. " The research was developed under the methodology of non-experimental design, descriptive level quantitative type approach, where the population of the present investigation was 15 workers of the agency Mibanco of the province of Huancané, with a sample of 15 workers, also has used to obtain data collection, a questionnaire of questions that was presented to the staff, on the internal control in the granting of credits, where the questionnaire instrument of questions was made up of 17 items with a rating scale of yes, no applies and does not. The analysis was based on the results and was carried out through the coding and tabulation of the information, which was taken, after the information had been tabulated and ordered by a process of examination and / or treatment through statistical techniques through the program SPSS Version 22, and then the results of the research were presented through tables and graphs, with their respective interpretations, finally the conclusions are shown based on the results obtained with their respective recommendations as well as the bibliographic references and finally the annexes where various documents and tests are detailed as a suggestion of this study.

Key words: Internal control, granting of credits, Mibanco agency.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

RESUMEN	i
ABSTRACT	ii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iii
ÍNDICE DE CUADROS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
I. INTRODUCCIÓN	ix
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	1
2.1 Antecedentes	1
2.2 Bases teóricas.....	5
2.2.1 Control interno.....	5
2.2.1.1 ambiente de control.....	9
2.2.1.2 evaluación de riesgos.....	10
2.2.1.3 actividades de control.....	11
2.2.1.4 información y comunicación.....	12
2.2.1.5 supervisión.....	12
2.2.2 Otorgamientos de crédito.....	13
2.3 Marco conceptual.....	18
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. El tipo de investigación.....	21
3.2. Nivel de la investigación de la tesis.....	21
3.3. Diseño de la investigación (incluye hipótesis se requiere)	21
3.4. El universo y muestra	21
3.4.1. Población.....	21
3.4.2. Muestra.....	22
3.5. Definición y operacionalización	23

3.5.1.	Variable 1 Control interno.....	23
3.5.2.	Cuadro de operacionalización de variables.	24
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.6.1.	Técnica.....	26
3.6.2.	Instrumento.....	26
3.7.	Plan de análisis.....	26
3.8.	Matriz de consistencia	28
3.9.	Principios	29
IV.	RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS	30
4.1	Resultados.....	30
4.1.1.	Respecto al objetivo general.....	30
4.1.1.1.	respecto al objetivo específico 1.	31
4.1.1.2.	respecto al objetivo específico 2.	36
4.1.1.3.	respecto al objetivo específico 3.	40
4.1.1.4.	respecto al objetivo específico 4.	44
4.1.1.5.	respecto al objetivo específico 5.	48
4.2	Análisis de resultados	54
4.2.1	Respecto objetivo general.....	54
4.2.1.1	respecto al objetivo específico 1.....	54
4.2.1.2	respecto al objetivo específico 2.....	55
4.2.1.3	resultados del objetivo específico 3.....	55
4.2.1.4	resultados del objetivo específico 4.....	56
4.2.1.5	respecto al objetivo específico 5.....	56
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
5.1.	Conclusiones.....	58
5.1.1.	Respecto al objetivo general.....	58
5.1.1.1.	respecto al objetivo específico 1.	58

5.1.1.2.	respecto al objetivo específico 2.	58
5.1.1.3.	respecto al objetivo específico 3.	58
5.1.1.4.	respecto al objetivo específico 4.	58
5.1.1.5.	respecto al objetivo específico 5.	59
5.2	Recomendaciones	60
VI.	ASPECTOS COMPLEMENTARIO.....	61
6.1	Referencias bibliográficas.....	61
6.2	Anexos	64
	Anexo 1 Instrumento de Investigación “Cuestionario de encuesta”	64

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Personal administrativo del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca 2018	22
Cuadro 2 Cuadro de operacionalización de variables	24
Cuadro 3 Caracterización del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca-2018	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos	30
Tabla 2 Ambiente de control interno en el otorgamiento de crédito	31
Tabla 3 En su opinión la empresa aplica algún tipo de control ya sea interno y externo....	32
Tabla 4 Cree que el sistema del control interno ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa.....	33
Tabla 5 Cuenta la empresa con una adecuada formulación de políticas de créditos.....	33
Tabla 6 Cuenta con manual de organizaciones y funciones (MOF)	35
Tabla 7 Evaluación de riesgos en el control interno del otorgamiento de créditos	36
Tabla 8 Se realiza un análisis del riesgo del crédito a otorgar	37
Tabla 9 Se realiza una correcta evaluación económica para otorgar créditos	38
Tabla 10 La empresa cuenta con un planeamiento en la gestión de créditos	39
Tabla 11 Actividades de control interno en el otorgamiento de créditos	40
Tabla 12 Existen actividades de control suficientes para verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa.....	41
Tabla 13 La empresa cuenta con un determinado procedimiento de control para cada uno de sus procedimientos de crédito a ofrecer.....	42
Tabla 14 La empresa cuenta con un sistema (software) que permita registrar las operaciones	43
Tabla 15 Información y comunicación del control interno en el otorgamiento de créditos	44
Tabla 16 La información generada de la evaluación de créditos se envía previamente al gerente de agencia para su aprobación	45
Tabla 17 El contenido de dicha información es apropiada y confiable.....	46
Tabla 18 Existe comunicación entre los departamentos.....	47
Tabla 19 Supervisión y monitoreo del control interno en el otorgamiento de créditos.....	48
Tabla 20 Se cumple con las metas programadas por la gerencia de negocios	50
Tabla 21 Se implementa las recomendaciones del personal de riesgos para fortalecer el control.....	51
Tabla 22 La empresa capacita y evalúa al personal periódicamente para ver si cumplen las normas y políticas de la empresa.....	52
Tabla 23 El banco cuenta con un área para sus actividades de supervisión y prevención o monitoreo.....	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos.....	30
Gráfico 2. Ambiente de control interno en el otorgamiento de créditos	31
Gráfico 3. En su opinión la empresa aplica algún tipo de control ya sea interno y externo	32
Gráfico 4. Cree que el sistema del control interno ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa.....	33
Gráfico 5. Cuenta la empresa con una adecuada formulación de políticas de créditos.....	34
Gráfico 6. Cuenta con manual de organizaciones y funciones (MOF)	35
Gráfico 7. Evaluación de riesgos en el control interno del otorgamiento de créditos.....	36
Gráfico 8. Se realiza un análisis del riesgo del crédito a otorgar	37
Gráfico 9. Se realiza una correcta evaluación económica para otorgar créditos.....	38
Gráfico 10. La empresa cuenta con un planeamiento en la gestión de créditos	39
Gráfico 11. Actividades de control interno en otorgamiento de créditos	40
Gráfico 12. Existen actividades de control suficientes para verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa.....	41
Gráfico 13. La empresa cuenta con un determinado procedimiento de control para cada uno de sus procedimientos de crédito a ofrecer.....	42
Gráfico 14. La empresa cuenta con un sistema (software) que permita registrar las operaciones	43
Gráfico 15. Información y comunicación del control interno en el otorgamiento de créditos	44
Gráfico 16. La información generada de la evaluación de créditos se envía previamente al gerente de agencia para su aprobación	45
<i>Gráfico 17. El contenido de dicha información es apropiada y confiable</i>	<i>46</i>
Gráfico 18. Existe comunicación entre los departamentos.....	47
Gráfico 19. Supervisión y monitoreo del control interno en el otorgamiento de créditos .	48
Gráfico 20. Se cumple con las metas programadas por la gerencia de negocios	50
Gráfico 21. Se implementa las recomendaciones del personal de riesgos para fortalecer el control.....	51
Gráfico 22. La empresa capacita y evalúa al personal periódicamente para ver si cumplen las normas y políticas de la empresa	52
Gráfico 23. El banco cuenta con un área para sus actividades de prevención o monitoreo	53

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia Mibanco de la provincia de Huancané, 2018” tuvo como objetivo describir la caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos esto con el fin de permitirnos observar con eficiencia las operaciones, para así tener un adecuado otorgamiento de créditos, esto nos permitirá tener un mejor control de créditos.

En el Perú; el control interno dentro de una entidad financiera se basa en la inclusión de todas las áreas de una entidad, a pesar de las diferentes funciones y obligaciones estas tienen que cooperar mutuamente, a fin de alcanzar los objetivos de gestión como también del control. De tal forma se proporciona siempre la división de las funciones dedicadas a las actividades operativas y a las estructuras de control. Por otra parte, el proceso crediticio en una entidad financiera es de gran importancia puesto que sirve para poder tener más control ya sea en las proyecciones que se tiene a realizar, así como poder evaluar los riesgos a los Sin embargo, se llegó a percibir que hay deficiencias en algunas áreas de los bancos por este motivo es que se llegó a identificar el problema sobre el cual se basa la investigación son las principales características del control interno en los procedimientos administrativos del Banco Interamericano de Finanzas agencia Juliaca.

Por lo siguiente el enunciado del problema de la investigación es el siguiente:
¿Cómo es la caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018?

Para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general “Describir la caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018”

Para lograr el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

OE 1. Conocer el ambiente del área de control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018

OE 2. Analizar la evaluación de riesgos del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018.

OE 3. Conocer las actividades de control en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018

OE 4. Verificar la información y comunicación del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018

OE 5. Identificar los sistemas de supervisión del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018

Finalmente, la presente investigación se justifica de forma concisa y clara de tal forma se pueda dar soluciones al problema planteado, del mismo modo se logrará identificar y dar algunas opciones de tal forma solucionar los diversos aspectos, las cuales ocasionan un inadecuado uso sobre el control interno en el otorgamiento de créditos.

Se determinará si las actividades de control interno son confiables basado en los resultados de los cuestionarios aplicados. Asimismo, esta investigación dará como recomendación del uso del control interno en el otorgamiento de créditos, mediante los datos que se obtendrá a través de un cuestionario.

II.REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacional

Cortez (2016) en su tesis que lleva por nombre: “Control interno en las operaciones de crédito agropecuario en el Altiplano Paceño, para las entidades de microfinanzas – 2016”, lo cual se desarrolló con dos poblaciones de estudio. Primeramente, se tiene a los Oficiales de crédito distribuidas en poblaciones de las zonas rurales y llegan a un número total de 97 personas. En segundo lugar, se tiene a los ejecutivos responsables del área de créditos integrados por 8 personas en total, para la muestra se tomó a un número de 59 oficiales de crédito. Teniendo como objetivo elaborar un mecanismo de control interno respecto a las operaciones de crédito agropecuario situado en el área de la zona rural del departamento de La Paz, para las entidades con el rubro de microfinanzas, existentes en esta región, que facilite una repercusión propicia en la recuperación concerniente a la capital e intereses en los créditos que fueron concedidos. En cuanto a la metodología se tiene a un diseño no experimental, posee un enfoque cualitativo y cuantitativo con un tipo de investigación que corresponde al descriptivo-explicativo, aplicando técnicas cuantitativas y cualitativas. Llegando a la conclusión de que en la propuesta se planteó un mecanismo de control interno respaldado por el proceso de tramitación, asignación y seguimiento del crédito. Se optó por una propuesta de ese modelo porque el control interno propuesto va cubriendo las diversas facetas, en el que se van detectando las amenazas que están involucrados de manera tácita en el proceso de otorgación de crédito. Estos aspectos dan forma a un sistema de control eficiente ya que toma en consideración a los componentes múltiples del crédito rural direccionado a mejorar las actividades.

Gavilánez (2016) “El control interno en los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato en el primer semestre del 2015”, desarrollándose con una población integrada por una cifra de 25 personas. Respecto a la metodología se cuenta con un enfoque cual-cuantitativo de nivel relacional, por otro lado, el diseño se basa en la investigación bibliográfica, así como la de campo. Tomando como objetivo general al vínculo del control Interno en alusión a los procesos de préstamos crediticios en la Cooperativa Ambato Ltda. situados en Ambato Agencia Matriz en el primer semestre del 2015, analizando las políticas crediticias con la finalidad de tener conocimiento acerca del Control Interno ejecutado en la sección de crédito. En sus resultados se logró identificar que el control interno en la mencionada cooperativa se desempeña inadecuadamente y el método de préstamos crediticios posee muchas falencias. Para culminar, existe una relación directa entre el control directo y los procesos de crédito.

2.1.2 Nacional

Huertas (2017) en su trabajo de investigación realizó una tesis denominada: “Control Interno en el área de créditos y cobranzas para determinar los riesgos operativos de Unimaq S.A. Trujillo – Año 2016”, en donde su población y muestra están integradas únicamente por el área de créditos y cobranzas. Teniendo como objetivo examinar si el aspecto del control interno referente al área de créditos y cobranzas determina correctamente las amenazas operativas de la compañía Unimaq en el periodo del 2016. Esta investigación se operó con un diseño de clase no experimental puesto que no se alteran las variables, en cuanto a las técnicas para la respectiva recolección de datos se desarrolló por medio de la observación, guías de entrevista, aplicando fichas de análisis y documentario. Concluyendo que el control interno establece adecuadamente a las amenazas operativas en la mencionada área, se logró detectar las amenazas en los

procesos, al igual que la causa del recurso humano. Al precisarlos, la gerencia puso en práctica los controles y fueron aplicados para aligerarlos posteriormente, los cuales fueron cuantificados por su efectividad, teniendo como consecuencia un Riesgo Residual de 1.0, lo cual señala que se cuenta con un perfil de riesgo admisible en el área.

Alcedo (2017) desarrolló una tesis titulada “Factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las micro y pequeñas empresas de parte de las entidades financieras del Perú: caso Mibanco - Casma, 2016”, teniendo como objetivo general la descripción de los aspectos que inciden en la colocación crediticia de rubro comercial en las micro y pequeñas empresas por parte de las entidades financieras del Perú. En cuanto a la metodología fue no experimental – descriptivo - bibliográfico y de caso. Se concluye que los aspectos que fijan los otorgamientos de créditos a la micro y pequeñas empresas en el Perú y Casma es la competencia, la informalidad y la atención y tiempo; a un sector empresarial que tiene potencialidades para crecer sostenidamente en el mercado, pero por el perfil que presentan y dada las políticas financieras bancarias limitan a este sector que tengan las oportunidades para financiarse con entidades bancarias y con intereses bajos y de ese modo lograr subsistir en un mercado muy competitivo como el que vivimos en la actualidad. Cediendo favorablemente por las micro financieras quienes brindan gran parte de las facilidades para disponer de un crédito esto debido a que los requisitos son muy flexibles y las políticas de crédito están de acorde a las necesidades del cliente. Como a modo de propuesta de MIBANCO se modificaría los requisitos con respecto al otorgamiento de créditos menores de S/2,000.00 y solamente incluir las referencias personales y políticas de créditos de la entidad y requisitos exigidos por la SBS.

2.1.3 Regional

Morocco(2018) en su tesis: “Caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri - Melgar,

2018”, donde estuvo integrada por una población y muestreo de 05 trabajadores. En su metodología se contó con un diseño no experimental – descriptivo. Al mismo tiempo fue de tipo bibliográfico – documental y para el recojo correspondiente de la información se empleó como una herramienta indispensable al cuestionario de interrogantes. Tomando como objetivo general la descripción de las características del control interno en cuanto a los prestamos crediticios de la entidad denominada como Pro Mujer Perú. Finalmente, llega a la conclusión de que el control interno nos facilita a la examinación adecuada en los procesos de labor que aporta en el desarrollo de la institución con el propósito de reducir las carencias administrativas y la minimización de la morosidad en nuestra oficina.

2.1.4 Local

Ríos (2016) en su investigación titulada: “Evaluación financiera y no financiera para el otorgamiento de créditos en la entidad financiera Mi Banco agencia Juliaca – 2014”, la investigación se desarrolló con un carácter descriptivo-explicativo y concerniente al método ha sido analítico y sintético ya que se quiere alcanzar los objetivos que se plantearon. En cuanto a sus técnicas y materiales se empleó la revisión documental, así como el uso de los manuales (MOF). Cuyos objetivos fueron realizar el análisis de las variables más indispensables en la examinación financiera y no financiera que establece el préstamo crediticio en MI BANCO agencia Juliaca. Concluyendo, que los resultados muestran que la metodología de examinación ayuda al acceso de manera rápida respecto al crédito por medio de las herramientas y criterios. También, se exponen las variables en la examinación financiera y no financiera que establece los prestamos crediticios en MI BANCO los cuales son: el gasto familiar, rentabilidad acerca del patrimonio, la liquidez y la cuota a cerca del excedente.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Control interno.

Según el autor Gutiérrez,(2015) dice “el término control, hace referencia a la intervención, inspección, comprobación, fiscalización, por consiguiente, se trata de contrastar, si las actuaciones compatibles con las normas o criterios establecidos que orientan cómo se tendría que efectuar; dichos conceptos son competentes a la gestión económica-financiera”.

De acuerdo a Bacallao, (2013) nos indica “el denominado control interno viene hacer un mecanismo de la gestión la cual se aplica para brindar una seguridad ecuánime que cumpla con los objetivos instituidos por la empresa, todo esto consiste en un sistema de organización, se trata de los métodos que son apropiadamente clasificados y coordinados, las medidas que se implantan las empresas son amparadas por lo siguiente: la exactitud, confiabilidad de la información contable respaldada, la productividad de las actividades y asimismo la ejecución de los propósitos a lograr, así como también la aplicación de las denominadas normas, o asimismo procedimientos y demás regulaciones determinadas. La eficiencia del mecanismo del denominado control interno, comprobación y la actualización se suscita de forma continua y es una obligación ejecutarla, bajo la supervisión de los encargados de cada área sea pública o privada”.

Según el autor Fonseca, (2013) menciona que “el control interno, es una denominación que empleamos con el fin de describir las acciones que son adoptadas por la dirección, así como la gerencia y los administradores, creado con el propósito de examinar y monitorear las operaciones en sus organizaciones. El mecanismo de control interno también abarca el plan de la organización y todos los métodos acordados, así como las medidas adoptadas al interior de una compañía para salvaguardar los activos que posee y posteriormente cerciorar la fiabilidad de los datos contables”.

a Importancia del control interno

Es el pilar de las operaciones y labores de una organización; en otras palabras, los trabajos de administración, fabricación, reparto, financiamiento, son regulados por el control interno; también es reconocida como una herramienta de eficiencia mas no como un plan que otorga un reglamento de carácter tiránico o de tipo policíaco.

Según Barquero, (2013) señala que el control interno existe desde la creación de las primeras organizaciones porque existe la necesidad de fijar los controles en torno a las personas que participan en ellas y en sus operaciones. El control interno se conceptualiza como un plan organizacional, al igual que, el conjunto de procedimientos y métodos garantiza que los activos estén resguardados, que los registros contables son fehacientes, que la organización desarrolla su actividad eficazmente y se da cumplimiento de acuerdo con el reglamento indicado por la dirección.

b Objetivos del control interno

- **Salvaguardar los activos de la empresa**

Los denominados controles internos se hallan bien elaborados resguardan los activos de posibles pérdidas. La pérdida sería una pérdida accidental, que se genera a consecuencia de errores honestos cometidos por los individuos. Asimismo, podría ser una pérdida deliberada, que resulta de las funciones fraudulentas e intencionales.

- **Garantizar la confiabilidad e integridad de la información financiera**

Tratándose de controles internos cumple la acción de cerciorar si la gerencia estima fundamentalmente las bases que son específicas, adecuados e integral una vez incorporados los registros contables con la finalidad de planificar, controlar y reportar las actividades del negocio.

- **Garantizar el cumplimiento de las leyes**

Los controles internos tienen la obligación de garantizar el cumplimiento de leyes, así como las reglamentaciones nacionales, estatales y locales que inciden en las operaciones del comercio de las compañías.

- **Promover operaciones eficientes y efectivas**

Los denominado controles internos pueden incrementar la eficiencia y el cumplimiento de las actividades, así como un ambiente adecuado dirigido por los que son gerentes y los trabajadores.

- **Cumplimiento de metas y objetivos**

El cumplimiento de propósitos y metas operacionales en el sistema de control interno es impulsado por una herramienta de modo que la gerencia pueda supervisar.

c Funciones del control interno

- Planear, direccionar y organizar la acción de evaluar y verificar la herramienta en cuanto al control interno.

- Constatar que el ejercicio del sistema de control interno sea inherente a la ejecución de las actividades en los cargos, del mismo modo, esté fijado en el interior de la compañía, específicamente, de los que tienen la responsabilidad de mando.

- Cerciorarse de que las actividades de control estén totalmente definidas para continuar con el desarrollo de las actividades y procesos de la entidad, y también se den por cumplido con las personas que están a cargo de su ejecución, en especial los empleados de las áreas o los encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejecuten esta función de manera apropiada.

- Corroborar que los controles que estén asociados con las funciones de la entidad y de la propia manera y estén establecidos propiamente, como el perfeccionamiento determinado en concordancia con el crecimiento de la organización.
- Supervisar para que se ejecute con absoluta normalidad el cumplimiento de las políticas, leyes, estatutos, programas, planes, procedimientos, proyectos y metas para que de esa manera se pueda recomendar los ajustes necesarios de la entidad.
- Contribuir apoyando en el transcurso de la toma de decisiones, con el propósito de que se adquieran los resultados esperados de los directivos.
- Controlar los procesos referidos con el manejo de los bienes y recursos, así como los sistemas de información de la organización para abogar por los correctivos que sean indispensables.
- Impulsar hacia la formación de una cultura de control que aporte al cumplimiento y al progreso paulatino de la misión institucional de toda la empresa.
- Comprobar y analizar el desempeño del mandato legal y constitucional, de la misma manera la aplicación de mecanismos en cuanto a la participación de ciudadanos, todo eso previamente diseñados por la entidad.
- Mantener informados de manera constante a los directivos sobre la condición en la que se encuentra el control interno confiriendo las debilidades que fueron detectadas, así como las fallas en su cumplimiento dentro de la organización.
- Supervisar la implantación que fue sugerida tomando las medidas respectivas.
- El resto que le conceda el jefe de la entidad u organismo, de acuerdo a la naturaleza de sus funciones. (Humberto Bozzi, 2018)

d Actividades del control interno

Según el autor Rodríguez, (2016) nos afirma que las actividades de control se ejecutan, en las diversas etapas de los procesos de negocio y en el medio tecnológico

sirven como herramientas que aseguran el logro de los objetivos en todas las fases de la entidad.

Las actividades de control forman una parte esencial de los componentes de control interno. Según su naturaleza puede referirse a una gama de labores automatizadas y manuales a la vez puede ser totalmente cautelar o de detección ya que estas actividades están orientadas a reducir los riesgos que obstaculizan el desarrollo de las metas generales de la entidad. Cada control que se desarrolle debe estar de acuerdo con las amenazas que evita teniendo en cuenta que demasiados controles son muy peligrosos, así como riesgos excesivos. Estos controles permiten:

- Prevenir la ocurrencia de las amenazas innecesarios.
- Reducir la repercusión de las consecuencias de los mismos.
- Determinar el mecanismo en el tiempo mínimo.

Dimensiones de la variable control interno

2.2.1.1 ambiente de control.

Según el autor Gutierrez, (2012) nos señala que la gerencia debe exhibir una actitud positiva frente a controles internos, procediendo con las apreciaciones a cerca del desempeño, tratando los controles internos en las reuniones con los empleados; para posteriormente recompensar a los trabajadores por sus excelentes prácticas en cuanto al desempeño del control interno. Así también se puede definir como un elemento intangible muy importante en las funciones de la organización, el cual a veces no se le brinda la atención apropiada. De otro lado, el que es el ambiente del control interno es tenido en consideración como uno de los elementos más indispensables en la gestión de amenazas en la organización.

Difusión de integridad y valores éticos

Estos aspectos tanto en las autoridades encargadas tanto como de los servidores que establecen sus preferencias y juicios de valor, el cual se refiere a las normas de conducta y a los estilos de gestión.

a. Asignación de responsabilidades

Es necesario asignar las responsabilidades y deberes, a las personas que laboran, junto con la determinación de la interacción en lo que concierne a información, reglas y niveles de autorización, así como las restricciones de su autoridad.

b. Control interno

La presencia de actividades de control interno aporta de manera significativa en el buen ambiente de control a los responsables de la unidad orgánica especializada en el órgano de control institucional, debe estar establecido.

2.2.1.2 evaluación de riesgos.

Según Orellana,(2002) se trata del reconocimiento, medición y favorecimiento de ambientes potenciales que pudieran causar gran impacto o repercusiones relevantes, así como también la obtención de los propósitos establecidos de y para la organización.

Cada entidad del sector público o privado generalmente se ve enfrentada a las múltiples amenazas sin tener en cuenta su estructura, tamaño, naturaleza o sector. Se hace esencial que la dirección identifique cuál es el grado de riesgo aceptable que se toma en consideración y se empeñe por tenerlo al interior de los parámetros definidos porque no es factible minimizar la amenaza a cero.

a. Identificación de riesgos

Se define como un procedimiento interactivo a causa de eso resultan indispensables para que una compañía obtenga triunfo, así se podría percibir los peligros que puedan

estorbar que se logre los propósitos de la organización. (Orellana Flores, Gaete Araya, & Gaete Becerra, 2002)

b. Análisis de riesgos

Es un medio para alcanzar un fin: controlar los riesgos que podrían ocurrir dentro de la empresa ejemplo (accidentes y enfermedades profesionales). (Orellana Flores, Gaete Araya, & Gaete Becerra, 2002)

2.2.1.3 actividades de control.

Según Orellana,(2002) menciona “son las estrategias y procesos que viene a garantizar que se ejecuten las instrucciones de la denominada dirección. Asimismo, suelen garantizar que se ejecuten las necesarias medidas para confrontar los peligros que ponen en amenaza la ejecución de los propósitos de la entidad.

Las actividades del establecido control se ejecutan en todos los grados y todas las labores de la entidad, y asimismo entienden un conjunto de labores como podrían ser autorizaciones y aprobaciones, supervisiones, acuerdos, mecanismos de seguridad, desunión de labores y colocación de indicadores de productividad.

a. Segregación de funciones

Esto se de en los oficios o componentes de trabajo que deberían coadyubar a disminuir las amenazas de fraude o error en los debidos procesos, labores o deberes. Es otras palabras, un solo compromiso o unidades de trabajo no debe obtener el control de todas las fases fundamentales en un procedimiento, labor o misión .(Orellana Flores, Gaete Araya, & Gaete Becerra, 2002)

b. Confiabilidad de la información financiera

La entidad, y funcionarios están forzados a remitir cuentas por el empleo de los medios y objetos de la entidad, así como alcanzar las conclusiones esperadas.

2.2.1.4 información y comunicación.

Según Mantilla,(2013) la información y comunicación se refiere básicamente a captar e intercambiar la información de una empresa y el apoyo al cumplimiento de las responsabilidades. Cada entidad debe desarrollar sistemas interrelacionados que permitan al personal de entidad capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

a. Comunicación

Los conductos de comunicación deberían garantizar que los datos lleguen a todo destino en la cuantía y oportunidad solicitadas para el superior cumplimiento de los procedimientos, labores y deberes.

b. Obligaciones y responsabilidades

Los datos deben facilitar a los administradores de la organización a ejecutar sus deberes y asimismo responsabilidades. El informe adecuado debería ser detectados, determinados, aptados, seleccionados, organizados en datos y notificación en periodo y manera diligente.

2.2.1.5 supervisión.

Según Orellana,(2002) viene hacer la garantía de que los controles se hallan operando en consonancia a lo programado.

Las labores de supervisión podrían ser ejecutados por diferentes organismos que podrían ir desde una obligación de campo, hasta una comisión de revisión, atravesando por interna auditoría, evaluación propia de controles, de acuerdo a la relevancia de la labor, dimensión de peligro, esquema organizativo e internas políticas de toda entidad.

El procedimiento de la denominada supervisión se ejecuta en 2 métodos: que son las continuas labores que vienen hacer aquellas incluidas a las labores y demandantes como igualaciones, arreglos, labores habituales de administración o evaluaciones

específicas como eventuales reprogramaciones del régimen, con lo que se podría evaluar la verdadera operación del denominado sistema.

a. Supervisión continua

La implementación de los pasos de control interno acerca de los procedimientos y funcionamiento de la organización, debe ser propósito de la vigilancia diligente con el propósito de establecer su vigencia.

b. Actividades de prevención

La vigilancia de los procedimientos y labores de la organización debe facultar tener un entendimiento oportuno si estos se ejecutan de manera correcta para el alcance de sus propósitos.

2.2.2 Otorgamientos de crédito.

2.2.2.1 definiciones de crédito.

Es una financiera labor en el cual un sujeto brinda un volumen establecido de plata a otro sujeto denominado "deudor", en la que este se destine a restituir el numero pedido el periodo o periodo que es determinado de acuerdo a las coyunturas preestablecidas para esta denominada deuda más los establecidos intereses que se hallan devengados, garantías y costos vinculados si existieran

El “crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado. (2019)

En este crédito nosotros gestionamos esa plata a través de la disponibilidad o sacada de la plata y la entrada o restitución del propio, ocupándose de las necesidades propias en todo instante. De esta forma podríamos finalizar una porción o el total de la deuda en el momento que creamos conveniente, y con esto la subsiguiente suposición en el denominado pago de todos los intereses”.

Todo préstamo (2019) “Según el Instituto Peruano de Administración de Empresas, el establecido préstamo es la operación de negocio a través de un sujeto u organización.

Manifiesta el Pie(2002) que una obligación es un determinado pago del futuro por la inmediata aceptación de un objeto o asistencia. El préstamo siempre flexibiliza la finalización de una transferencia, beneficiando la concordancia que es comercial, tanto al atender una denominada justificación de entrega por lado del vendedor, como la exigencia de adquisición por lado del que consume según a la disposición de pago que se halla.

“Son un grupo de reglamentos que se siguen con el objetivo de precisar si se le confiere un préstamo a un cliente y por cuánta duración se le ha de conferir. Es imprescindible que la entidad disponga fuentes de datos de crédito correctos y que use modos de estudios, ya que todas estas características son imprescindibles para alcanzar el manejo eficaz de las facturas por cobrar”. Gitman (2003) Según Atingir (2000) el apoyo que emplea el gerente de una entidad para analizar el registro de los préstamos conferidos. Un gerente que confiere préstamos de un modo muy liberal provoca pérdidas exageradas a la institución. Stuart (2008) menciona que “El término crédito procede del latín creditus (sustantivación del verbo credere: creer), que traduce “cosa confiable”. El préstamo, pues, no es más que una fiabilidad bien instituida entre dos pactantes, referente a la ejecución de sus recíprocas responsabilidades. Esta fiabilidad debe ser mantenida por las normas y fijada sobre las tradiciones. En otras palabras, tener préstamo significa tener los caracteres o cualidades necesarias para que otros fíen en un individuo o entidad y le confieran su fiabilidad.

2.2.2.2 otorgamiento de créditos.

El otorgamiento de créditos son las actividades que una institución realiza para otorgar a plazo el pago ya sea de bienes o servicios que entrega a sus compradores, sometido a ciertos aspectos y caracteres que ponen al corriente su remuneración.

Como es de percepción común, las organizaciones que por excelencia se consignan a conceder créditos de diferentes caracteres son las compañías y bancos de financiamiento. En periodo de toda la operación de crédito se toma extenso y complejo el estudio que es imprescindible implicar en sus líneas cuestiones comunes como Proceso de concesión de créditos.

Para Stuart(2008) el proceso crediticio son etapas que organizan las actividades de la institución (bancos, cajas de ahorro, cooperativas, etc.) en torno a un crédito, abarca todo el “ciclo de vida” del mismo, desde antes del contacto inicial con el cliente o beneficiario, hasta el cobro total o parcial de las creencias.

2.2.2.3 tipos de crédito.

Según la Sbs(2009) “el bolso de créditos será tipificado en ocho (8) clases”

a. Créditos corporativos

Para la Sbs(2009) son “préstamos concedidos a individuos jurídicos que han constatado una magnitud de ventas de un año, superior a S/. 200 millones en los dos (2) recientes años, en conformidad con los estados financieros por año auditados, últimos del prestatario”.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor disminuyesen a un nivel no mayor a S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas

b. Créditos a grandes empresas

Se refiere a los préstamos conferidos a individuos jurídicos que disponen como mínimo una de los siguientes aspectos:

Ventas por año superiores a S/. 20 millones, pero no superiores a S/. 200 millones en los dos recientes años, en conformidad a las últimas condiciones financieras del prestatario.

El prestador ha conservado en el reciente año, expediciones vigentes de herramientas representativas de préstamos en el mercado de capitales.

c. Créditos a medianas empresas

Se refiere a los préstamos conferidos a individuos jurídicos que tienen una carga de la deuda total en el sistema financiero mayor a S/. 300.000 en los recientes seis (6) meses y no se atienen a los aspectos para ser catalogados como créditos empresariales o a enormes entidades.

d. Créditos a pequeñas empresas

Se refiere a los préstamos asignados a financiar trabajos de productividad, mercantilización o prestación de servicios, conferidos a individuos naturales o jurídicos, cuya carga de deuda total en el sistema presupuestario (sin implicar los préstamos hipotecarios para residencia) es mayor a S/. 20,000 sin embargo no superior a S/. 300,000 en los recientes seis (6) meses.

e. Créditos a microempresas

Se refiere a los préstamos asignados para financiar trabajos de productividad, mercantilización o prestación de servicios, conferidos a individuos naturales o jurídicos, cuya carga de deuda total en el sistema presupuestario (sin implicar los préstamos hipotecarios para residencia) es no más alto a S/. 20,000 en los recientes seis (6) meses.

f. Créditos de consumo revolvente

La temática de los créditos de consumo revolvente se refiere a los créditos brindados a individuos naturales, en busca de la atención referente al pago de bienes, prestaciones o gastos no vinculados con actividades del rubro empresarial. En el supuesto asunto de que el deudor disponga por añadidura créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y una carga de deuda total en la estructura financiera (sin incorporar los créditos hipotecarios para los hogares) montos mayores a S/. 300,000 por un tiempo de seis (6) meses paulatinos, los créditos tienen la obligación de ser actualizados como créditos dirigidos a compañías medianas.

g. Créditos de consumo no-revolvente

Los créditos no revolventes son facilitados a las personas naturales, dirigidos a la atención, la retribución de bienes, prestaciones o gastos no vinculados con las operaciones del rubro empresarial. En caso de que el deudor disponga adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y una deuda total en el método financiero (esto sin incorporar los créditos hipotecarios para los hogares) que sean montos mayores a S/. 300,000 por un lapso de seis (6) meses paulatinos, los créditos tienen la obligación de ser actualizados como créditos dirigidas a empresas medianas. Lo indicado en el párrafo más reciente no es válido para los créditos facilitados a los individuos naturales que sólo cuentan con créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) así como créditos hipotecarios para los hogares, debiendo mantenerse calificado como un crédito de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o asignaciones hipotecarias para hogares, según pertenezca.

h. Créditos hipotecarios para vivienda

Son los créditos que fueron otorgados a individuos naturales con miras hacia la obtención, edificación, reconstrucción, remodelación, expansión, mejoramiento y

subdivisión de su mismo hogar, a condición de que tales créditos se concedan amparados con hipotecas inscritas correctamente; sea por letras hipotecarias, o así como estos créditos se confieran por el mecanismo habitual del préstamo hipotecario, entre otros.

2.2.2.4 riesgo de crédito.

Según la SBS en el año (2009) en su resolución aduce que “la gestión de riesgos es una acción resultante del estudio de las finanzas, que tiene como propósito esencial la gestión del ámbito de riesgos financieros, dirigido a sostener a la empresa rumbo a sus metas de rentabilidad”.

2.3 Marco conceptual

a Procedimientos

En función del autor Hernández, (2014) argumenta que “los procedimientos son programas que fijan una forma estatutaria para tratar actividades posteriores, son manuales para la operación, más que para la idea, y muestran el modo exacto en que deben ejecutarse algunas actividades”.

b Administrativo o administración

Conforme al autor Much,(2013) menciona que “la administración es un procedimiento mediante el cual se concuerdan y maximizan los recursos de un equipo social con la finalidad de alcanzar la máxima eficiencia, calidad y rendimiento en la consecución de sus objetivos”.

c Banco

Es una entidad que se organiza conforme a leyes especiales y que se consigna a trabajar y llevar a cabo la actividad de aceptar dinero y subsiguientemente darlo en crédito; las instituciones bancarias le cobran a quienes les piden préstamos; del mismo modo, a quienes les remiten dinero en depósito, les liquidan por la fiabilidad depositada, etc.

d Agencia

Es una entidad que se reserva a brindar servicios y que, por lo común, gestiona cuestiones que no le son propicios.

e Finanzas

En virtud del autor Thompson,(2013)define que“es el área de labor económica en donde el efectivo es el motivo de las múltiples realizaciones, sean estas capitales en bolsa, en inmuebles, organizaciones industriales, en edificación, desarrollo agrario, etc.”

f Código de ética

Es un documento formal donde se contienen valores básicos y reglas éticas de una profesión.

g Manual de políticas

Es un documento que tiene como propósito fundamental integrar en forma ordenada las normas y actividades que se deben realizar toda empresa.

h ROF

Según el ROF,(2016)(Reglamento de Organización y Funciones) afirma que “es una herramienta de gestión organizacional que precisa las competencias, atribuciones y responsabilidades de los distintos órganos que constituyen el sistema de una Municipalidad, siendo su objetivo principal hacer realidad una máxima efectividad en la aplicación de los recursos y una óptima eficiencia en los efectos que la política de la gestión actual fomenta”.

i MOF

Según el Manual de Organización y Funciones,(2015)plantea que “el MOF (Manual de Organización y Funciones) es un escrito mediante el cual, la institución, provee para su administración las tareas específicas a el grado de cada responsabilidad

que se halla establecido por cada elemento o unidad orgánica, conducentes a conseguir los propósitos y fines de la gestión administrativa.

III. METODOLOGÍA

3.1. El tipo de investigación

El estudio de esta investigación es de tipo cuantitativo. Conforme a Hernández (2019) la investigación cuantitativa, es un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas; en estudiar la realidad objetiva mediante mediciones de un análisis y numéricas para luego determinar patrones y predicciones de conductas del fenómeno o problema planteado.

3.2. Nivel de la investigación de la tesis

Según Pino, (2018) precisa: la investigación descriptiva se caracteriza en apreciar el fenómeno de la realidad en sus distintas características que formen parte del problema, porque ayuda a disgregar y clasificar los hechos o situaciones que son motivo de la investigación

3.3. Diseño de la investigación (incluye hipótesis se requiere)

Al respecto, Carrasco (2018) menciona que “el diseño no experimental es aquella cuya variable ya sean independientes pasan por alto la manipulación intencional, y no disponen de un grupo de control, y menos el experimental. Estudian y analiza los fenómenos y hechos del realismo luego de su ocurrencia”.

Para el caso este trabajo de estudio corresponde al diseño no experimental.

3.4. El universo y muestra

3.4.1. Población.

La población consta de 15 personas entre analistas y usuarios que están inmersos en los asuntos de crédito de la agencia de mi banco de la provincia de Huancané.

Según, Díaz (2018), define que es un conjunto de todos los factores (elementos de estudio) las cuales estas pertenecen al entorno espacial de donde se desarrolla el trabajo de investigación.

Por lo que, en la investigación, la población está conformada por trabajadores del MiBanco agencia Huancané.

Cuadro 1 Personal del MiBanco agencia Huancané 2018

N.º	Cargo	Cantidad
1	GERENTE DE OFICINA	1
2	EJECUTIVO BANCA NEGOCIOS	2
3	EJECUTIVO BANCA PERSONAS	2
4	PROMOTOR BANCA PERSONAS	1
5	JEFE DE OPERACIONES Y SERVICIOS	1
6	REPRESENTANTE DE SERVICIO PRINCIPAL	1
7	REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE	1
8	ASERORIA LEGAL	1
9	FUERZA DE VENTA	3
11	PERSONAL DE COBRANZA	1
12	PERSONAL DE REPARTO ESTADOS DE CUENTA	1
TOTAL		15

Fuente de elaboración propia

3.4.2. Muestra.

Según Gotuzzo, (2018) señala que es, “parte de una población que se tiene en cuenta de representación de la misma. Si la muestra es igual con toda la población, por tanto, recibe el nombre de censo y con el paso dos ya se lograría alcanzar el objetivo final de los datos estadísticos.

Como sabemos que la población está conformada por 15 trabajadores, y por ser una cantidad mínima la muestra se trabajó con la misma población se tomara la muestra de 15 personas de la entidad financiera.

3.5. Definición y operacionalización

3.5.1. Variable 1 Control interno.

Según el autor Gutiérrez,(2015) dice “el término control, hace referencia a la intervención, inspección, comprobación, fiscalización, por consiguiente, se trata de contrastar, si las actuaciones compatibles con las normas o criterios establecidos que orientan cómo se tendría que efectuar; dichos conceptos son competentes a la gestión económica-financiera”

3.5.2. Cuadro de operacionalización de variables.

Cuadro 2 Cuadro de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Índice
Variable independiente Control interno	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema organizativo ✓ Asignación de responsabilidades ✓ Niveles de autoridad ✓ Control interno 	Si	3
	Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación de eventos ✓ Análisis de riesgos 	No No opina	2 1
	Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Confiabilidad de la información financiera ✓ Cumplimiento de las leyes y normas 		
	Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación ✓ Obligaciones y responsabilidades 		
	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisión continua ✓ Actividades de prevención 		
Variable dependiente Otorgamiento de créditos				

Fuente de elaboración acerca de las dimensiones de las variables

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández (2018) la recolección de datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que te conduzcan a reunir datos con un propósito específico.

3.6.1. Técnica.

Es un conjunto de instrumentos que hace uso el investigador con el objetivo de procesar, obtener, comunicar y conservar la información que serán útiles para poder medir las variables, indicadores y dimensiones de esta manera contrastar la verdad y falsedad de la hipótesis.

- **Encuestas**

Según el autor Carrasco (2018), la encuesta es “una técnica de investigación social para la exploración, recolección e indagación de datos, a través de preguntas elaboradas indirecta o directamente a los individuos que forman la unidad del estudio investigativo”.

3.6.2. Instrumento.

Por su parte, Córdova (2018) señala que los instrumentos “son aquellos medios físicos o virtuales que utiliza el investigador para recolectar datos que conlleva a medir una o más variables”.

- **Cuestionario**

El cuestionario según Baldeón (2018) “es el instrumento de acopio de datos compuesto por un conjunto de interrogantes formulados por escrito, que sirve para medir una o más variables. Este instrumento es muy popular, preferido en estudios de sondeos, como tal puede ser construido con facilidad, no demanda de un conocimiento especializado un”.

3.7. Plan de análisis

Para cumplir con los objetivos de la investigación se realizó un cuestionario elaborado en base de preguntas, que posteriormente los datos recolectados de la encuesta

se transformaran en una base de datos, y luego se procederá a procesar y tabulación para obtener los resultados en base a los objetivos planteados, y se presentara en forma de tablas, gráficos con sus respectivas interpretaciones correspondientes, seguidamente los resultados se analizaran teniendo en cuenta las bases teóricas de la investigación.

3.8. Matriz de consistencia

Cuadro 3 Caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia Mi Banco de la provincia de Huancané, 2018

Título	Problema	Objetivos	Variables y dimensiones	Metodología y técnicas de la investigación	Población y muestra
“Caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018”	Problema general PG. ¿Cómo es la caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018?	<p>Objetivo general OG. Describir la caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018</p> <hr/> <p>Objetivos específicos OE 1. Conocer el ambiente del área de control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018 OE 2. Analizar la evaluación de riesgos del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018. OE 3. Conocer las actividades de control en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018 OE 4. Verificar la información y comunicación del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018 OE 5. Identificar los sistemas de supervisión del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018</p>	<p>Variable independiente Control interno</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control • Evaluación de riesgos • Actividades de control gerencial • Información y comunicación • Supervisión <p>Variable dependiente Otorgamiento de créditos</p>	<p>Investigación cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación No experimental</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo</p> <p>Tipo investigación Investigación básica.</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario de encuesta.</p>	<p>Población 15 trabajadores de la agencia Mi Banco de la provincia de Huancané, 2018.</p> <p>Muestra 15 trabajadores de la agencia Mi Banco</p>

Fuente de elaboración propia

3.9. Principios

En la realización de esta investigación de tesis, se respetaron el código de ética de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote y el código de ética de la comunidad científica internacional, nacional, de los contadores públicos. Por ello, la información que se exponen en esta investigación fue obtenida es en forma licita. Igualmente, los participantes fueron comunicados de los propósitos de esta investigación, y se honró la confidencialidad de los informantes.

Durante el desarrollo de la investigación se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la investigación. Así mismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico.

IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1. Respecto al objetivo general.

Describir la caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018

Tabla 1 *Caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	53%
No Aplica	4	27%
No	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

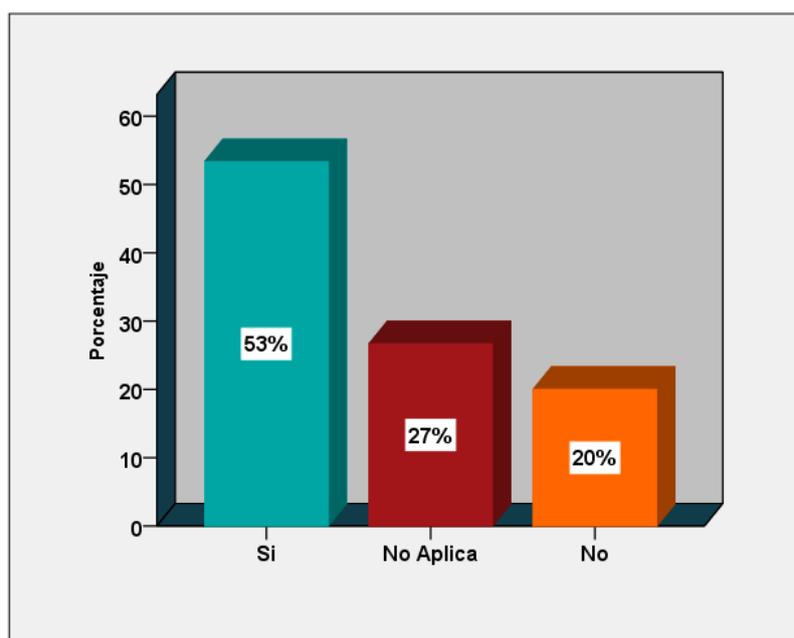


Gráfico 1. *Caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos*

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: Evaluando la tabla 1 y gráfico 1, logramos apreciar que, 3 trabajadores los cuales equivalen al 20% ofrecen una observación negativa, además 4 empleados que exponen al 27% piensan que no aplica, finalmente 8 empleados que representan al 53% afirman que si hay control interno en la financiera Mibanco.

4.1.1.1. respecto al objetivo específico 1.

OE 1. Conocer el ambiente del área de control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018

Tabla 2 Ambiente de control interno en el otorgamiento de crédito

	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	60%
No Aplica	4	27%
No	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

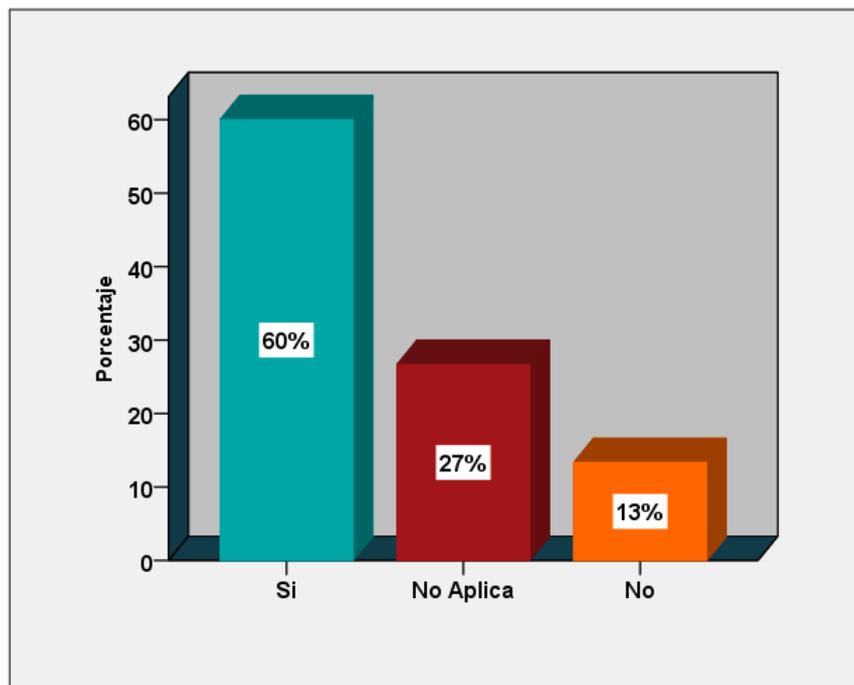


Gráfico 2. Ambiente de control interno en el otorgamiento de créditos

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: Frente al ambiente de control podemos observar en la tabla 2 y gráfico 2, 2 empleados que representan al 13%, no creen que hay un ambiente de control, asimismo 4 trabajadores que representan al 27% opinan que no aplica y 9 empleados que representan al 60% afirman que si existe un ambiente de control interno en la financiera Mibanco.

Tabla 3 En su opinión la empresa aplica algún tipo de control ya sea interno y externo

	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	60%
No Aplica	4	27%
No	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

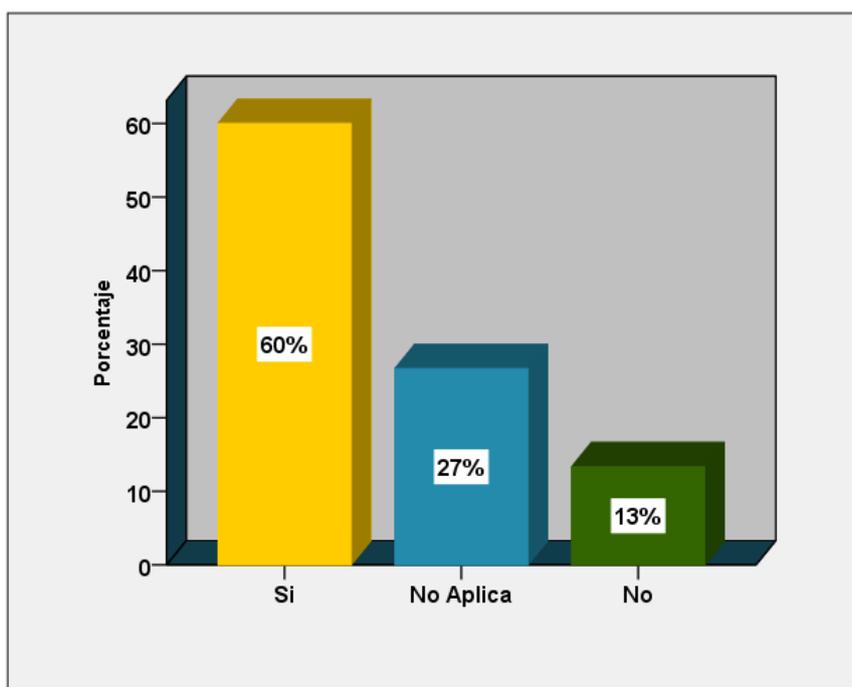


Gráfico 3. En su opinión la empresa aplica algún tipo de control ya sea interno y externo

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: De la tabla 3 y gráfico 3 se detalló que del total de 15 trabajadores con el 100%, 2 trabajadores que representan al 13% dan una apreciación negativa, en cambio 4 trabajadores con el 27% comentan que no aplica y solo 9 trabajadores con el 60% de los encuestados cree que la empresa Mibanco si aplica un tipo de control interno y externo.

Tabla 4 Cree que el sistema del control interno ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	47%
No Aplica	5	33%
No	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

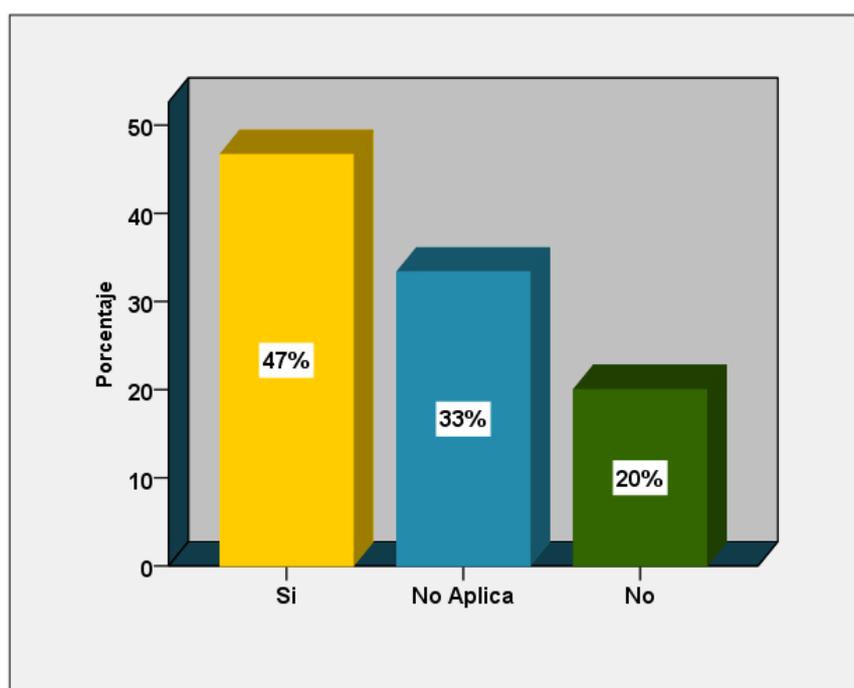


Gráfico 4. Cree que el sistema del control interno ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: Al analizar la tabla 4 y gráfico 4 encontramos que de los 15 trabajadores encuestados que representan el 100%, 3 trabajadores que representan el 20% dan una apreciación negativa, sin embargo 5 trabajadores con el 33% afirman que no aplica y 7 trabajadores con el 47% de los encuestados cree que la empresa Mibanco si cree que el sistema de control interno ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa.

Tabla 5 Cuenta la empresa con una adecuada formulación de políticas de créditos

	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	67%
No Aplica	3	20%
No	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

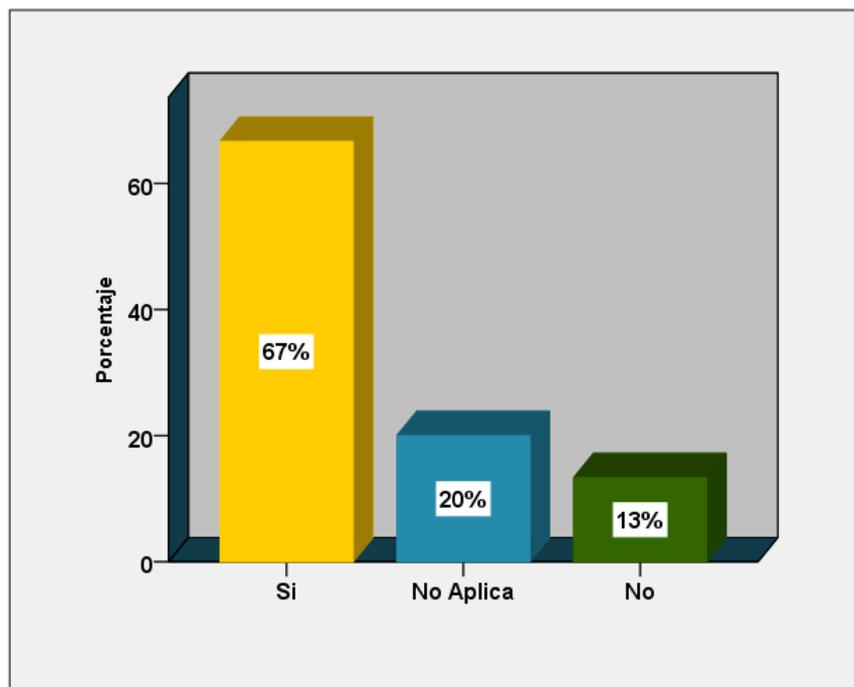


Gráfico 5. Cuenta la empresa con una adecuada formulación de políticas de créditos

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: Al evaluar la tabla 5 y el gráfico 5 identificamos que de los 15 trabajadores encuestados que equivalen al 100%, 2 trabajadores que representan al 13% sostienen que la empresa no cuenta con una adecuada formulación de políticas de créditos, sin embargo 3 trabajadores con el 20% concuerdan que no aplica y 10 trabajadores que representan al 67% de los encuestados cree que la financiera Mibanco si cuenta con una adecuada formulación de políticas de créditos.

Tabla 6 Cuenta con manual de organizaciones y funciones (MOF)

	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	73%
No Aplica	3	20%
No	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

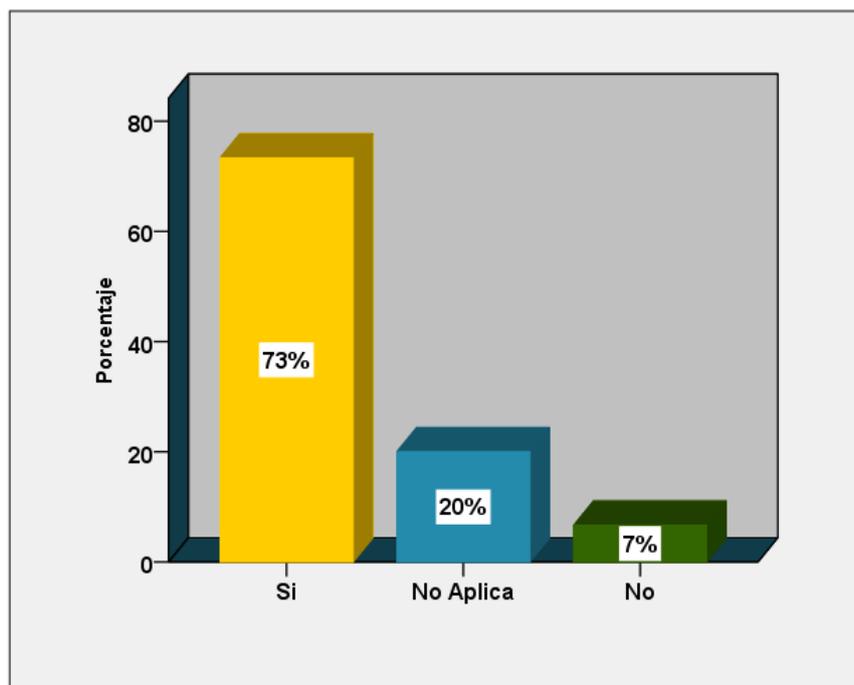


Gráfico 6. Cuenta con manual de organizaciones y funciones (MOF)

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: Al verificar la tabla 6 y el gráfico 6 determinamos que de los 15 trabajadores encuestados que equivalen al 100%, 1 trabajador indicó que la financiera Mibanco no cuenta con el (M.O.F.) esto representa al 7%, asimismo 3 trabajadores que representan al 20% concuerdan que no aplica y 11 trabajadores que representan al 73% de los encuestados afirman que la financiera Mibanco sí cuenta con el manual de organizaciones y funciones.

4.1.1.2. respecto al objetivo específico 2.

OE 2. Analizar la evaluación de riesgos del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018.

Tabla 7 Evaluación de riesgos en el control interno del otorgamiento de créditos

	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	67%
No Aplica	3	20%
No	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

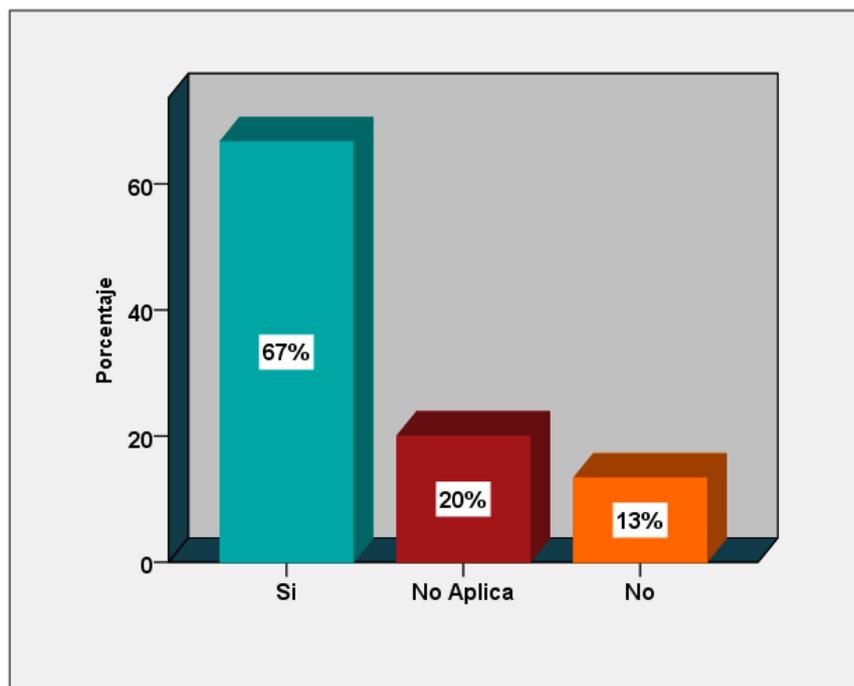


Gráfico 7. Evaluación de riesgos en el control interno del otorgamiento de créditos

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: Respecto a la evaluación de riesgos apreciamos en la tabla 7 y gráfico 7, 2 empleados que representan al 13% dan una apreciación negativa, por otra parte 3 empleados que exponen al 20% creen que no aplica y 10 empleados que representan el 67% afirman que si existe una evaluación de riesgos en la financiera Mibanco.

Tabla 8 Se realiza un análisis del riesgo del crédito a otorgar

	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	60%
No Aplica	4	27%
No	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

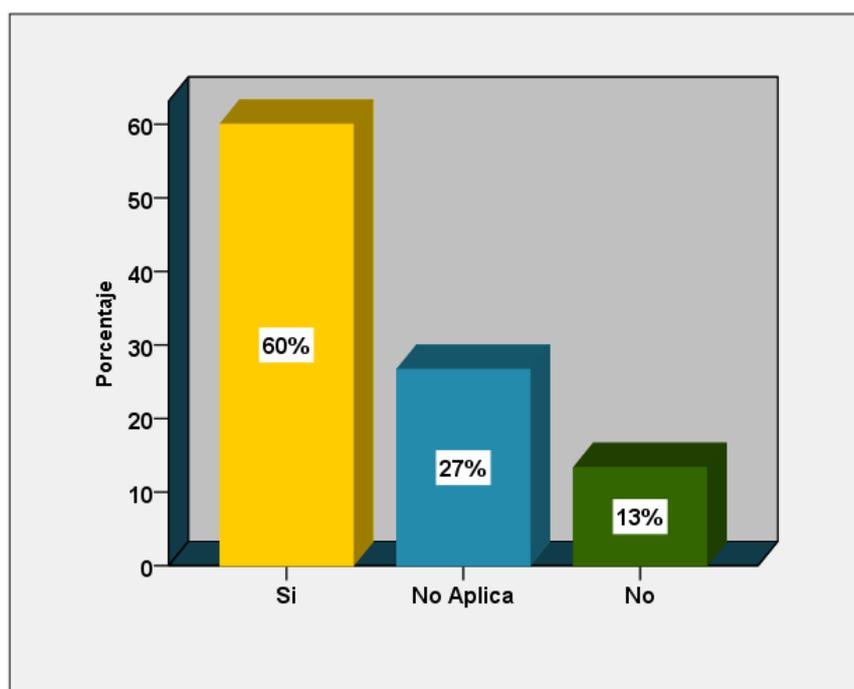


Gráfico 8. Se realiza un análisis del riesgo del crédito a otorgar

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: Al observar la tabla 8 y el gráfico 8 determinamos que de los 15 trabajadores encuestados que equivalen al 100%, 2 trabajadores indicaron que la financiera Mibanco no cuenta con el (M.O.F.) esto representa al 13%, asimismo 4 trabajadores que representan al 27% concuerdan que no aplica y 9 trabajadores que representan al 60% de los encuestados manifiestan que la financiera Mibanco realiza un análisis de riesgo al otorgar un crédito.

Tabla 9 *Se realiza una correcta evaluación económica para otorgar créditos*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	67%
No Aplica	3	20%
No	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

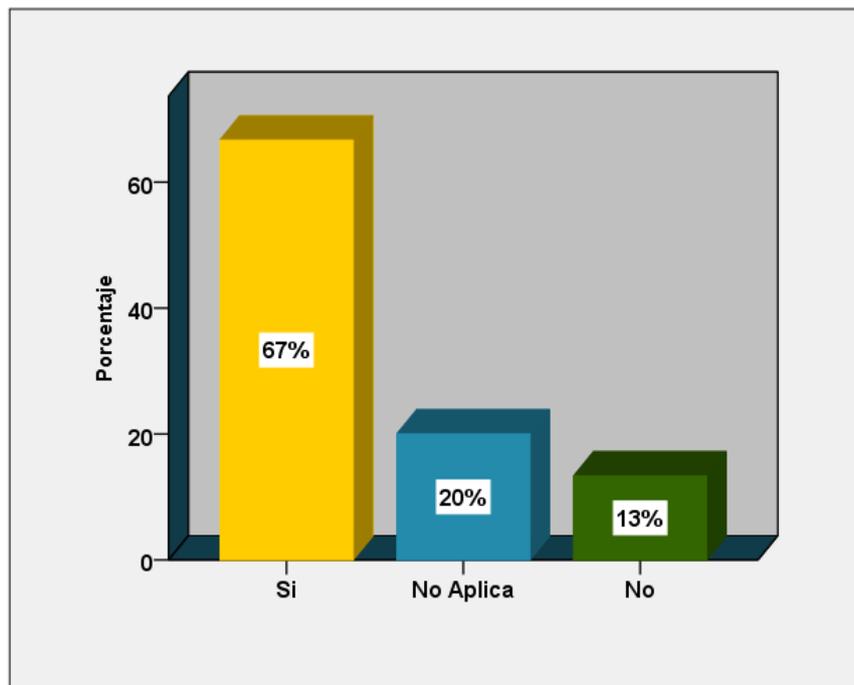


Gráfico 9. *Se realiza una correcta evaluación económica para otorgar créditos*

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: Al contemplar la tabla 9 y el gráfico 9 logramos ver de los 15 trabajadores encuestados que equivalen al 100%, 2 empleados de la financiera dan una apreciación negativa a lo cual representa al 13%, asimismo 3 empleados que representan al 20% concuerdan que no aplica y 10 trabajadores que representan al 67% de los evaluados afirman que la financiera Mibanco si realiza una correcta evaluación económica al momento de otorgar créditos.

Tabla 10 *La empresa cuenta con un planeamiento en la gestión de créditos*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	53%
No Aplica	4	27%
No	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

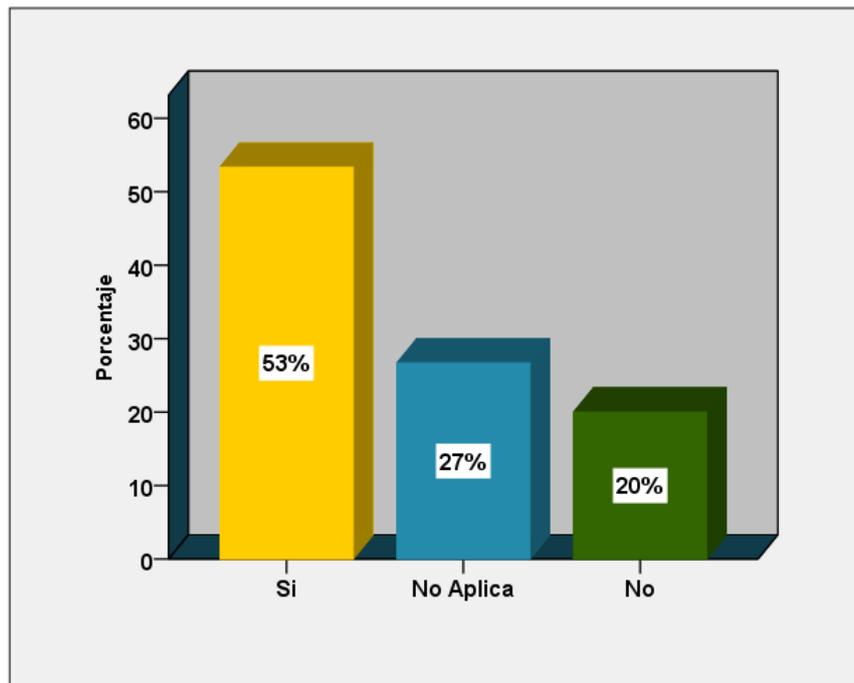


Gráfico 10. *La empresa cuenta con un planeamiento en la gestión de créditos*

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: Podemos observar que en el gráfico 10 y tabla 10 los cuales representan a 15 trabajadores evaluados que equivalen al 100%, 3 empleados de la financiera dan una valoración negativa a esto representa al 20% de la población, asimismo 4 empleados que equivalen al 27% concuerdan que no aplica y 8 empleados que representan al 53% de los evaluados creen que la financiera Mibanco realiza un planeamiento frente a la gestión de créditos.

4.1.1.3. respecto al objetivo específico 3.

OE 3. Conocer las actividades de control en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018.

Tabla 11 *Actividades de control interno en el otorgamiento de créditos*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	53%
No Aplica	4	27%
No	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

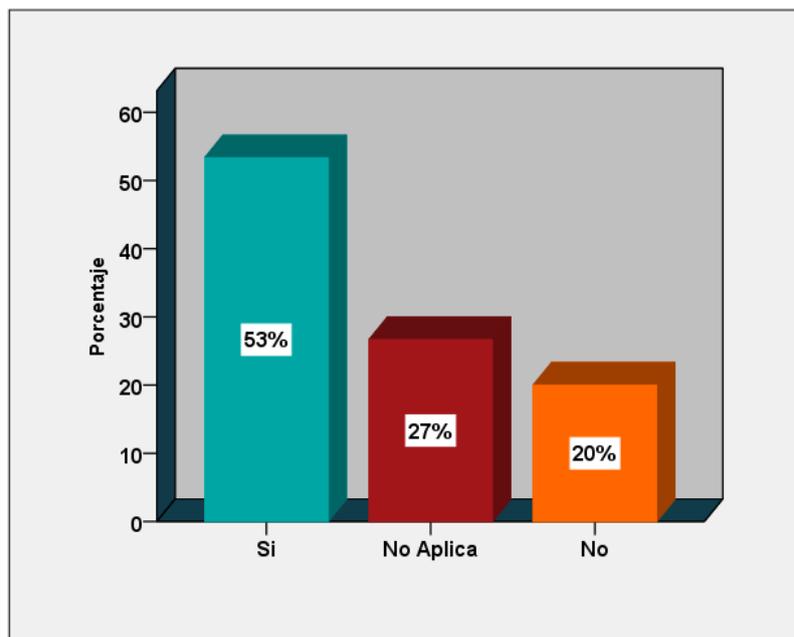


Gráfico 11. *Actividades de control interno en otorgamiento de créditos*

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: Respecto a las actividades de control podemos valorar en la tabla 11 y gráfico 11, de los cuales 3 empleados que representan al 20% ofrecen una apreciación negativa, por otro lado 4 empleados que exponen al 27% creen que no aplica finalmente 8 empleados que representan al 53% confirman que si se tiene actividades de control en la financiera Mibanco.

Tabla 12 *Existen actividades de control suficientes para verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	60%
No Aplica	3	20%
No	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

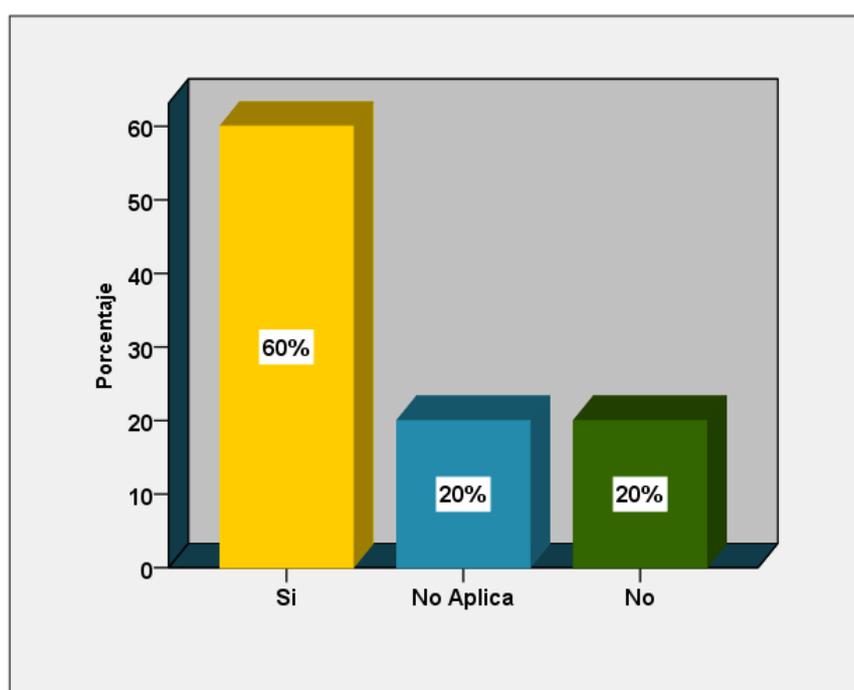


Gráfico 12. *Existen actividades de control suficientes para verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa*

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: Podemos observar que en el gráfico 12 y tabla 12 los cuales muestran a un total de 15 trabajadores evaluados que equivalen al 100%, de los cuales 3 empleados dan una apreciación negativa esto representa el 20% de la población, asimismo 3 empleados que equivalen al 20% concuerdan que no aplica, de los restantes 9 empleados que representan al 60% de los evaluados creen que si existen actividades de control suficientes para así verificar el cumplimiento de las políticas de la financiera Mibanco.

Tabla 13 *La empresa cuenta con un determinado procedimiento de control para cada uno de sus procedimientos de crédito a ofrecer*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	53%
No Aplica	4	27%
No	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

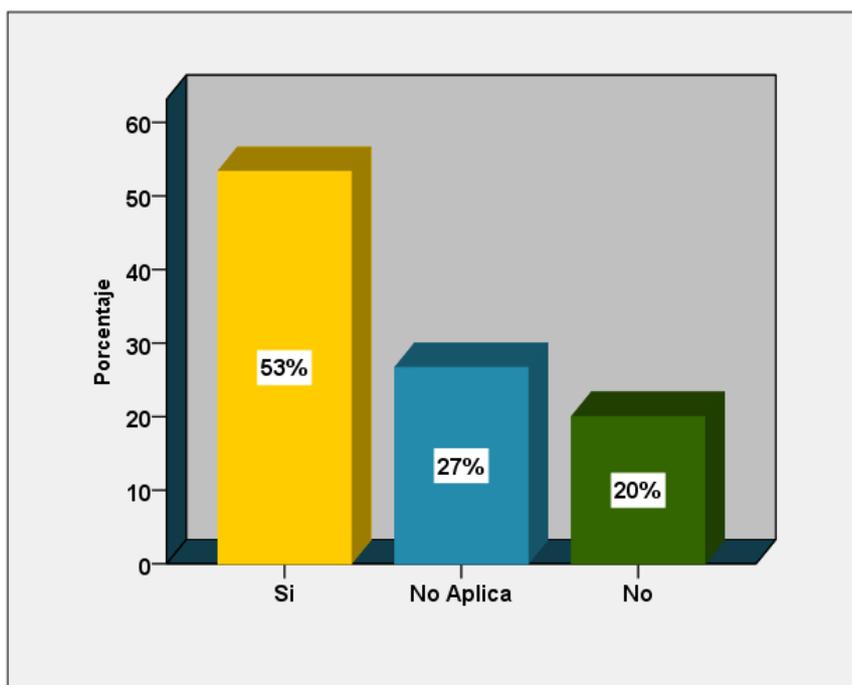


Gráfico 13. *La empresa cuenta con un determinado procedimiento de control para cada uno de sus procedimientos de crédito a ofrecer*

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: Al obtener los resultados de la evaluación podemos observar en la gráfica 13 y tabla 13 los cuales nos muestran a un total de 15 trabajadores los cuales equivalen al 100%, a esto 3 empleados que representan al 20% de la población dieron una apreciación negativa, asimismo 4 empleados que equivalen al 27% de la población concuerdan que no aplica y restantes 8 empleados que representan al 53% de los evaluados creen que la financia si cuenta con un determinado procedimiento de control para cada uno de sus procedimientos de crédito a ofrecer.

Tabla 14 *La empresa cuenta con un sistema (software) que permita registrar las operaciones*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	67%
No Aplica	3	20%
No	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

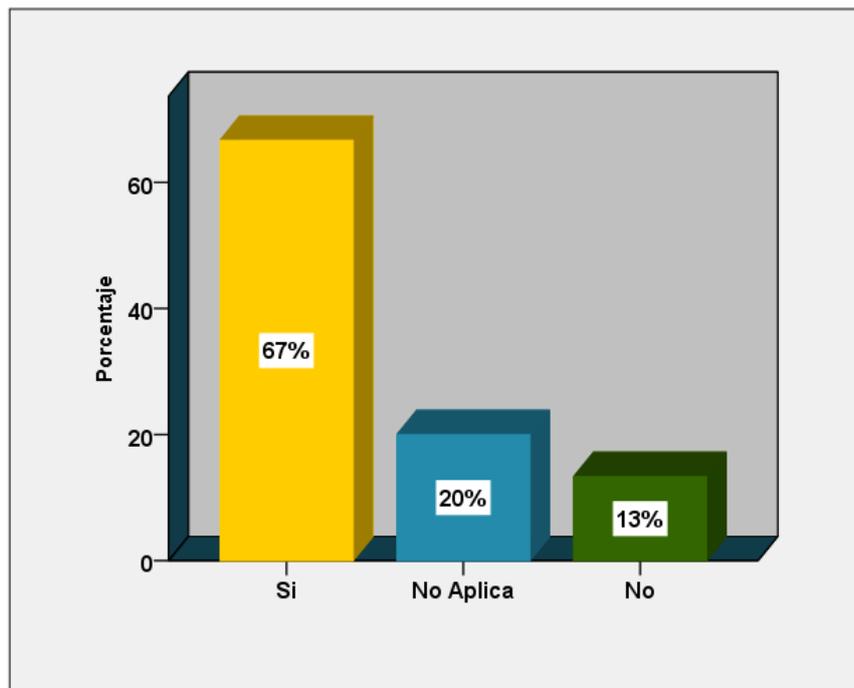


Gráfico 14. *La empresa cuenta con un sistema (software) que permita registrar las operaciones*

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: evaluando los resultados de la gráfica 14 y tabla 14 los cuales nos muestran a un total de 15 trabajadores los cuales equivalen al 100% logramos observar que, 2 empleados que representan al 13% ofrecen una apreciación negativa, por otro lado 3 empleados que corresponden al 20% de la población afirman que no aplica, por otro lado 10 empleados que representan al 67% de los evaluados creen que la financia si cuenta con un sistema contable (software) que permite registrar las operaciones.

4.1.1.4. respecto al objetivo específico 4.

OE 4. Verificar la información y comunicación del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018.

Tabla 15 Información y comunicación del control interno en el otorgamiento de créditos

	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	53%
No Aplica	3	20%
No	4	27%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

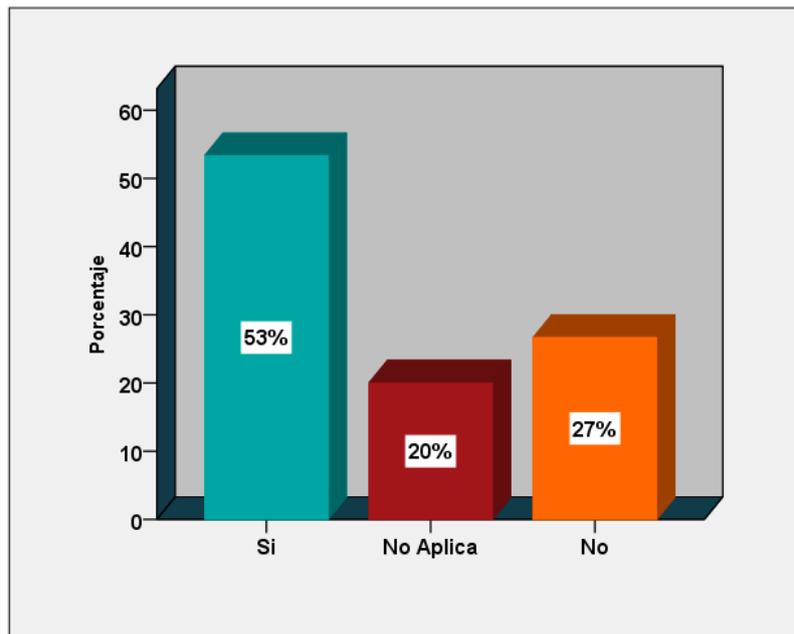


Gráfico 15. Información y comunicación del control interno en el otorgamiento de créditos

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: Analizando la tabla 15 y gráfico 15, podemos medir que, 4 empleados que representan al 27% ofrecen una apreciación negativa, por otro lado 3 empleados que exponen al 20% creen que no aplica finalmente 8 empleados que representan al 53% afirman que si existe comunicación en la información de la financiera Mibanco.

Tabla 16 *La información generada de la evaluación de créditos se envía previamente al gerente de agencia para su aprobación*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	53%
No Aplica	4	27%
No	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

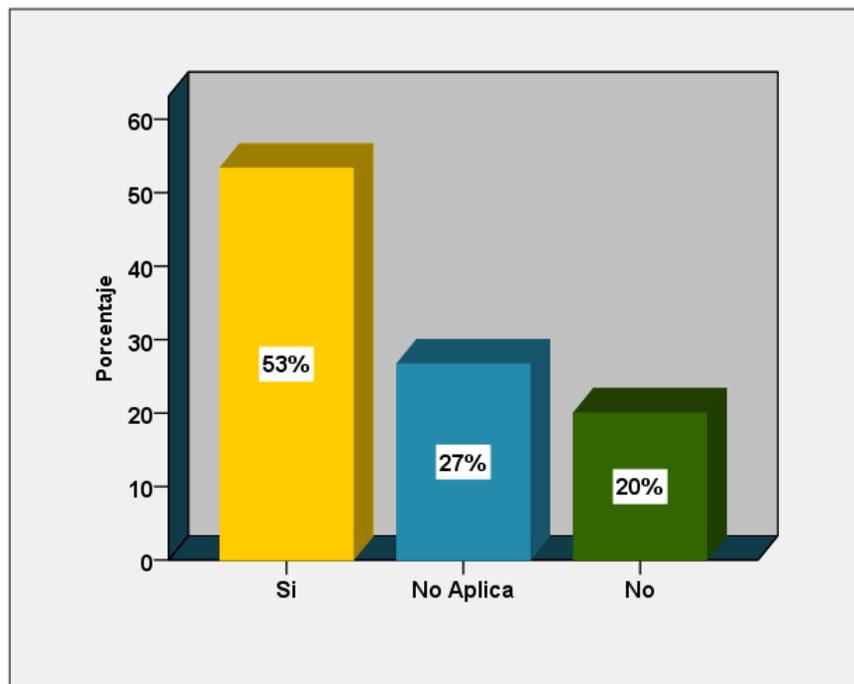


Gráfico 16. *La información generada de la evaluación de créditos se envía previamente al gerente de agencia para su aprobación*

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: Al analizar los resultados de la gráfica 16 y tabla 16 en el cual tenemos a 15 trabajadores los cuales equivalen al 100%, podemos disponer que 3 los cuales equivalen al 20% de la población, tienen una apreciación negativa, por otro lado 4 empleados que representan al 27% de la población afirman que no aplica, el 53% que representan a 8 empleados afirman que la información generada de la evaluación de créditos si se envía previamente al gerente de agencia para su aprobación.

Tabla 17 El contenido de dicha información es apropiada y confiable

	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	60%
No Aplica	4	27%
No	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

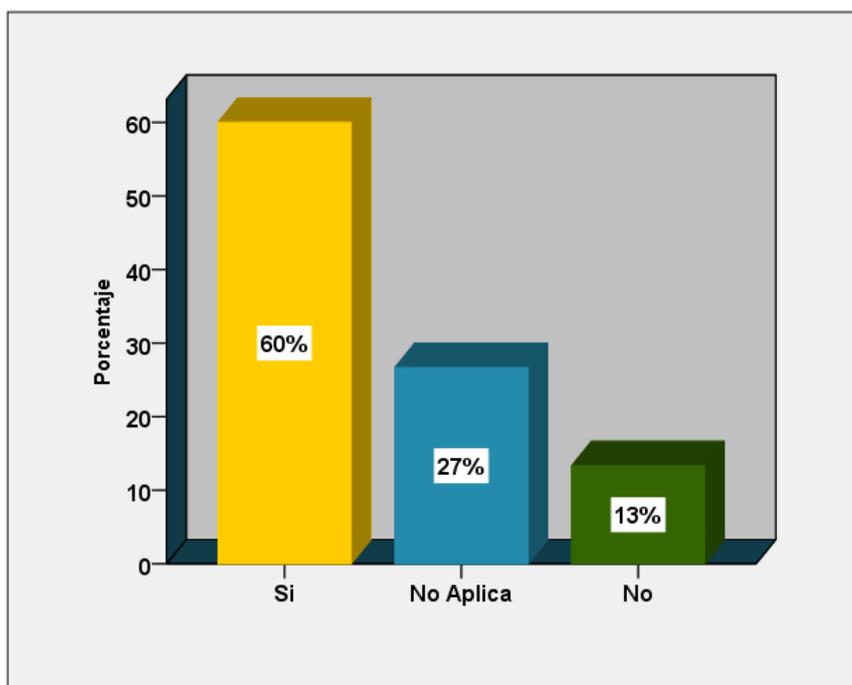


Gráfico 17. El contenido de dicha información es apropiada y confiable

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: Al analizar la tabla 17 y gráfico 17 encontramos que de los 15 trabajadores evaluados que corresponden al 100%, 2 trabajadores que representan el 13% dan una respuesta negativa, por otra parte 4 trabajadores que representan el 27% expresan que no aplica y 9 trabajadores con el 60% de los encuestados creen que en la financiera Mibanco si cuenta con información apropiada y confiable.

Tabla 18 *Existe comunicación entre los departamentos*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	20%
No Aplica	3	20%
No	9	60%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

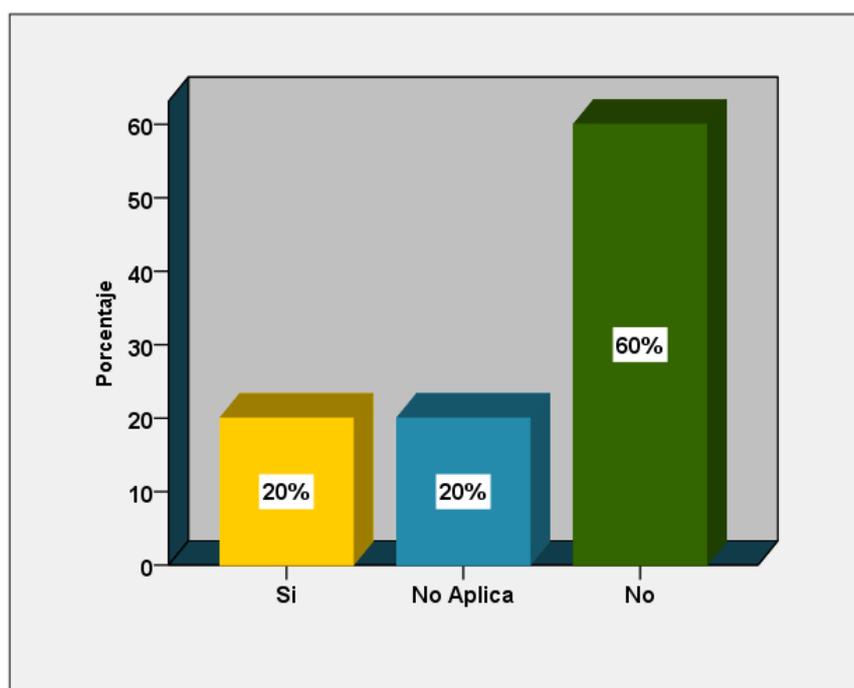


Gráfico 18. *Existe comunicación entre los departamentos*

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: Al considerar la tabla 18 y gráfico 18 encontramos que de los 15 trabajadores encuestados que corresponden al 100%, 3 trabajadores que representan el 20% dan una respuesta positiva, de igual manera 3 empleados que equivalen al 20% expresan que no aplica y 9 trabajadores con el 60% de la población creen que en la financiera Mibanco no hay una buena comunicación entre los departamentos.

4.1.1.5. respecto al objetivo específico 5.

OE 5.Identificar los sistemas de supervisión del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018.

Tabla 19Supervisión y monitoreo del control interno en el otorgamiento de créditos

	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	53%
No Aplica	4	27%
No	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

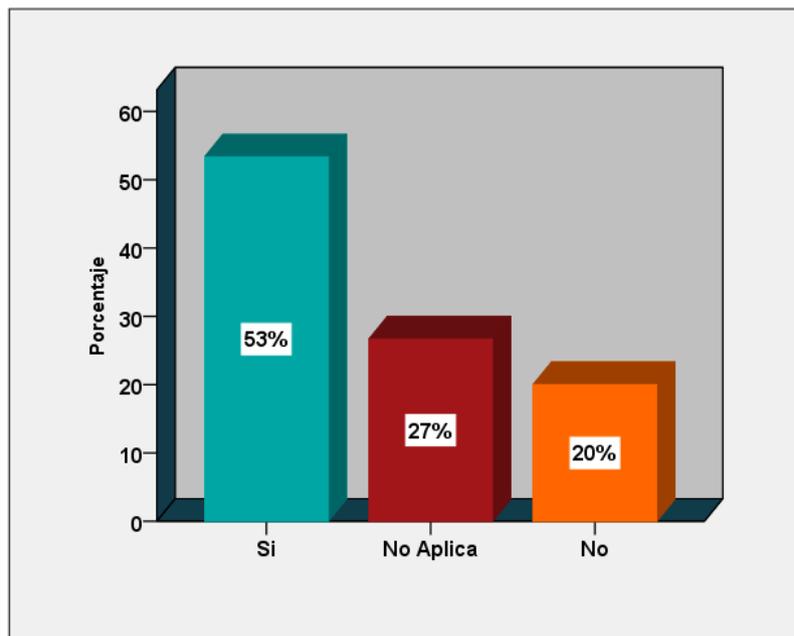


Gráfico 19. Supervisión y monitoreo del control interno en el otorgamiento de créditos

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: Observando en la tabla 19 y gráfico 19, podemos apreciar que, 3 trabajadores los cuales representan al 20% ofrecen una apreciación negativa, asimismo 4 empleados que exponen al 27% creen que no aplica, finalmente 8 empleados que representan al 53% afirman que si existe supervisión y monitoreo por parte de la financiera Mibanco.

Tabla 20 *Se cumple con las metas programadas por la gerencia de negocios*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	33%
No Aplica	6	40%
No	4	27%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

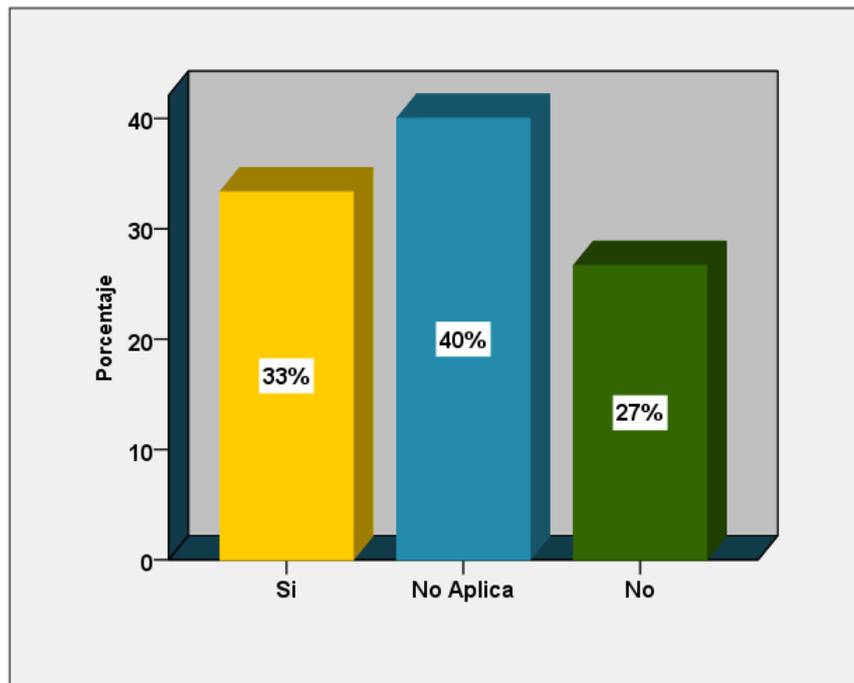


Gráfico 20. *Se cumple con las metas programadas por la gerencia de negocios*

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: Al estudiar la tabla 20 y gráfico 20 encontramos que de los 15 trabajadores evaluados que corresponden al 100%, 4 trabajadores que representan el 27% dan una respuesta negativa, así mismo 6 trabajadores con el 40% expresan que no aplica y 5 trabajadores con el 33% de los encuestados cree que la empresa Mibanco si cumple con las metas programadas por la gerencia de negocios.

Tabla 21 *Se implementa las recomendaciones del personal de riesgos para fortalecer el control*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	67%
No Aplica	3	20%
No	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

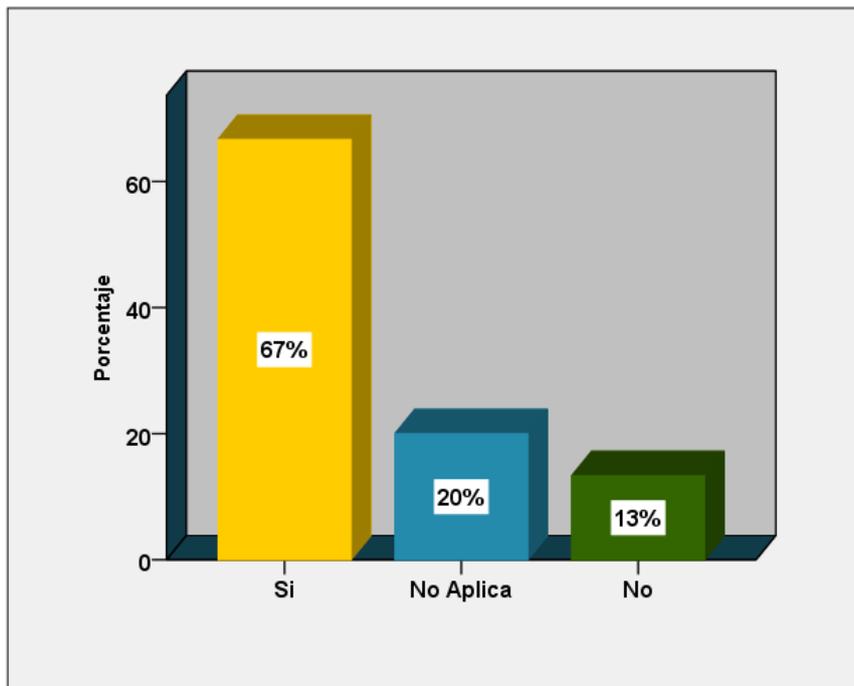


Gráfico 21. *Se implementa las recomendaciones del personal de riesgos para fortalecer el control*

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: Al analizar la tabla 21 y gráfico 21 encontramos que de los 15 trabajadores evaluados que corresponden al 100%, 2 trabajadores que equivalen al 13% dan una respuesta negativa, sin embargo 3 trabajadores con el 20% manifiestan que no aplica y 10 trabajadores con el 67% de los encuestados cree que la empresa Mibanco si implementa las recomendaciones del personal de riesgos para fortalecer el control.

Tabla 22 *La empresa capacita y evalúa al personal periódicamente para ver si cumplen las normas y políticas de la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	60%
No Aplica	3	20%
No	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

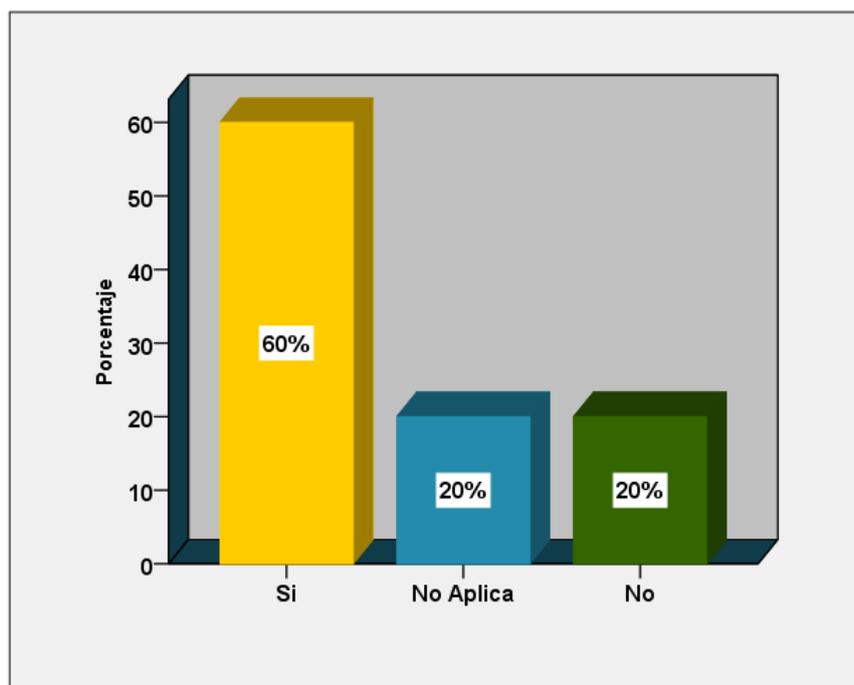


Gráfico 22. *La empresa capacita y evalúa al personal periódicamente para ver si cumplen las normas y políticas de la empresa*

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: Al evaluar la tabla 22 y gráfico 22 encontramos que de los 15 trabajadores encuestados que corresponden al 100%, 3 trabajadores que representan el 20% dan una respuesta negativa, además 3 trabajadores con el 20% manifiestan que no aplica y 9 trabajadores con el 60% de los evaluados creen que la empresa Mibanco si capacita y evalúa al personal periódicamente para ver si cumplen las normas y políticas de la empresa.

Tabla 23 El banco cuenta con un área para sus actividades de supervisión y prevención o monitoreo

	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	53%
No Aplica	4	27%
No	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados del instrumento aplicado

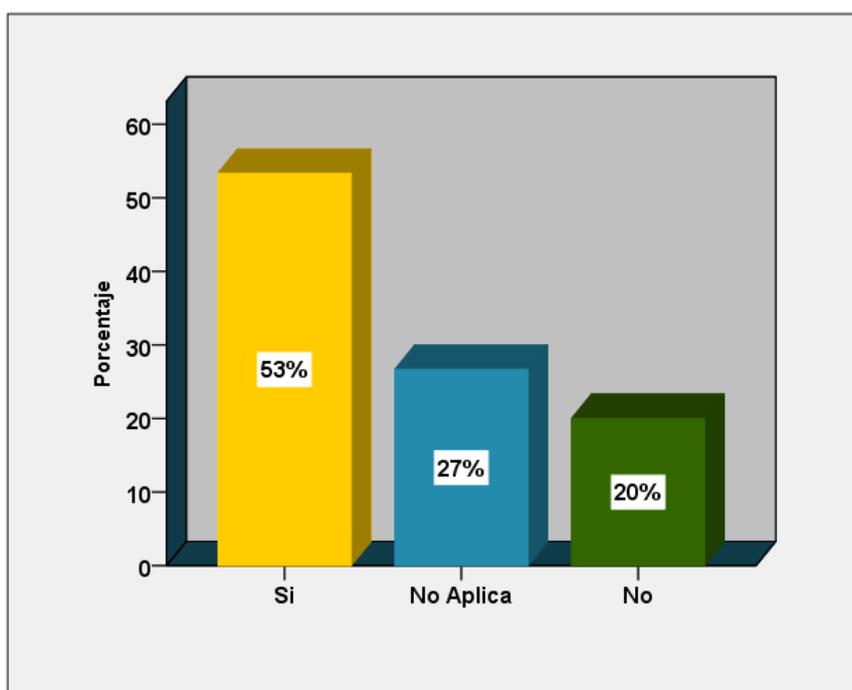


Gráfico 23. El banco cuenta con un área para sus actividades de prevención o monitoreo

Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla

Interpretación: Al analizar la tabla 23 y gráfico 23 encontramos que de los 15 trabajadores encuestados que representan el 100%, 3 trabajadores que equivalen al 20% dan una respuesta negativa, sin embargo 4 trabajadores con el 27% afirman que no aplica y 8 trabajadores con el 53% de los encuestados cree que la empresa Mibanco si cuentan con un área para sus actividades de supervisión y prevención o monitoreo.

4.2 Análisis de resultados

4.2.1 Respecto objetivo general.

Los resultados encontrados de la tabla 1; se observa que 15 colaboradores encuestados que representan el 100% dieron su opinión de la siguiente manera, 8 trabajadores con el 53% opinan que si hay un control interno. Según autor Bacallao, (2013) nos indica “el denominado control interno viene hacer un mecanismo de la gestión la cual se aplica para brindar una seguridad ecuánime que cumpla con los objetivos instituidos por la empresa, todo esto consiste en un sistema de organización, se trata de los métodos que son apropiadamente clasificados y coordinados, las medidas que se implantan las empresas son amparadas por lo siguiente: la exactitud, confiabilidad de la información contable respaldada, la productividad de las actividades y asimismo la ejecución de los propósitos a lograr, así como también la aplicación de las denominadas normas, o asimismo procedimientos y demás regulaciones determinadas. La eficiencia del mecanismo del denominado control interno, comprobación y la actualización se suscita de forma continua y es una obligación ejecutarla, bajo la supervisión de los encargados de cada área sea pública o privada”. En la financiera Mibanco cuenta con una oficina de control interno que regulan los procesos administrativos de la entidad, asimismo los resultados obtenidos nos indica que el área está en la obligación de cumplir con una adecuado control interno para así poder obtener mejores resultados.

4.2.1.1 respecto al objetivo específico 1.

Los resultados encontrados de la tabla 2; se observa que 15 empleados encuestados que representan el 100% dieron su opinión de la siguiente manera, 9 trabajadores con el 60% opinan que si hay un ambiente de control. Según el autor Gutierrez, (2012) nos señala que la gerencia debe exhibir una actitud positiva frente a controles internos, procediendo con las apreciaciones a cerca del desempeño, tratando los controles internos

en las reuniones con los empleados; para posteriormente recompensar a los trabajadores por sus excelentes prácticas en cuanto al desempeño del control interno. Así también se puede definir como un elemento intangible muy importante en las funciones de la organización, el cual a veces no se le brinda la atención apropiada. De otro lado, el que es el ambiente del control interno es tenido en consideración como uno de los elementos más indispensables en la gestión de amenazas en la organización. La financiera Mibanco cuenta con un ambiente de control interno indispensable para la gestión de amenazas en la organización de la entidad para así poder tener una actitud positiva en el mejor funcionamiento y desempeño laboral.

4.2.1.2 respecto al objetivo específico 2.

Los resultados encontrados de la tabla 3; se observa que 15 trabajadores encuestados dieron su apreciación de la siguiente manera, 10 colaboradores que dan como resultado 67% opinan que sí cuenta con una evaluación de riesgos. Según el autor Orellana,(2002) se trata del reconocimiento, medición y favorecimiento de ambientes potenciales que pudieran causar gran impacto o repercusiones relevantes, así como también la obtención de los propósitos establecidos de y para la organización. En la financiera Mibanco disponen de una oficina dedicada al reconocimiento en la evaluación de riesgos en la prestaciones de créditos financieros para obtener un menor impacto en la organización asimismo obtendremos menor influencia en los propósitos establecidos de la empresa.

4.2.1.3 resultados del objetivo específico 3.

Los resultados encontrados de la tabla 4; se observa que 15 colaboradores evaluados que representan el 100% dieron su opinión de la siguiente manera, 8 trabajadores que el 53% observan que si poseen una adecuada actividad de control. Según autor Orellana,(2002) menciona “son las estrategias y procesos que viene a garantizar que

se ejecuten las instrucciones de la denominada dirección. Asimismo, suelen garantizar que se ejecuten las necesarias medidas para confrontar los peligros que ponen en amenaza la ejecución de los propósitos de la entidad. Podemos mencionar que en la financiera Mibanco cuenta con estrategias para poder ejecutar la colocación de créditos en el mercado así garantizando la ejecución del proyecto asimismo se toma las medidas adecuadas de prevención en la ejecución.

4.2.1.4 resultados del objetivo específico 4.

Los resultados encontrados de la tabla 5; se observa que 15 empleados encuestados que constituye el 100% dieron su opinión de la siguiente manera, 14 colaboradores que representan el 53% opinan que sí tienen información y comunicación. Según su autor Mantilla, (2013) la información y comunicación se refiere básicamente a captar e intercambiar la información de una empresa y el apoyo al cumplimiento de las responsabilidades. Cada entidad debe desarrollar sistemas interrelacionados que permitan al personal de entidad capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones. En la financiera Mibanco disponen de la información tanto de la sede central como de las agencias a nivel nacional para poder tener un apoyo mutuo en la colocación de créditos a nivel nacional adicionalmente les permite administrar y controlar sus operaciones.

4.2.1.5 respecto al objetivo específico 5.

Los resultados encontrados de la tabla 6; se observa que 15 trabajadores encuestados que representan el 100% dieron su punto de vista de la siguiente manera, 8 colaboradores que equivale al 53% opinan que sí tienen supervisión y monitoreo. Según el autor Orellana,(2002) viene hacer la garantía de que los controles se hallan operando en consonancia a lo programado. Las labores de supervisión podrían ser ejecutadas por diferentes organismos que podrían ir desde una obligación de campo, hasta una comisión

de revisión, atravesando por interna auditoría, evaluación propia de controles, de acuerdo a la relevancia de la labor, dimensión de peligro, esquema organizativo e internas políticas de toda entidad, En el sistema financiero Mibanco cuenta con un área de supervisión y monitoreo en los procedimientos administrativos y operacionales por otra parte tiene que intensificar más la supervisión en el otorgamiento de créditos para que estas rindan efectivamente y no tengan riesgos futuros.

V.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

5.1.1. Respecto al objetivo general.

De la tabla 1 se concluye de los 15 trabajadores con el 100%, el 53% de los trabajadores afirman que, si hay control interno en la financiera Mibanco, este resultado es una clara muestra de que el control interno en la entidad financiera no se aplica adecuadamente.

5.1.1.1. *respecto al objetivo específico 1.*

Respecto a la tabla 2 de los 15 trabajadores con el 100%, el 60% de los trabajadores creen que, si hay ambiente de control en el otorgamiento de créditos, en efecto afirmamos que si disponemos de una atmosfera de supervisión interna regular.

5.1.1.2. *respecto al objetivo específico 2.*

Al analizar la tabla 3, en el que se observa a 15 trabajadores que representa el 100%, el 67% de los trabajadores opinaron que si hay una evaluación de riesgos en el control interno al momento de otorgar los créditos en efecto si se logra alcanzar un adecuado análisis de contingencia.

5.1.1.3. *respecto al objetivo específico 3.*

Al investigar la tabla 4, aplicando a 15 trabajadores que representan el 100%, de los cuales el 53% de los trabajadores opinaron que si hay actividades de control momento de otorgar los créditos esto muestra que es sostenible la labor de fiscalización interna que realiza la agencia Mibanco.

5.1.1.4. *respecto al objetivo específico 4.*

Al evaluar la tabla 5, efectuado a 15 trabajadores que representan el 100%, el 53% de los trabajadores afirmaron que hay información y comunicación al momento de otorgar

un crédito esto nos indica que hay una habitual información en la presentación de documentos en agencia bancaria Mibanco.

5.1.1.5. respecto al objetivo específico 5.

Al valorar la tabla 6, realizado a 15 trabajadores que representan el 100%, el 53% de los empleados si hay una supervisión y monitoreo en el otorgamiento de créditos ante esto podemos observar que hay una regular monitorización vigilancia en el otorgamiento de créditos de la agencia Mibanco.

5.2 Recomendaciones

Primero Recomendamos a Mibanco, dar más prioridad al control interno para así obtener

una adecuada aplicación en el proceso correcto de los desembolsos por lo tanto aumentaremos la rentabilidad y disminuirémos la morosidad.

Segundo El ambiente de control que tiene Mibanco es muy buena por lo tanto

recomendamos que sigan impulsando el entorno de supervisión para así tener un mejor control en los parámetros tácticos como específicos para el otorgamiento de créditos y poder evitar pérdidas que puedan generar a la entidad financiera.

Tercero Refiriéndonos a la evaluación de riesgos expresamos tener en consideración el

análisis de vulnerabilidad para así obtener un mayor control en el otorgamiento de créditos.

Cuarto Respecto a la encuesta aplicada en la investigación podemos sugerir dar

importancia a las actividades de control ya que esto asegurara las políticas de dirección, llegando así a mejorar la rentabilidad de la empresa.

Quinto Frente a la información y comunicación que tiene la Mibanco instamos en

habituarse al conocimiento al momento de otorgar un crédito, esto ayudara a cumplir con las regulaciones y políticas empleadas por la empresa.

Sexto En la supervisión y monitorio que desarrolla la financiera Mibanco instamos en

fiscalizar periódicamente para así medir la calidad en el cual se desempeña la estructura del control interno.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIO

6.1 Referencias bibliográficas

- Alcedo Nolasco, W. Á. (2017). *Factores que influyen en la colocación de créditos comerciales en las micro y pequeñas empresas de parte de las entidades financieras del Perú: caso Mibanco - Casma, 2016*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Casma. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3295/FACTORES_CREDITO_ALCEDO_NOLASCO_WILSON_ANGEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bacallao Horta, M. (2013). *Genesis del control interno. Contribuciones a la Economía*.
- Barquero Royo, M. (2013). *Manual práctico de control Interno*. Barcelona: España: Profit Editorial I.,S.L. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Carrasco Díaz, S. (2018). *"Metodoogía de la investigación científica"*. Lima, Perú: San Marcos de Anibal Jesús Paredes Galván.
- Córdova Baldeón, I. (2018). *"Instrumentos de investigación"*. Lima: San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván.
- Cortez Castro, A. (2016). *Control interno en las operaciones de crédito agropecuario en el Altiplano Paceño, para las entidades de microfinanzas – 2016*. Universidad Mayor de San Andres, La Paz-Bolivia. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/7990/PG-453.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fronseca Luna, O. (2013). *Sistema de Control Interno para Organizaciones*. Lima: IICO.
- Gavilánez Calderón, A. (2016). *El control interno en los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato en el primer semestre del 2015*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20285/1/T3520i.pdf>
- Gutierrez A, M. (29 de julio de 2012). El ambiente de control. *360bestpracticesmethodology.wordpress*, 1. Obtenido de <https://360bestpracticesmethodology.wordpress.com/2012/07/29/187/>

- Gutiérrez Ruiz, R., & Católico Segura, D. (2015). E-Control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia. *Cuadernos contables*, 16(42), 28.
- Hernández Sampieri, R. (2019). *"Metodología de la investigación"*. México: McGraw-Hill Interamericana editores S.A.
- Huertas Rodríguez, R. (2017). *Control Interno en el área de créditos y cobranzas para determinar los riesgos operativos de Unimaq S.A. Trujillo – Año 2016*. Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9970/huertas_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Humberto Bozzi, Á. (2018). *Oficina del control interno*. Obtenido de mininterior.gov.co: <https://www.mininterior.gov.co/el-ministro/funciones/oficina-de-control-interno>
- Ipaie, I. (2002). *Como Administrar los créditos y las cobranzas*. Lima.
- Mantilla B., S. (2013). *Auditoría del control interno*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Manual de Organización y Funciones. (2015). *Manual de Organización y Funciones(MOF)*. Perú-Arequipa: Municipalidad Distrital de Miraflores.
- Morocco Berduzco, D. (2018). *Caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri - Melgar, 2018*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Juliaca. Obtenido de [file:///C:/Users/Ruth/Downloads/CONTROL_INTERNO_EFECTIVIDAD_CREDITOS_MOROCCO_BERDUZCO_DANY_MARLENY%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Ruth/Downloads/CONTROL_INTERNO_EFECTIVIDAD_CREDITOS_MOROCCO_BERDUZCO_DANY_MARLENY%20(1).pdf)
- Morocco, D. (2018). *Características del control interno en el otorgamiento de créditos en Pro mujer Peru de la oficina especial de la ciudad de Ayaviry - Melgar 2018*. Juliaca: Univercidad Catolica los Angeles Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3061/CONTROL_INTERNO_EFECTIVIDAD_CREDITOS_MOROCCO_BERDUZCO_DANY_MARLENY.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR210jtgV6iQ8BgE10GoCMJycKVwnHR61e8Es0o3F1ixh_B3AABqCI-0Ho
- Much Galindo, L. (2013). *Administración*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Orellana Flores, L., Gaete Araya, J., & Gaete Becerra, H. (2002). *Alternativas de valorización del sistema de control interno en las empresas*. Chile.
- Pino Gotuzzo, R. (2018). *"Metodología de la investigación"* (Segunda ed.). Lima-Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Pino Gotuzzo, R. (2018). *"Metodología de la investigación"*. Lima, Perú: San Marcos.

- Reglamento de Organización y Funciones. (2016). *Reglamento de Organización y Funciones*. Perú-Satipo: Municipalidad Provincial de Satipo.
- Rios Avila, R. (2016). *Evaluación Financiera y no Financiera para el otorgamiento de créditos en la entidad financiera Mi Banco agencia Juliaca – 2014*. Universidad Nacional del Altiplano - Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2965/Rios_Avila_Ruth_Loudes.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez Obando, E. A. (8 de Noviembre de 2016). Actividades de control. *Universidad Politécnica de Nicaragua*, 8. Obtenido de http://www.academia.edu/29898351/Actividades_del_control_interno
- stuart, j. (2008). *Principios de Economía Política*. Madrid, España: SINTESIS S.A.
- Superintendencia de banca y seguro. (2009). <http://www.sbs.gob.pe>. Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Tsn8xWe0hwwJ:www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/sf_csf/RES_14353-2009.doc+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
- Thompson, I. (29 de septiembre de 2013). *Promonegocios.net*. Obtenido de Definicion de Finanzas.
- Todo Prestamo. (18 de junio de 2019). *Todo Prestamo*. Obtenido de Todo Prestamo: <http://www.todoprestamos.com/prestamos/credito/>

6.2 Anexos

Anexo 1 Instrumento de Investigación “Cuestionario de encuesta”



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

DEPARTAMENTO ACADÉMICO

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN – (DEMI)

Señor(a), el presente cuestionario de encuesta tiene como finalidad recabar información confidencial, donde la misma servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA AGENCIA MI BANCO DE LA PROVINCIA DE HUANCANÉ, 2018” la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece anticipadamente.

Instrucciones: Marca con un aspa (X)

SI = 1

No aplica = 2

No = 3

VARIABLE INDEPENDIENTE CONTROL INTERNO				
		SI	No aplica	NO
	DIMENSIÓN: AMBIENTE DE CONTROL			
1	¿En su opinión la empresa aplica algún tipo de control ya sea interno y externo?			
2	¿Qué piensa usted acerca del sistema del control interno con el que cuenta la empresa?			

3	¿Cuenta la empresa con una adecuada formulación de políticas de créditos?			
4	¿Cuenta con manual de organizaciones y funciones (MOF)?			
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RIESGOS				
5	¿Se realiza un análisis del riesgo del crédito a otorgar?			
6	¿Se realiza una correcta evaluación económica para otorgar créditos?			
7	¿La empresa cuenta con un planeamiento en la gestión de créditos?			
DIMENSIÓN: ACTIVIDADES DE CONTROL				
8	¿Existen actividades de control suficientes para verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa?			
9	¿La empresa cuenta con un determinado procedimiento de control para cada uno de sus procedimientos de crédito a ofrecer?			
10	¿La empresa cuenta con un sistema (software) que permita registrar las operaciones?			
DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
11	¿La información generada de la evaluación de créditos se envía previamente al gerente de agencia para su aprobación?			
12	¿El contenido de dicha información es apropiada y confiable?			
13	¿Existe comunicación entre los departamentos?			
DIMENSIÓN: SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
14	¿Se cumple con las metas programadas por la gerencia de negocios?			
15	¿Se implementa las recomendaciones del personal de riesgos para fortalecer el control?			
16	¿La empresa capacita y evalúa al personal periódicamente para ver si cumplen las normas y políticas de la empresa?			
17	¿El banco cuenta con un área para sus actividades de supervisión y prevención o monitoreo?			

Fuente: Se tomó como referencia el siguiente instrumento de la tesis de investigación Morocco (2018) titulado “Caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos en pro mujer Perú de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri - Melgar, 2018”.