



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

TÍTULO

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE

CREDITOS MIBANCO HUANCANÉ 2018

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

AUTORA:

NANCY AMALIA PAMPA MAMANI

CODIGO ORCID: 0000-0003-4237-058X

ASESOR

MCPC: RICHARD ZEGARRA ESTRADA

CODIGO ORCID: 0000 – 0003 – 0102 - 5122

JULIACA - PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

❖ **Mgtr. EDGAR WASHINGTON PALACO CHARAJA**

CODIGO DE ORCID: 0000-0001-7063-5235

❖ **Mgtr. FRANK EFRAIN BLANCO MAMANI**

CODIGO DE ORCID: 0000-0002-4518-8102

❖ **Mgtr. ELIZABETH EDITH QUINTEROS CAMPAZA**

CODIGO DE ORCID: 0000-0002-7732-7605

❖ **Mgtr. INDALECIO HUARANCA QUINO**

CODIGO DE ORCID: 0000-0003-2125-1952

JURADO EVALUADOR DE TESIS

Mgtr. EDGAR WASHINGTON PALACO CHARAJA
PRESIDENTE

CPC. FRANK EFRAIN BLANCO MAMANI
MIEMBRO

CPC. ELIZABETH EDITH QUINTEROS CAMAPAZA
MIEMBRO

MCPC. RICHARD ZEGARRA ESTRADA
ASESOR

AGRADECIMIENTO

Gracias a dios por guiarme y darme las fuerzas para superar obstáculos en la vida, y seguir adelante con mi familia.

A mis padres Gregoria y Sixto, por haberme dado la vida son los pilares más importantes en mi vida y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

DEDICATORIA

Agradecerlo primeramente a toda mi familia que me dieron el apoyo y valor que yo pudiera lograr mis objetivos y mis sueños, en la vida. Y así ir hasta el final .

A mi amado esposo Edgar inspiración que me sirve para superarme día a día. A mis adorados hijos Jimena y Eduar, razones supremas de mi existencia por quienes lucho todos los días por ser mejor profesional y la mejor Madre .

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general: caracterizar y describir la influencia del control interno en la área de créditos Mibanco Huancané 2018.

La empresa cuenta con todo tipo clientes personas naturales, personas jurídicas. En el área de créditos y cobranzas, la gestión financiera que se está realizando con relación al otorgamiento de créditos y la gestión en cobranzas no están funcionando del todo bien, ya no hay un debido control en el otorgamiento de créditos y falta seguimiento de las cobranzas.

Por consiguiente, en el presente trabajo abordaremos el marco teórico, el cual encontraremos teoría sobre la caracterización del control interno en la área de créditos Mibanco Huancané, créditos, cobranzas, control y otros complementarios, que deben aplicarse en toda área de créditos y cobranzas de toda empresa, confrontándolo con la gestión del área de créditos y cobranzas de la empresa para lo cual se analizó el proceso que utiliza la empresa, determinar si está funcionando de forma esperada y tomar las medidas correctivas y así incrementar los ingresos de los clientes.

Para el presente trabajo se ha aplicado la metodología, técnicas, instrumentos necesarios para una adecuada investigación, en el marco establecido de la Universidad Católica los ángeles de Chimbote.

Palabras clave: control interno, créditos.

SUMMARY

The main objective of this research work was to characterize and describe the influence of internal control in the Mibanco Huancané 2018 credit area.

The company has all kinds of clients, natural persons, legal persons. In the area of credits and collections, the financial management that is being carried out in relation to the granting of credits and the management of collections are not working well, there is no due control in the granting of credits and lack of follow-up of collections. .

Therefore, in the present work we will approach the theoretical framework, which we will find theory about the characterization of internal control in the area of Mibanco Huancané credits, credits, collections, control and other complementary, that should be applied in all areas of credits and collections of Every company, confronting it with the management of the credit and collections area of the company for which the process used by the company was analyzed, determining if it is working as expected and taking the corrective measures and thus increasing the income of the clients.

For the present work the methodology, techniques, instruments necessary for an adequate investigation have been applied, in the established framework of the Catholic University los ángeles de Chimbote.

Keywords: internal control, credits.

INDICE

TITULO DE LA TESIS

EQUIPO DE TRABAJO

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

AGRADECIMIENTO

DEDICATORIA

RESUMEN

ABSTRACT

CONTENIDO

INDICE DE LOS GRAFICOS, TABLAS Y CUADROS

1	REVISIÓN LITERARIA	3
1.1	Antecedentes	3
1.2	Internacionales	3
1.2.1	Nacionales	5
1.3	Bases teóricas.....	7
1.3.1	Control interno.....	7
1.3.2	El sistema financiero ley n° 26702.....	11
1.3.3	Financieras.....	11
1.3.4	Operaciones activas	12
1.3.5	Créditos.....	13
1.3.6	Gestión.....	21
	III. HIPOTESIS. (No aplica)	26
	IV. METODOLÓGIA	27
4.1	Tipo de Investigación.....	27
4.2	Nivel de investigación.....	27
4.3	El diseño de investigación.....	27
4.2	Población y Muestra.....	27
4.2.1	La Población.....	27
	La presente investigación se tomó como referencia a la Agencia Mibanco, que otorga créditos.”	27
4.2.2	La Muestra.....	27

4.3. Definición y operacionalización de variables del proyecto	28
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	35
Técnica. Se utilizó la técnica de la encuesta.	35
4.5. Plan de análisis.....	35
4.6. Matriz de Consistencia.....	36
4.7. Principios éticos.....	38
V. RESULTADOS	39
5.1. Resultados	39
Fuente tabla 31, 32 y 33	45
5.2. Análisis de resultados	46
VI. CONCLUSIONES	51
4.1Conclusiones.....	51
Bibliografía.....	54

INDICE DE TABLAS

TABLA 01	65
TABLA 02	65
TABLA 03	65
TABLA 04	66
TABLA 05	66
TABLA 06	67
TABLA 07	67
TABLA 08	68
TABLA 09	69
TABLA 10	69
TABLA 11	69
TABLA 12	70
TABLA 13	70
TABLA 14	71
TABLA 15	71
TABLA 16	72
TABLA 17	72
TABLA 18	73
TABLA 19	73
TABLA 20	74
TABLA 21	74
TABLA 22	75
TABLA 23	75
TABLA 24	76
TABLA 25	76
TABLA 26	77
TABLA 27	77
TABLA 28	78
TABLA 29	78
TABLA 30	79
TABLA 31	79

TABLA 32	80
TABLA 33	30

INDICE DE CUADRE

CUADRO 1 Definición y operacionalización de variables del proyecto.....	28
CUADRO 2 Matriz de Consistencia.....	36
CUADRO 3 Resultados.....	39

INTRODUCCIÓN

La presente Investigación caracterización de control interno en la área de créditos Mibanco Huancané, tiene como finalidad dar a conocer las características de la acción que tiene el Control Interno en el área de créditos Mibanco a fin de describir la situación de créditos en el manejo de créditos personales .

La investigación servirá de base para futuras investigaciones dentro del control interno Mibanco Huancané a nivel local, sino a nivel del país. Es necesario que en Mibanco Huancané por medio de su Área de créditos mejore los procedimientos de créditos y plan institucional, para así mejorar el trabajo de cada servidor público inmerso en el manejo de recursos presupuestales y disminuir el poco aprovechamiento de los mismos y la malversación de los recursos económicos

En el desarrollo de la presente investigación se aplicó el cuestionario a los analistas de créditos otorgamiento crédito. El proyecto de investigación consta de siete partes. La primera parte desarrolla el planteamiento del problema, objetivos, justificación de la investigación. La segunda parte, se refiere el marco teórico, que comprende los antecedentes del estudio, las bases teóricas de ambas variables y la definición de términos básicos. En la tercera parte se describe el marco metodológico de la investigación, como el tipo, diseño, población y muestra, de las variables, técnicas e instrumentos para recolección de datos y el plan de análisis de datos. Al finalizar el trabajo de investigación, éste culminará con la redacción de las conclusiones y recomendaciones

Teniendo en cuenta el problema general : ¿Cuál es la caracterización del control interno en área de crédito Mibanco Huancané Periodos 2018-2019?

Objetivo General : Describir la caracterización de control interno en la área de créditos Mibanco Huancané periodo 2018 - 2019 .

Teniendo en cuenta los objetivos específicos.

1. Conocer la caracterización del ambiente de control interno y el cumplimiento de los trabajadores en la área de créditos Mibanco Huancané 2018 - 2019.
2. Describir la caracterización de evaluación del riesgo de créditos Mibanco Huancané 2018 - 2019
3. Conocer la caracterización de las actividades del control en los créditos de Mibanco Huancané 2018-2019
4. Realizar la caracterización de un análisis de información y comunicación de control interno en los créditos Mibanco Huancané 2018-2019.
5. Conocer la caracterización de los sistemas de supervisión y monitoreo del control interno en los créditos Mibanco Huancané 2018-2019

Finalmente la investigación se justifica: Esta investigación será de gran utilidad para que la alta dirección y gerencia puedan tomar las acciones y correctivos necesarios con el fin.

De asegurar la continuidad de la empresa en el tiempo. El motivo principal que nos conduce a realizar nuestra investigación tiene que ver con la evaluación de los controles en el área de créditos y cobranzas de Mibanco Huancané, en el sistema de manejo de créditos y comunicación entre áreas, con la finalidad de encontrar el problema y establecer las medidas correctivas necesarias para reducir los posibles riesgos, que permitan mejorar los resultados de Mibanco Huancané y lograr las metas establecidas por el área de crédito Mibanco Huancané.

1 REVISIÓN LITERARIA

1.1 Antecedentes

1.2 Internacionales

Perassi, L., (2013). En su trabajo el control interno para agregar valor en las empresas en Argentina explicó que en la consecución de los objetivos de una organización, la implementación de sistemas de control interno es una herramienta clave; sin embargo, se tiene que tener en cuenta que el hecho de implementar un sistema de control interno no es asegurar el éxito, lo que hay que hacer es evaluar en qué situación está la organización y ver qué se debería corregir para estar dentro del marco de referencia o para que la dirección obtenga información razonable en el cumplimiento de sus Objetivos. Herramienta, en la cual el contador puede tener un papel fundamental.

Ordoñez, (2012). En su Tesis: Sistema de control interno de la Información Financiera en Entidades Cotizadas, concluye que: Para obtener un control eficiente y fiable de la información financiera se deberá llevar a cabo un estudio minucioso para identificar los riesgos y controles más significativos que puedan afectar a la entidad. Documentar los procesos afectados por la información financiera y los criterios que se utilizaran para medir los riesgos y controles que se evaluarán . El Comité de Auditoría debe tener un informe periódico de las principales conclusiones de la supervisión que se ha hecho de la información financiera . Después de realizar este estudio sobre la implantación de un Sistema de Control Interno llegamos a la conclusión que aparte de tener bien definidos los procesos, riesgos y controles de la información financiera, es también muy importante facilitar herramientas informáticas para realizar estos controles que permitirán poder hacer evaluaciones más efectivas, con posibilidad de poder

interactuar entre el usuario que realiza el control, el auditor interno y el responsable de control interno, así conseguiremos una mejora constante del sistema. De esta manera conseguiremos realizar un control más eficiente y proactivo por parte de todos los empleados de la compañía creando una cultura de control que en definitiva es uno de los objetivos que buscan los Sistemas de Control Interno .

Flores, (2011). En su tesis titulada diseño de un sistema de control interno para el área de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito cendes Ltda. Tiene como objetivo. Captar recursos económicos de los bienes y promover su desarrollo económico y social, mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua, brindar servicios complementario de tipo personal y de ayuda social, en los procesos de créditos y cobranzas no se ha implementado un esquema de capacitación constante misma que deberá involucrar a todo el personal que interviene en los procedimientos de estas áreas.

Sanches, (2013). En su tesis titulada : Evaluación y mejoramiento del sistema de control interno en la caja de ahorro y crédito ecos del huallil . Concluye que existen aspectos dentro de la entidad financiera que deben fortalecerse y mejorarse principalmente aquellos relacionados al manejo financiero dentro de la organización, pues se expresa notoriamente que ya sea por desconocimiento técnico o por carencia de conocimientos en actividades crediticias se vienen cometiendo errores que perjudican el funcionamiento de la entidad, otro aspecto importante a destacar se encuentra en la implementación de recursos tecnológicos para facilitar el trabajo de los empleados y brindar una información eficaz y oportuna; otro aspecto importante de la investigación es la caracterización que tiene los trabajadores jóvenes, quienes se adaptan rápidamente al trabajo 20 financiero y a la comprensión de los sistemas informáticos empoderándose

de nuevas tecnologías de información. Otro importante aspecto del estudio es haber observado un bajo nivel de riesgo en el control del sistema crediticio, es decir que la probabilidad de que se ocasionen errores como el incumplimiento de funciones o errores en el manejo de los sistemas informáticos es mínima y no permiten errores groseros de la entidad. Finalmente, entre las conclusiones sociales se establece que la Caja de Ahorro y Crédito Ecos del Hualar promociona la cultura del ahorro entre sus clientes potenciales .

1.2.1 Nacionales

Trabajo de investigación realizado por investigadores en cualquier ciudad del Perú

Negreiros,M. (2015) En su tesis el control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales – Caso Comercial Rojas SRL Sihuas 2013. Obtuvo como principal resultado que las empresas comerciales que ostentan un adecuado sistema de control interno administrativo, poseen información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, salvaguarda de activos, eficiencia y eficacia operativa . En el caso de estudio, el sistema de control interno en la gestión no es muy reconocida por los empleados ya que afirman en un 50 % no conocer dichos sistemas, siendo necesario que la empresa Comercial Rojas SRL debería mejorar su control interno . La principal conclusión es que la influencia se da en que promueve eficiencia y asegura la efectividad en las gestiones administrativas de la empresa, dando a conocer la situación real por la que atraviesa la entidad en las diversas actividades que se ejecuta, donde determinará el grado de fortaleza que cuenta

Ayala,Y. (2015) En su tesis. Caracterización del control interno en el Perú y su incidencia en el financiamiento de la MYPE comercial del rubro frutales del distrito

de San Luis - Lima en el 2014 . Llego a las siguientes conclusiones El Control Interno Contable facilitan la obtención de información contable razonable para acceder al financiamiento de la empresa; mediante la metodología del reconocimiento, medición o valoración, registro y presentación de los activos, pasivo, ingresos y gastos de la entidad contable. Y que el reconocimiento de las transacciones facilita la obtención de información financiera razonable en la empresa; mediante la identificación de los ingresos futuros que facilitarán los activos, pasivos, ingresos y gastos de la entidad contable. De tal forma que a la medición o valoración de las transacciones facilita la obtención de información económica razonable en la empresa; mediante la determinación del valor real de los activos, pasivos, ingresos y gastos de la entidad contable. Así como el registro y la presentación de las transacciones podrá facilitar el acceso al financiamiento empresarial; mediante la anotación en libros especiales y la formulación y presentación de los estados financieros y las notas de la entidad .

Aleman, (2016). En su tesis Titulada. Caracterización del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú Caso: mibanco – banco de la microempresa . Agencia los órganos - talara, 2015, Tiene como objetivo general Describir 24 las principales características del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú y de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A Agencia Los Órganos - Talara, 2015 . Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo y diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o representante legal de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: “Respecto a la

revisión bibliográfica: Las financieras del Perú, deben verificar los requisitos mínimos de seguridad, asegurar la continuidad del negocio , medir el riesgo operacional. Respecto a la aplicación del caso: Adecuado control interno administrativo, involucrar y asegurar la captación al 100% de los nuevos procedimientos. Finalmente se concluye que: Las entidades financieras del Perú mantienen un buen control interno administrativo, aplicando normas y procedimientos en sus operaciones

1.3 Bases teóricas

1.3.1 Control interno

Barquero, (2013,p.17). Señala que el control interno es el plan de créditos y el conjunto de técnicas y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son confiables y que la actividad del negocio se desarrolle eficazmente y se cumplen según las directivas marcadas por la dirección. Asimismo indica que el control interno” existe a partir de que se crearon las primeras organizaciones existiendo la necesidad de crear un control sobre las personas y sus operaciones.

1.3.1.1 Componentes del control interno :

Son los siguientes :

a) Ambiente de Control

Según **Orellana, (2002)** se concibe como ambiente de control a aquel escenario en el cual se desarrolla la verificación de los procesos internos de la entidad financiera, por algo se convierte en el punto neurálgico del control interno en la cual se sustenta la organización y la administración de la empresa.

Para **Mantilla, (2005)** El ambiente de control es el componente principal para el desarrollo del sistema de control interno de la entidad financiera sobre el cual se desarrollan los otros cuatro componentes del control interno

b) Evaluación de riesgo.

Para **Orellana, (2002)** La evaluación de riesgos consiste en el análisis de los factores que inciden en la actividad crediticia financiera y la identificación de los indicadores que generan morosidad en los clientes, en este sentido el informe COSO permite identificar, cuantificar y priorizar los elementos que generen consecuencias negativas o impactos negativos en la productividad de la entidad financiera.

De otro lado considera que la evaluación de riesgo es un procedimiento que permite identificar y manejar los riesgos que se pudiesen presentar en la actividad de créditos de la entidad permitiendo tomar decisiones oportunas para la mejora del servicio.

c) Actividad de Control.

Son aquellas acciones que se implementan con el propósito de analizar e identificar el cumplimiento de las funciones que tiene la entidad financiera, éstas se agrupan en procedimientos y políticas que aseguren los objetivos de la entidad financiera. En este sentido Betancur **Lopez, (2007)** sostiene que las actividades de control se pueden apreciar a través de las políticas organizacionales de la entidad y que deben estar implementadas en todos los estamentos y niveles de la empresa de manera estratégica, operacional o administrativa, en otras palabras se hace inminente implementar un conjunto de reglas y normas que reglamenten el funcionamiento de las actividades internas de la empresa.

d) Información y Comunicación.

Este componente hace referencia a la importancia de la comunicación e información dentro de la entidad financiera para la implementación de un buen sistema de control interno, en este sentido **Mantilla, (2005)** que este componente permite producir reportes que contienen información referida a la actividad operacional y financiera de la entidad con el propósito de velar por el cumplimiento operativo de la empresa.

De otro lado **Vera, (2013)** sostiene que el componente de información y comunicación permite realizar las actividades de recopilar, identificar y comunicar información relevante de la organización, de tal manera que permita acceder de manera oportuna a la información interna de la empresa para detectar su buen funcionamiento o en caso contrario detectar errores o falencias y superarlas de manera inmediata.

e) Supervisión y Monitoreo.

Este componente del control interno está orientado principalmente a realizar dos actividades: revisión y evaluación. En este contexto **Mantilla, (2005)** sostiene que el monitoreo realiza acciones reguladoras de administración y supervisión que permita verificar el cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores y sistemas de la empresa, de esta manera se indica que es necesario realizar actividades de revisión del cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores en términos de tiempo y eficacia, dado que toda organización se encuentra en permanente evaluación y necesita reforzar los aspectos débiles del servicio de la entidad.

De otro lado el monitoreo considera que las evaluaciones deben ser desarrolladas en distintas instancias de acuerdo a la importancia de la actividad de la empresa, así como

de acuerdo a la magnitud de los riesgos que pueda presentar la entidad financiera, la estructura organizativa de la empresa y las políticas económicas que persigue la institución financiera. **Orellana, (2002)**

En general cada entidad financiera debe implementar sus sistema de monitoreo de acuerdo a sus políticas internas de control, la verificación de sus procesos internos, y la calidad de servicio que brinda adecuándose a las condiciones de la economía de mercado **Nuñez, (2012).**

1.3.1.2 Fines del control interno

Carranza, (2016). Siguiendo a **Valencia, (2009, p.51).** Los conceptos sobre el control interno señalan que es más que un instrumento o una herramienta designada a la previsión de estafas o de defectos en el transcurso contable; o hallas fallas en algún sistema operativo; constituye un importante apoyo para una eficaz administración.

Un sistema de control interno radica en ejecutar las medidas en general usadas por una entidad con las finalidades siguientes:

Proteger sus recursos contra pérdidas, o fraudes.

Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos.

Apoyar y medir el cumplimiento de la organización.

Monitorear si hay eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización "

1.3.1.2 Importancia del control interno

Malica, (2010,p.45). Indica lo siguiente: El sistema de control interno es un suceso de control vinculado a las acciones operativas de la entidad, establecido para asegurarse de

forma lógica la confianza de la información contable; los estados contables permanente en el asunto del examen en la auditoría externa de estados contables, esta relación entre ellos enseña la importancia que tiene el sistema de control interno para la auditoría externa de estados contables.

1.3.1.3 Objetivos del control interno.

Garantizar los activos y proteger los bienes de la entidad financiera Mibanco

Comprobar la confiabilidad y razonabilidad de los informes contables y administrativos.

Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos planificado.

1.3.2 El sistema financiero ley n° 26702

Esta ley establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operan en el sistema financiero y de seguros, así como aquellos que realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas. Salvo mención expresa en contrario, presente ley no alcanza al Banco Central. El objetivo principal de la ley 26702 es propender el funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional.

1.3.3 Financieras

Lo conforman las instituciones que captan recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.

1.3.3.1 Financiera Mibanco

Es una empresa del sistema financiero cuyo objeto social es otorgar financiamiento preferentemente a las personas naturales y jurídicas que desarrollen actividades calificadas como pequeña y micro empresas, especialmente en los segmentos de la población con menores recursos económicos y con énfasis en las que participe activamente el cliente, utilizando para ello su propio capital y los recursos que provengan de donaciones, así también bajo la forma de línea de crédito Instituciones Financieras y los provenientes de otras fuentes, previa autorización correspondiente de la Superintendencia de Banca y Seguros

1.3.4 Operaciones activas

Son aquellas que se derivan de los bienes y derechos de la entidad facilitando recursos financieros a sus clientes, exigiendo para ello las garantías necesarias.

Colocaciones.- Las colocaciones de las empresas bancarias pueden ser definidas desde varios puntos de vista:

Bancariamente, las colocaciones comprenden únicamente créditos en los que un banco haya colocado parte de los recursos formados por su capital, depósitos recibidos y acreencias de Isuzu banqueros que no tengan carácter de contingencia.

Financieramente, Es decir, la parte utilizada de los créditos que un banco haya otorgado en cuenta corriente, en préstamos y en descuentos.

Del total de las colocaciones se deducirá el monto de la provisión para riesgos de incobrabilidad y el monto de intereses, comisiones cobrados por anticipado.

Préstamos.- El préstamo o adelanto es una operación de crédito; sobre prenda, habitualmente a corto plazo, en el cual se combina un contrato de préstamo con un contrato de prenda contextual a la operación de crédito. Las características esenciales de la operación van individualizadas:

En la necesaria constitución de un prenda sobre títulos, valores o mercaderías; y en correlación o proporcionalidad constante entre la suma adelantada y el valor de la prenda.

La prenda es el elemento esencial del adelanto y no un elemento accesorio como en la apertura de crédito garantizado.”

1.3.5 Créditos

Es el contrato mediante el cual una entidad financiera pone dinero a disposición del beneficiario hasta un monto fijado y por un tiempo determinado, recibiendo intereses por el monto colocado y exigiendo la devolución en el tiempo señalado. Consiste en el préstamo que se obtiene de una persona o entidad bajo compromiso de reembolso futuro. Los créditos están sujetos básicamente a la confianza, tiempo y a la aplicación de una tasa de interés, a la vez al riesgo que toda operación de crédito conlleva.

1.3.5.1 Tipos de crédito

Existen muchos tipos de créditos, siendo los más tradicionales en el sistema financiero los créditos comerciales, a microempresarios, de consumo y créditos hipotecarios.

(Ambrosini, 2001). Dentro de los tipos de créditos más comunes encontramos los siguientes:

Créditos de Consumo: monto de dinero que otorga el Banco a personas para la adquisición de bienes o pago de servicios, y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo.

Créditos Comerciales: monto de dinero que otorga el Banco a empresas de diverso tamaño para satisfacer necesidades de Capital de Trabajo, adquisición de bienes, pago de servicios orientados a la operación de la misma o para refinanciar pasivos con otras instituciones y proveedores de corto plazo y que normalmente es pactado para ser pagado en el corto o mediano plazo.

Créditos Hipotecarios: Crédito que otorga el Banco para la adquisición de una propiedad ya construida, un terreno, como también para la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca sobre el bien adquirido o construido; normalmente es pactado para ser pagado en el mediano o largo plazo (8 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años).

(Ruiz, 2007). Los tipos de crédito son los siguientes:

Créditos Directos: Créditos vigentes refinanciados y reestructurados más créditos vencidos y en cobranza judicial.

Créditos Netos: Créditos menos provisiones e intereses y comisiones no devengados.

Créditos Reestructurados: Créditos cuyos pagos han sido reprogramados de acuerdo al proceso de reestructuración o que han sido objeto de un convenio de saneamiento en el marco del Programa de Saneamiento y Fortalecimiento Patrimonial.

Créditos Refinanciados: Créditos directos que han sufrido variaciones de plazo y/o monto respecto al contrato original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.

Créditos Vencidos: En el caso de los créditos comerciales, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En el caso de los créditos a microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días. En el caso de créditos al consumo, hipotecarios para vivienda y de arrendamiento financiero, corresponde a las cuotas impagas si el atraso es mayor a 30 días y menor a 90 días y el saldo total del crédito si el atraso supera los 90 días.

Créditos en Cobranza Judicial: Corresponde a créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial.

1.3.5.2 Importancia del crédito

El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía. Sin lugar a dudas que la calidad de una economía de un país es observable, entre otros indicadores, a través de la calidad de su sistema financiero y los servicios crediticios que la misma ofrece a los diversos agentes económicos.

También podemos mencionar que solamente a través de esquemas crediticios adecuados será posible que la economía recupere el dinamismo que tanta falta hace hoy día, ello con la finalidad de dar solución, entre otras, a las necesidades de trabajo y desarrollo del País. Es necesario por lo tanto crear las bases de un sistema financiero integral que impulse el crecimiento de los diversos sectores de la economía.

1.3.5.3 Otorgamiento de crédito

Criterios de evaluación para el otorgamiento de créditos. Los criterios tomados en cuenta por los bancos u otras entidades financieras al momento de decidir si se otorga o

no un crédito deben estar claramente definidos como parte de la política de créditos y la estrategia de riesgos de la entidad financiera

1.3.5.4 Principios de la administración de créditos

Rentabilidad

El acertado manejo de los Recursos Materiales y Humanos relacionados con la implementación y puesta en marcha del sistema de créditos debe orientarse al objetivo de la Rentabilidad.

Objetividad

El análisis de las solicitudes de crédito deben ser evaluados y calificados en forma justa y objetiva, sin considerar perjuicios, simpatías, ni presiones externas; no importa la Raza, Credo, Pensamiento, etc.

1.3.5.5 Sujetos del crédito

Es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito.

1.3.5.6 Objetivo básico del otorgamiento de crédito

El objetivo básico tiene como incrementar el volumen de créditos otorgados a los clientes o consumidores, comerciante, industrial o público consumidor que no presente disponibilidad para comparar bienes o servicios con dinero en efectivo y de esta forma, cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa.

1.3.5.7 Clases de requisitos de crédito

En primer lugar es bueno decir que hoy en día los requisitos para este crédito son. Ser mayor de edad, Tener un documento de identidad DNI, pasaporte, carnet de conducir, Explicar la cantidad exacta que necesitas y el fin para el que vas a usar el dinero. Demostrar solvencia. No superar tu capacidad de endeudamiento máximo.

1.3.5.8 Área de créditos

Corresponde la Administración de las colocaciones o prestamos en sus diferentes modalidades propias, del quehacer bancario como son:

Los casos de descuentos de letras, pagares, créditos mediante pagarés y/o letras; por consiguiente, es responsable del tratamiento contable que se deriva de las operaciones a su cargo. Créditos que a su vez pueden o no exigir garantía, fianza o prenda para su otorgamiento.

1.3.5.9 Objetivos y funciones del departamento de créditos

El objetivo principal del departamento de Crédito es minimizar el riesgo en las operaciones de créditos a fin de evitar que las cuentas por cobrar corran el riesgo de caer en morosidad alta.

Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo

Es muy importante mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de las economías en el país y tener constante capacitación en el tema de finanzas y decisiones financieras

1.3.5.10 Políticas de crédito

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de este.

La empresa debe ocuparse de los estándares de crédito así como de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito y desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de créditos.

Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa.

El establecimiento de una política crediticia proporciona la base para un manejo sano de la cartera de créditos. Se debe hacer énfasis sobre la importancia del establecimiento de políticas formales y escritas por el directorio, así como en su implementación y administración. Estas políticas son de suma importancia en la función crediticia de la entidad. El directorio en cumplimiento de sus deberes, tanto a depositantes como accionistas debe asegurar que los créditos en la cartera sean otorgados de acuerdo con tres objetivos básicos:

Otorgar créditos sobre las bases de solidez y cobrabilidad.

Invertir los fondos, considerando tanto la rentabilidad de beneficios de los accionistas, así como la protección de los depositantes.

Servir a las necesidades legítimas de crédito de la comunidad en la cual la entidad se encuentra ubicada.

1.3.5.11 Principios básicos de política crediticia

Mercado objetivo. Definido es la evaluación de la institución. Crediticia.

El mercado debe definir el objetivo de clientes a operar el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará el control interno.

Salvo excepciones no debe otorgarse crédito a empresas sin fines de lucro, como cooperativas de ahorro

Políticas Generales Tenemos lo siguiente:

Riesgo de la cartera

Riesgo por cliente

Posición respecto al destino

Requerimiento de información

El Riesgo Crediticio

Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

1.2.5.12 Principales factores que determinan el riesgo en las empresas de Mibanco.

Un aspecto de extraordinaria importancia en la gestión de los riesgos crediticios, es el relativo al análisis y revisión del riesgo, así como la clasificación de los clientes.

La calidad de la cartera de los préstamos es el riesgo crediticio, que depende básicamente de dos grupos de factores:

Factores internos.- que dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada empresa.

Factores externos.- que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. aquí aparece como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que

comprometan la capacidad de pago de los prestatarios Este riesgo se mide por las pérdidas netas de créditos.

Entre los factores internos podemos enumerar los siguientes:

Volumen de créditos: a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos.

Políticas de créditos: cuanto más agresiva es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.

Mezcla de créditos: cuanta más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo. Por ello se ha determinado que solamente el 20% del patrimonio de una institución financiera puede prestarse a un grupo económico o persona natural o jurídica, con el fin de precautelar la salud de los bancos y entidades financieras.

1.3.5.12 Factores de evaluación del riesgo del crédito

Conocer la actividad del comercio implica tener presente los elementos que coadyuvan con el comerciante y uno de ellos considerado como de los más importante, sin lugar a duda es el crédito; este crédito comercial es una fuente continua de financiamiento para la mayoría de las empresas, ya que son capaces de extender los pagos durante un período determinado. El plazo concedido por los proveedores permite a la empresa vender los productos y luego pagar al proveedor. No hay garantía necesaria para asegurar el financiamiento de un crédito comercial y la cantidad del crédito dependerá de la relación que la empresa tiene con el proveedor y la capacidad de pago.

1.3.5.13 Créditos vencidos

A esta cuenta se trasladará las colocaciones registradas en las anteriores cuentas del rubro, no han sido canceladas o amortizadas por los obligados dentro de 30 días adicionales a la fecha de su vencimiento pactados

1.3.5.14 Créditos en cobranza judicial

Se trasladará a esta cuenta a partir de la fecha en que se inicia la demanda judicial, los créditos vencidos cuyas gestiones de cobro por la vía directa no han sido satisfactorias y sobre las cuales se ha requerido iniciar las acciones de cobro vía judicial.

1.3.6 Gestión

La gestión empresarial es aquella actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio. Es decir, la finalidad de la gestión empresarial es que la empresa o compañía en cuestión sea viable económicamente.

1.3.6.1 Gestión del crédito

La gestión de créditos permite determinar el riesgo de crédito especificando un límite de crédito para un cliente. De esta forma se puede estimar la salud financiera de un cliente o grupo de clientes, identificar señales de aviso con prontitud y desarrollar la búsqueda de decisiones en cuanto a créditos.

1.3.6.2 Gestión de riesgos

Se define como el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse

En el componente de gestión de riesgos están disponibles las siguientes formas de garantía de pago: operaciones documentarias, tarjetas de pago, seguro de crédito (enlace externo) Debe existir una solicitud que especifique claramente los requerimientos del cliente (plazo, tipo de amortizaciones, periodos de gracia, valores residuales, tasa de interés, fondos, objeto, y la forma de pago) Una vez aprobado el crédito prestatario establecerá claramente obligaciones de la entidad financiera. Se deberá establecer el calendario de pago de las amortizaciones.”

1.3.6.3 Evaluación de gestión

La evaluación es un punto clave en el desarrollo de cualquier proyecto, y tiene repercusión directa en el trabajo y la evolución de la organización. El fin último de la evaluación es la mejora del trabajo de la organización y de sus propuestas. Ha de ser útil y práctica, y ha de recoger toda la información pertinente.

Del latín *gestión* el concepto de gestión hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Gestionar es realizar diligencias conducentes a logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

Administrar por otra parte consiste en gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar.

1.3.6.4 Evaluación de desempeño

Evaluar el desempeño es una de las tareas más consideradas e importantes que enfrenta un gerente. Hacerlo en forma justa basado en estudios formales y no en apreciaciones subjetivas, es clave para la carrera de los empleados y del propio gerente.

Las evaluaciones informales, basadas en el trabajo diario, son necesarias pero insuficientes. Contando con un sistema formal y sistemático de retroalimentación, el

departamento de personal puede Identificar a los empleados que cumplen o exceden lo esperado ya los que no lo hacen.

Administración del Crédito. Esta involucra el seguimiento de la situación del cliente una vez que se ha otorgado el crédito.

“**Capacidad**” “Se refiere al estudio de las posibilidades de Mibanco para cubrir sus deudas a corto y largo plazo. Las deudas a corto plazo, se cubren mediante el uso de los activos corrientes (efectivo, caja, bancos, cuentas por cobrar) y se calculan mediante la siguiente relación.”

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

Contabilidad. La contabilidad se encarga de registros que procesan, presentar todo los hechos económicos que efectúan las entidades del sector público nacional mediante la contabilidad.

Cartera Morosa. La mora es cuando el adeudo llega a su vencimiento del plazo acordado, y el deudor incumple en su obligación de pagar. En ciertas industrias la mora es inevitable, lo importante es cómo respondemos a ella. Podemos ayudarlo a planificar las acciones que permiten no pagar tributos nacionales y provinciales sobre los créditos con mora.

Cartera Vencida. El 45% de las empresas tienen el problema de cartera vencida, siendo en su mayoría microempresas y en segundo término pequeñas y medianas empresas. Aunque en las organizaciones grandes también se presenta este problema, el efecto que tiene en la microempresa es mayor dado que no tiene el respaldo económico para resolver en el corto plazo la falta de liquidez.

Gestión Administrativa. La gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. ... En los artículos anteriores, analizamos.

Línea de crédito: Una vez que no tienes saldo en tu Cuenta Corriente, comienzas a utilizar la Línea de Crédito de manera automática. Debes tener en cuenta tu cupo disponible y que una vez que tengas saldo a favor en tu Cuenta Corriente, debes hacer un abono a la Línea de Crédito para que esta quede pagada.

“**Organigrama:**” Es un esquema constituido por líneas, rectángulos o símbolos que ayuden a predecir las interrelaciones de los diversos escalones de la organización o esquema que representa una estructura orgánica

“**Pago:**” Concepto de pagos y cobros. En el lenguaje cotidiano es muy común que se empleen indistintamente los términos ingreso y cobro y las expresiones gasto y pago. Pero, desde un punto de vista contable, esto no es así. Pagos son las salidas de dinero y cobros las entradas que se produzcan en la tesorería de la empresa.

Riesgo Crediticio El riesgo de que el deudor o la contra parte de un contrato financiero no cumplan con las condiciones del contrato . Se define como riesgo de crédito a las pérdidas esperadas de un incumplimiento por parte del acreditado, o los efectos que produciría el deterioro de la calidad de crédito del acreditado, el

incumplimiento es un elemento incierto, así mismo la recuperación que se puede hacer de un crédito tampoco se conoce de antemano.

Sistema. Es el conjunto de instituciones de crédito o de formas técnicas sistematizadas que se rigen por un ordenamiento; así en el mercado nacional de capitales todos los intermediarios financieros se agrupan en sistemas, tales como: bancario, financiero, mutual, empresa de seguros, seguridad social, fomento, etc. También es el conjunto de operaciones de crédito sistematizada, tales como: el sistema de crédito selectivo, de reajuste de deudas, de crédito descentralizado, de operaciones a corto plazo.

Sistema Financiero. Es el conjunto de instituciones de crédito que cumplen funciones de intermediación entre ofertantes y demandantes de capitales a mediano y largo plazo; que tienen carácter de inversionistas.

III. HIPOTESIS.

Las hipótesis no necesariamente son verdaderas, pueden o no serlo, y pueden o no comprobarse con datos. Son explicaciones tentativas, no los hechos en sí. Al formularlas, el investigador no está totalmente seguro de que vayan a comprobarse. Como ejemplifican (**Black y Champion (1976), 1976**). No aplica.

IV. METODOLÓGIA

4.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es cuantitativo porque se está describiendo lo observado del estudio (Sampier, 2006)

4.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación será descriptivo, porque se va a describir las características sobre el control interno del otorgamiento y crédito Lopez, (2007)

4.3 El diseño de investigación

En la investigación el diseño es No experimental

4.2. Población y Muestra

4.2.1. La Población.

La presente investigación se tomó como referencia a la Agencia Mibanco, que otorga créditos. Sanches, (2013).

4.2.2 La Muestra.

La muestra del presente trabajo de investigación se ha considerado a la Agencia Mibanco en un número de 15 trabajadores, quienes se dedican al otorgamiento de créditos.(Sampier, 2006)

4.3. Definición y operacionalización de variables del proyecto

VARIABLE	DIFINICION CONCEPTUAL	DIFINICION OPERACIONAL: INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INDICE
Perfil de los trabajadores	Se pretende caracterizar y describir del control interno los planes, método, principios, normas, procedimientos y mecanismos que realmente se llevan en la empresa Mibanco y en qué forma se encuentra el ambiente de créditos.	Edad	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Anual
		Sexo	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Nominal
		Grado de instrucción	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Nominal

VARIABLE	DIMENCION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INDICE
CONTROL INTERNO	AMBIENTE DE CONTROL	<p>¿En la empresa donde usted trabaja se difunde a conocer la dirección de control interno de créditos?</p> <p>En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a control interno?</p> <p>¿La institución donde usted trabaja tiene una administración de crédito estratégica para el buen manejo del crédito?</p> <p>¿La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica principalmente en el elemento humano?</p> <p>En la empresa donde usted trabaja tiene una estructura organizacional de control interno en el almacén</p> <p>¿El Órgano de Control interno de la entidad realiza sus funciones de control en el área de créditos donde</p>	<p>Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca</p>	Nominal

	<p>EVALUACION DE RIESGO</p>	<p>usted labora?</p> <p>Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la institución donde usted trabaja.</p> <p>¿Se tiene un plan de la administración en el área donde usted trabaja en forma continua para la identificación de riesgos?</p> <p>¿Existe un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja?</p> <p>Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?</p> <p>Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja.</p>	<p>Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca</p>	<p>Nominal</p>
	<p>ACTIVIDAD DE CONTROL</p>	<p>Existen procedimiento de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área de créditos</p>		<p>Nominal</p>

		<p>donde usted trabaja?</p> <p>Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja.</p> <p>Efectúan evaluaciones de costo, beneficio antes de establecer o implementar algún tipo de control en el área donde usted trabaja</p> <p>Existe controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde</p> <p>Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja.</p> <p>Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja?</p> <p>¿Existen mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión de que se realiza en el área donde usted trabaja?</p>	<p>Siempre</p> <p>Casi siempre</p> <p>A veces</p> <p>Casi nunca</p> <p>Nunca</p>	
--	--	---	--	--

	<p style="text-align: center;">INFORMACION Y COMUNICACIÓN</p>	<p>.El personal del área donde usted trabaja diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones en forma, contable, oportuna y útil para la toma de decisiones de la institución.</p> <p>El personal del área usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus, funciones, con una actitud comprometida en el trabajo.</p> <p>Usted considera que la información que brinda el área donde usted es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la entidad.</p> <p>Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la institución.</p> <p>¿Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema?</p> <p>¿Es importante el mantenimiento de archivos en el</p>	<p>Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca</p>	<p>Nominal</p>
--	--	---	--	----------------

	<p style="text-align: center;">SUPERVISION</p>	<p>área donde usted trabaja, para poner de manifiesto en la necesidad de contar con evidencia sobre el manejo y para una adecuada rendición de cuenta?</p> <p>La comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades del área donde usted trabaja?</p> <p>La comunicación externa que se recibí sobre las actividades, realizadas o servicios, del encargado al área donde usted trabaja puede revelar la existencia de deficiencia de control.</p> <p>La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja</p> <p>En la empresa donde usted trabaja se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas</p> <p>Se realizan un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja</p>	<p>Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca</p>	
--	---	---	--	--

		Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del donde usted trabaja		
--	--	---	--	--

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica. Se utilizó la técnica de la encuesta.

Instrumentos. En el recojo de la información se utilizó el cuestionario que fueron de 15 preguntas cerradas.

4.5. Plan de análisis.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se utilizó la encuesta y análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizara el programa Excel y Word. Los mismos que serán de suma importancia para la redacción y procesamiento de datos, por ser una herramienta informática práctica, didáctica e interactiva.

4.6. Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA
caracterización del control interno en la área de créditos Mibanco Huancané 2018-2019	¿Cuál es la Caracterización del control interno en la área de créditos Mibanco Huancané periodo 2018-2019	<p><u>Objetivo general</u> Describir la caracterización del control interno en la área de créditos Mibanco Huancané</p> <p><u>Objetivo Especifico</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer la caracterización del ambiente de control interno y el cumplimiento de los trabajadores en la área de créditos Mibanco Huancané 2018. 2. Describir la caracterización de evaluación del riesgo de créditos Mibanco Huancané 2018. 3. Conocer la caracterización de las actividades del control en los créditos de Mibanco Huancané 2018. 4. Realizar la caracterización de un análisis de información y comunicación de control interno en los créditos Mibanco Huancané 2018. 5. Conocer la caracterización de los sistemas de supervisión y monitoreo del control interno en los créditos Mibanco Huancané 2018 	Control interno	<p>Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo: Diseño: No experimental. Población y Muestra: En un número de 15 trabajadores Mibanco Huancané. Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos.

Protección a las Personas. Las personas de la investigación necesitan cierto grado de protección de acuerdo a la investigación.

La investigación del trabajo del estudiante se debe respetar la dignidad humana, la identidad, confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implica que las personas que son sujetos de investigación

Consentimiento informado y expreso En toda investigación se debe contar con la manifestación de la voluntad, informada, libre. etc.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Respecto a los empresarios.

ITEMS	TABLA N°	COMENTARIOS
Edad	01	El 39% que representa a 6 trabajadores que son jóvenes de 27 entre 32 y el 20% que están en la entidad de 33 a 44 que representan a un 40% y dedos trabajadores de la empresa afirman tener más de 45 años que equivale al 14% y uno de los trabajadores dice estar entre las edades de 21 a 26 que representa al 7%.
GENERO	02	EL 86% que representa a 13 trabajadores de la empresa son de género masculino y el 14% que representa a 2 trabajadoras son de género femenino.
GRADO DE INSTRUCCION	03	El 79% que representa a 2 trabajadores que terminaron su secundaria y el 14% que representa a 12 trabajadores son universitarios y el 7% que representa a un trabajador dijo ser técnico.

Fuente Tablas 01, 02 y 03 (ver Anexo 02)

Respecto al ambiente de control (objetivo específico 1)

ITEMS	TABLA N°	COMENTARIOS
En la empresa donde usted trabaja se difunde a conocer la dirección de control interno de créditos.	04	Según la encuesta se obtiene que el 13% de los trabajadores señalan cree que siempre la empresa donde usted trabaja se difunde a conocer la dirección de control interno de créditos y el 33 % casi siempre y un 53% a veces
¿En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a control interno?	05	Según la encuesta se obtiene que 20% de los trabajadores señalan que siempre el código de la ética concerniente al control interno, el 53% casi siempre, el 27% señalan que solo a veces, el 0% casi nunca, el 0% nunca.

¿La institución donde usted trabaja tiene una administración de estratégica para el buen manejo del almacén?	06	Según la encuesta se obtiene que el 27% de los trabajadores señalaron que tiene administración estratégica para el adecuado manejo del almacén, el 7% señalan que casi siempre y el otro, 33% a veces y el 33% casi nunca.
¿La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica principalmente en el elemento humano?	07	Según la encuesta se obtiene que el 7% de los trabajadores que casi siempre señalan que tiene la eficacia del financiamiento de los sistemas de control interno , 27% señala a veces radica principalmente en el elemento humano, 33% casi nunca, 33% nunca
En la empresa donde usted trabaja tiene una estructura organizacional de control interno en el almacén	08	Según la encuesta se obtiene que el 27% de los trabajadores que siempre en la empresa donde usted trabaja tiene una estructura organizacional de control interno en el almace, el 7% casi siempre, 33% a veces, 33% casi nunca.
¿El Órgano de Control institucional de la entidad realiza sus funciones de control en el área donde usted trabaja?	09	Según la encuesta se obtiene que el 20 % de los trabajadores que siempre el órgano de control institucional de la entidad realiza sus funciones de control en el área que trabaja, el 60% señalan casi siempre, 20% a veces, 0% casi nunca.
¿Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente de la institución donde usted trabaja?	10	Según la encuesta se obtiene que el 20 % de los trabajadores que siempre que se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente de la institución donde trabajan, el 13% casi siempre, 27% señalan a veces, el 7% señalan casi nunca, 33% nunca.

Fuente Tablas 04, 05, 06, 07, 08, 09 y 10 (ver Anexo 02)

Respecto al Evaluación del Riesgo

ITEMS	TABLA N°	COMENTARIOS
¿Se tiene un plan de la administración en el área donde usted trabaja en forma continua para la identificación de riesgos?	11	Según la encuesta se obtiene que el 20% de los trabajadores que siempre se tiene un plan de administración en el área donde usted trabaja en forma continua para la identificación de riesgos. El 60% señala casi siempre, 20% a veces y 0% nunca.
¿Existe un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja?	12	Según la encuesta se obtiene que el 7% de los trabajadores que casi siempre existe un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja, el 20% señalan a veces, 47% casi nunca y un 27% nunca.
Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?	13	Según la encuesta se obtiene que el 7% de los trabajadores que siempre donde trabaja existe riesgos en el desarrollo de sus actividades que afectan las metas y objetivos, el 33% señala casi siempre, 27% a veces, 20% casi nunca, y 13% nunca
¿Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja?	14	Según la encuesta se obtiene que el 13% de los trabajadores casi siempre se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada de los riesgos que presentan en el area donde trabaja, 73% a veces, 7% casi nunca y un 7% nunca

Fuente Tablas 11, 12, 13 y 14 (ver Anexo 02)

Respecto a la Actividad de Control

ITEMS	TABLA	COMENTARIOS
	N°	
¿Existen procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área de créditos donde usted trabaja ?	15	Según la encuesta se obtiene que el 7% de los trabajadores que siempre existen procedimientos de autorización, el 40% señala casi siempre las actividades en el área donde trabaja, 33% a veces, el 13% casi nunca, y 7% nunca.
Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja	16	Según la encuesta se obtiene que el 33% de los trabajadores casi siempre existen independencia de funciones en las labores de operación, el 53 % señalan que registra y custodia en el donde trabaja, 7% casi nunca, 7%nunca
¿ Se efectúan evaluaciones de costo, beneficio antes de establecer o implementar algún tipo de control en el área donde usted trabaja ?	17	Según la encuesta se obtiene, el 7% de los trabajadores que siempre, efectúa evaluaciones de costo, beneficio antes de establecero implementar algún tipo de control el 47% casi siempre, 47% casi nunca
Existe controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde	18	Según la encuesta se obtiene, el 37% de los trabajadores casi siempre existe controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde, el 50% a veces, 7% casi nunca y 7% nunca
Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted	19	Según la encuesta se obtiene el 13% de los trabajadores que casi siempre se realiza verificaciones periódicas para detectar y y corregir errores o irregularidades, el 73% a veces, 7% casi nunca y 7% nunca

trabaja		
Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja	20	Según la encuesta se obtiene el 36% de los trabajadores casi siempre se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área, el 50% a veces, 7% casi nunca y 7% nunca
¿ Existen mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión de que se realiza en el área donde usted trabaja ?	21	Según la encuesta se obtiene que el 20% de los trabajadores señalaron que siempre se existe mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión de que se realiza en el área donde usted trabaja, el 13 % cree que casi siempre, 27% señalan solo a veces y 7% casi nunca y 33% nunca

Fuente Tablas 15, 16, 17, 18, 19,20 y 21(ver Anexo 02)

Respecto a la Información y Comunicación

ITEMS	TABLA N°	COMENTARIOS
El personal de área donde usted trabaja diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones en forma, confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones de la institución”	22	“Según la encuesta se obtiene el 13 % de los trabajadores que siempre el personal de área donde usted trabaja diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones, 33% casi siempre forma la confiable oportuna y útil, 53% a veces para la toma de decisiones de la institución”
El personal del área donde usted trabaja endiente la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo	23	Según la encuesta se obtiene el 20% de los trabajadores que siempre el personal del área donde usted trabaja endiente la importancia del rol que desempeña los sistemas de información, 53% casi siempre para el desarrollo de sus funciones, 27% a veces con una actitud comprometida en el trabajo
Usted considera que la información que brinde en el área es fundamental para la	24	Según la encuesta se obtiene el 13% de los trabajadores que casi siempre considera que la información que brinda en el área es

toma decisiones como parte de la administrativas de la entidad.		fundamental para la toma decisiones, 47% a veces, 33% casi nunca, 7% nunca.
Los sistemas información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la ”	25	Según la encuesta se obtiene el 20% de los trabajadores señalan que siempre los sistemas de información del área donde usted trabaja, 13% casi siempre orientados a integrar operaciones de la institución, 27 % a veces, 7% casi nunca, 33% nunca
Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema	26	Según la encuesta se obtiene el 27 % de los trabajadores que siempre se realiza la evolución del área donde usted trabaja, el 7% casi siempre luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema, 33% a veces, 33% casi nunca .
Es importante el mantenimiento de archivos en el área donde usted trabaja, para poner de su manifiesto en la necesidad de contar con evidencias sobre el manejo y adecuada rendición de cuenta.	27	Según la encuesta se obtiene el 20% de los trabajadores que siempre es importante el mantenimiento de archivos en el área de su manifiesto de contar con evidencia sobre el manejo y adecuada rendición de cuenta, 60% casi siempre para poner de su manifiesto en la necesidad de contar con evidencias sobre el manejo, 20% a veces y adecuada rendición de cuenta.
La comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades donde usted trabaja	28	Según la encuesta se obtiene el 7% de los trabajadores casi siempre la comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar las actividades, 20% a veces donde usted trabaja, 47% casi nunca, 27% nunca
La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios, puede revelar la existencia de deficiencia de control.	29	Según la encuesta se obtiene el 27% de los trabajadores a veces la comunicación externa se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios 60% casi nunca, 13% nunca
La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos del personal.	30	Del 100% 27 % cree a veces la comunicación contribuye al control y el cumplimiento, 60% casi nunca y 13% nunca

Fuente tabla 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 30 (ver anexo 2)

Respecto a la supervisión

ITEMS	TABLA N°	COMENTARIOS
En la empresa donde usted trabaja se da a conocer, lo que prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas	31	Según la encuesta se obtiene el 27% de los trabajadores a veces en la empresa donde trabaja se da a conocer la prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas, 47% casi nunca, 27% nunca
Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede presentar un defecto percibido donde usted trabaja	32	Según la encuesta se obtiene el 7% de los trabajadores siempre se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede presentar un trabajador. 47% casi nunca, 47% a veces
Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento donde usted trabaja	33	Según la encuesta se obtiene el 36% de los trabajadores casi siempre se realiza compromisos de mejoramiento donde usted trabaja, 50% a veces, 7% casi nunca, 7% nunca

Fuente tabla 31, 32 y 33

5.2.Análisis de resultados

Respecto al empresario

El 39% que representa a 6 trabajadores que son jóvenes de 27 entre 32 y el 20% que están en la entidad de 33 a 44 que representan a un 40% y dedos trabajadores de la empresa afirman tener más de 45 años que equivale al 14% y uno de los trabajadores dice estar entre las edades de 21 a 26 que representa al 7%.

EL 86% que representa a 13 trabajadores de la empresa son de género masculino y el 14% que representa a 2 trabajadoras son de género femenino.

El 79% que representa a 2 trabajadores que terminaron su secundaria y el 14% que representa a 12 trabajadores son universitarios y el 7% que representa a un trabajador dijo ser técnico.

Respecto ambiente de control objetivo específico 1:

Según la encuesta se obtiene que el 13% de los trabajadores señalan cree que siempre la empresa donde usted trabaja se difunde a conocer la dirección de control interno de créditos y el 33 % casi siempre y un 53% a veces.

Según la encuesta se obtiene que 20% de los trabajadores señalan que siempre el código de la ética concerniente al control interno, el 53% casi siempre, el 27% señalan que solo a veces, el 0% casi nunca, el 0% nunca.

Según la encuesta se obtiene que el 27% de los trabajadores señalaron que tiene administración estratégica para el adecuado manejo del almacén, el 7% señalan que casi siempre y el otro, 33% a veces y el 33% casi nunca.

Según la encuesta se obtiene que el 7% de los trabajadores que casi siempre señalan que

tiene la eficacia del financiamiento de los sistemas de control interno, 27% señala a veces radica principalmente en el elemento humano, 33% casi nunca, 33% nunca.

Según la encuesta se obtiene que el 27% de los trabajadores que siempre en la empresa donde usted trabaja tiene una estructura organizacional de control interno en el almacén, el 7% casi siempre, 33% a veces, 33% casi nunca.

Según la encuesta se obtiene que el 20 % de los trabajadores que siempre el órgano de control institucional de la entidad realiza sus funciones de control en el área que trabaja, el 60% señalan casi siempre, 20% a veces, 0% casi nunca .

Según la encuesta se obtiene que el 20 % de los trabajadores que siempre que se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente de la institución donde trabajan, el 13% casi siempre, 27% señalan a veces, el 7% señalan casi nunca, 33% nunca.

Respecto al evaluación de riesgo.

Según la encuesta se obtiene que el 20% de los trabajadores que siempre se tiene un plan de administración en el área donde usted trabaja en forma continúa para la identificación de riesgos. El 60% señala casi siempre, 20% a veces y 0% nunca.

Según la encuesta se obtiene que el 7% de los trabajadores que casi siempre existe un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja, el 20% señalan a veces, 47% casi nunca y un 27% nunca.

Según la encuesta se obtiene que el 7% de los trabajadores que siempre donde trabaja existe riesgos en el desarrollo de sus actividades que afectan las metas y objetivos, el 33% señala casi siempre, 27% a veces, 20% casi nunca, y 13% nunca

Según la encuesta se obtiene que el 13% de los trabajadores casi siempre se diseña

estrategias para dar una respuesta adecuada de los riesgos que presentan en el área donde trabaja, 73% a veces, 7% casi nunca y un 7% nunca.

Respecto a las actividades del control.

Según la encuesta se obtiene que el 7% de los trabajadores que siempre existen procedimientos de autorización, el 40% señala casi siempre las actividades en el área donde trabaja, 33% a veces, el 13% casi nunca, y 7% nunca.

Según la encuesta se obtiene que el 33% de los trabajadores casi siempre existen independencia de funciones en las labores de operación, el 53 % señalan que registra y custodia en el donde trabaja, 7% casi nunca, 7% nunca

Según la encuesta se obtiene, el 7% de los trabajadores que siempre, efectúa evaluaciones de costo, beneficio antes de establecerlo implementar algún tipo de control el 47% casi siempre, 47% casi nunca.

Según la encuesta se obtiene, el 37% de los trabajadores casi siempre existe controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde, el 50% a veces, 7% casi nunca y 7% nunca

Según la encuesta se obtiene el 13% de los trabajadores que casi siempre se realiza verificaciones periódicas para detectar y y corregir errores o irregularidades, el 73% a veces, 7% casi nunca y 7% nunca.

Según la encuesta se obtiene el 36% de los trabajadores casi siempre se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área, el 50% a veces, 7% casi nunca y 7% nunca.

Según la encuesta se obtiene que el 20% de los trabajadores señalaron que siempre se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la institución donde trabaja, el 13 % cree que casi siempre, 27% señalan solo a veces y 7% casi nunca y 33% nunca.

Respecto a la información y comunicación

Según la encuesta se obtiene el 13 % de los trabajadores que siempre el personal de área donde usted trabaja diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones, 33% casi siempre forma la confiable oportuna y útil, 53% a veces para la toma de decisiones de la institución.

Según la encuesta se obtiene el 20% de los trabajadores que siempre el personal del área donde usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información, 53% casi siempre para el desarrollo de sus funciones, 27% a veces con una actitud comprometida en el trabajo

Según la encuesta se obtiene el 13% de los trabajadores que casi siempre considera que la información que brinda en el área es fundamental para la toma de decisiones, 47% a veces, 33% casi nunca, 7% nunca.

Según la encuesta se obtiene el 20% de los trabajadores señalan que siempre los sistemas de información del área donde usted trabaja, 13% casi siempre orientados a integrar operaciones de la institución, 27 % a veces, 7% casi nunca, 33% nunca.

Según la encuesta se obtiene el 27 % de los trabajadores que siempre se realiza la evolución del área donde usted trabaja, el 7% casi siempre luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema, 33% a veces, 33% casi nunca.

Según la encuesta se obtiene el 20% de los trabajadores que siempre es importante el

mantenimiento de archivos en el área de su manifiesto de contar con evidencia sobre el manejo y adecuada rendición de cuenta, 60% casi siempre para poner de su manifiesto en la necesidad de contar con evidencias sobre el manejo, 20% a veces y adecuada rendición de cuenta.

Según la encuesta se obtiene el 7% de los trabajadores casi siempre la comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar las actividades, 20% a veces donde usted trabaja, 47% casi nunca, 27% nunca

Según la encuesta se obtiene el 27% de los trabajadores a veces la comunicación externa se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios 60% casi nunca, 13% nunca.

Respecto a la Supervisión.

Según la encuesta se obtiene el 27% de los trabajadores a veces en la empresa donde trabaja se da a conocer la prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas, 47% casi nunca, 27% nunca

Según la encuesta se obtiene el 7% de los trabajadores siempre se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede presentar un trabajador. 47% casi nunca, 47% a veces,

Según la encuesta se obtiene el 36% de los trabajadores casi siempre se realiza compromisos de mejoramiento donde usted trabaja, 50% a veces, 7% casi nunca, 7% nunca

VI. CONCLUSIONES

4.1 Conclusiones

La presente investigación me permite corroborar las principales características del control interno en el área de crédito Mibanco Huancané.

El control interno es llevado por todas las personas que laboran dentro del área de créditos Mibanco Huancané.

El control interno administrativo en las entidades del Perú, debe verificar los requisitos mínimos de seguridad para preservar la vida e integridad de sus colaboradores, asegurar la continuidad del negocio, determinar acciones correctivas en los procesos, y contar con personal capacitado para dar cumplimiento a antes mencionado.

Teniendo en cuenta el problema general: ¿Cuál es la caracterización del control interno en área de crédito Mibanco Huancané Periodos 2018-2019?

Objetivo General: Describir la caracterización del control interno en la área de créditos Mibanco Huancané periodo 2018.

Teniendo en cuenta los objetivos específicos.

Primero

Según la dimensión del ambiente de control (objetivo específico 1) se supo que este es aplicado en la empresa de manera regular a las diferentes áreas de trabajo lo cual lo demostramos con dos tablas más resaltantes respecto a esta dimensión, Según la encuesta se obtiene que el 13% de los trabajadores señalan cree que siempre la empresa donde usted trabaja se difunde a conocer la dirección de control interno de créditos y el

33 % casi siempre y un 53% a veces. Eso indica que el control interno esta regularmente aplicada en lo que es ambiente de control.

Segundo

De acuerdo al análisis a las tablas concerniente a la dimensión de evaluación de riesgos (objetivo específico 2) se contempla en las tablas más resaltantes se aprecia que el 7% señalan que si hay un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja, el 20% señalan a veces, 47% casi nunca y un 27% señala que no hay, que el 13% señalan que casi siempre diseñan estrategias para afrontar a los riesgos en un área determinado, dar una respuesta adecuada de los riesgos que presentan en el are donde trabajo, 73% señalan a veces, 7% señalan casi nunca y un 7% nunca. Lo cual no indica que en esta empresa no tiene un buen proceso de identificador de riesgos ni tampoco tiene una estrategia para afrontar los riesgos que se puede dar a en la empresa.

Tercero

Según la dimensión de las actividades de la tabla encuesta se obtiene que el 7% de los trabajadores que si hay un procedimientos de autorización, el 40% señala casi siempre las actividades en el área donde trabaja, 33% a veces, el 13% casi nunca, y 7% nunca, que el Según la encuesta se obtiene, el 37% de los trabajadores casi siempre existe controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde, el 50% a veces, 7% casi nunca y 7% nunca.

Cuarto

De acuerdo un análisis a las tablas de dimensión información y comunicación (objetivo específico 4) se contempla en las tablas más resaltantes la información y comunicación, que el 13 % de los trabajadores que siempre el personal de área donde

usted trabaja diseñada para cada uno de los niveles de las organizaciones, 33% casi siempre forma la confiable oportuna y útil, 53% a veces para la toma de decisiones de la institución, Según la encuesta se obtiene el 27% de los trabajadores a veces la comunicación externa se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios 60% casi nunca, 13% nunca.

Quinto

Según el sistema de supervisión y monitoreo de las tablas de dimensión del control interno, que el 27% señalan a veces en la empresa donde trabaja se da a conocer la información y monitoreo permanente de las actividades realizadas, 47% casi nunca y 27% nunca, según la encuesta se obtiene el 7% de los trabajadores siempre se realizan un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede presentar un trabajador 47% casi nunca, 47% nunca.

Bibliografía

(s.f.).

- Aleman, C. (2016). *caracterizacion del control ionterno administrativo en los entidades financieras del peru, caso Mibanco- banco de la microempresa SA. Agencia los organos-talara 2015*. peru:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/851/control_interno_administrativo_aleman_canales_juliana_lisbeth.pdf?sequence=1&isallowed=y .
- Ambrosini, D. (2001). *los tipos de creditoque otorga y adquisicion de bienes de servicio*.
- Ayala, Y. (2015). *Caracterisacion del control interno en el Peru y su incidencia en el financiamiento de tumbe*. Tumbes: <http://erp.uladech.edu.pr/bibliotecavrtual>.
- Barquero, M. (2013,p.17). *Manual Practico de control interno*. Barcelona:
http://www.profiteditorial.com/libros-de-empresa-y-negocio/control-y-contabilidad-de-gestion/manual/control_interno.
- Black y Champion (1976). (1976). control interno . En b. y. Champion, *Metodologia de la investigacion*. punta santa fe prolongacon paseo de la reforma 1015.
- Carranza, C. &. (05 de 05 de 2016). *Implementacion del control interno en las operaciones de tesoteria*. Obtenido de <http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/72/CARRANZA>: <http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/72/CARRANZA>
- Flores, F. (2011). *En su tesis titulada “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CENDES LTDA.”*. lima:
<https://www.UPS-QT01783>. sistema de control interno para organizaciones.Instituto de investigacion en auccountability y cntral Ilco. primera edicion. Lima-Peru fonseca, I.
- Lopez, B. &. (2007). *Sostiene que la actividad de control se pueden apreciar a traves de kas politicas*.
- malica. (2010,p.45). *El sistema de control interno a las acciones operativas de la entidad*.
- Mantilla. (2005). *El Ambiente de Control Interno es el componente principal para el desarrollo del sistema del control interno*.
- Negreiros, M. (2015). *El control interno y su influencia en la gestion administrativa de las empresas comerciales*. Lima:
<https://es.scribd.com/document/328738282/Uladech-biblioteca-virtual> 60.
- Núñez. (2012). *Implementar sus sistemas de monitoreo de acuerdo a sus politicas internas de control*.

- Ordoñez. (2012). Sistema de control interno de la información financiera.
- Orellana. (2002). *ambiente de control interno*.
- Perassi, L. (2013). *El control interno para agregar valor en las empresas*. Argentina:
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9947/1/ups-gt001072.pdf>.
- Ruiz, N. (2007). *Tipos de crédito Directos, Créditos Netos y Reestructuradas*.
- Sanches, L. (2013). *Evaluación y Mejoramiento del sistema de control interno en la caja de Ahorro y crédito ecos del Huallil*.
- Valencia, R. (2009, p.51).
- Vera. (2013). *componente de información y comunicación*.
- Argandoña. (2012). En su tesis “*El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de servicio hotelero en el distrito de Santa Anita*”. Tesis de licenciatura. Universidad de San Martín de Porres:
- Argandoña. (2012). En su tesis “*El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de servicio hotelero en el distrito de Santa Anita*”. Tesis de licenciatura. Universidad de San Martín de Porres:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/570/3/misari_ma.pdf
- Auditól. (2014). Modelo coso iii - marco integrado de control interno. 06/05/2017, de, Sitio web:
http://www.cicinacional.com/images/Articulos/Guia_Marco_Integrado_de_Control_Interno_COSO_III.pdf
- Ayala, Y. (2015) En su tesis “*Caracterización del control interno en el Perú y su incidencia en el financiamiento de la mype comercial del rubro frutales del distrito de San Luis*” <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>
- Barbarán, C. (2013) en su tesis titulada: “*Deficiencias de control interno en el proceso de gestión institucional*”.
- Bautista, T. (2011): En “*Propuesta de un sistema de control interno para las Empresas hoteleras en el departamento de Tumbes*” para optar el Título Profesional de Contadora Pública en la Universidad Nacional de Tumbes.
- Cabello, J. (2013) En su tesis sobre “*Importancia del control interno en la gestión de las empresas comerciales año 2013*”
<https://es.scribd.com/document/298467643/IMPORTANCIA-DEL-CONTROL-INTERNO-EN-LA-GESTION-DE-LAS-EMPRESAS-COMERCIALES-ANO-2013>

- Carranza, Céspedes & Yactayo. (2016). *Implementación del control interno en las operaciones de tesorería en la empresa de servicios suyelu S.A.C. del distrito cercado de Lima en el año 2013*. 05/05/2017, de repositorio.uch.edu Sitio web: <http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/72/CARRANZA%20GOMEZ%20YESSENIA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Barquero, M. (2013, p. 17). Manual Práctico de Control Interno. Barcelona: Editorial Profit <http://www.profiteditorial.com/libros-de-empresa-y-negocios/control-y-contabilidad-de-gestion/manual-pr%C3%A1ctico-de-control-interno>
- Perassi, L. (2013). “El control interno para agregar valor en las empresas” En Argentina. “*El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario El Pedregal de Guayaquil*”, <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9947/1/UPS-GT001072.pdf>
- Negreiros, M. (2015) En su tesis “*El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales*” – caso comercial rojas srlsihuas 2013”. <https://es.scribd.com/document/328738282/Uladech-Biblioteca-Virtual-60>
- Reyes, G. (2014) En su tesis “*caracterización del control interno en el colegio de notarios de Lambayeque y propuesta de un manual de procedimientos de control interno para el área contable 2014*” <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>
- Flores S (2015) “proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas Jinotega 2010- 2013” <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Barbarán, G. (2013). *Implementación del Control Interno en la gestión institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú*. Tesis. Universidad de San Martín de Porres. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/576/3/barbaran_gl.pdf

ANEXO 02

MODELO DE FICHA BIBLIOGRAFICA:

LIBRO

AUTOR:

APELLIDO (S) Nombre (s)

TITULO Y SUBTITULO:

EDICION: _____ (a partir de 2ª)

LUGAR DE EDICION: _____

EDITORIAL: _____

AÑO DE EDICION: _____

NUMERO DE PAGINAS: _____

SERIE O COLECCIÓN Y NÚMERO: _____

LOCALIZACION DE LA OBRA: _____

Autor (a)	_____
Título:	_____
Año:	_____
Editorial o imprenta:	_____
Ciudad, País:	_____
= Edición:	_____
Traductor	_____
= de paginas	_____



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información de la caracterización de control interno en área de créditos Mibanco Huancané, para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

“Caracterización del Control Interno en la Área de Créditos Mibanco Huancané, 2018.”

La información que su persona está proporcionando será utilizada exclusivamente con fines académicos de investigación, lo cual agradecerle anticipadamente por su valiosa información y colaboración.

DATOS DEL ENCUESTADO

Nombre:.....

Edad:..... **Sexo: Masculino (....)** **femenino (....)**

Cargo en la empresa:.....

DATOS PRELIMINARES: Marca con una x la opción correcta.

1. ¿Cuál es tu edad?
 1. De 21 a 26 años
 2. De 27 a 32 años
 3. De 33 a 38 años
 4. De 39 a 44 años
 5. Más de 45 años

2. ¿Cuál es tu Género?
 6. Masculino
 7. Femenino

3. ¿Cuál es el Nivel de estudio?
 8. primaria
 9. secundaria
 10. técnico
 11. Universitario

4. ¿En la empresa donde usted trabaja se difunde a conocer la dirección de control interno de créditos?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

CASI NUNCA

NUNCA

5. ¿En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a control interno?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

CASI NUNCA

NUNCA

6. ¿La institución donde usted trabaja tiene una administración de crédito estratégica para el buen manejo del crédito?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

CASI NUNCA

NUNCA

7. ¿La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica principalmente en el elemento humano?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

CASI NUNCA

NUNCA

8. En la empresa donde usted trabaja tiene una estructura organizacional de control interno en el almacén

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

- CASI NUNCA
NUNCA
9. ¿El Órgano de Control interno de la entidad realiza sus funciones de control en el área de créditos donde usted labora?
- SIEMPRE
CASI SIEMPRE
A VECES
CASI NUNCA
NUNCA
10. Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la institución donde usted trabaja.
- SIEMPRE
CASI SIEMPRE
A VECES
CASI NUNCA
NUNCA
11. ¿Se tiene un plan de la administración en el área donde usted trabaja en forma continua para la identificación de riesgos?
- SIEMPRE
CASI SIEMPRE
A VECES
CASI NUNCA
NUNCA
12. ¿Existe un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja?
- SIEMPRE
CASI SIEMPRE
A VECES
CASI NUNCA
NUNCA
13. Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?
- SIEMPRE
CASI SIEMPRE

A VECES

CASI NUNCA

NUNCA

14. Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja.

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

CASI NUNCA

NUNCA

15. Existen procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área donde usted trabaja.

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

AVECES

CASI NUNCA

NUNCA

16. Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja.

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

CASI NUNCA

NUNCA

17. ¿Se efectúan evaluaciones de costo, beneficio antes de establecer o implementar algún tipo de control en el área donde usted trabaja

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

CASI NUNCA

NUNCA

18. Existe controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja.

SIEMPRE
CASI SIEMPRE
A VECES
CASI NUNCA
NUNCA

19. Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja.

SIEMPRE
CASI SIEMPRE
A VECES
CASI NUNCA
NUNCA

20. Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja?

SIEMPRE
CASI SIEMPRE
A VECES
CASI NUNCA
NUNCA

21. ¿Existen mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión de que se realiza en el área donde usted trabaja?

SIEMPRE
CASI SIEMPRE
A VECES
CASI NUNCA
NUNCA

22. El personal del área donde usted trabaja diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones en forma, contable, oportuna y útil para la toma de decisiones de la institución.

SIEMPRE
CASI SIEMPRE
A VECES
CASI NUNCA
NUNCA

23. El personal del área usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus, funciones, con una actitud comprometida en el trabajo.
- SIEMPRE
CASI SIEMPRE
A VECES
CASI NUNCA
NUNCA
24. Usted considera que la información que brinda el area donde usted es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la entidad.
- SIEMPRE
CASI SIEMPRE
A VECES
CASI NUNCA
NUNCA
25. Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la institución.
- SIEMPRE
CASI SIEMPRE
A VECES
CASI NUNCA
NUNCA
26. ¿Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema?
- SIEMPRE
CASI SIEMPRE
A VECES
CASI NUNCA
NUNCA

27. ¿Es importante el mantenimiento de archivos en el área donde usted trabaja, para poner de manifiesto en la necesidad de contar con evidencia sobre el manejo y para una adecuada rendición de cuenta?
- SIEMPRE
CASI SIEMPRE
A VECES
CASI NUNCA
NUNCA
28. La comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades del área donde usted trabaja?
- SIEMPRE
CASI SIEMPRE
A VECES
CASI NUNCA
NUNCA
29. La comunicación externa que se recibió sobre las actividades, realizadas o servicios, del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencia de control.
- SIEMPRE
CASI SIEMPRE
A VECES
CASI NUNCA
NUNCA
30. La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja
- SIEMPRE
CASI SIEMPRE
A VECES
CASI NUNCA
NUNCA
31. En la empresa donde usted trabaja se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas
- SIEMPRE
CASI SIEMPRE

A VECES

CASI NUNCA

NUNCA

32. Se realizan un seguimiento de resultados par identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

CASI NUNCA

NUNCA

33. Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del donde usted trabaja

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

A VECES

CASI NUNCA

NUNCA

1. Respecto a los empresarios

TABLA 01

Edad de los representantes legales de la empresa

	Número de trabajadores	PORCENTAJE
a) De 21 a 26 años	1	7
b) De 27 a 32 años	6	39
c) De 33 a 38 años	3	20
d) De 39 a 44 años	3	20
e) Más de 45 años	2	14
TOTAL	15	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa

El 39% que representa a 6 trabajadores que son jóvenes de 27 entre 32 y el 20% que están en la entidad de la empresa afirman tener más de 45 años que equivale al 14% y uno de los trabajadores dice estar entre

TABLA 02

DADOS	NUMERO DE TRABAJADORES	PORCENTAJE
Masculino	13	86%
Femenino	2	14%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

EL 86% que representa a 13 trabajadores de la empresa son de género masculino y el 14% que representa a 2 trabajadoras son de género femenino.

TABLA 03

DADOS	NUMERO DE TRABAJADORES	PORCENTAJE
Primaria	0	0%
Secundaria	12	79%
Técnico	1	7%
Universitario	2	14%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

El 79% que representa a 2 trabajadores que terminaron su secundaria y el 14% que representa a 12 trabajadores son universitarios y el 7% que representa a un trabajador dijo ser técnico.

➤ **AMBIENTE DE CONTROL**

TABLA 04

¿En la empresa donde usted trabaja se difunde a conocer la dirección de control interno de créditos?

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	13
CASI SIEMPRE	5	33
CASI NUNCA	8	53
NUNCA	0	0
TOTAL	0	0
	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene que el 13% de los trabajadores señalan cree que siempre la empresa donde usted trabaja se difunde a conocer la dirección de control interno de créditos y el 33 % casi siempre y un 53% a veces

TABLA 05

¿En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y concerniente a control interno?

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	20%
CASI SIEMPRE	8	53%
A VECES	4	27%
CASI NUNCA	0	0%
NUCA	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene que el 20% de los trabajadores cree que siempre la empresa donde usted trabaja se difunde a conocer la dirección de control interno de créditos y el 53 % casi siempre y un 27% a veces

TABLA 06

La institución donde usted trabaja tiene una administración de crédito estratégica para el buen manejo del almacén?

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	20%
CASI SIEMPRE	2	13%
A VECES	4	27%
CASI NUNCA	1	7%
NUCA	5	33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene que el 20% de los trabajadores señalaron que tiene administración estratégica para el adecuado manejo de los créditos, el 13 % cree que casi siempre, 27% señalan solo a veces y 33% señalan que nunca se realiza.

TABLA 07

¿La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica principalmente en el personal humano?

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	1	7%
A VECES	4	27%
CASI NUNCA	5	33%
NUCA	5	33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene que el 7% de los trabajadores señalaron que tiene la eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno, el 27 % señalan solo 33% señalan que casi nunca, 33% nunca.

TABLA 08

¿En la empresa donde usted trabaja tiene una estructura organizacional de control interno en el almacén?

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	27%
CASI SIEMPRE	1	7%
A VECES	5	33%
CASI NUNCA	5	33%
NUCA	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa

Según la encuesta se obtiene que el 27% de los trabajadores señalaron que siempre una estructura organizacional de control interno se obtiene, 7 % cree que casi siempre, 33% señalan que a veces, 33% cree que casi nunca, 0% señalan solo nunca.

TABLA 09

¿El Órgano de Control institucional de la entidad realiza sus funciones de control en el área donde usted trabaja?

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	20%
CASI SIEMPRE	9	60%
A VECES	3	20%
CASI NUNCA	0	0%
NUCA	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene que el 20% de los trabajadores señalaron que el órgano de control interno se realiza, el 60 % cree que casi siempre, 20% señalan solo a veces y 0% señalan que nunca se realiza.

TABLA 10

¿Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la institución donde usted trabaja?

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	20%
CASI SIEMPRE	2	13%
A VECES	4	27%
CASI NUNCA	1	7%
NUCA	5	33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene que el 20% de los trabajadores señalaron que siempre se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la institución donde trabaja, el 13 % cree que casi siempre, 27% señalan solo a veces y 7% casi nunca y 33% nunca

➤ **EVALUACION DEL RIESGO**

TABLA 11

Se tiene un plan de la administración en el área donde usted trabaja en forma continua para la identificación de riesgos?

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	20%
CASI SIEMPRE	9	60%
A VECES	3	20%
CASI NUNCA	0	0%
NUCA	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Del 100% el 20% cree que siempre se tiene un plan de la administración en el área donde usted trabaja en forma continua para la identificación de riesgos y el 60% casi siempre y el 20% a veces.

TABLA 12

¿Existe un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja?

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	1	7%
A VECES	3	20%
CASI NUNCA	7	47%
NUCA	4	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Del 100% el 7% cree que casi siempre se existe un proceso de identificación de riesgos en la área donde usted trabaja y el 20% casi siempre y el 47% a casi nunca y un 27% casi nunca.

TABLA 13

Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	7%
CASI SIEMPRE	5	33%
A VECES	4	27%
CASI NUNCA	3	20%
NUCA	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Del 100% el 7% cree que siempre existe riesgos en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos y el 33% casi siempre y un 27% a veces y el 18% casi nunca y un 13% nunca“

TABLA 14

Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja.

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	4	27%
CASI NUNCA	9	60%
NUCA	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Del 100% el 27% cree que a veces se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan y el 60% casi nunca y un 13% nunca.

➤ **ACTIVIDADES DE CONTROL**

TABLA 15

Existen procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área donde usted trabaja

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	2	13%
A VECES	11	73%
CASI NUNCA	1	7%
NUCA	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene el 13% de los trabajadores que casi siempre se realiza verificaciones periódicas para detectar y y corregir errores o irregularidades, el 73% a veces ,7% casi nunca y 7% nunca.

TABLA 16

Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja.

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	7%
CASI SIEMPRE	6	40%
A VECES	5	33%
CASI NUNCA	2	13%
NUCA	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene que el 7% de los trabajadores que siempre existen procedimientos de autorización, el 40% señala casi siempre las actividades en el área donde trabaja, 33% a veces, el 13% casi nunca, y 7% nunca.

TABLA 17

¿Se efectúan evaluaciones de costo, beneficio antes de establecer o implementar algún tipo de control en el área donde usted trabaja

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	5	33%
A VECES	8	53%
CASI NUNCA	1	7%
NUCA	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene que el 33% de los trabajadores casi siempre existen independencia de funciones en las labores de operación, el 53 % señalan que registra y custodia en el donde trabaja, 7% casi nunca, 7%nunca

TABLA 18

Existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja.

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	37%
A VECES	4	50%
CASI NUNCA	7	7%
NUCA	4	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene, el 37% de los trabajadores casi siempre existe controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde, el 50% a veces, 7% casi nunca y 7% nunca

TABLA 19

Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja.

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	7%
CASI SIEMPRE	7	47%
A VECES	7	47%
CASI NUNCA	0	0%
NUCA	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene, el 7% de los trabajadores que siempre, efectúa evaluaciones de costo, beneficio antes de establecer implementar algún tipo de control el 47% casi siempre, 47% casi nunca.

TABLA 20

Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja?

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	5	36%
A VECES	7	50%
CASI NUNCA	1	7%
NUCA	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene el 36% de los trabajadores casi siempre se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área, el 50% a veces, 7% casi nunca y 7% nunca.

TABLA 21

¿Existen mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión de que se realiza en el área donde usted trabaja?

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	20%
CASI SIEMPRE	2	13%
A VECES	4	27%
CASI NUNCA	1	7%
NUCA	5	33%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene que el 20% de los trabajadores señalaron que siempre se existe mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión de que se realiza en el área donde usted trabaja, el 13 % cree que casi siempre, 27% señalan solo a veces y 7% casi nunca y 33% nunca.

TABLA 22**➤ INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

El personal de área donde usted trabaja diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones en forma, confiable, oportuna y útil “para la toma de decisiones de la institución”

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	2	13%
CASI SIEMPRE	5	33%
A VECES	8	53%
CASI NUNCA	0	0%
NUCA	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene el 13 % de los trabajadores que siempre el personal de área donde usted trabaja diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones, 33% casi siempre forma la confiable oportuna y útil, 53% a veces para la toma de decisiones de la institución

TABLA 23

El personal del área donde usted trabaja endiente la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	20%
CASI SIEMPRE	8	53%
A VECES	4	27%
CASI NUNCA	0	0%
NUCA	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene el 20% de los trabajadores que siempre el personal del área donde usted trabaja endiente la importancia del rol que desempeña los sistemas de información, 53% casi siempre para el desarrollo de sus funciones, 27% a veces con una actitud comprometida en el trabajo.

TABLA 24

Usted considera que la información que brinde en el área es fundamental para la toma de decisiones como parte de las administrativas de la entidad.

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	2	13%
A VECES	7	47%
CASI NUNCA	5	33%
NUCA	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene el 13% de los trabajadores que casi siempre considera que la información que brinda en el área es fundamental para la toma de decisiones, 47% a veces, 33% casi nunca, 7% nunca.

TABLA 25

Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la institución.

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	20%
CASI SIEMPRE	2	13%
A VECES	4	27%
CASI NUNCA	1	7%
NUCA	5	33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene el 20% de los trabajadores señalan que siempre los sistemas de información del área donde usted trabaja, 13% casi siempre orientados a integrar operaciones de la institución, 27% a veces, 7% casi nunca, 33% nunca.

TABLA 26

Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	27%
CASI SIEMPRE	1	7%
A VECES	5	33%
CASI NUNCA	5	33%
NUCA	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene el 27 % de los trabajadores que siempre se realiza la evolución del área donde usted trabaja, el 7% casi siempre luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema, 33% a veces, 33% casi nunca.

TABLA 27

Es importante el mantenimiento de archivos en el área donde usted trabaja, para poner de su manifiesto en la necesidad de contar con evidencias sobre el manejo y adecuada rendición de cuenta.

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	20%
CASI SIEMPRE	9	60%
A VECES	3	20%
CASI NUNCA	0	0%
NUCA	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene el 20% de los trabajadores que siempre es importante el mantenimiento de archivos en el área de su manifiesto de contar con evidencia sobre el manejo y adecuada rendición de cuenta, 60% casi siempre para poner de su manifiesto en la necesidad de contar con evidencias sobre el manejo, 20% a veces y adecuada rendición de cuenta.

TABLA 28

La comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades donde usted trabaja.

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	1	7%
A VECES	3	20%
CASI NUNCA	7	47%
NUCA	4	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene el 7% de los trabajadores casi siempre la comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar las actividades, 20% a veces donde usted trabaja, 47% casi nunca, 27% nunca

TABLA 29

La comunicación externa que se recibió sobre las actividades, realizadas o servicios, puede revelar la existencia de deficiencia de control.

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	4	27%
CASI NUNCA	9	60%
NUCA	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene el 27% de los trabajadores a veces la comunicación externa se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios 60% casi nunca, 13% nunca.

TABLA 30

La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos del personal.

➤ PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	4	27%
CASI NUNCA	9	60%
NUCA	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene el 27% de los trabajadores a veces es la comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos del personal 60% casi nunca, 13% nunca

TABLA 31

➤ **SUPERVISION Y MONITOREO**

En la empresa donde usted trabaja se da a conocer, lo que prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas.

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	4	27%
CASI NUNCA	7	47%
NUCA	4	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene el 27% de los trabajadores a veces en la empresa donde trabaja se da a conocer la prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas, 47% casi nunca, 27%nunca

TABLA N° 32

Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede presentar un defecto percibido donde usted trabaja.

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	7%
CASI SIEMPRE	7	47%
A VECES	7	47%
CASI NUNCA	0	0%
NUCA	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene el 7% de los trabajadores siempre se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede presentar un trabajador. 47% casi nunca, 47% a veces,

TABLA 33

Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento donde usted trabaja

PREGUNTA	RESULTADO	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	5	36%
A VECES	7	50%
CASI NUNCA	1	7%
NUCA	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa.

Según la encuesta se obtiene el 36% de los trabajadores casi siempre se realiza compromisos de mejoramiento donde usted trabaja, 50% a veces, 7% casi nunca, 7%nunca