



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN
EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS EN PRO MUJER
PERU DE LA OFICINA ESPECIAL DE LA CIUDAD DE
AYAVIRI - MELGAR, 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

BACH. DANY MARLENY MOROCCO BERDUZCO

ASESOR:

MGTR. EDGAR WASHINGTON PALACO CHARAJA

JULIACA – PERU

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN
EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS EN PRO MUJER
PERU DE LA OFICINA ESPECIAL DE LA CIUDAD DE
AYAVIRI - MELGAR, 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

BACH. DANY MARLENY MOROCCO BERDUZCO

ASESOR:

MGTR. EDGAR WASHINGTON PALACO CHARAJA

JULIACA – PERU

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS

**DRA. ERLINDA ROSARIO RODRIGUEZ
CRIBILLEROS
PRESIDENTA**

**CPCC JORGE NICOLAS QUISPE CALLO
SECRETARIO**

**CPC FRANK EFRAIN BLANCO MAMANI
MIEMBRO**

**MGTR. EDGAR WASHINGTON PALACO CHARAJA
ASESOR**

1. AGRADECIMIENTO

El primer lugar a dios por haberme guiado en lo largo del camino, en segundo lugar agradezco a mi madre a mi familia por brindarme su fuerza y su apoyo incondicional para así seguir adelante en lo largo del camino que día a día me lleva hacia el éxito profesional.

2. DEDICATORIA

A dios por ser fuente inagotable
de mi Fortaleza y ser mi guía día
a día en el camino dela vida.

A mi mayor motivación quien es el
causante de mi mayor anhelo a
seguir adelante.

3. RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: describir las características del control interno en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri – Melgar, 2018. La investigación fue descriptiva, bibliografía y documental, para el recojo de información se utilizó como instrumento el cuestionario de preguntas obteniendo los siguientes resultados: **respecto al objetivo específico N° 1** ambiente de control nos refleja que se está dando la importancia adecuada a este componente, **respecto al objetivo específico 2:** en este componente se observó que se está tomando las medidas necesarias para identificar los riesgos, **respecto al objetivo específico 3:** en este componente refleja que la empresa si está tomando las medidas necesarias para identificar los riesgos, **respecto al objetivo específico 4:** nos refleja que se está trabajando de forma adecuada con la información derivadas a los diferentes áreas, **respecto al objetivo específico 5:** nos refleja que se está cumpliendo con las metas programadas por la gerencia de negocios, analizando nuestro resultados nos muestra que Pro Mujer cuenta con un sistema de control interno adecuado e implementado el cual nos permite el cumplimiento de los objetivos institucionales, la evaluación correcta para el otorgamiento de créditos y la correcta aplicación del control en cada uno de sus dependencias, lo que permite elevar el nivel de competencia y desarrollo institucional para así poder cumplir con el cronograma de actividades y los objetivos trazados a corto mediano y largo plazo por la gerencia de negocios, finalmente se concluye que el control interno nos permite la evaluación correcta en los procesos de trabajo lo que contribuye el desarrollo de la institución para así disminuir las deficiencias administrativas y la reducción de la mora en nuestra oficina.

PALABRA CLAVE: control interno, efectividad, créditos.

4. ABSTRACT

The main objective of this research work was to describe the characteristics of internal control in the granting of credits in Pro Mujer Peru of the special office of the city of Ayaviri - Melgar, 2018. The research was descriptive, bibliography and documentary, for the information collection was used as an instrument the questions questionnaire obtaining the following results: with respect to the specific objective N ° 1 control environment it reflects us that the importance is given to this component, with respect to the specific objective 2: in this component it was observed that the necessary measures are being taken to identify the risks, with respect to the specific objective 3: this component reflects that the company is taking the necessary measures to identify the risks, with respect to the specific objective 4: it reflects that work is being done adequate with the information derived to the different areas, respect to specific objective 5: it reflects that we are fulfilling the goals programmed by business management, analyzing our results shows us that Pro Mujer has an adequate and implemented internal control system which allows us to comply with institutional objectives, the correct evaluation for the granting of credits and the correct application of control in each of its dependencies, which allows raising the level of competence and institutional development in order to comply with the schedule of activities and the objectives set in the medium and long term term by the business management, finally it is concluded that the internal control allows us the correct evaluation in the work processes which contributes the development of the institution in order to diminish the administrative deficiencies and the reduction of the delay in our office.

KEY WORD: internal control, effectiveness, credits.

5. INDICE DE CONTENIDO

1. AGRADECIMIENTO	iv
2. DEDICATORIA	v
3. RESUMEN	vi
4. ABSTRACT.....	vii
5. INDICE DE CONTENIDO	viii
6. INDICE DE TABLA	x
INTRODUCCION.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
III. METODOLOGÍA	37
3.1. Diseño de Investigación.....	37
3.2. Población y Muestra:	37
3.3. Definición y operacionalización de variables.....	38
3.4. Técnicas e instrumentos.....	39
3.5. Plan de Análisis	39
3.6. Matriz de Consistencia.....	40
6.7. Principios Éticos.	41
IV. RESULTADOS	42
4.1. Resultados.....	42
4.2. Análisis de Resultados	58

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1. CONCLUSIONES.....	62
5.2 RECOMENDACIONES.....	63
Referencias bibliográficas.....	64
Anexos.....	66

6. INDICE DE TABLA

Tabla 1	42
Tabla 2	44
Tabla 3	45
Tabla 4	46
Tabla 5	47
Tabla 6	48
Tabla 7	49
Tabla 8	50
Tabla 9	51
Tabla 10	52
Tabla 11	53
Tabla 12	54
Tabla 13	55
Tabla 14	56
Tabla 15	57

INTRODUCCION.

La presente investigación titulado, **“Caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri – Melgar, 2018”**, tuvo como objeto describir el otorgamiento de créditos, de manera que nos permita observar con claridad la eficiencia y eficacia de las operaciones, así nos permitirá obtener una adecuada información en el otorgamiento de créditos para la toma de decisiones.

La presencia de un buen control interno en las empresas y en el área de créditos tiene un rol muy importante, contar con un buen sistema de control interno se ha incrementado en las organizaciones debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia la eficacia y la productividad al momento de ponerlos en práctica.

Carolina (2010), define como un adecuado Sistema de Control Interno es parte importante de una entidad bien organizada, pues garantiza salvaguardar los bienes y hacer confiables los registros y resultados de la contabilidad; acciones indispensables para la buena marcha de cualquier organización, grande o pequeña.

Hoy en día el sector empresarial va creciendo aceleradamente encaminándose al desarrollo social económica y financiera, las empresas incorporan elevados niveles de exigencia el cual requiere la realización de diversos procedimientos necesarios para optimizar el control de las empresas, con estos procedimientos necesarios deben

beneficiar el objetivo de la empresa así del existo de estos controles dependerá la minimización de los inconvenientes que pueda perjudicar la gestión de la empresa.

En el marco de la economía del mercado capitalista en la que vivimos y en especial, en el sistema de liberalismo económico, el afán de lucro se constituye como un elemento nuclear que rige toda la actividad económica mundial.

El área de créditos es de suma importancia para la empresa por ser un área estratégica donde una de sus principales funciones y más importantes es evaluar al cliente para así calificar a un producto que se ofrece en la institución.

Pro mujer es un institución que ofrece créditos a mujeres de escasos recursos, en tal sentido los mecanismos de trabajo de pro mujer se presentan en aquellos clientes que no reúnen los requisitos exigidos, que tienen mala calificación o no demuestren capacidad de pago sin embargo logran reunir los requisitos y calificar para acceder a dichos créditos.

Es decir esto significa un sobreendeudamiento financiero debido a una serie de factores como una mala evaluación económica y una inadecuada educación financiera.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las características del control interno en el otorgamiento de créditos en PRO MUJER PERU en la Oficina Especial de la ciudad de Ayaviri – Melgar, 2018?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente **objetivo general**:

Describir las características del control interno en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú en la Oficina Especial de la ciudad de Ayaviri – Melgar, 2018.

Para conseguir el objetivo general, planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Conocer el ambiente del área de control interno en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la Oficina Especial de la ciudad de Ayaviri Melgar, 2018.
2. Analizar la evaluación de riesgos en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la Oficina especial de la ciudad de Ayaviri - Melgar 2018.
3. Conocer las actividades del control en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri Melgar 2018.
4. Verificar la información y comunicación en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri Melgar 2018.
5. Conocer los sistemas de supervisión en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri Melgar 2018.

La presente investigación se justifica:

El motivo para realizar el presente trabajo de investigación nos permitió conocer la importancia que tiene el control interno en la verificación de los procesos que se realizan en la empresa.

Contar con un buen sistema de control interno permite realizar evaluaciones, operaciones correctas y adecuadas, así mismo permite a la gerencia de negocios evaluar de forma independiente la eficiencia y eficacia de las diferentes operaciones realizadas.

El presente trabajo de investigación es un aporte significativo para la empresa y para el departamento de créditos, los resultados de la presente investigación nos permite conocer si se tiene un buen control interno en la empresa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Internacionales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación, realizado por algún investigador en cualquier ciudad del mundo, menos Perú; sobre aspectos relacionados con nuestra variable de estudio y unidad de análisis:

García Solís y Tapia Medisis (2012), en su informe de tesis “**Diseño de un manual de control interno aplicado al departamento de créditos de la cooperativa de ahorro y créditos CACPE BIBLIAN Ltda.**” **Universidad de Cuenca – Ecuador**, tiene como objetivo lo siguiente; Mejorar la competitividad con la finalidad de lograr el liderazgo; Consolidar el fortalecimiento de la Cooperativa como institución financiera y de desarrollo, segura, confiables organizados que ofrece excelentes servicios financieros, procurando el desarrollo de los socios/clientes y la comunidad; Fomentar en los socios o terceros condiciones de trabajo y el aumento de la producción y la productividad mediante la prestación de servicios financieros competitivos y oportunos; tiene como metodología, la investigación tiene como método descriptivo, concluye lo siguiente: Existe desorganización de las actividades ya que no cuenta con procedimientos y una delegación de funciones, por lo que no se cumplen las actividades a tiempo y una

persona ejecuta más funciones que la que le corresponden, desmotivando al personal; Los créditos se los realiza de forma ágil, al realizarlos de esta manera se tiene la ventaja de que el socio o cliente queda satisfecho con el servicio, pero no se realiza un análisis profundo de las solicitudes de crédito y esto conlleva al riesgo de caer en un índice de morosidad alto; El Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento de Crédito contribuirá a que las actividades dentro del mismo se realicen de manera eficaz y eficiente lo que permitirá brindar un mejor servicio a la colectividad; Se realizan capacitaciones continuas lo que permite mejorar el rendimiento y el desempeño de los empleados; Es necesaria la implementación de un manual de funciones que permita organizarse internamente a la Cooperativa; de acuerdo a la estructura organizativa ya establecida.

Gavilánez Calderón (2016), en su informe de tesis, “**El Control Interno en los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato en el primer semestre del 2015**”, tiene como objetivo: Determinar la relación del Control Interno con los Procesos de Otorgamiento de Créditos en la Cooperativa Ambato Ltda. en la ciudad de Ambato Agencia Matriz en el primer semestre del 2015, analizando las políticas crediticias con la finalidad de conocer el Control Interno aplicado al Departamento de Crédito.; Conocer la Fundamentación Teórica del Control Interno y de los Procesos Crediticios, mediante el estudio y

análisis conceptual y teórico de las variables dependiente e independiente a fin del establecimiento del ámbito de estudio en el cual se desarrollará el presente proyecto de investigación; Describir la población de estudio mediante la utilización de una muestra representativa, con el fin de la obtención de información de la misma, a través de la aplicación de una encuesta sobre el control interno y los procesos crediticios en la Cooperativa Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato; Establecer conclusiones y recomendaciones para la Cooperativa Ambato Ltda. a través del análisis de los datos obtenidos en el presente proyecto de investigación, proponiendo herramientas de mejora para la administración actual. La presente investigación es de tipo cuali-cuantitativa, Los resultados nos muestran que una mayoría significativa no se encuentra conforme con el control interno que percibe en la institución financiera, debido a un sistema de control aplicado de forma escasa e irregular por parte del Departamento de Auditoría Interna a este componente ,por lo cual, se recomienda realizar una reestructuración de métodos de valuación por el departamento de Auditoría Interna y procurar realizar las revisiones y evaluaciones pertinentes con mayor rigurosidad y frecuencia; En esta pregunta una mayoría significativa respondió que considera que la Cooperativa Ambato si está cumpliendo los objetivos trazados por la Administración a corto, mediano y largo plazo, esta percepción es favorable para la Institución, ya que el trabajo en conjunto, con miras hacia una misma dirección, permite unir los esfuerzos de los colaboradores para alcanzar

las metas trazadas. Se aconseja incentivar al personal para lograr mayor unión y sentido de pertenencia; Con respecto a la confiabilidad de la Información financiera, la gran mayoría de encuestados confía en la veracidad de la Información Financiera, este es un parámetro muy importante porque refleja la transparencia de las acciones y decisiones realizadas por la Administración y la Gerencia, además del adecuado proceder de los colaboradores al manejar valores y saldos. Llegando a las siguientes conclusiones; Los resultados nos muestran que una mayoría significativa no se encuentra conforme con el control interno que percibe en la institución financiera, debido a un sistema de control aplicado de forma escasa e irregular por parte de la Administración en el Departamento de Crédito; Existen falencias al momento de realizar las operaciones y acciones correspondientes a cada uno de los cargos, se expresó una acumulación de funciones en algunos colaboradores, lo que impiden el proceder con agilidad y de forma oportuna, es decir, cumplir con eficiencia y efectividad las operaciones; El personal no considera que su profesión va acorde a su plaza de trabajo, es decir, no existe un correcto proceso de selección y ubicación del personal en un cargo, lo que impide que el trabajador desarrolle sus destrezas y conocimientos; Una gran parte del personal del Departamento de Crédito considera que no ha recibido la suficiente capacitación y entrenamiento para desarrollar adecuadamente sus funciones, por lo cual, no dominan íntegramente el Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios, además algunos procesos los consideran demorosos e irrelevantes por lo

que no los cumplen; No existe para todos los cargos una supervisión y monitoreo constante, por esto muchos procedimientos son omitidos y no se corrigen errores constantes; Existe un bajo nivel de comunicación entre los colaboradores, y de éstos con sus autoridades, por esto, las Jefaturas desconocen los problemas y necesidades que presenta el Departamento, lo cual genera falencias y omisiones en la toma de decisiones.

2.1.2. Nacionales.

En este informe de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo aquel trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú menos en la región.

Hidalgo Benito (2010) realizo la investigación “**Influencia del Control Interno en la gestión de Créditos y cobranzas en una empresa de servicios de Pre- prensa digital**”, Universidad San Martin de Porres Lima – Perú, como objetivo principal: determinar la influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas y sus objetivos específicos: demostrar como la influencia de la dirección del control interno en el manejo de ingresos efectivo, analizar la manera en que la planificación del control interno influye en los créditos y cobranzas, evaluar como los procedimientos de control interno ayudan a salvaguardar los activos de la empresa, la metodología es una investigación aplicada, es descriptiva, explicativa, las conclusiones

principales fueron: el “secreto empresarial” es uno de los factores que obstaculizan el control interno y la reducción de costos al no invertir en la contratación de personal idóneo designado específicamente para esta política de control interno principalmente en el área de créditos y cobranzas, el control interno se le asigna como un cargo más al administrativo, por lo que no se encuentran capacitados, además de tener vínculo familiar con la gerencia aumentan las deficiencias en el óptimo flujo de operaciones en el área de créditos y cobranzas, generándose pérdidas en la empresa, se determinó que el control interno es importante para la gestión de créditos y cobranzas y que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de este, las normas de control interno, el informe COSO con lo cual se va obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas, el control interno es un plan de organización en el que se constituyen las políticas y procedimientos que persiguen la entidad con el fin de proteger los recursos con que cuenta, comprobar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficacia en las operaciones y mejorar la aplicación de políticas para alcanzar los objetivos programados, las estrategias y las políticas generadas por el subsistema del control, contribuyen de esta manera a salvaguardar los activos en la empresa.

2.1.3. Regionales:

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región;

Vera Abanto (2014) en su investigación titulada, **Uso del control interno para optimizar la gestión en el proceso de evaluación de créditos en la empresa financiera Edyficar S.A. Agencia Cajamarca – Perú,**; cuyos objetivos son: Determinar la incidencia del Control Interno en la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca, para mejorar el proceso de evaluación de créditos; Determinar la opinión que tienen los trabajadores de la financiera, respecto al cumplimiento de los componentes del Control Interno; Determinar el conocimiento del proceso de evaluación crediticia por parte de los trabajadores de la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca, para verificar su cumplimiento; Evaluar la operatividad del proceso de otorgamiento de créditos en la Financiera Edyficar Agencia Cajamarca; con los siguientes resultados; Del total de los encuestados se puede concluir que no existe un buen ambiente de control en la entidad específicamente en el área de negocios de Financiera Edyficar-Agencia Cajamarca pese a que se piensa que el personal trata de poner en práctica los valores de la empresa y además reúne las características necesarias para desempeñar eficientemente su trabajo. El ambiente de control es algo que compete a cada uno de los miembros de la empresa y que deben actuar como un

grupo lo cual lleve a la sinergia para el logro de sus objetivos y propósitos; llegando a las conclusiones; La investigación realizada ha determinado que es necesario contar con un sistema de Control Interno para mejorar el nivel de Gestión en el Proceso de Evaluación de Créditos, porque el conocimiento, comprensión y cumplimiento de los indicadores determinará la correcta función de cada uno de los componentes del sistema de Control Interno; situación que redundará en la correcta colocación y oportuna recuperación de los créditos.

2.1.4 Locales

En este informe de investigación se entiende a todos los antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier ciudad de la provincia donde se está realizando la investigación;

Ríos Ávila (2016), en su investigación titulada, **Evaluación Financiera y no Financiera para el otorgamiento de créditos en la entidad financiera Mi Banco agencia Juliaca – 2014**; cuyos objetivos son, Analizar las variables importantes en la evaluación financiera y no financiera que determina el otorgamiento de créditos en MIBANCO agencia Juliaca, Identificar los factores financieros más importantes en la evaluación financiera que determina el otorgamiento de créditos en MIBANCO agencia Juliaca. Determinar los factores no financieros más importantes en la evaluación no financiera que determina el

otorgamiento de créditos en MIBANCO agencia Juliaca, con los siguientes resultados; Los niveles de evaluación que establece el banco básicamente son para medir el riesgo, pautas brindados por el banco; para realizar una adecuada evaluación, las fichas brindadas por el banco, no son las que determinan el otorgamiento del crédito sino la información recogida en campo que nos permite determinar si es viable el crédito. Una vez realizada la evaluación financiera y no financiera, se fija el monto, plazo; La evaluación financiera y no financiera están plasmados en las fichas las cuales nos permiten aprobar el crédito del cliente, en MI BANCO todas las evaluaciones se realizan en campo por ello se llenan en fichas, para luego sistematizarlo y obtener un resultado viable para el otorgamiento de crédito, se maneja el control de todo los pasivos y activos a través de reportes diarios de este reporte se puede medir la productividad de cada asesor, y de la agencia en general con las siguientes conclusiones; La evaluación de crédito brindada por Mi banco, está diseñada para recopilar información que determinara la viabilidad del crédito, en la evaluación de un crédito es muy importante la evaluación financiera y no financiera, porque son brindados por parte del cliente al asesor de negocios cuyos datos permitirán la aprobación de un crédito. Los créditos aprobados es la conclusión de la evaluación financiera y no financiera adquirida en sitio, este crédito aprobado le permitirá al cliente mejorar su negocio, su estilo y todo su entorno; como Mi banco le brindamos oportunidades de progreso y damos acceso al sistema financiero, con compromiso social.

Soldevilla Loza (2016) en su investigación titula **“Análisis de los factores cualitativos y su influencia en el otorgamiento de créditos en la caja municipal Cusco agencia Puno – Bellavista periodo 2014”** **Universidad Nacional del altiplano Puno – Perú**; cuyos objetivos son; Identificar qué factores cualitativos son importantes en la evaluación de operaciones de créditos MES en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista periodo 2014; Objetivos Comprender la influencia de la evaluación cualitativa en las operaciones de créditos MES en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista periodo 2014. Analizar la información cualitativa en las operaciones de créditos MES para minimizar el riesgo Crediticio en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno – Bellavista periodo 2014. Proponer lineamientos para mejorar la evaluación cualitativa en las operaciones de crédito MES en la caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista. Llegando a los siguientes resultados Con los datos obtenidos podemos afirmar que el 77% de los analistas asume que es importante el análisis cualitativo para la evaluación y otorgamiento de un crédito. Sin embargo, el 33% estima que Algunas Veces es importante un análisis cualitativo. Analizando los datos, reflexionamos que un tercio no evalúa y considera responsablemente los datos subjetivos del cliente al momento de una evaluación de crédito, repercutiendo 49 directamente en los niveles de morosidad y no comprometiéndose con las metas de la organización. De los datos obtenidos mencionamos que el 88% señala que Casi Siempre

y Siempre es importante considerar hechos sobre el cliente y su negocio que no son monetarios ni medibles con exactitud como la unidad familiar, orden del negocio entre otros. Tomando los datos y analizando las estadísticas estimamos que este porcentaje es aceptable frente a un 12% que lo califica de Algunas Veces es importante considerar hechos sobre el cliente y su negocio. Sin embargo, consideramos que esta cifra debería disminuir debido a que la visita al negocio permite conocer el entorno de este, recopilando información necesaria para la toma de decisiones. Por tanto, es necesario retroalimentar y comprometer más a los analistas de créditos al momento de evaluar y referenciar los datos del cliente; Con los datos obtenidos podemos afirmar que el 99 % considera que es importante conocer el carácter subjetivo del cliente que complementa los datos cuantitativos para determinar la capacidad y voluntad de pago del solicitante de crédito MES. En promedio es una cifra alta, teniendo en cuenta que la evaluación de los factores cualitativos o carácter subjetivo del cliente entre otros son 52 importantes y complementan a los datos cuantitativos y estos a su vez determinan la capacidad y voluntad de pago del cliente, influyendo positivamente en el control de la morosidad de la cartera de créditos MES; por ende también, en la rentabilidad empresarial concluyendo PRIMERO: En la tesis se determinó que la evaluación de los factores cualitativos como: la observación de detalles en la visita in situ, la dualidad del negocio, las referencias comerciales y crediticias del cliente son aspectos de carácter subjetivo muy importantes e influyen en la

evaluación de créditos MES. Conorman detalles que debidamente ponderados permite un pronóstico positivo o negativo en la recuperación del crédito, esta información complementa los datos cuantitativos para determinar la capacidad y voluntad de pago del solicitante de crédito en la caja Municipal Cusco lo que permite progresivamente disminuir los riesgos crediticios. SEGUNDO: En la investigación se concluyó que el sistema de créditos, los requisitos de crédito, la evaluación y la operatividad que oferta la Caja Municipal Cusco es considerada aceptable y adecuada, lo que hace que incida en las operaciones de crédito MES, involucrando al cliente en el proceso lo que permitirá construir fidelidad por parte de este y crear un ambiente de confianza que enriquece continuamente el proceso logrando minimizar el riesgo crediticio en la Caja Municipal Cusco.

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1. Marco Teórico

Teorías del control interno:

Indica que Las organizaciones, para lograr sus objetivos, deben establecer un mínimo de reglas de operatividad, a las que se puede denominar control interno. El control interno, como objeto de revisión por parte del contador público, está sujeto a regulaciones nacionales e internacionales, pero es responsabilidad de la gerencia su puesta en marcha y óptimo funcionamiento. Esta investigación, de tipo analítico, que se llevó a cabo en el Municipio Libertador del Estado Mérida, y cuyo objetivo era analizar los factores que inciden en el control interno de una organización, tuvo como resultado fundamental el hecho de que las empresas no diseñan el control interno bajo la óptica de sistemas, y no toman en cuenta los factores recomendados por el informe COSO, ya que hacen énfasis en la estructura de la organización y el control de ciertas áreas operativas, sin visualizar al sistema de control interno de forma integral. **Viloria (2005)**,

Define que él, Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones

- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. **rodrigo (2006)**

El diccionario de la Real Academia define el control como la acción y efecto de probar inspeccionar, fiscalizar o intervenir, por su parte Word reference establece que el control implicar comprobar e inspeccionar una cosa, tener dominio o autoridad sobre alguna cosa o limitar o verificar una cosa, a nivel académico respecto de los estudios del ciclo gerencial y sus funciones el control se define como la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos, en la misma línea el control como actividad de la administración, es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa. **republica (2014)**

La definición formal de control interno, publicada originalmente en 1949 y repetida en subsiguientes ediciones, es sucinta y sirve como punto de partida para explicar la función de este mecanismo y su uso en la teoría y práctica de la auditoría: "...El control interno incluye el plan de organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales

establecidas..., un “sistema” de control interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas”. **carolina (2010),**

El control interno es definido de maneras diferentes y por consiguiente aplicado en formas distintas. Esa es, posiblemente, su mayor dificultad inherente. En la búsqueda de soluciones a ello, se ha intentado recoger en una sola definición los distintos elementos comunes que permiten alcanzar consenso sobre el particular. De esos esfuerzos, el que más éxito y reconocimiento internacional ha tenido es COSO, si bien hay otras alternativas entre las cuales se destacan GRC (Estados Unidos), Trumbull (Reino Unido) y Cocio (Canadá). COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos. Este último objetivo fue incorporado por la adenda realizada en 1994 y no corresponde a la estructura conceptual original habida cuenta que responde a la necesidad específica de entidades que tienen que controlar activos que no son de su propiedad pero que constituyen parte de sus objetivos de negocio. **mantilla B (2013),**

2.2.2. Objetivos del control interno

rodrigo (2006), El control interno comprende el plan organizacional y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que las actividades de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración de acuerdo a lo anterior. Los objetivos básicos son:

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

Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.

Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Glenda (2011), define que, El control es un factor clave en lo logro de los objetivos generales de las organizaciones por ello debe ser oportuno, económico, seguir una estructura orgánica, debe tener una ubicación estratégica, revelar tendencias y situaciones. En la vida real, un gran volumen de las decisiones administrativas está basado en información de tipo contable. Estas decisiones varían desde asuntos como adquisiciones de inventarios hasta mejorar la estructura de costos y gastos de la empresa. Es por ello que se perfila un tipo de control organizacional dirigido precisamente a regular el funcionamiento de las actividades operacionales que se desarrollan en el día a día de una empresa, este se conoce con el nombre de “Control Interno”.

El control interno desde hace mucho tiempo ha sido reconocido como fundamental e indispensable en la actividad empresarial y en la práctica de la auditoría. Este reconocimiento surgió paulatinamente en las primeras épocas de práctica de la profesión de auditor, de acuerdo a la manera en que los estos fueron descubriendo que en la práctica pocas veces es necesario examinar todas las transacciones para lograr sus objetivos.

Así mismo, el control interno tiene como propósito principal el minimizar las desviaciones y riesgos, permitiendo anticiparse en lo posible a la detección de alteraciones a lo establecido. Es por ello que su importancia radica en que permiten a la gerencia hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes, adaptando su estructura para asegurar el crecimiento futuro. El presente artículo tiene como objetivo general Analizar el significado del control interno y caracterizarlo de acuerdo a los modelos contemporáneos de control Interno, detallando sus fundamentos teóricos. La metodología empleada para la elaboración del presente texto, está basada en la revisión bibliográfica y en el análisis sistemático y reflexivo de fuentes secundarias representadas por textos escritos, consultas a través de internet.

Carolina (2010), En la referida Resolución, además de definirse qué es el control interno, se describen el contenido de los componentes y las normas para su implementación y evaluación, de forma tal que se revoluciona el concepto de ese mecanismo, pues se extiende su aplicación a todas las actividades que se desarrollan en las organizaciones, de modo que, a los efectos, se cataloga como el proceso integrado a las operaciones, efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los siguientes objetivos:

Confiabilidad de la información.

Eficiencia y eficacia de las operaciones.

Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

2.2.3. Informe COSO

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO): Comité de Organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway está compuesto por cinco organizaciones profesionales.

American Accounting Association (AAA)

American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)

Financial Executives International (FEI)

Institute of Management Accountants (IMA)

The Institute of Internal Auditors (IIA)

Estas organizaciones tienen su sede en los Estados Unidos pero cada una constituye una red con amplio alcance mundial, gracias principalmente a sus capítulos y vinculados.

COSO es completamente independiente de sus organizadores patrocinadoras e incluye representantes de la industria, contaduría pública, firmas de inversión y la New York Stock Exchange (NYSE).

COSO es una organización voluntaria (sin ánimo de lucro) del sector privado dedicada a orientar, sobre una base global, a la administración ejecutiva y a las entidades de gobierno hacia el establecimiento de operaciones de negocios más efectivas, eficientes y éticas. Patrocina y difunde estructuras conceptuales (frameworks) y orientación (guidance) con base en investigación en profundidad, análisis y mejores prácticas.

Estructura

El informe Coso se estructura en cuatro partes:

Resumen Ejecutivo: visión de alto nivel sobre la estructura conceptual del control Interno, dirigido a ejecutivos, miembros del consejo de administrativos y legisladores.

Estructura Conceptual: define control, describe sus componentes y proporciona criterios para que gestores, consejeros y otros puedan evaluar sus sistemas de control.

Reportes a partes externas: es un documento suplementario que proporciona orientación a aquellas entidades que publican informes sobre control interno.

Herramientas de evaluación: proporciona materiales que se pueden emplear en la evaluación de cualquier sistema de control interno empresarial. Mantilla (2005)

2.2.4. Componentes del Control Interno.

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Supervisión y seguimiento.

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes. De esta manera, el control interno difiere por ente y tamaño y por sus culturas y filosofías

de administración. Así, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de otra.

Niveles de efectividad;

Los sistemas de control interno de entidades diferentes operan con distintos niveles de efectividad. En forma similar, un sistema en particular puede operar en diversa forma en tiempos diferentes. Cuando un sistema de control interno alcanza una calidad razonable, puede ser considerado efectivo. El control interno puede ser juzgado efectivo en cada uno de los tres grupos, respectivamente, si el consejo de administración o junta directiva y la gerencia tienen una razonable seguridad de que:

Entienden el grado en que se alcanzan los objetivos de las operaciones de las entidades.

Los informes financieros sean preparados en forma confiable.

Se observen las leyes y los reglamentos aplicables. Dado que el control interno es un proceso, su efectividad es un estado o condición del mismo en un punto en el tiempo.

Ambiente de Control

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es

en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado por la historia de la entidad y su nivel de cultura administrativa.

Evaluación de riesgos

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados.

Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo

con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

Actividades de Control

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas.

Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Ejemplos de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados.

Se desarrollan a través de toda la organización y garantizan que las directrices de la gerencia se lleven a cabo y los riesgos se administren de manera que se cumplan los objetivos. Incluyen actividades preventivas y correctivas tales como:

Aprobaciones y autorizaciones

Análisis de registros de información

Reconciliaciones

Verificaciones

Segregación de funciones

Revisión de desempeños operacionales

Salvaguarda de activos • Seguridades físicas

Indicadores de desempeño

Revisiones de informes de actividades y desempeño

Fianzas y seguros.

Controles sobre procesamiento de información.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectables.

Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

Las actividades de control son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos.

Supervisión y Monitoreo

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control;

Sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

La función de controlar

Para establecer si hay desviaciones y adoptar las medidas correctivas que mantengan la acción dentro de los límites establecidos,

Controlar

Se define como un proceso que compara lo ejecutado con lo programado.

El propósito del control es tomar acción correctiva para asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Lo anterior no significa que tengan que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo. Ello dependerá de las condiciones específicas de cada organización, de los distintos niveles de efectividad mostrado por los distintos componentes y elementos de control.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores.

Supervisión y evaluación sistemática de los componentes

La realización de las actividades diarias permite observar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando adecuadamente. Los niveles de supervisión y gerencia juegan un papel importante al respecto, ya que ellos son quienes deben concluir si el sistema de control es efectivo o ha dejado de serlo, tomando las acciones de corrección o mejoramiento que el caso exige.

Información y Comunicación

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

Controles generales

Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha.

También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencia y otros.

2.2.5. Teorías de Créditos

El “crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado. En un crédito nosotros mismos administramos ese dinero mediante la disposición o retirada del dinero y el ingreso o devolución del mismo, atendiendo a nuestras necesidades en cada momento. De esta manera podemos cancelar una parte o la totalidad de la deuda cuando creamos conveniente, con la consiguiente deducción en el pago de intereses”. **(Todo Préstamos, s.f.)**

“Según el Instituto Peruano de Administración de Empresas, el crédito es el sistema de negociación mediante el cual una persona o entidad

asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación inmediata de un bien o servicio (acreedor). El crédito flexibiliza los términos de transacción, facilitando el acuerdo comercial, tanto al cubrir una satisfacción de venta por parte del comerciante, como la necesidad de compra por parte del consumidor, de acuerdo a la disponibilidad de pago que presenta”. **IPAE (2002)**

“son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder. Es necesario que la empresa posea fuentes de información de crédito adecuadas y que utilice métodos de análisis, puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar”. **Gitman (2003)**

Ettinger R. (2000) “el soporte que utiliza el gerente de una empresa para evaluar el registro de los créditos otorgados. Un gerente que concede créditos de manera muy liberal ocasiona pérdidas excesivas a la organización.

Con base en lo anterior, es evidente la importancia que reviste el establecimiento de políticas de crédito en todas las empresas, puesto que representan las pautas que regirán las condiciones sobre las cuales se otorgarán créditos a los clientes, para con ello lograr un control más

eficiente sobre aquellos que cumplen puntualmente con las obligaciones contraídas”.

2.2.6. Datos de la Empresa

Aspectos generales

Pro Mujer es una de las organizaciones más destacadas de desarrollo y micro finanzas para mujeres de América Latina.

Pro Mujer ofrece a mujeres de bajos recursos los medios necesarios para transformar sus vidas y la de sus seres queridos a través de servicios financieros, capacitación empresarial y de empoderamiento y servicio de salud.

Pro Mujer opera en Argentina, Bolivia, México, Nicaragua y Perú y tiene su sede en Nueva York.

Pro Mujer en Perú inició operaciones en 1999 en Puno, a orillas del lago Titicaca basándose en el conocimiento y en las lecciones aprendidas en Bolivia y Nicaragua, Pro Mujer empezó a ofrecer créditos a sus clientas en abril del año 2000 y logró auto sostenibilidad a finales de 2002.

Creación

Fue en El Alto, Bolivia, donde Lynne Patterson, estadounidense, y Carmen Velasco, boliviana, fundaron Pro Mujer en 1990. Las dos visionarias maestras de escuela cruzaron sus caminos por primera vez en 1989 en La Paz, Bolivia, la capital del que sigue siendo hasta hoy el

país más pobre de América del Sur. Lynne y Carmen creían que las mujeres eran fundamentales para romper el ciclo de la pobreza, pero que para hacer esto, las mujeres tenían primero que ser las principales protagonistas de su propia vida. Para esto, necesitaban un acceso fácil y conveniente a servicios humanos básicos.

Visión

Una América Latina donde todas las mujeres prosperan.

Misión

Empoderar a mujeres de escasos recursos para que alcancen su potencial máximo.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Control interno

Carolina (2010), define como un adecuado Sistema de Control Interno es parte importante de una entidad bien organizada, pues garantiza salvaguardar los bienes y hacer confiables los registros y resultados de la contabilidad; acciones indispensables para la buena marcha de cualquier organización, grande o pequeña.

El control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una empresa u organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables

sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos.

El control interno es una expresión utilizada para describir todas las 81 medidas tomadas por los propietarios y directivos de la empresa para dirigir y controlar a los empleados.

Riesgo empresarial

Se produce riesgo cuando hay alguna probabilidad de que algo negativo suceda o que algo positivo no suceda, la ventaja de una empresa es que conozca claramente los riesgos oportunamente y tenga la capacidad de afrontarlos, el riesgo es un concepto que podríamos llamarlo vital, por su vínculo con todo lo que hacemos.

Crédito.

Situación económica o condiciones que facultan a una persona natural o jurídica para poder obtener fondos de una entidad que ofrece créditos a cambio de una promesa de pago en una fecha programada en un contrato suscrito.

Producto.

Crédito otorgado de manera individual a un grupo de integrantes elegidos por ellos mismos y unidos por voluntad propia, basado en la

solidaridad y en el apoyo mutuo entre los integrantes para garantizar el pago de todos los créditos grupales e individuales correspondientes al grupo.

Grupo.

Es un conjunto de personas formadas de 3 a 25 personas en su mayoría mujeres que realizan un grupo en beneficio de sus propios intereses.

Garantía Solidaria.

Es un compromiso de alianza y solidaridad de parte de todos los integrantes del grupo para realizar desembolsos con garantía de la banca o los pagos de acuerdo al monto y tiempos establecidos.

Ciclo o periodo.

Periodo que corresponde al tiempo del crédito de acuerdo al producto otorgado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de Investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó:

El diseño no experimental – descriptivo.



Donde:

M = Muestra conformado por los encuestados.

O = Observación de la variable.

Diseño no experimental: el diseño no experimental porque se realizó sin manipular la variable de estudio, se basa fundamentalmente en la observación del fenómeno tal como se muestra en su contexto natural.

Diseño descriptivo: se utilizó cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel de la variable en un momento dado.

3.2. Población y Muestra:

3.2.1. Población: El universo estuvo constituido por los 05 trabajadores de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri Melgar, 2018.

3.2.2. Muestra: Se tomó como muestra el total de población que consistente en 05 trabajadores de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri Melgar 2018.

3.3. Definición y operacionalización de variables.

Variable: control interno.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION.
CONTROL INTERNO	Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"> - Órgano de control institucional - Administración estratégica. - filosofía de la dirección. 	Nominal.
	Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación a los riesgos. - Planeamiento de la gestión de los riesgos. 	Nominal.
	Actividades de Control	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de revisión. - Cumplimiento de políticas. - El procedimiento de aprobación. 	Nominal.
	Información y comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas software. - Archivo institucional. - Comunicación interna y externa. 	Nominal.
	Supervisión y monitoreo.	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento de resultados. - Compromisos, capacitación al personal. - Mejora. 	Nominal.

3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1 Técnicas

Para el recojo de la información se utilizó la técnica del entrevista.

3.4.1. Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó como instrumento el cuestionario de preguntas.

3.5. Plan de Análisis

Para cumplir con los objetivos se realizara el cuestionario elaborado en base a preguntas, posteriormente los datos de la encuesta se transformaran en una data, para obtener las tablas y gráficos correspondientes, seguidamente dichos resultados se analizaran teniendo en cuenta las bases teóricas de la investigación.

3.6. Matriz de Consistencia.

TITULO DEL PROYECTO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLE	METODOLOGIA
Caracterización del control interno en el Otorgamiento de Créditos en Pro Mujer Perú de la oficina Especial de la Ciudad Ayaviri – Melgar, 2018.	Cuáles son las características del control interno en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la O.E. de la ciudad Ayaviri Melgar, 2018?	Describir las características del control interno en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la O.E. de la ciudad Ayaviri Melgar, 2018.	<ol style="list-style-type: none"> 1. conocer el ambiente del área de control interno en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer en la oficina especial del distrito de Ayaviri – Melgar 2018. 2. analizar la evaluación de riesgos en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la Oficina especial de la ciudad de Ayaviri - Melgar 2018. 3. Conocer las actividades del control en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri Melgar 2018. 4. Verificar la información y comunicación en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri Melgar 2018. 5. Conocer los sistemas de supervisión en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú INC de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri Melgar 2018. 	Control interno.	<p>Diseño: No experimental, descriptivo.</p> <p>Técnicas: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>

6.7. Principios Éticos.

No aplica.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados.

4.1.1. Respecto al objetivo específico N ° 1.

Conocer el ambiente del área de control interno en el otorgamiento de créditos en pro Mujer Perú de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri Melgar, 2018.

Tabla 1

¿En su opinión la empresa aplica algún tipo de control ya sea interno y externo?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100.00%
No	0	0.00%
No aplica	0	0.00%
Total	5	100.00%

Fuente; la encuesta fue aplicada a 5 personas, las cuales están conformados por el coordinador de créditos grupales, asesores y operaciones.



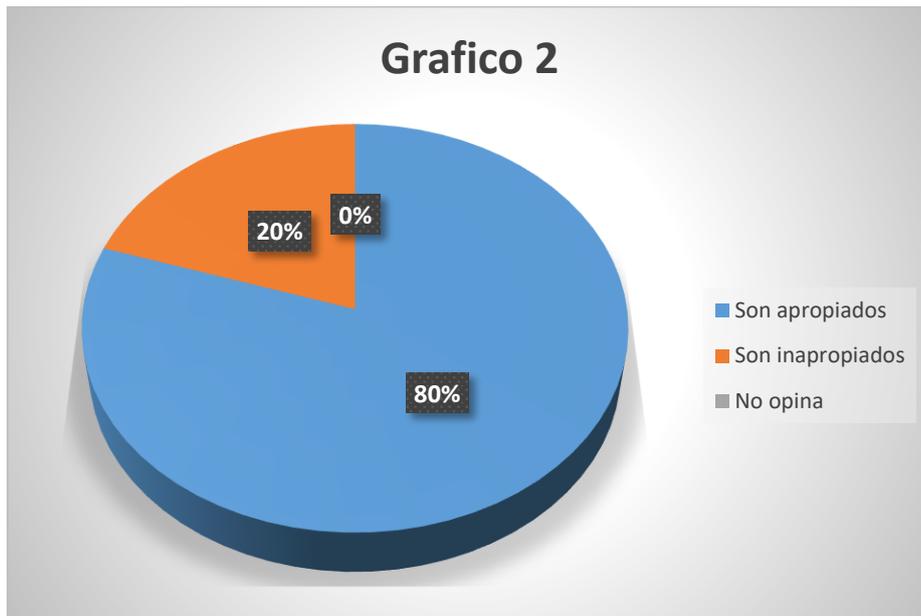
En la tabla N°1, se observa que el 100% de las personas encuestadas opinan que la empresa si cuenta con un sistema de control.

Tabla 2

¿Qué piensa usted acerca del sistema del control con el que cuenta la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Son apropiados	4	80.00%
son inapropiados	1	20.00%
No opina	0	0.00%
Total	5	100.00%

Fuente; la encuesta fue aplicada a 5 personas, las cuales están conformados por el coordinador de créditos grupales, asesores y operaciones.



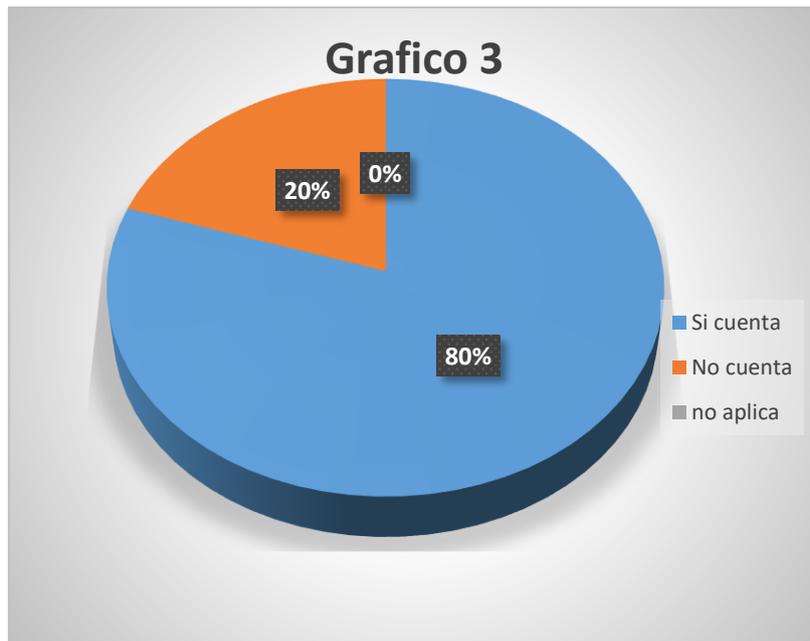
En la tabla N° 2, se observa que el 80% de los encuestados opinan que el sistema de control son inapropiados, mientras que el 20 % de los encuestados opinan que si son apropiados.

Tabla 3

¿Cuenta la empresa con una adecuada formulación de políticas de créditos?

	Frecuencia	Porcentaje
Si cuenta	4	80.00%
No cuenta	1	20.00%
No aplica	0	0.00%
Total	5	100.00%

Fuente; la encuesta fue aplicada a 5 personas, las cuales están conformados por el coordinador de créditos grupales, asesores y operaciones.



En la tabla N°3 se observa que el 80.00% de los encuestados indican que si cuenta con una adecuada formulación de políticas de crédito, y un 20 % de los encuestados nos indican que no cuenta.

4.1.2. Respecto al objetivo específico N°2.

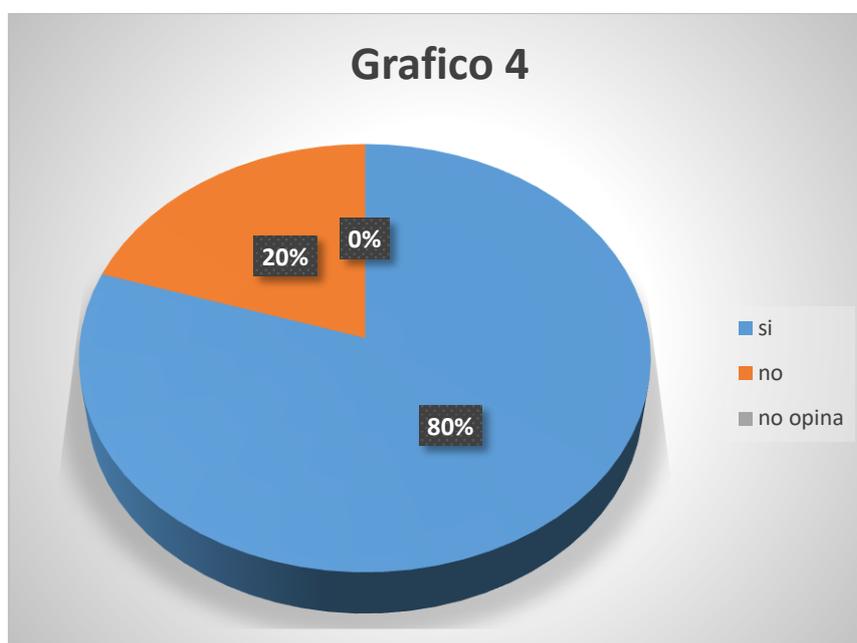
Analizar la evaluación de riesgos en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri Melgar, 2018.

Tabla 4

¿Se realiza un análisis del riesgo del crédito a otorgar?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80.00%
No	1	20.00%
No aplica	0	0.00%
Total		100.00%

Fuente; la encuesta fue aplicada a 5 personas, las cuales están conformados por el coordinador de créditos grupales, asesores y operaciones.



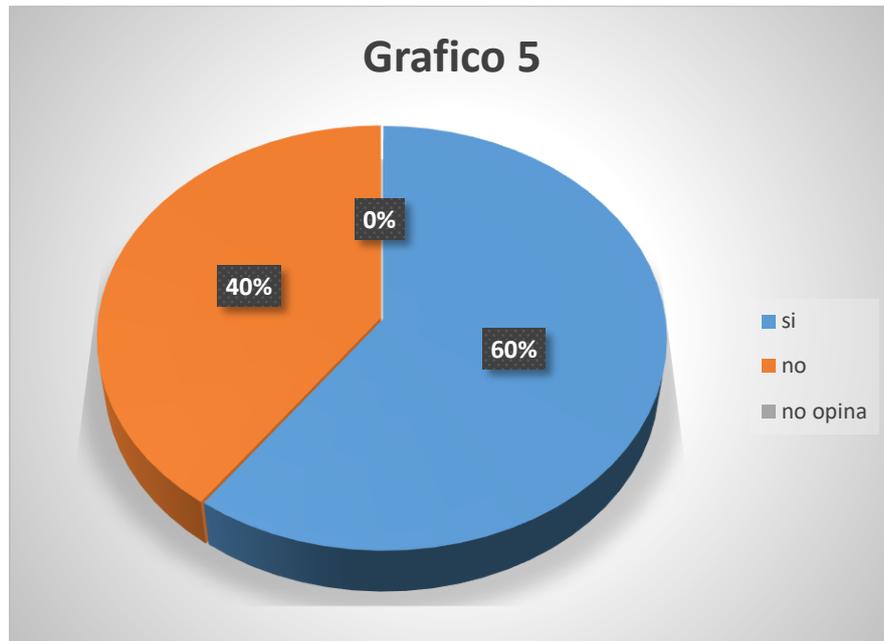
En la tabla N° 4 se observa que el 80% de los encuestados indican que si se realiza un análisis del crédito a otorgar mientras que un 20% indica que no se realiza.

Tabla 5

¿Se realiza una correcta evaluación económica para otorgar créditos?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60.00%
No	2	40.00%
No opina	0	0.00%
Total	5	100.00%

Fuente; la encuesta fue aplicada a 5 personas, las cuales están conformados por el coordinador de créditos grupales, asesores y operaciones.



En la tabla N° 6 se observa que el 60% de los encuestados indican que si realizan una correcta evaluación económica para otorgar créditos mientras un 40% indican que no realizan una correcta evaluación.

Tabla 6

¿La empresa cuenta con un cronograma de metas?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100.00%
No	0	0.00%
No aplica	0	0.00%
Total	5	100.00%

Fuente; la encuesta fue aplicada a 5 personas, las cuales están conformados por el coordinador de créditos grupales, asesores y operaciones.



En la tabla N° 6 se observa que el 100% de los encuestados indican que si se cuenta con un cronograma de metas.

4.1.3. Respecto al objetivo específico N°3.

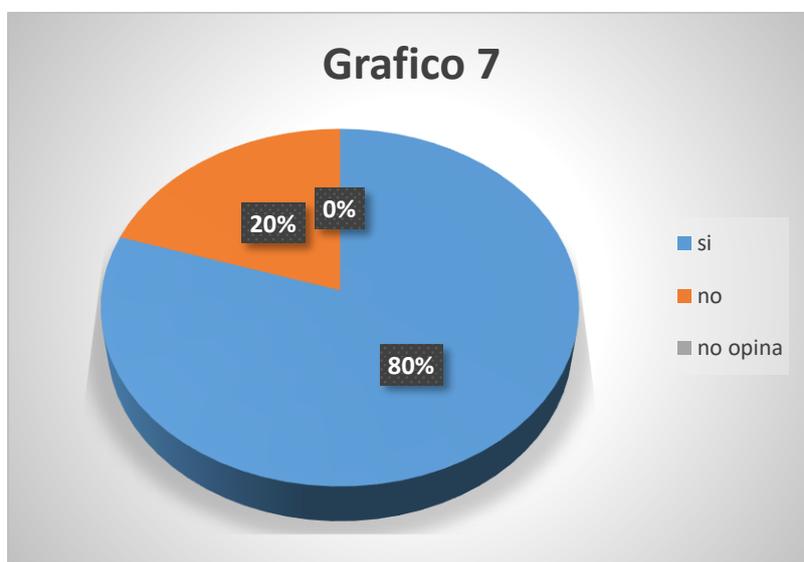
Conocer las actividades del control en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri Melgar, 2018.

Tabla 7

¿Existen actividades de control suficientes para verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80.00%
No	1	20.00%
No opina	0	0.00%
Total	5	100.00%

Fuente; la encuesta fue aplicada a 5 personas, las cuales están conformados por el coordinador de créditos grupales, asesores y operaciones.



En la tabla N° 7 se observa que el 80% indica que si existe actividades de control suficientes para verificar el cumplimiento de políticas de la empresa mientras que un 20% de los encuestados indica que no.

Tabla 8

¿La empresa cuenta con un determinado procedimiento de control para cada uno de sus procedimientos de crédito a ofrecer?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100.00%
No	0	0.00%
No aplica	0	0.00%
Total	5	100.00%

Fuente; la encuesta fue aplicada a 5 personas, las cuales están conformados por el coordinador de créditos grupales, asesores y operaciones.



En la tabla N° 8 se observa que el 100% de los encuestados indican que si cuentan con un determinado procedimiento de control para cada uno de sus créditos a ofrecer.

Tabla 9

¿La información generada de la evaluación de créditos se envía previamente a los niveles para su aprobación?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100.00%
No	0	0.00%
No opina	0	0.00%
Total	5	100.00%

Fuente; la encuesta fue aplicada a 5 personas, las cuales están conformados por el coordinador de créditos grupales, asesores y operaciones.



En la tabla se observa que el 100% de los encuestados indican que la evaluación generada se envía a los niveles para su aprobación.

4.1.4. Respecto al objetivo específico N°4.

Verificar la información y comunicación en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri Melgar, 2018.

Tabla 10

¿La empresa cuenta con un sistema (software) adecuado que nos permita registrar las operaciones?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100.00%
No	0	0.00%
No opina	0	0.00%
Total	5	100.00%

Fuente; la encuesta fue aplicada a 5 personas, las cuales están conformados por el coordinador de créditos grupales, asesores y operaciones.



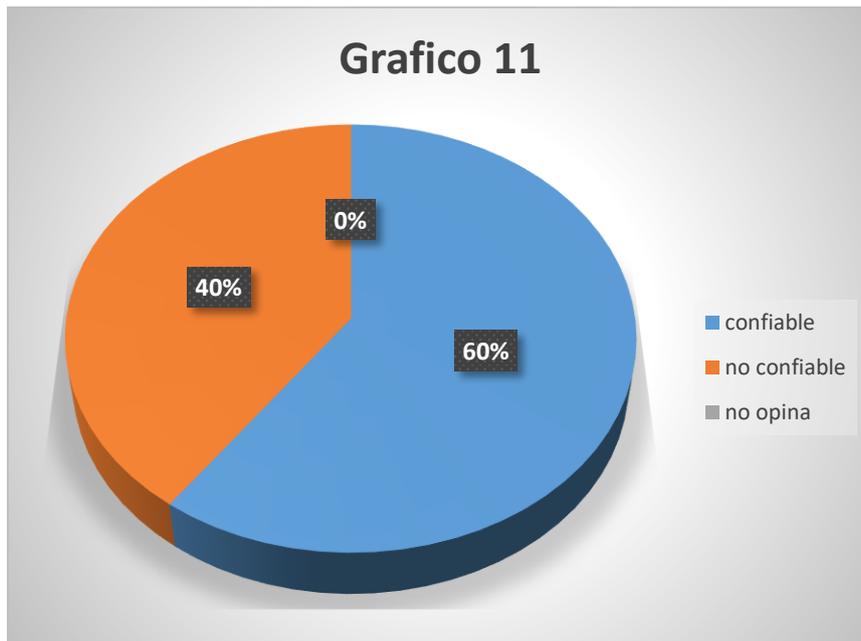
En la tabla 10 se observa que el 100% de los encuestados indican que si contamos con un software adecuado.

Tabla 11

¿El contenido de la información de las evaluaciones realizadas por los asesores es apropiada y confiable?

	Frecuencia	Porcentaje
Confiable	3	60.00%
no confiable	2	40.00%
No opina	0	0.00%
Total	5	100.00%

Fuente; la encuesta fue aplicada a 5 personas, las cuales están conformados por el coordinador de créditos grupales, asesores y operaciones.



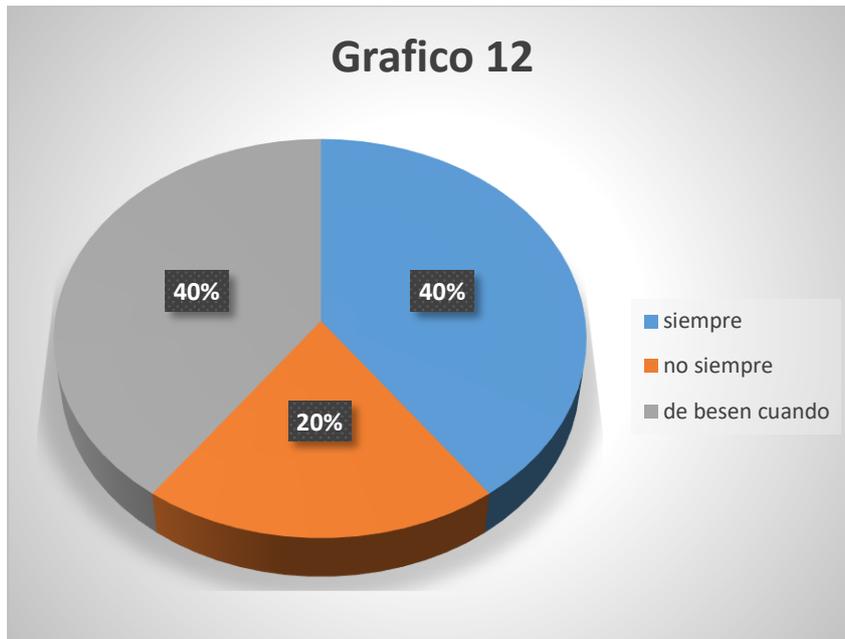
En la tabla 11, se observa que el 60% de los encuestados indican que la información es apropiado y confiable mientras que el 40% indican que no.

Tabla 12

¿Existe comunicación entre los departamentos?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	40.00%
No siempre	1	20.00%
De besen cuando	2	40.00%
Total	5	100.00%

Fuente; la encuesta fue aplicada a 5 personas, las cuales están conformados por el coordinador de créditos grupales, asesores y operaciones.



En la tabla 12, se observa que el 40% de los encuestados indican que si existe comunicación entre departamentos el otro 40% indica que de besen cuando y un 20 % índica que no existe comunicación entre departamentos.

4.1.5. Con respecto a objetivo específico N° 5.

Conocer los sistemas de supervisión en el otorgamiento de créditos en Pro Mujer Perú de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri Melgar. 2018.

Tabla 13

¿Se cumple con las metas programadas por la gerencia de negocios?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	60.00%
De besen cuando	2	40.00%
No opina	0	0.00%
Total	5	100.00%

Fuente; la encuesta fue aplicada a 5 personas, las cuales están conformados por el coordinador de créditos grupales, asesores y operaciones.



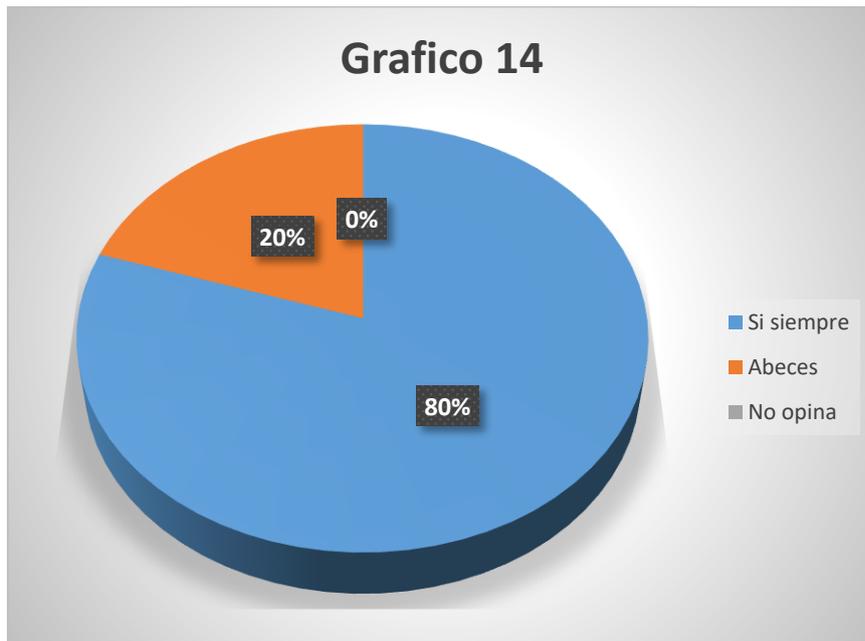
En la tabla se observa que el 60% de los encuestados indican que si se cumple con las metas programas por la gerencia de negocios y un 40 % indican que de besen cuando.

Tabla 14

¿Se implementa las recomendaciones del personal de riesgos para fortalecer el control?

	Frecuencia	Porcentaje
Si siempre	4	80.00%
Abecés	1	20.00%
No opina	0	0.00%
Total	5	100.0%

Fuente; la encuesta fue aplicada a 5 personas, las cuales están conformados por el coordinador de créditos grupales, asesores y operaciones.



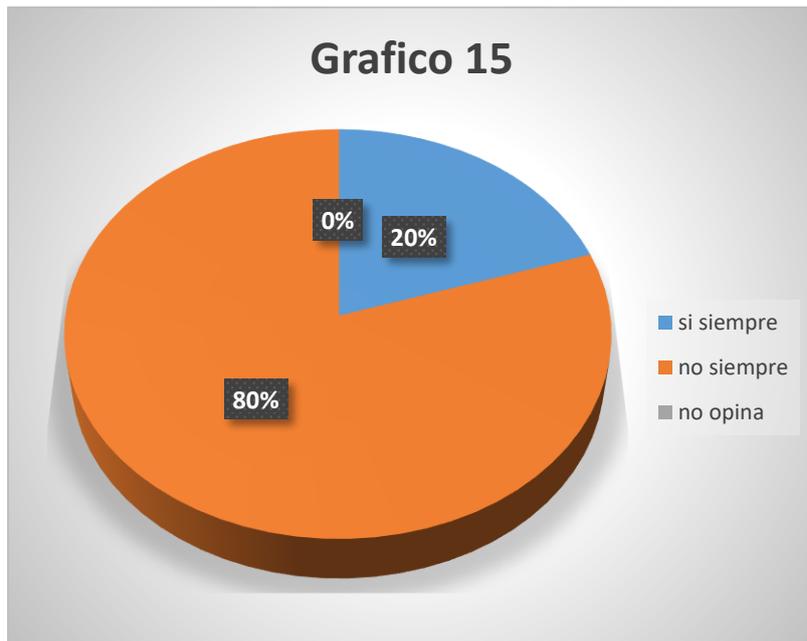
En la tabla se observa que el 80% de los encuestados indican que si se implementan las recomendaciones por el personal de riesgos y un 20 % de los encuestados indica que de besen cuando.

Tabla 15

¿La empresa capacita y evalúa al personal periódicamente para ver si cumplen las normas y políticas de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Si siempre	1	20.00%
No siempre	4	80.00%
No opina	0	0.00%
Total	5	100.00%

Fuente; la encuesta fue aplicada a 5 personas, las cuales están conformados por el coordinador de créditos grupales, asesores y operaciones.



En la tabla se observa que el 80% de los encuestados indican que no son evaluados ni capacitados y un 20% indica que si es capacitado.

4.2. Análisis de Resultados

4.2.1. Respecto al objetivo específico N° 1.

De las 5 personas encuestadas, el cual hace el 100%, nos indican que la empresa cuenta con un control interno y externo,

Así mismo el 80% de los encuestados nos indican que el sistema de control interno de la empresa son apropiados y un 20% de los encuestados nos indican que son apropiados,

En la tabla numero 3 observamos del total de los encuestados tenemos un 80% de los encuestados indican que si cuentan con políticas de crédito y un 10% indican que no están de acuerdo con las políticas de crédito, esto nos indican que las políticas de la empresa no son tan adecuadas para la zona de trabajo.

Esto refleja que se le está dando la importancia adecuada al componente más importante, porque este componente es la base de todos los componentes aportando disciplina y estructura.

4.2.2. Con respecto al objetivo específico N° 2.

Del 100% de las personas encuestadas nos indica el 80% que se realiza un análisis de riesgo del crédito a otorgar, mientras un 20 % nos indican que no se realiza un análisis.

Así mismo el 60% de los encuestados nos indican que si se realiza la correcta evaluación económica para otorgar créditos y un 40 % de los encuestados nos indican que no se evalúa de la correcta manera.

En la siguiente tabla el 100% de los encuestados nos indican que si tiene un cronograma de metas por un periodo determinado.

Esto nos indica que la empresa está tomando las medidas adecuadas para fortalecer más las medidas necesarias para identificar sus riesgos, para así conocer y abordar a los riesgos que se enfrentan.

4.2.3. Con respecto al objetivo específico N° 3.

De las 5 personas encuestadas que hacen un 100%, nos indica el si existen actividades de control para el cumplimiento de metas y un 20% nos indican que no.

De igual forma nos indican el 100% de los encuestados que si tenemos procedimientos de control para cada uno de sus productos,

Del 100% de los encuestados nos indican que si se envía las evaluaciones de créditos a los área correspondientes.

Esto nos refleja que la empresa si está tomando las medidas necesarias para identificar los riesgos que afecten con las metas de la institución, para poder conseguir los objetivos trazados por la empresa.

4.2.4. Con respecto al objetivo específico N° 4.

Nos refleja en un 100% que si se cuenta con un software adecuado para el registro de operaciones ya sea pagos y desembolsos.

Así mismo el 60% de los encuestados nos indican que la información si es confiable y un 40% nos indica que no.

De igual forma un 40% de los encuestados nos indican que si existe comunicación entre los áreas, un 40% nos indica que de besen cuando y un 20% nos indica que no siempre.

Esto nos refleja que si se cuenta con un software adecuado para el registro de las operaciones así mismo se está trabajando de forma adecuada con la información de la evaluación para su aprobación, en cuanto a la comunicación por áreas el resultado es no tan favorable.

4.2.5. Con respecto al objetivo específico N° 5.

Del 100% de los encuestados nos indican el 60% que si se cumple las metas programadas y un 40% nos indican que no siempre se cumple las metas.

Así mismo un 80% de los encuestados nos indican que se implementan las recomendaciones de riesgos.

De igual forma el 80% de los encuestados nos indican que no siempre se evalúa y se capacita al personal y un 20% indica que si se capacita al personal de la empresa.

Esto refleja que si cumple con las metas programadas por la institución así mismo que si se implementa las recomendaciones de riesgos, esto refleja que si existe supervisión y monitoreo por parte de la institución, en referencia a la capacitación del personal de la institución no se capacita al personal motivo por el cual es un riesgo para la empresa.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES.

5.1.1. Objetivo específico N° 1.

Se logró describir y conocer la importancia del sistema de control en el área de créditos, esto refleja que la empresa cuenta con sistema de control adecuado en el área de créditos así mismo cabe recalcar que este componente es la base de todos los componentes aportando disciplina y estructura.

5.1.2. Objetivos específico N°2.

Se logró describir y analizar que la empresa si está tomando las medidas adecuadas para fortalecer e identificar sus riesgos, para así conocer y abordar a los riesgos que se enfrentan.

5.1.3. Objetivos específico N°3.

Este objetivo nos ayuda a conocer las actividades de control de la empresa por tal razón podemos ver que si se está tomando las medidas necesarias para identificar los riesgos que afecten con las metas de la institución.

5.1.4. Objetivos específico N°4.

Se logró determinar que la verificación de la información es adecuado esto nos permite ver que si se está trabajando en coordinación con otras dependencias. Mientras que en la comunicación por áreas el resultado es no tan favorable.

5.1.5. Objetivos específico N°5.

Se logró determinar que el sistema de supervisión con el cumplimiento de metas programadas por la institución y se cumplen así mismo existe supervisión y monitoreo por parte de la institución, en referencia a la capacitación del personal de la institución no se capacita al personal motivo por el cual es un riesgo para la empresa.

5.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda dar prioridad a las políticas para su correcta aplicación en los procedimientos de desembolso.

Así mismo se recomienda que se debe dar más importancia a la evaluación y verificación que realizan los asesores para la aprobación de créditos.

En cuanto al personal se debe capacitar con más frecuencia.

Referencias bibliográficas

BLADIMIRO, M. T. (2015). *Control Interno*. chimbote.

carolina, P. A. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. *MEDISAN* . Recuperado el 12 de febrero de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192010000500001

Carolina, P. A. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. *MEDISAN* . Recuperado el febrero de 2018, de [:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368445241001](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368445241001)

Glenda, R. M. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4. Obtenido de [<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148007>](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148007) ISSN 1856-9099

mantilla B, S. A. (2013). *Auditoría del control interno*. ECOE EDICIONES. *pro mujer inc.* (marzo de 2018). Obtenido de [servicioalclientepmp@promujer.org: https://peru.promujer.org/](https://peru.promujer.org/servicioalclientepmp@promujer.org)

republica, C. G. (2014). *Marco conceptual del control interno*. Lima.

rodrigo, E. G. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogota: ecoe ediciones.

Samuel, A. M. (2005). *control interno informe COSO*. Bogota: Eco Ediciones.

Viloria, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidad Contable Faces [en línea]*. Obtenido de [<http://oai.redalyc.org/articulo.oa?id=257011111>](http://oai.redalyc.org/articulo.oa?id=257011111) ISSN 1316-8533

IPAE, I. P. (2002). *Como Administrar los créditos y las cobranzas*.

Gitman. (2003). Principios de Administración Financiera. México: Pearson educación.

Todo Préstamos. (s.f.). Recuperado el 06 de 08 de 2016, de <http://www.todoprestamos.com/prestamos/credito/>

Rodríguez Valencia, J. (2000). Control Interno Un Efectivo Sistema para la Empresa (Primera Edición ed.). Distrito Federal, México, México: Trillas S.A.

Rodríguez, G. A. (2008). Tesis: Control Interno eficiente en la gestión Institucional.

Anexos.

CUESTIONARIO.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger la información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado; **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS EN PRO MUJER PERU DE LA OFICINA ESPECIAL DE LA CIUDAD DE AYAVIRI - MELGAR, 2018.**

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

Datos de la Empresa:

Nombre de la entidad:.....

Dirección:.....

Años de permanencia en el mercado:.....

Cantidad de trabajadores:.....

Con referencia; AMBIENTE DE CONTROL:

1. ¿En su opinión la empresa aplica algún tipo de control ya sea interno y externo?

Si

No

No aplica

2. ¿Qué piensa usted acerca del sistema del control con el que cuenta la empresa?

Si

No

No aplica

3. ¿Cuenta la empresa con una adecuada formulación de políticas de créditos?

Si

No

No aplica

Con referencia; EVALUACION DE RIESGOS:

4. ¿Se realiza un análisis del riesgo del crédito a otorgar?

Si

No

No aplica

5. ¿Se realiza una correcta evaluación económica para otorgar créditos?

Si

No

No aplica

6. ¿La empresa cuenta con un cronograma de metas?

Si

No

No aplica

Con referencia; ACTIVIDAD DE CONTROL

7. ¿Existen actividades de control suficientes para verificar el cumplimiento de las políticas de la empresa?

Si

No

No opina

8. ¿La empresa cuenta con un determinado procedimiento de control para cada uno de sus procedimientos de crédito a ofrecer?

Si

No

No opina

9. ¿La empresa cuenta con un sistema (software) que permita registrar las operaciones?

Si

No

No opina

CON REFERENCIA, INFORMACION Y COMUNICACIÓN

10. ¿La información generada de la evaluación de créditos se envía previamente a los niveles para su aprobación?

Si

No

No opina

11. ¿El contenido de dicha información es apropiada y confiable?

Si

No

No opina

12. ¿Existe comunicación entre los departamentos?

Si

No

No opina

Con referencia; SUPERVISION Y MONITOREO.

13. ¿Se cumple con las metas programadas por la gerencia de negocios?

Si

No

No opina

14. ¿Se implementa las recomendaciones del personal de riesgos para fortalecer el control?

Si

No

No opina

15. ¿La empresa capacita y evalúa al personal periódicamente para ver si cumplen las normas y políticas de la empresa?

Si

No

No opina