



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Control interno y el área de créditos de Caja Huancayo, Los Olivos, 2018

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

**AUTOR:**

Jean Carlos Portocarrero Acosta (ORCID 0000-0002-4794-5613)

**ASESOR:**

Mgr. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi (ORCID 000-0002-0812-3473)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

LIMA – PERÚ

2019

Dedico este trabajo a mi familia que confían en mí y representan en mi vida el más grande motivo e inspiración.

Agradezco a Dios por su amor y misericordia. A mi docente asesora de Tesis y a mis compañeros del área de créditos y operaciones por brindarme el apoyo para desarrollar esta investigación.

## PÁGINA DEL JURADO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE LIMA

### DICTAMEN DE SUSTENTACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION N° 034-2019-1 UCV- LIMA NORTE

El Presidente y los miembros del Jurado Evaluador de Tesis designado con **RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0089/EP/ADMINISTRACION/UCV LIMA NORTE** de la Escuela de Administración, dictaminan:

#### PRIMERO.

Aprobar por sobresaliente (Pasará a publicación)	: 18 - 20 puntos	( )
Aprobar por unanimidad	: 14 - 17 puntos	(+)
Aprobar por mayoría	: 11 - 13 puntos	( )
Desaprobar	: 0 - 10 puntos	( )

La Tesis denominada " **CONTROL INTERNO Y EL ÁREA DE CRÉDITOS DE CAJA HUANCAYO, LOS OLIVOS, 2018** " presentado por el (la) estudiante **PORTOCARRERO ACOSTA JUAN CARLOS.**

SEGUNDO. Que la calificación obtenida en la sustentación de la Tesis por el (la) estudiante es como corresponde:

Apellidos y Nombres	Calificación en números	Calificación en letras
<b>PORTOCARRERO ACOSTA JEAN CARLOS</b>	<b>15</b>	<b>Quince</b>

Los Olivos, 12 de julio del 2019

Presidente(a): **MAG. GENARO EDWIN SANDOVAL NIZAMA**  
Nombre Completo

Secretario(a): **MAG. LUZMILA GABRIELA MAURTUA GURMENDI**

Nombre Completo

Vocal: **MAG. BENITO ARMANDO LARROCHE CUETO**  
Nombre Completo

Firma  
Firma  
Firma

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Jean Carlos Portocarrero Acosta con DNI N° 44374510, en la senda de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que los documentos que se adjuntan son fidedignos.

Asimismo, indico bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN** son auténticos y veraces. En el caso que hubiera falta, omisión o falsedad asumo los correspondientes procesos investigativos y sanciones de acuerdo a las normas internas de la Universidad.

En concordancia, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, con las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 08 de Junio del 2019.

---

Portocarrero Acosta Jean Carlos  
D.N.I. 44374510

## INDICE

RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	9
2.1. Tipo y diseño de investigación	9
2.2. Población, muestra y muestreo	9
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	10
2.4. Procedimiento	11
2.5. Método de análisis de datos	13
2.6. Aspectos éticos	13
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	34

## Índice de Tablas

<i>Tabla 1. Escala de calificación – Control interno</i>	10
<i>Tabla 2. Escala de calificación – área de créditos</i>	11
<i>Tabla 3 Viabilidad</i>	12
<i>Tabla 4. Confiabilidad de variable Control interno</i>	12
<i>Tabla 5. Confiabilidad de la variable área de créditos</i>	13
<i>Tabla 6. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis General</i>	14
<i>Tabla 7. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis específica, dimensión 01</i>	15
<i>Tabla 8. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis específica, dimensión 02</i>	16
<i>Tabla 9. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis específica, dimensión 3</i>	17
<i>Tabla 10. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis específica, dimensión 4</i>	18
<i>Tabla 11. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis específica, dimensión 5</i>	19
<i>Tabla 12. Resultado de la variable</i>	19
<i>Tabla 13. Resultado de la Variable.</i>	20
<i>Tabla 14 Resultado de la Dimensión Ambiente de control</i>	22
<i>Tabla 15. Resultado de la Dimensión Valoración de riesgo</i>	23
<i>Tabla 16. Resultado de la Dimensión Actividades de control</i>	24
<i>Tabla 17. Resultado de la dimensión Comunicación</i>	25
<i>Tabla 18. Resultado de la dimensión Seguimiento</i>	26
<i>Tabla 19. Frecuencia de la pregunta 1 variable Control interno</i>	42
<i>Tabla 20. Frecuencia de la pregunta 2 variable Control interno</i>	43
<i>Tabla 21. Frecuencia de la pregunta 3 variable Control interno</i>	44
<i>Tabla 22. Frecuencia de la pregunta 4 variable Control interno</i>	45
<i>Tabla 23. Frecuencia de la pregunta 5 variable Control interno</i>	46
<i>Tabla 24. Frecuencia de la pregunta 6 variable Control interno</i>	47
<i>Tabla 25. Frecuencia de la pregunta 7 variable Control interno</i>	48
<i>Tabla 26. Frecuencia de la pregunta 8 variable Control interno</i>	49
<i>Tabla 27. Frecuencia de la pregunta 9 variable Control interno</i>	50
<i>Tabla 28. Frecuencia de la pregunta 10 variable Control interno</i>	51
<i>Tabla 29. Frecuencia de la pregunta 11 variable Control interno</i>	52
<i>Tabla 30. Frecuencia de la pregunta 12 variable Control interno</i>	53
<i>Tabla 31. Frecuencia de la pregunta 1 variable Área de créditos</i>	54
<i>Tabla 32. Frecuencia de la pregunta 2 variable Área de créditos</i>	55
<i>Tabla 33. Frecuencia de la pregunta 3 variable Área de créditos</i>	56
<i>Tabla 34. Frecuencia de la pregunta 4 variable Área de créditos</i>	57
<i>Tabla 35. Frecuencia de la pregunta 5 variable Área de créditos</i>	58
<i>Tabla 36. Frecuencia de la pregunta 6 variable Área de créditos</i>	59
<i>Tabla 37. Frecuencia de la pregunta 7 variable Área de créditos</i>	60
<i>Tabla 38. Frecuencia de la pregunta 8 variable Área de créditos</i>	61
<i>Tabla 39. Frecuencia de la pregunta 9 variable Área de créditos</i>	62

## Índice de imágenes

<i>Imagen 1. Resultado de la variable Control Interno</i>	20
<i>Imagen 2. Resultado de la variable Área de créditos</i>	21
<i>Imagen 3. Ambiente de control</i>	22
<i>Imagen 4. Resultado Dimensión Valoración de riesgo</i>	23
<i>Imagen 5. Actividades de control</i>	24
<i>Imagen 6. Resultado de la dimensión Comunicación</i>	25
<i>Imagen 7. Resultado de la dimensión Seguimiento</i>	27
<i>Imagen 8. Representación de la pregunta 1 variable Control interno</i>	42
<i>Imagen 9. Representación de la pregunta 2 variable Control interno</i>	43
<i>Imagen 10. Representación de la pregunta 3 variable Control interno</i>	44
<i>Imagen 11. Representación de la pregunta 4 variable Control interno</i>	45
<i>Imagen 12. Representación de la pregunta 5 variable Control interno</i>	46
<i>Imagen 13. Representación de la pregunta 6 variable Control interno</i>	47
<i>Imagen 14. Representación de la pregunta 7 variable Control interno</i>	48
<i>Imagen 15. Representación de la pregunta 8 variable Control interno</i>	49
<i>Imagen 16. Representación de la pregunta 9 variable Control interno</i>	50
<i>Imagen 17. Representación de la pregunta 10 variable Control interno</i>	51
<i>Imagen 18. Representación de la pregunta 11 variable Control interno</i>	52
<i>Imagen 19. Representación de la pregunta 12 variable Control interno</i>	53
<i>Imagen 20. Representación de la pregunta 1 variable Área de créditos</i>	54
<i>Imagen 21. Representación de la pregunta 2 variable Área de créditos</i>	55
<i>Imagen 22. Representación de la pregunta 3 variable Área de créditos</i>	56
<i>Imagen 23. Representación de la pregunta 4 variable Área de créditos</i>	57
<i>Imagen 24. Representación de la pregunta 5 variable Área de créditos</i>	58
<i>Imagen 25. Representación de la pregunta 6 variable Área de créditos</i>	59
<i>Imagen 26. Representación de la pregunta 7 variable Área de créditos</i>	60
<i>Imagen 27. Representación de la pregunta 9 variable Área de créditos</i>	61
<i>Imagen 28. Representación de la pregunta 9 variable Área de créditos</i>	62



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación es el estudio del control interno y el área de créditos de Caja Huancayo Los Olivos, 2018, tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre el control interno y el área de créditos en dicha empresa. Para el control interno se tomó como referencia la teoría del autor Estupiñan, R. (2014) y sus dimensiones son: ambiente de control, valoración de riesgo, actividades de control, comunicación y seguimiento; así también, el área de créditos la referencia es por los autores Morales J y Morales A. (2014), con sus componentes: investigación, análisis y aceptación.

El trabajo de investigación es de tipo descriptiva no experimental de tipo transversal correlacional – causal, contando con una población de 36 empleados que laboran en los Olivos, la muestra es censal por que la cantidad de la muestra será igual que la población, siendo la elección del muestreo no probabilístico. La recolección de información se hizo a través del instrumento cuestionario, formulado con 21 preguntas de tipo cerrado en escala de Likert, validado por juicio de expertos.

Palabras clave: control interno, créditos, financiera

## ABSTRACT

The present research work is the study of internal control and the credit area of Caja Huancayo Los Olivos, 2018, aimed to determine the relationship between internal control and the credit area in that company. For internal control, the theory of the author Estupiñan, R. (2014) was taken as a reference and its dimensions are: control environment, risk assessment, control activities, communication and monitoring; likewise, the credit area reference is by the authors Morales J and Morales A. (2014), with its components: research, analysis and acceptance.

The research work is a non - experimental descriptive type of cross - correlational - causal type, counting with a population of 36 employees that work in Olivos, the sample is censal because the amount of the sample will be equal to the population, being the choice of non-probabilistic sampling. The collection of information was done through the questionnaire instrument, formulated with 21 closed-type questions on a Likert scale, validated by expert judgment.

Keywords: internal control, credits, financial

## I. INTRODUCCIÓN

Entre las compañías que incrementaron su nivel de ventas en el 2018, Caja Huancayo logró un impacto mayor respecto a lo logrado en periodos anteriores. Es importante mencionar que los resultados obtenidos siguen a metas, como la ejecución del plan de crecimiento en todo el territorio peruano, razón por la cual, Caja Huancayo está presente en las 25 regiones del país con más de 160 oficinas, generando la inserción financiera en los sectores donde la banca tradicional no atiende.

Los directivos de la entidad líder del sistema micro financiero del Perú, en la reunión con los medios de prensa realizada en la ciudad de Huancayo, Explicaron que las campañas están orientadas a los comerciantes que necesitan aumentar su capital de trabajo, consolidar sus deudas con compra de créditos, también para adquirir vehículos, maquinarias o equipos para mejorar sus negocios, todo lo mencionado a tasas preferenciales. Precizando que pueden obtener los créditos personas dependientes e independientes. Del mismo modo, que se otorgarán créditos inmediatos por montos de 1,000 hasta 10,000 soles con aprobación automática del Asesor de negocios siempre que cumpla las condiciones de las campañas vigentes.

Debido a la implementación del plan de expansión actual que posee Caja Huancayo, para cada agencia debe convocar buscando el perfil profesional idóneo para las vacantes, el cual la mayoría son asesores de negocios con experiencia en otras instituciones financieras, que gozan de un análisis de evaluación distinto que toma su espacio en adecuarse al conjunto de técnicas de la Caja Huancayo; en el cumplimiento de las metas tiene una afectación, debido a que la mayoría esperan los últimos días para desembolsar montos elevados para completar su objetivo mensual. Esto genera que no se lleve un buen análisis en la evaluación en el área de créditos, por la premura de desembolsar los créditos, en muchos casos perdiendo la objetividad. Acarreando que en lo sucesivo el índice de mora se incremente y se vulnere las políticas y procedimientos internos.

León (2018) concluye que al no contar con observaciones, conlleva, a que dentro de la empresa puedan existir comportamientos erróneos por parte de quienes laboran en la misma, además de no saber con exactitud cuál son los niveles jerárquicos, ni las actividades que ejercen cada empleado/a y que cada departamento no conozca sus objetivos, Sanchez (2016)

entre sus principales conclusiones está la falta de revisión, inducción y socialización de los instructivos hace que los empleados de las oficinas de créditos prebendarios realicen sus actividades de acuerdo a la rutina de años de trabajo que tienen en la institución.

Lopez (2016) una de sus conclusiones indica que la información recopilada en las encuestas cree que la ejecución del control interno eficientemente para las áreas de créditos y cobranzas advierte el retraso en los pagos de los préstamos que confiere la financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho.

Ruiz (2018) en su trabajo de investigación formula entre sus principales conclusiones que para conservar un excelente control administrativo la implementación del control interno favorece, utilizando reglas y políticas de crédito para las entidades financieras, se está aplicando el control interno e influye de manera favorable en sus entidades.

Casco (2018) Una de sus conclusiones son la Caja Arequipa, tiene técnicas de identificación y evaluación de riesgos crediticios, mediante el control interno realiza la supervisión y monitoreo de dichos riesgos considerando factores como calidad de cartera, capacidad y voluntad de pago de los deudores el cual permite finalmente la toma de decisiones oportunas y adecuadas.

Sanchez y Vilcherrez (2018) en su investigación concluye que en el área de abastecimiento existen serias deficiencias, en cada uno de sus 5 componentes y 34 normas de control interno, entre las cuales se destaca: hay deficiencias en la comunicación de la información en área en todos los sentidos.

Control interno: Estupiñan (2014) puntualiza como: “los procedimientos, estructuras y políticas planteadas para facilitar seguridad en que las actividades comerciales logren superar sus objetivos y también los sucesos no deseados serán prevenidos, detectados y corregidos”. (p. 1).

Gamboa, Puente y Vera (2016), menciona: “Sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos, mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad” (p. 492).

En base a las definiciones se puede concluir que el control interno es una herramienta para que en cada entidad, la dirección obtenga total seguridad para el cumplimiento de sus objetivos institucionales mediante sus políticas y procedimientos aprobados.

Camacho, Gil y Paredes (2017) puntualiza:

El control interno es la premisa mayor en cualquier control relacionado con operaciones financieras o administrativas de una autoridad, que también incorpora el plan de asociación de técnicas y percepciones coordinadas con la única razón que es asegurar las ventajas que la empresa posee (p. 2).

Gamboa et al. (2016) menciona:

Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento, está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control (p. 490).

Ambiente de control: Estupiñan (2014) define: “Elemento que proporciona disciplina y estructura, se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización” (p. 4).

Camacho et al. (2017) señala: “El núcleo de un negocio es su personal y el entorno en el que trabaja. Los empleados son el motor que impulsa la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo”. (p. 4).

Valoración de riesgos: Estupiñan (2014) puntualiza: “es el reconocimiento y estudio de los riesgos que se relacionan con el logro de los objetivos; la administración debe cuantificar su magnitud, proyectar su probabilidad y sus posibles consecuencias”. (p. 6).

Camacho et al. (2017) señala:

La compañía debe conocer y confrontar los riesgos. Fijando objetivos, los cuales deben integrarse en las actividades de ventas, producción, comercialización, finanzas, de esta manera la organización marche regulada. Asimismo tiene que instaurar componentes para prevenir y reducir los riesgos. (p. 4).

Actividades de control: Estupiñan (2014) define: “ocurren para toda la asociación, a todos las jerarquías y en todas las responsabilidades. Integrando categorías de tareas distintas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de funciones” (p. 7).

Comunicación: Estupiñan (2014) define: “la comunicación pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada en forma y estructuras de tiempo que faciliten a la gente cumplir sus responsabilidades” (p. 8).

Seguimiento: Estupiñan (2014) señala: “los controles internos deben ser monitoreados constantemente para asegurarse que el proceso se encuentre operando como se planeó y comprobar que son efectivos ante los cambios de las situaciones que les dieron origen” (p. 8).

Área de créditos: Morales y Morales (2014) puntualizan: “ el área de créditos libremente del tamaño, sector y volumen de facturación de la empresa, debe existir en las empresas” (p. 90).

Por otra parte, también se tiene la definición de Vela y Caro (2015), la cual dice

El crédito, entendido como un proceso, se trata en que una persona natural o jurídica confiera un financiamiento a otra persona natural o jurídica, a cambio de que esta última, en un plazo posterior devuelva el financiamiento recibido conjuntamente con una retribución conocida como tasa de interés compensatoria. (p. 15).

Robles (2012) define: “las empresas otorgan los créditos establecidos en función al mercado económico donde se desenvuelven los procedimientos de venta”. (p. 117).

De acuerdo a las definiciones citadas, se concluye que la decisión de otorgar o negar un crédito depende del resultado del solicitante hecha en la investigación por el área de créditos.

Investigación: Morales y Morales (2014) señalan: “la concesión de crédito a nuevos clientes y a clientes ya establecidos, requieren conocer de la capacidad financiera del cliente para conntaer endeudamiento. Tambien se producirá una investigación sobre los referencias financieras del cliente”. (p. 100).

#### Analisis

Morales y Morales (2014) puntualiza: “estudio de los datos que permitirán decidir si se otorga o niega la solicitud de crédito, lo que se analiza son los habitos de pago del cliente y de su capacidad para atender sus compromisos” (p. 101).

Aceptación: Morales y Morales (2014) definen: “al terminar la investigación y analisis del perfirl del cliente, se calcula un límite de crédito en función de su capacidad de pago”. (p. 101).

#### Capacidad de pago

Según Vela y Caro (2015) “considera los aspectos objetivos en la apreciación crediticia, se establece mediante diversas herramientas de gestión, primordialmente el diseño y análisis del flujo de caja del interesado de crédito (p.43).

## Formulación del Problema

### Problema General

¿Cómo se relaciona el control interno y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018?

### Problemas específicos

¿Cómo se relaciona el ambiente de control y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018?

¿Cómo se relaciona la valoración de riesgos y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018?

¿Cómo relaciona las actividades de control y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018?

¿Cómo se relaciona la comunicación y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018?

¿Cómo se relaciona el seguimiento y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018?

Justificación Teórica: Bernal (2010) afirma que “el estudio tiene la intención de implantar sobre el conocimiento que existe una reflexión y también un debate, asimismo, se puede comparar una teoría y comprobar resultados”. (p.106).

Asimismo, el actual trabajo, muestra temas relacionados, eligiendo autores principales para cada variable, al final cada uno de estas ilustraciones nos permite ahondar las percepciones de los temas de disertación, con referencia al control interno en el área de créditos.

Justificación Práctica: Bernal (2010) afirma que “es cuando para resolver un problema su desarrollo ayuda o, por consiguiente, las estrategias propuestas contribuyen a resolverlo cuando se aplican”. (p.106).

Justificación Económica: Carrasco (2015) asegura que “son los beneficios y ganancias que adquiere para la población, siendo fundamental efectuar técnicas de mejora”. (p.120).



Tomando las consideraciones y emplearlo, la entidad convendrá costear la implementación de las instrucciones. La inversión será comprobada, cuando los logros obtengan resultados satisfechos al contar con funcionarios que se alinean a las normas y procedimientos con un alto nivel de profesionalismo a fin de minimizar los riesgos que afecten al área de créditos respecto a los créditos otorgados logrando tener un mejor control interno.

Metodología: Bernal (2010) menciona “al realizar un proyecto, este plantea para crear un juicio confiable una estrategia nueva”. (p. 107).

La problemática del estudio se valida, calculando en una y otra variable con preguntas cerradas y acopiar la indagación necesaria, el cual fue empleada a una muestra de 36 empleados.

## Hipótesis

### Hipótesis General

- Existe relación entre el control interno y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018

### Hipótesis Específicos

- Existe relación entre el ambiente de control y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.
- Existe relación entre la valoración de riesgos y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.
- Existe relación entre las actividades de control y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.
- Existe relación entre la comunicación y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.
- Existe relación entre el seguimiento y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.

## Objetivos

### Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre el control interno y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.

### Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre el ambiente de control y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.
- Determinar la relación que existe entre la valoración de riesgos y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.
- Determinar la relación que existe entre las actividades de control y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.
- Determinar la relación que existe entre la comunicación y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.
- Determinar la relación que existe entre el seguimiento y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### Investigación descriptiva

El trabajo de investigación concierne la exploración descriptiva según las afirmaciones de Hernández, Fernández y Baptista (2010) “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”. (p. 80).

Asimismo para el trabajo solo se evidencia la conducta de las variables sin realizar cambios se considera no experimental y transversal debido a que se gestionará en un momento fijo entre dos o más variables la relación que exista.

#### Investigación Cuantitativa

Hernández et al. (2014) enfatiza que: “emplea la recopilación de datos para tratar suposiciones con cimiento en la aproximación numeraria y el estudio del recuento, con el propósito de implantar modelos de conducta y experimentar teorías”. (p. 04).

El trabajo posee una perspectiva cuantitativa, siendo probatorio al tener una serie de procesos, además se operó la recaudación de datos para examinar hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula por medio del análisis de datos estadísticos como el SPSS.

### 2.2. Población, muestra y muestreo

#### Población

Hernández et al. (2014) destaca que “es la suma de todos los temas que se ajustan con una secuencia de especificaciones” (p. 174).

La población que alcanza aplica a 36 colaboradores integrantes del distrito Los Olivos.

## Muestra

Bernal (2010) especifica “como porción de la población seleccionada, donde alcanza toda la indicación para el tratamiento del estudio y donde se desarrollaran el cálculo y el análisis”. (p. 161).

El trabajo emplea la muestra equivalente a la población por un número limitado de integrantes en los olivos.

## Muestreo

Se empleó de naturaleza censal, en base a que todos los integrantes de la población son iguales a 36 empleados.

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Se utilizó fuentes de primera mano y se recogió la información mediante la encuesta. Asimismo, Hernández et al. (2014) puntualiza que “radica en un acumulado de ítems expuestos en forma de aseveraciones y se demanda la reacción de los partícipes optando entre tres a más categorías que se suministra como elección de contestación”. (p.238).

## Instrumento

Para evidenciar la reciprocidad el cuestionario con preguntas cerradas fue de utilidad para poder cuantificarlas.

*Tabla 1. Escala de calificación – Control interno*

Ítem	Valor	Leyenda
1	1	Nunca
2	2	Casi nunca
3	3	A veces

4	4	Casi siempre
5	5	Siempre

---

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 2. Escala de calificación – área de créditos*

Ítem	Valor	Leyenda
1	1	Nunca
2	2	Casi nunca
3	3	A veces
4	4	Casi siempre
5	5	Siempre

---

Fuente: Elaboración propia

Se utilizó una encuesta conformada por 12 y 09 ítems respectivamente, brindando 05 opciones de respuestas en cada una de las variables.

#### 2.4. Procedimiento

##### Validez

Hernández et al. (2014) puntualiza “nivel en que verdaderamente un instrumento cuantifica la variable de interés, acorde con especialistas en la propuesta”. (p. 204). Entonces, la validez solo existirá si se logra calcular temas de juicio con imparcialidad, precisión y legitimidad. Siempre y cuando se someta a un juicio de expertos. El instrumento ha sido admitido por 02 expertos pedagógicos de la universidad Cesar Vallejo, decretando que existe suficiencia y que son aplicables.

*Tabla 3 Viabilidad*

N°	Experto -Docente	Valoración de aplicación
1	Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela	Aplicable
2	Luna Bellido, Alberto Pablo	Aplicable
3	Trujillo Hinojosa, Cesar	Aplicable
4	Villarreal Magan Pelagia Cecilia	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

#### Confiabilidad

Para el presente trabajo, se determinó el grado de homogeneidad utilizando la confiabilidad de consistencia interna para los agregados por medio de una escala, siendo el instrumento confiable.

#### Resultado de prueba de confiabilidad

*Tabla 4. Confiabilidad de variable Control interno*

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	36	100,0

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	12

Fuente: Alfa de Cronbach

Para comprobar la confianza el alfa de Cronbach. Ejecutado a 36 personales con 12 preguntas, logrando un 0,883 y demostrando ser confiable.

*Tabla 5. Confiabilidad de la variable área de créditos*

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	36	100,0

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,820	9

Fuente: Alfa de Cronbach

Para demostrar que la variable área de créditos es confiable, se empleó el alfa de cronbach. Realizado también a 36 colaboradores con 9 preguntas, consiguiendo 0,820 y asegurando que la escala aplicada es fidedigna.

## 2.5. Método de análisis de datos

Hernández et al. (2014) precisa que: “Para el estudio cuantitativo de los datos se puede efectuar por computador. Esto porque poco menos lo realiza de manualmente en específico si hay una gran cantidad de datos”. (p. 272).

## 2.6. Aspectos éticos

Se ha considerado los empleados de la zona del distrito de los Olivos que es de donde se realiza la encuesta, y se obtiene los resultados expresadas en el instrumento. Conjuntamente, solo se trata el diagnostico concerniente a dos variables, se asume la responsabilidad de comunicar los efectos logrados.

### III. RESULTADOS

Contrastación y correlación de hipótesis

H0: No existe relación entre el control interno y el área de créditos de Caja Huancayo los Olivos, 2018.

H1: Existe relación entre el control interno y el área de créditos de Caja Huancayo los Olivos, 2018.

*Tabla 6. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis General*

			Control Interno	Area de Créditos
Rho de Spearman	Control Interno	Coefficiente de correlación	1,000	,739**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Area de Créditos	Coefficiente de correlación	,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

Fuente: Reporte SPSS

Elaboración: propia del investigador

El valor obtenido es de 0.739 con un grado de significancia menor a 5%, razón por la cual acepta la hipótesis alternativa, entonces, se advierte relación entre los temas a tratar.



Hipótesis específica 1:

H0: No existe relación entre el Ambiente de control y el área de créditos de Caja Huancayo los Olivos, 2018.

H1: Existe relación entre el Ambiente de control y el área de créditos de Caja Huancayo los Olivos, 2018.

*Tabla 7. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis específica, dimensión 01*

			Ambiente de control	Area de Créditos
Rho de Spearman	Ambiente de control	Coeficiente de correlación	1,000	,560**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Area de Créditos	Coeficiente de correlación	,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

Fuente: Reporte SPSS

Elaboración: propia del investigador

El valor obtenido es de 0.560, el cual es un valor positiva moderada, con un grado de significancia menor a 5%, entonces la hipótesis alternativa es viable.

Hipótesis específica 2:

H0: No existe relación entre la valoración de riesgos y el área de créditos de Caja Huancayo los Olivos, 2018.

H1: Existe relación entre la valoración de riesgos y el área de créditos de Caja Huancayo los Olivos, 2018.

*Tabla 8. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis específica, dimensión 02*

			Valoración de riesgo	Area de Créditos
Rho de Spearman	Valoración de riesgo	Coeficiente de correlación	1,000	,525**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	36	36
	Area de Créditos	Coeficiente de correlación	,525**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	36	36

Fuente: Reporte SPSS

Elaboración: propia del investigador

El valor obtenido es de 0.525, el cual se encuentra en una correspondencia positiva moderada, con un grado de significancia menor a 5%, de esta manera, la hipótesis nula es pasible de rechazo.

Hipótesis específica 3:

H0: No existe relación entre las actividades de control y el área de créditos de Caja Huancayo los Olivos, 2018.

H1: Existe relación entre las actividades de control y el área de créditos de Caja Huancayo los Olivos, 2018.

*Tabla 9. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis específica, dimensión 3*

			Actividades de control	Area de Créditos
Rho de Spearman	Actividades de control	Coefficiente de correlación	1,000	,575**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Area de Créditos	Coefficiente de correlación	,575**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

Fuente: Reporte SPSS

Elaboración: propia del investigador

El valor obtenido es de 0.575, el cual se encuentra en una similitud positiva moderada, con un grado de significancia menor a 5%, de este modo, es aceptada la hipótesis afirmativa.

Hipótesis específica 4:

H0: No existe relación entre la comunicación y el área de créditos de Caja Huancayo los Olivos, 2018.

H1: Existe relación entre la comunicación y el área de créditos de Caja Huancayo los Olivos, 2018.

*Tabla 10. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis específica, dimensión 4*

			Comunicación	Area de Créditos
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,474**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	36	36
	Area de Créditos	Coefficiente de correlación	,474**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	36	36

Fuente: Reporte SPSS

Elaboración: propia del investigador

El valor obtenido es de 0.474, el cual se encuentra en una correspondencia positiva moderada, con un grado de significancia menor a 5%, entonces se admite la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 5:

H0: No existe relación entre el seguimiento y el área de créditos de Caja Huancayo los Olivos, 2018.

H1: Existe relación entre el seguimiento y el área de créditos de Caja Huancayo los Olivos, 2018.

*Tabla 11. Correlación Rho de Spearman, Hipótesis específica, dimensión 5*

			Seguimiento	Area de Créditos
Rho de Spearman	Seguimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Area de Créditos	Coeficiente de correlación	,765**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

Fuente: Reporte SPSS

Elaboración: propia del investigador

El valor obtenido es de 0.765, que se encuentra con un grado de significancia menor a 5%, entonces existe relación entre el seguimiento y el área de créditos.

Análisis de resultados

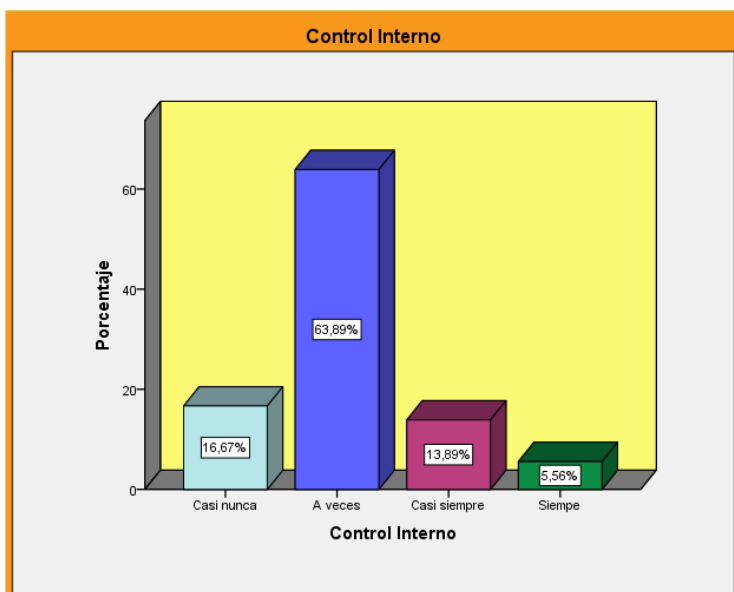
*Tabla 12. Resultado de la variable*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	16,7	16,7	16,7
	A veces	23	63,9	63,9	80,6
	Casi siempre	5	13,9	13,9	94,4
	Siempre	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

*Imagen 1. Resultado de la variable Control Interno*



Fuente: Tabla N° 12

Elaboración: Propia del Investigador

#### Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada para el control interno, el 63.89% de los trabajadores se ubican en la opción a veces, mientras un 16.67%, 13.89% y 5.56% se ubican en Casi nunca, casi siempre y siempre respectivamente.

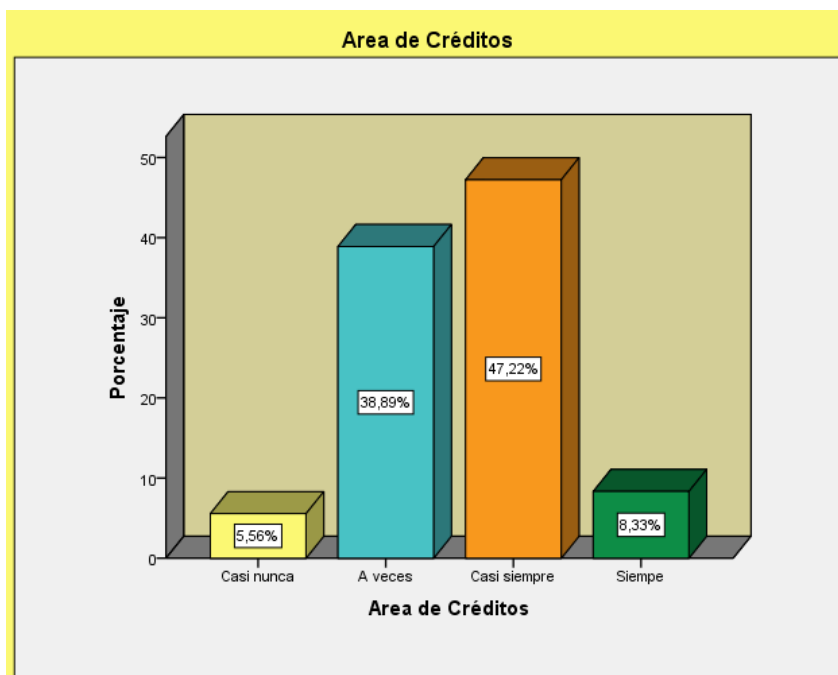
Esto permite comprender que a veces los trabajadores aplican y conocen sobre el control interno.

*Tabla 13. Resultado de la Variable.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi nunca	2	5,6	5,6	5,6
A veces	14	38,9	38,9	44,4
Casi siempre	17	47,2	47,2	91,7
Siempre	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019  
Elaboración: Propia del investigador

*Imagen 2. Resultado de la variable Área de créditos*



Fuente: Tabla N° 13  
Elaboración: Propia del Investigador

#### Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada para el área de créditos, el 47.22% de los trabajadores se ubican en la opción casi siempre, un 38.89% se ubica en a veces, mientras que el 8.33% y 5.556% se ubican en siempre y casi nunca respectivamente.

Esto permite comprender que casi siempre el área de créditos realiza una evaluación de los créditos aplicando un análisis que permita determinar la aceptación o rechazo de la solicitud de crédito.

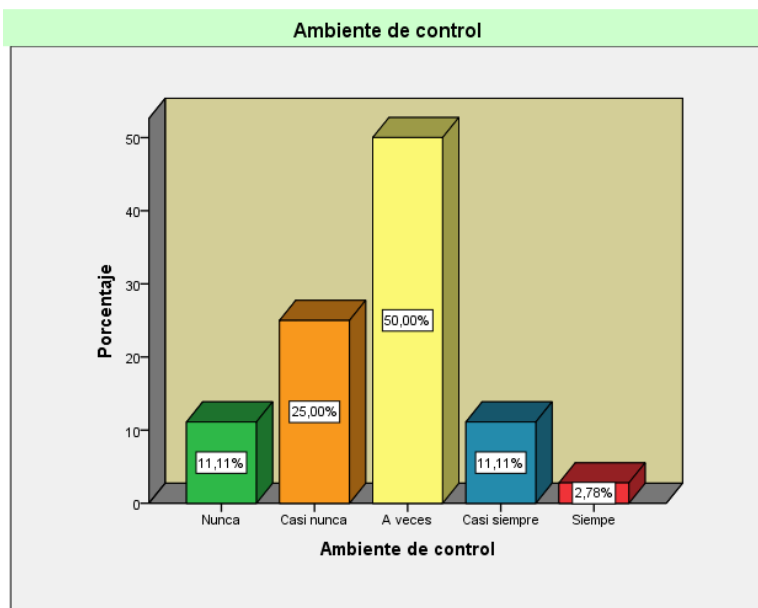
Tabla 14 Resultado de la Dimensión Ambiente de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	11,1	11,1	11,1
	Casi nunca	9	25,0	25,0	36,1
	A veces	18	50,0	50,0	86,1
	Casi siempre	4	11,1	11,1	97,2
	Siempre	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 3. Ambiente de control



Fuente: Tabla N° 14

Elaboración: Propia del Investigador

#### Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada para la dimensión ambiente de control, el 50% de los trabajadores se ubican en la opción a veces, un 25% se ubica en casi nunca, mientras que el 11.11%, 11.11% y 2.78% se ubican en nunca, casi siempre y siempre respectivamente.



Esto permite comprender que a veces se aplica para el área de créditos

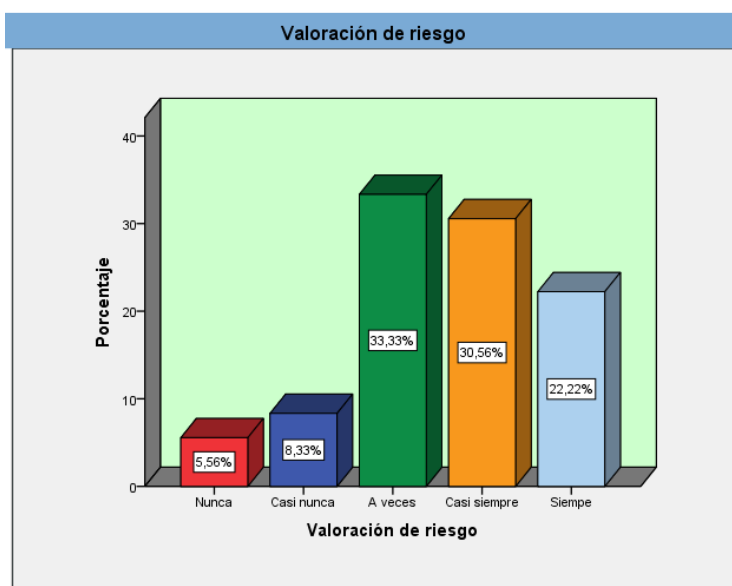
*Tabla 15. Resultado de la Dimensión Valoración de riesgo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	5,6	5,6	5,6
Casi nunca	3	8,3	8,3	13,9
A veces	12	33,3	33,3	47,2
Casi siempre	11	30,6	30,6	77,8
Siempre	8	22,2	22,2	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

*Imagen 4. Resultado Dimensión Valoración de riesgo*



Fuente: Tabla N° 15

Elaboración: Propia del Investigador

## Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada para la dimensión valoración de riesgo, el 33.33% de los trabajadores se ubican en la opción a veces, un 30.56% se ubica en casi siempre, 22.22% en siempre, mientras que el 8.33% y 5.56% se ubican en casi nunca y nunca respectivamente.

Esto permite comprender que la mayoría de veces se aplica la valoración de riesgo para el área de créditos.

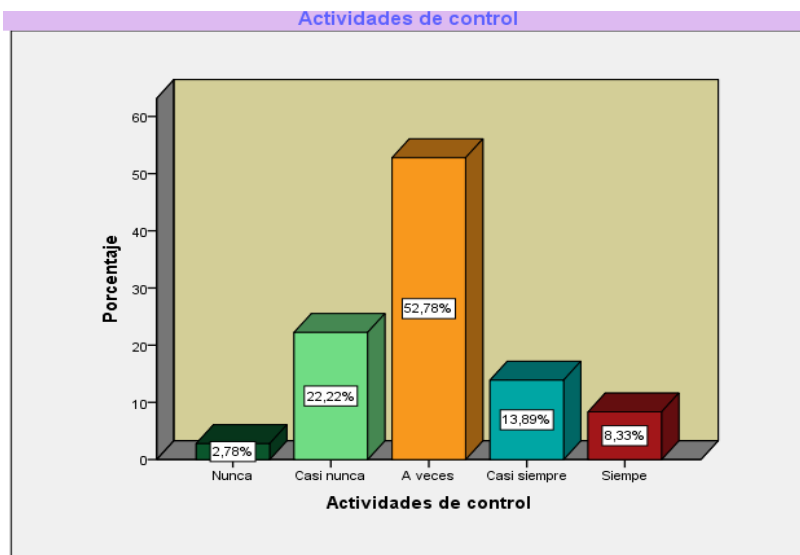
*Tabla 16. Resultado de la Dimensión Actividades de control*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	2,8	2,8	2,8
Casi nunca	8	22,2	22,2	25,0
A veces	19	52,8	52,8	77,8
Casi siempre	5	13,9	13,9	91,7
Siempre	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

*Imagen 5. Actividades de control*



Fuente: Tabla N° 16

Elaboración: Propia del Investigador

## Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada para la dimensión actividades de control, el 52.78% de los trabajadores se ubican en la opción a veces, un 22.22% se ubica en casi nunca, mientras que el 13.89%, 8.33% y 2.78% se ubican en casi siempre, Siempre y nunca respectivamente, esto permite comprender que a veces se aplica las acciones de revisión para el área de créditos.

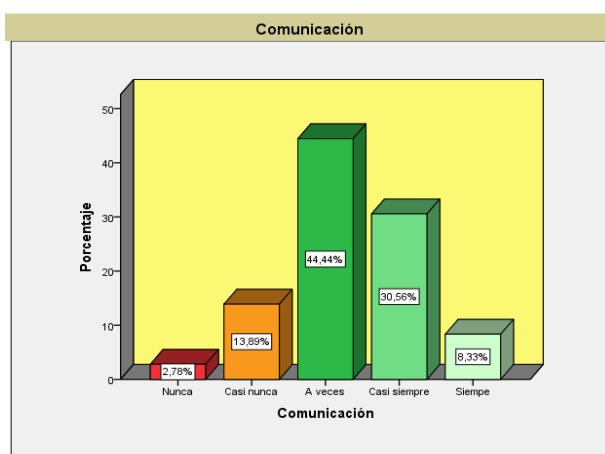
*Tabla 17. Resultado de la dimensión Comunicación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	2,8	2,8	2,8
Casi nunca	5	13,9	13,9	16,7
A veces	16	44,4	44,4	61,1
Casi siempre	11	30,6	30,6	91,7
Siempe	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

*Imagen 6. Resultado de la dimensión Comunicación*



Fuente: Tabla N° 17

Elaboración: Propia del Investigador

## Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada para la dimensión comunicación, el 44.44% de los trabajadores se ubican en la opción a veces, un 30.56% se ubica en casi siempre, mientras que el 13.89%, 8.33% y 2.78% se ubican en casi nunca, Siempre y nunca respectivamente.

Esto permite comprender que a veces y casi siempre la comunicación es efectiva para el área de créditos.

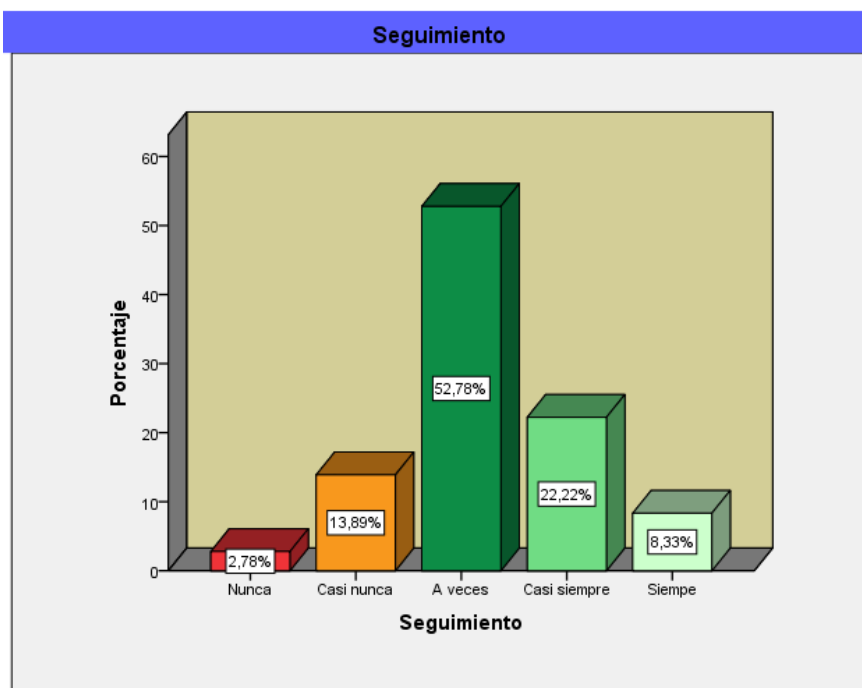
*Tabla 18. Resultado de la dimensión Seguimiento*

		<b>Seguimiento</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi nunca	5	13,9	13,9	16,7
	A veces	19	52,8	52,8	69,4
	Casi siempre	8	22,2	22,2	91,7
	Siempre	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 7. Resultado de la dimensión Seguimiento



Fuente: Tabla N° 18

Elaboración: Propia del Investigador

#### Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada para la dimensión Seguimiento, el 52.78% de los trabajadores se ubican en la opción a veces, un 22.22% se ubica en casi siempre, mientras que el 13.89%, 8.33% y 2.78% se ubican en casi nunca, Siempre y nunca respectivamente.

Esto permite comprender que a veces y casi siempre se realiza el seguimiento para el área de créditos.

#### IV. DISCUSIÓN

Para el objetivo general, se realizó el análisis mediante Rho de Spearman con una correlación positiva alta de 0.739 con un p-valor = 0.000. De manera que, a mejor control interno, se mejora también el área de créditos. Este resultado concuerda con las conclusiones de Ruiz (2018) quien concluye que la aplicación del control interno ha ayudado a conservar un buen control administrativo, aplicando normas y políticas de crédito para las entidades financieras, se está aplicando el control interno e influye de manera favorable en sus entidades.

El primer objetivo específico a través del coeficiente presenta un factor de reciprocidad positiva moderada de 0.560 y un nivel de significancia menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), por lo tanto, que a mejor ambiente de control, se mejora también el área de créditos; en la tabla 14 y en la imagen 3 se evidencia la opinión de los empleados respecto al comité de auditoría y estructura organizacional el cual demuestra que a veces se aplica el ambiente de control para el área de créditos. El resultado tiene relación con el de León (2018) quien concluye que al no contar con observaciones, conlleva, a que dentro de la empresa puedan existir comportamientos erróneos por parte de quienes laboran en la misma, además de no saber con exactitud cuál son los niveles jerárquicos, ni las actividades que ejercen cada empleado/a y que cada departamento no conozca sus objetivos.

El segundo objetivo específico se evidencia un grado de significancia inferior a 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ) y un factor de correspondencia de 0.525, asimismo, en la tabla 15 y la imagen 4 permite comprender que la mayoría de veces se aplica la valoración de riesgo para el área de créditos el cual a mejor control en la apreciación de riesgos, mejorará también el área de créditos respecto a los índices de morosidad. Además tiene relación con Lope (2016) donde hace mención que los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho.

El tercer objetivo específico, en la tabla 16 y la imagen 5 permite comprender que a veces se aplica las actividades de control de prevenir, detectar y corregir acciones tomadas en el área de créditos. Para el área de créditos por lo tanto, el resultado tiene relación con Sanchez (2016) quien concluye que la carencia de revisión, capacitación y socialización de los instructivos hace que los funcionarios de las oficinas de préstamos prendarios realicen sus actividades de acuerdo a la costumbre de años de trabajo que tienen en la institución.

El cuarto objetivo específico en la tabla 17 y en la imagen 6 permite comprender que a veces y casi siempre la comunicación es efectiva para el área de créditos, en desacuerdo con dicho resultado Sanchez y Vilcherrez (2018) concluyen que en el área de abastecimiento existen serias deficiencias, en cada uno de sus 5 componentes y 34 normas de control interno, entre las cuales se destaca: hay deficiencias en la comunicación de la información en área en todos los sentidos.

En el quinto objetivo específico se evidencia en la tabla 18 y en la imagen 7 que a veces y casi siempre se realiza el seguimiento para el área de créditos. Por lo tanto, el resultado tiene relación con Casco (2018) en donde concluye que la Caja Arequipa, tiene técnicas de identificación y evaluación de riesgos crediticios, mediante el control interno realiza la supervisión y monitoreo de dichos riesgos tomando principios como calidad de cartera, capacidad y voluntad de pago de los deudores el cual permite decidir de manera adecuada..

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. El presente trabajo respecto al objetivo general, evidencia que la correspondencia está entre el control interno y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.
- 5.2. Para el objetivo específico 1, se demuestra relación entre el ambiente de control y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.
- 5.3. Del mismo modo, el objetivo específico 2, demuestra reciprocidad entre la valoración de riesgos y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.
- 5.4. Además el objetivo específico 3, demuestra que existe relación entre las actividades de control y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.
- 5.5. Asimismo el objetivo específico 4, demuestra que existe relación entre la comunicación y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.
- 5.6. Finalmente el objetivo específico 5, demuestra que existe relación entre el seguimiento y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.



## VI. RECOMENDACIONES

Inmediatamente de considerar el resultado obtenido del siguiente trabajo de investigación, se recomienda lo siguiente:

- 6.1. Se sugiere que la unidad de control interno realice controles con mayor frecuencia al área de créditos con el fin de simplificar y actualizar normas y procedimientos en cada evaluación de auditoría realizada.
- 6.2. Se recomienda que el entorno o ambiente de control mediante el control interno proporcione disciplina y estructura para la obtención de los objetivos.
- 6.3. Se sugiere continuar con la identificación que realizan para la evaluación o valoración de riesgos, dado que la tabla 15 y la imagen 4, tiene una perspectiva favorable.
- 6.4. Se recomienda mayor control en la actividades detectivas, preventivas y correctivas para que las respuestas al riesgo se lleven de manera proporcionada y eficaz.
- 6.5. Se sugiere que la comunicación se debe realizar en un sentido mucho más amplio, que permita al área de créditos afrontar sus responsabilidades de forma oportuna.
- 6.6. Se recomienda efectuar permanentemente seguimiento al área de créditos sin afectar sus actividades y que se lleven en el transcurso normal de sus procedimientos.

## REFERENCIAS

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Camacho Villota, W. A., Gil Espinoza, D. J., & Paredes Tobar, J. A. (2017). *Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas*. Ecuador: Observatorio de la economía latinoamericana.
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Perú: San Marcos.
- Casco Cacsire, A. I. (2018). *Caracterización del control interno administrativo del sector micro finanzas del Perú: Caso la Caja Arequipa - Arequipa, 2018*. Juliaca: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Estupiñán Gaitán, R. (2014). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Gamboa Poveda, J., Puente Tituaña, S. P., & Vera Franco, P. Y. (2016). *Importancia del control interno en el sector público*. Revista publicando.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). Mexico: McGRAW-Hill.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta edición ed.). Mexico: McGRAW-HILL.
- Isaza Serrano, A. (2012). *Control Interno y sistema de gestión de calidad*. Bogotá: Ediciones de la U.
- León Calle, A. R. (2018). *Evaluación de control interno en la empresa Pharmavet LC de la ciudad de Cuenca en el periodo 2016*. Cuenca, Ecuador: Universidad del Azuay.
- Lopez Huancare, V. (2016). *Implementación del control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas y sus incidencias en la entidad financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016*. Ayacucho: Universidad Católica Los Angeles Chimbote.
- Morales Castro, J., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo editorial Patria.
- Ramirez Gonzales, A. (s.f.). *Metodología de la investigación científica*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Robles Roman, C. L. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. Mexico: Red Tercer Milenio.

- Ruiz Altez, V. E. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A. - Agencia San Vicente de Cañete, 2017*. Cañete: Universidad Católica Los Angeles Chimbote.
- Sanchez Gamarra, L. A., & Vilcherrez Fernández, J. R. (2018). *Diagnostico del control interno en el área de abastecimiento de la Municipalidad provincial de Julcan, en el año 2018*. Trujillo: Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI.
- Sanchez Suarez, C. J. (2016). *Control interno y su incidencia en la concesión de préstamos prendarios en las ofocinas del Biess en Quito periodo 2014 - 2015*. Quevedo - Ecuador: Universidad Técnica estatal de Quevedo.
- Vela Zavala, S., & Caro Anchay, A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*. Lima: Fondo editorial de la UIGV.

ANEXOS

ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA						
CONTROL INTERNO Y EL AREA DE CREDITOS DE CAJA HUANCAYO, LOS OLIVOS 2018						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo se relaciona el control interno y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el control interno y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación entre el control interno y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.</p>	<p><b>X=</b> Control interno</p>	<p>Ambiente de Control</p> <p>Valoración de riesgos</p> <p>Actividades de control</p> <p>Comunicación</p> <p>Seguimiento</p>	<p>Comité de auditoría</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Identificación</p> <p>Controles Preventivos</p> <p>Controles detectivos</p> <p>Controles correctivos</p> <p>Efectividad</p> <p>Canales confiables</p> <p>Supervisión</p> <p>Dirección</p>	<p>Cuestionario</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a. ¿Cómo se relaciona el ambiente de control y el área de créditos de Caja Huancayo, los</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a. Determinar la relación que existe entre el ambiente de control y el área de</p>	<p><b>Hipótesis específicos</b></p> <p>a. Existe relación el ambiente de control y el área de créditos de Caja Huancayo,</p>	<p><b>Y=</b> Área</p>	<p>Investigación</p>	<p>Capacidad financiera</p> <p>Antecedentes financieros</p>	<p>Cuestionario</p>

<p>Olivos, 2018?</p> <p>b. ¿Cómo se relaciona la valoración de riesgos y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018?</p> <p>c. ¿Cómo se relaciona las actividades de control y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018?</p> <p>d. ¿Cómo se relaciona la comunicación y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018?</p> <p>e. ¿Cómo se relaciona el seguimiento y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018?</p>	<p>créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.</p> <p>b. Determinar la relación que existe entre la valoración de riesgos y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.</p> <p>c. Determinar la relación que existe entre las actividades de control y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.</p> <p>d. Determinar la relación que existe entre la comunicación y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.</p> <p>e. Determinar la relación que existe entre el seguimiento y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.</p>	<p>los Olivos, 2018.</p> <p>b. Existe relación entre la valoración de riesgos y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.</p> <p>c. Existe relación entre las actividades de control y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.</p> <p>d. Existe relación entre la comunicación y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.</p> <p>e. Existe relación entre el seguimiento y el área de créditos de Caja Huancayo, los Olivos, 2018.</p>	<p>de créditos</p>	<p>Análisis</p> <p>Aceptación</p>	<p>Informes de créditos</p> <p>Estados financieros</p> <p>Límite de crédito</p> <p>Tiempo de crédito</p>	
---	--	---	------------------------	-----------------------------------	--	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y NIVEL	RANGO	INSTRUMENTO
<b>Control Interno</b>	“Las políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados o corregidos” (Estupiñan, R. 2014, p. 1).	El control interno se evaluó a través del ambiente de control, valoración de riesgo, actividades de control comunicación y seguimiento, por lo que se requirió tener características observables (mostrados como indicadores), con los cuales se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas en la escala de tipo Likert para facilitar el procesamiento de los resultados.	Ambiente de control	Comité de auditoría Estructura organizacional	P1 P2 P3	Ordinal	Básico Medio Superior	Cuestionario
			Valoración de riesgo	Identificación	P4			
			Actividades de control	Controles Preventivos Controles detectivos Controles correctivos	P5 P6 P7			
			Comunicación	Efectividad Canales confiables	P8 P9			
			Seguimiento	Supervisión	P10 P11			
					Dirección			

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y NIVEL	RAN GO	INSTRU MENTO
<b>Área de créditos</b>	<p>“Todas las empresas definen de alguna manera sus reglas de conceder y administrar los créditos a clientes, pues habrá empresas que tengan un departamento dedicado al otorgamiento de créditos y otro para la cobranza, y en otras empresas quizás el departamento de finanzas se encargue de ambas funciones. Para el caso de otorgamiento de créditos se especifican las pautas para la investigación, análisis y aceptación del cliente” (Morales y Morales, 2014, p. 100).</p>	<p>El área de créditos se evaluó a través de los componentes de investigación, análisis y aceptación, por lo que se requirió tener características observables (mostrados como indicadores), con los cuales se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas en la escala de tipo Likert para facilitar el procesamiento de los resultados.</p>	Investigación	Capacidad financiera	P13 P14	Ordinal	Bajo Medio Alto	Cuestionario
				Antecedentes financieros	P15 P16			
			Análisis	Informes de créditos	P17 P18			
		Estados financieros	P19					
			Aceptación	Límite de crédito	P20			
				Tiempo de crédito	P21			

ANEXO 03 MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

**TÍTULO:** “Control interno y el área de créditos de Caja Huancayo, los olivos, 2018”.

**VARIABLE DE ESTUDIO 1:** Control interno.

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Nº DE ÍTEMES</b>	<b>ÍTEMES/REACTIVOS</b>	<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN / ESCALA DE VALORACIÓN</b>
Ambiente de control	Comité de auditoria	01	Cree Usted, que en el área de créditos se aplica auditoria interna en todos los expedientes evaluados?	1= Nunca
		02	Considera Usted, que en el monto pequeño otorgado de crédito, el comité de auditoría interna solicita dicho expediente para su revisión?	2= Casi nunca 3= A veces
	Estructura organizacional	03	Cree Usted, que la estructura organizacional de la empresa es sólida para aplicar el control interno?	4= Casi siempre 5= Siempre
Valoración de riesgos	Identificación	04	Le parece a Usted, que se requiere evaluar el expediente de crédito, identificando los riesgos que afecten los objetivos de la financiera?	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
Actividades de control	Controles preventivos	05	Cree Usted, que las políticas y procedimientos de los controles preventivos afectan de forma positiva al área de créditos?	1= Nunca 2= Casi nunca
	Controles detectivos	06	Considera Usted, que al detectar irregularidades en el expediente de crédito, se toman medidas inmediatas	3= A veces



			para alertar al área de créditos?	4= Casi siempre
	Controles correctivos	07	Cree Usted, que al corregir los resultados no previstos, se restablecerá dicha actividad en el área de créditos?	5= Siempre
Comunicación	Efectividad	08	Cree Usted, que la alta dirección entrega un mensaje claro a todo el personal para tomar con mucha responsabilidad el control interno?	1= Nunca 2= Casi nunca
	Canales confiables	09	Considera Usted, que los canales confiables de la financiera, permite que se comunique de manera oportuna la información?	3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
Seguimiento	Supervisión	10	Cree Usted, que el tiempo de evaluación del crédito permite la correcta supervisión en los procedimientos de control interno?	1= Nunca 2= Casi nunca
		11	Considera Usted, que los controles internos deben ser supervisados constantemente, para comprobar que son efectivos?	3= A veces 4= Casi siempre
	Dirección	12	Cree Usted, que la Dirección verifica el seguimiento de las actividades del área de créditos, para tener el mejor control interno?	5= Siempre

## MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

**TÍTULO:** “Control interno y el área de créditos de Caja Huancayo, los olivos, 2018”.

**VARIABLE DE ESTUDIO 2:** Área de créditos.

DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMES	ÍTEMES/REACTIVOS	CRITERIO DE EVALUACIÓN / ESCALA DE VALORACIÓN
Investigación	Capacidad financiera	13	Considera Usted, que la capacidad financiera familiar se investiga para la evaluación del crédito.	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
		14	Cree Usted, que si el crédito solicitado es alto, se evalúan además de los ingresos del solicitante los del conyugue o conviviente.	
	Antecedentes financieros	15	Los antecedentes financieros de un cliente que solicita crédito no es confiable, se rechaza la petición?.	
		16	Considera Usted, que los antecedentes financieros de riesgos concedidas por las entidades financieras, es de utilidad para el área de créditos?	
Análisis	Informes de créditos	17	Cree Usted, que cuando se requiera evaluar los créditos, se analiza con confiabilidad la solvencia del cliente.	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre
		18	Considera Usted, que los hábitos de pago de los clientes es proporcional al crédito solicitado por los filtros de evaluación empleados.	

	Estados financieros	19	Cree Usted, que la evaluación al capital que presenta el cliente mediante su inventario, evidencia la solidez financiera y el procedimiento se cumple sin postergación.	5= Siempre
Aceptación	Límite de créditos	20	Cree Usted, que existe límite de crédito y que se cumpla el escalonamiento para otorgar el préstamo?	
	Tiempo de créditos	21	Considera Usted, que la condición del tiempo, minimiza los riesgos en una evaluación de crédito?	

## ANEXO 04 RESULTADO DE LA MATRIZ DEL INSTRUMENTO

VARIABLE DE ESTUDIO 1: Control interno.

*Tabla 19. Frecuencia de la pregunta 1 variable Control interno*

**Cree Usted, que en el área de créditos se aplica auditoria interna en todos los expedientes evaluados?**

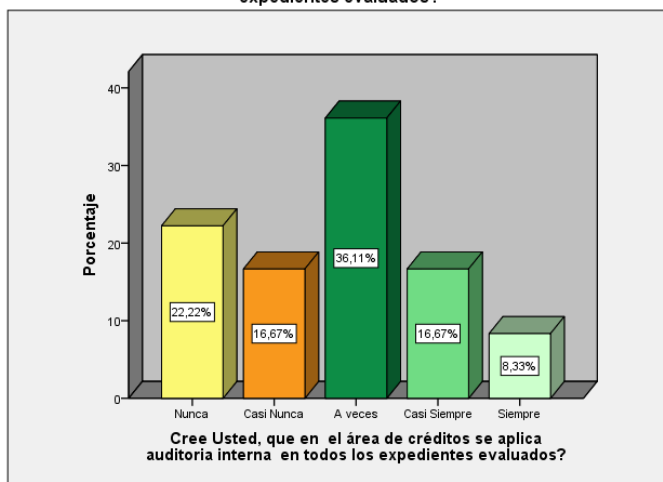
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	22,2	22,2	22,2
	Casi Nunca	6	16,7	16,7	38,9
	A veces	13	36,1	36,1	75,0
	Casi Siempre	6	16,7	16,7	91,7
	Siempre	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

*Imagen 8. Representación de la pregunta 1 variable Control interno*

**Cree Usted, que en el área de créditos se aplica auditoria interna en todos los expedientes evaluados?**



Fuente: Tabla N° 19

Elaboración: Propia del Investigador

### Análisis e interpretación

Según la encuesta, los resultados obtenidos en la imagen 8, el 36.11% de los trabajadores se ubican en la opción a veces, un 22.22% se ubica en nunca, mientras que el 16.67%, 16.67% y 8.33% se ubican en nunca, casi siempre y siempre respectivamente.

Esto permite comprender que a veces se aplica la auditoria interna en todos los expedientes evaluados.

Tabla 20. Frecuencia de la pregunta 2 variable Control interno

**Considera Usted, que en el monto pequeño otorgado de crédito, el comité de auditoría interna solicita dicho expediente para su revisión?**

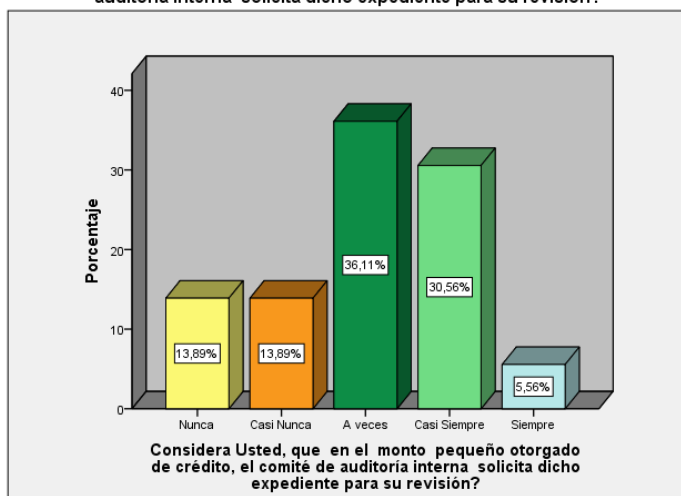
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	13,9	13,9	13,9
	Casi Nunca	5	13,9	13,9	27,8
	A veces	13	36,1	36,1	63,9
	Casi Siempre	11	30,6	30,6	94,4
	Siempre	2	5,6	5,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 9. Representación de la pregunta 2 variable Control interno

**Considera Usted, que en el monto pequeño otorgado de crédito, el comité de auditoria interna solicita dicho expediente para su revisión?**



Fuente: Tabla N° 20

Elaboración: Propia del Investigador

### Análisis e interpretación

Según la encuesta, los resultados obtenidos en la imagen 9, el 36.11% de los trabajadores se ubican en la opción a veces, un 30.56% se ubica en casi siempre, mientras que el 13.89%, 13.89% y 5.56% se ubican en nunca, casi nunca y siempre respectivamente.

Esto permite comprender que a veces y casi siempre en el monto pequeño otorgado de crédito, el comité de auditoría interna solicita dicho expediente para su revisión.

Tabla 21. Frecuencia de la pregunta 3 variable Control interno

**Cree Usted, que la estructura organizacional de la empresa es sólida para aplicar el control interno?**

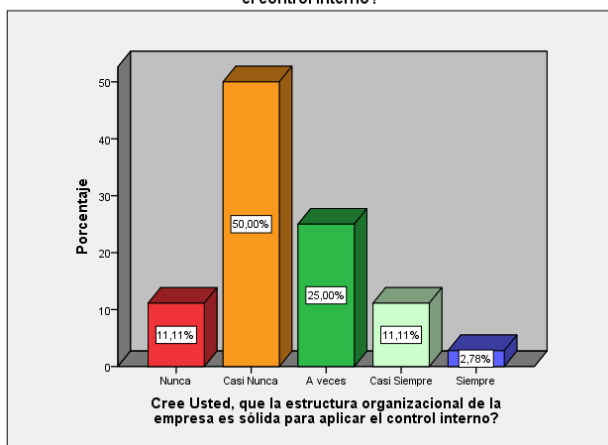
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	11,1	11,1	11,1
	Casi Nunca	18	50,0	50,0	61,1
	A veces	9	25,0	25,0	86,1
	Casi Siempre	4	11,1	11,1	97,2
	Siempre	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 10. Representación de la pregunta 3 variable Control interno

Cree Usted, que la estructura organizacional de la empresa es sólida para aplicar el control interno?



Fuente: Tabla N° 21

Elaboración: Propia del Investigador

### Análisis e interpretación

Según la encuesta, los resultados obtenidos en la imagen 10, el 50 % de los trabajadores se ubican en la opción a casi nunca, un 25% se ubica en a veces, mientras que el 11.11%, 11.11% y 2.78% se ubican en nunca, casi siempre y siempre respectivamente.

Esto permite comprender que la mayoría de veces casi nunca la estructura organizacional de la empresa es sólida para aplicar el control interno.

Tabla 22. Frecuencia de la pregunta 4 variable Control interno

**Le parece a Usted, que se requiere evaluar el expediente de crédito, identificando los riesgos que afecten los objetivos de la financiera?**

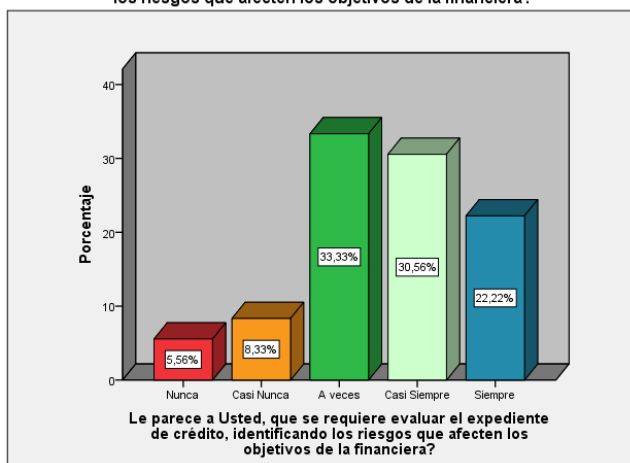
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	5,6	5,6	5,6
Casi Nunca	3	8,3	8,3	13,9
A veces	12	33,3	33,3	47,2
Casi Siempre	11	30,6	30,6	77,8
Siempre	8	22,2	22,2	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 11. Representación de la pregunta 4 variable Control interno

**Le parece a Usted, que se requiere evaluar el expediente de crédito, identificando los riesgos que afecten los objetivos de la financiera?**



Fuente: Tabla N° 22

Elaboración: Propia del Investigador

Análisis e interpretación

Según la encuesta, los resultados obtenidos en la imagen 11, el 33.33 % de los trabajadores se ubican en la opción a veces, un 30.56% se ubica en casi siempre, mientras que el 22.22%, 8.33% y 5.56% se ubican en siempre, casi nunca y nunca respectivamente.

Esto permite comprender que en su mayoría opina que se requiere evaluar el expediente de crédito, identificando los riesgos que afecten los objetivos de la financiera.

Tabla 23. Frecuencia de la pregunta 5 variable Control interno

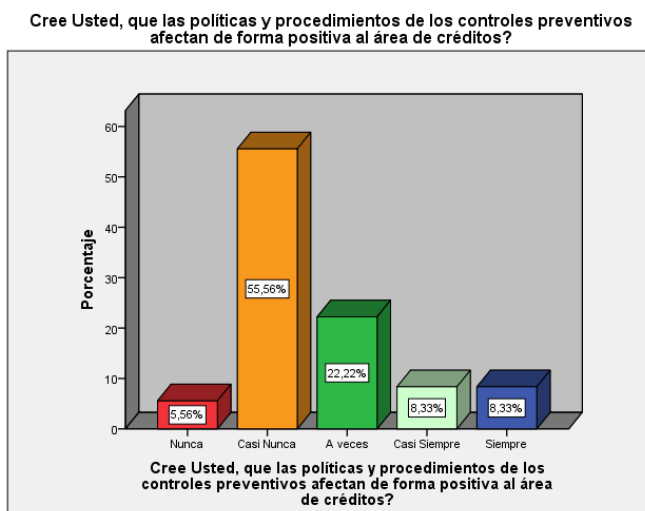
**Cree Usted, que las políticas y procedimientos de los controles preventivos afectan de forma positiva al área de créditos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	5,6	5,6	5,6
Casi Nunca	20	55,6	55,6	61,1
A veces	8	22,2	22,2	83,3
Casi Siempre	3	8,3	8,3	91,7
Siempre	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 12. Representación de la pregunta 5 variable Control interno



Fuente: Tabla N° 23

Elaboración: Propia del Investigador



## Análisis e interpretación

Según la encuesta, los resultados obtenidos en la imagen 12, el 55.56 % de los trabajadores opina que las políticas y procedimientos de los controles preventivos casi nunca afectan de forma positiva al área de créditos.

Tabla 24. Frecuencia de la pregunta 6 variable Control interno

**Considera Usted, que al detectar irregularidades en el expediente de crédito, se toman medidas inmediatas para alertar al área de créditos?**

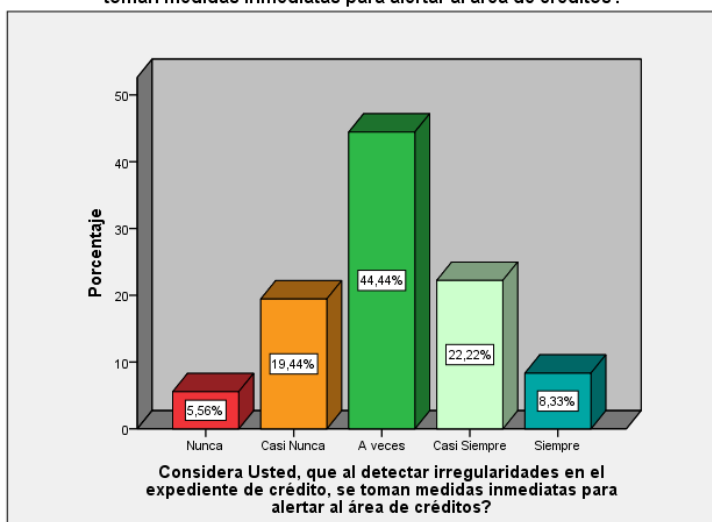
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	7	19,4	19,4	25,0
	A veces	16	44,4	44,4	69,4
	Casi Siempre	8	22,2	22,2	91,7
	Siempre	3	8,3	8,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 13. Representación de la pregunta 6 variable Control interno

**Considera Usted, que al detectar irregularidades en el expediente de crédito, se toman medidas inmediatas para alertar al área de créditos?**



Fuente: Tabla N° 24

Elaboración: Propia del Investigador

## Análisis e interpretación

Según la encuesta, los resultados obtenidos en la imagen 13, el 44.44 % de los trabajadores opina que al detectar irregularidades en el expediente de crédito, a veces se toman medidas inmediatas para alertar al área de créditos, mientras que un 22.22% asegura que casi siempre se toman medidas inmediatas para alertar al área de créditos.

Tabla 25. Frecuencia de la pregunta 7 variable Control interno

**Cree Usted, que al corregir los resultados no previstos, se restablecerá dicha actividad en el área de créditos?**

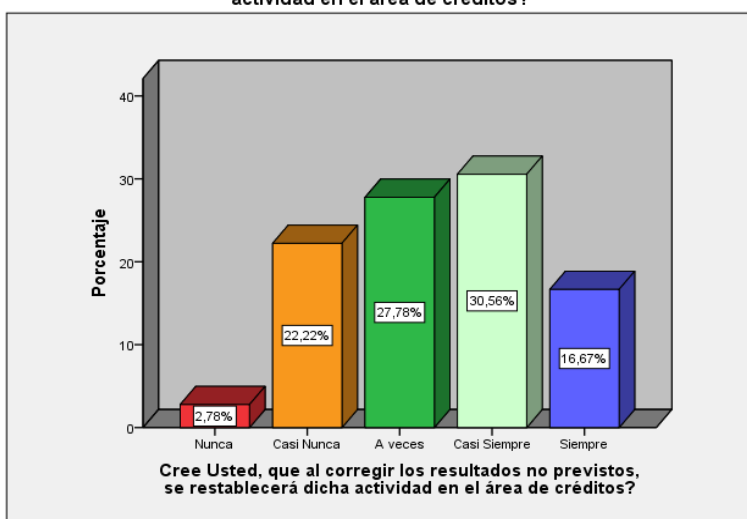
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	2,8	2,8	2,8
Casi Nunca	8	22,2	22,2	25,0
A veces	10	27,8	27,8	52,8
Casi Siempre	11	30,6	30,6	83,3
Siempre	6	16,7	16,7	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 14. Representación de la pregunta 7 variable Control interno

**Cree Usted, que al corregir los resultados no previstos, se restablecerá dicha actividad en el área de créditos?**



Fuente: Tabla N° 25

Elaboración: Propia del Investigador

## Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos en la imagen 14 productos de la encuesta, la mayoría con 30.56% y 16.67% ubicados en casi siempre y siempre respectivamente opina que al corregir los resultados no previstos, se restablecerá dicha actividad en el área de créditos, mientras que un 22.22% con casi nunca y 2.78% con nunca, asegura lo contrario.

Tabla 26. Frecuencia de la pregunta 8 variable Control interno

**Cree Usted, que la alta dirección entrega un mensaje claro a todo el personal para tomar con mucha responsabilidad el control interno?**

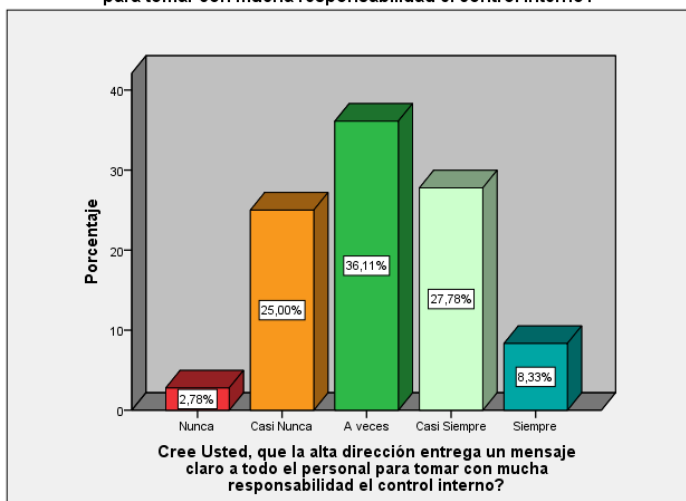
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	2,8	2,8	2,8
Casi Nunca	9	25,0	25,0	27,8
A veces	13	36,1	36,1	63,9
Casi Siempre	10	27,8	27,8	91,7
Siempre	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 15. Representación de la pregunta 8 variable Control interno

**Cree Usted, que la alta dirección entrega un mensaje claro a todo el personal para tomar con mucha responsabilidad el control interno?**



Fuente: Tabla N° 26

Elaboración: Propia del Investigador

## Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos en la imagen 15 productos de la encuesta, la mayoría con 27.78% y 8.33% ubicados en casi siempre y siempre respectivamente opina que la alta dirección entrega un mensaje claro a todo el personal para tomar con mucha responsabilidad el control interno, mientras que un 25% con casi nunca y 2.78% con nunca, asegura lo contrario.

Tabla 27. Frecuencia de la pregunta 9 variable Control interno

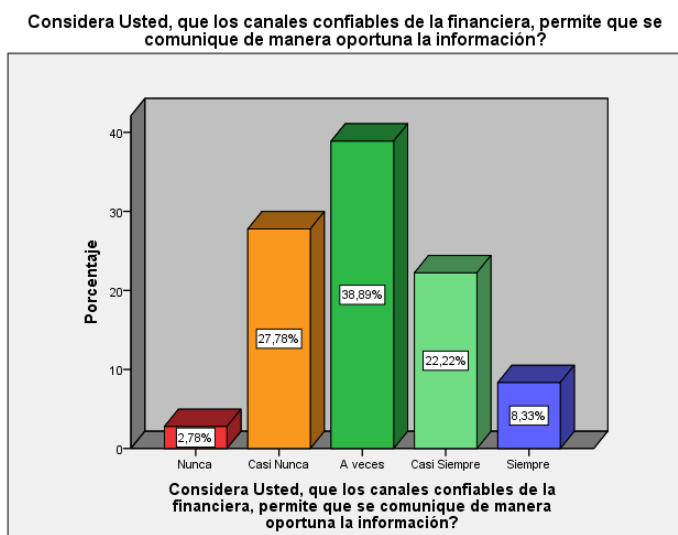
**Considera Usted, que los canales confiables de la financiera, permite que se comunique de manera oportuna la información?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	2,8	2,8	2,8
Casi Nunca	10	27,8	27,8	30,6
A veces	14	38,9	38,9	69,4
Casi Siempre	8	22,2	22,2	91,7
Siempre	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 16. Representación de la pregunta 9 variable Control interno



Fuente: Tabla N° 27

Elaboración: Propia del Investigador

## Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos en la imagen 16 productos de la encuesta, el 27.78% y 2.78% ubicados en casi nunca y nunca respectivamente opina que los canales confiables de la financiera, permite que se comunique de manera oportuna la información, mientras que un 22.22% con casi siempre y 8.33% con siempre, asegura lo contrario.

Tabla 28. Frecuencia de la pregunta 10 variable Control interno

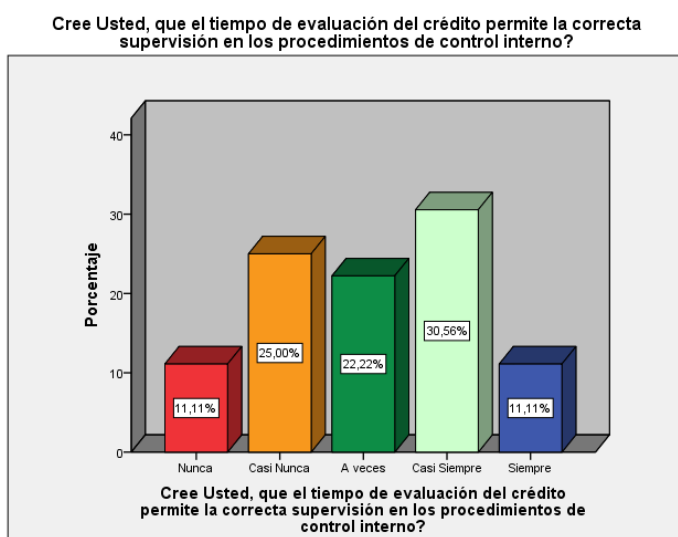
**Cree Usted, que el tiempo de evaluación del crédito permite la correcta supervisión en los procedimientos de control interno?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	11,1	11,1	11,1
	Casi Nunca	9	25,0	25,0	36,1
	A veces	8	22,2	22,2	58,3
	Casi Siempre	11	30,6	30,6	88,9
	Siempre	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 17. Representación de la pregunta 10 variable Control interno



Fuente: Tabla N° 28

Elaboración: Propia del Investigador

## Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos en la imagen 17 productos de la encuesta, el 30.56% y 11.11% ubicados en casi siempre y siempre respectivamente opina que el tiempo de evaluación del crédito permite la correcta supervisión en los procedimientos de control interno, mientras que un 25% con casi nunca y 11.11% con nunca, asegura lo contrario.

Tabla 29. Frecuencia de la pregunta 11 variable Control interno

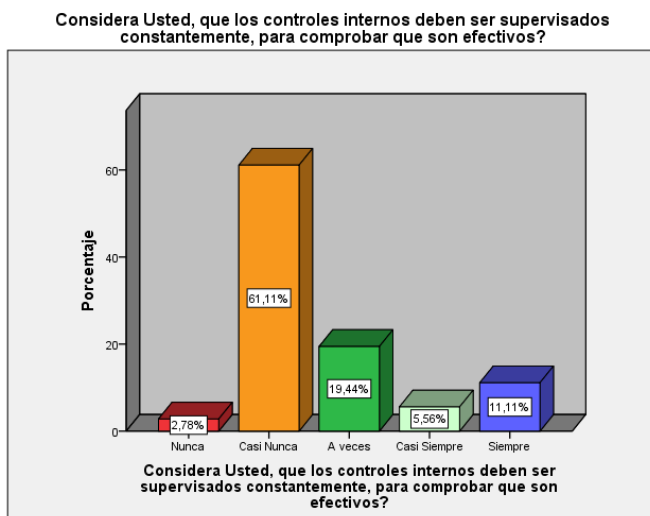
**Considera Usted, que los controles internos deben ser supervisados constantemente, para comprobar que son efectivos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	2,8	2,8	2,8
Casi Nunca	22	61,1	61,1	63,9
A veces	7	19,4	19,4	83,3
Casi Siempre	2	5,6	5,6	88,9
Siempre	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 18. Representación de la pregunta 11 variable Control interno



Fuente: Tabla N° 29

Elaboración: Propia del Investigador

## Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos en la imagen 18 productos de la encuesta, el 61.11% se ubican en casi nunca, mientras que 2.78%,19.44%, 5.56% y 11.11% se ubican en nunca, a veces, casi siempre y siempre respectivamente. Esto permite comprender que un gran porcentaje opina que casi nunca los controles internos deben ser supervisados constantemente, para comprobar que son efectivos.

Tabla 30. Frecuencia de la pregunta 12 variable Control interno

**Cree Usted, que la Dirección verifica el seguimiento de las actividades del área de créditos, para tener el mejor control interno?**

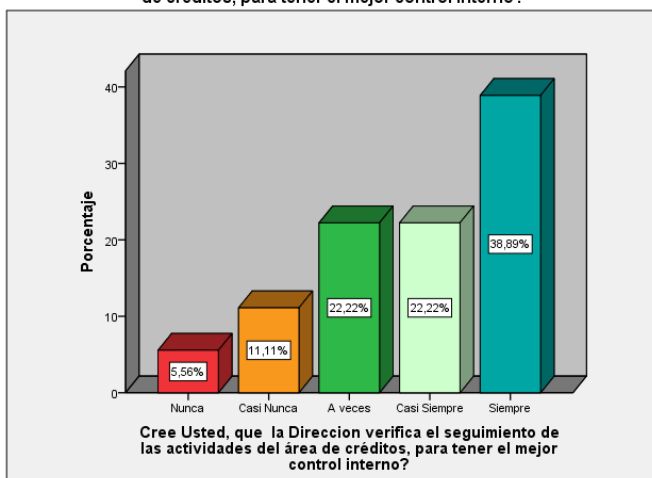
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	4	11,1	11,1	16,7
	A veces	8	22,2	22,2	38,9
	Casi Siempre	8	22,2	22,2	61,1
	Siempre	14	38,9	38,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 19. Representación de la pregunta 12 variable Control interno

**Cree Usted, que la Dirección verifica el seguimiento de las actividades del área de créditos, para tener el mejor control interno?**



Fuente: Tabla N° 30

Elaboración: Propia del Investigador

## Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos en la imagen 19 productos de la encuesta, el 38.89% se ubican en siempre, en tanto un 22.22% coinciden en casi siempre y a veces, mientras que el 5.56% y 11.11% se ubican en nunca y casi nunca respectivamente. Esto permite comprender que la Dirección verifica el seguimiento de las actividades del área de créditos, para tener el mejor control interno.

VARIABLE DE ESTUDIO 2: Área de créditos.

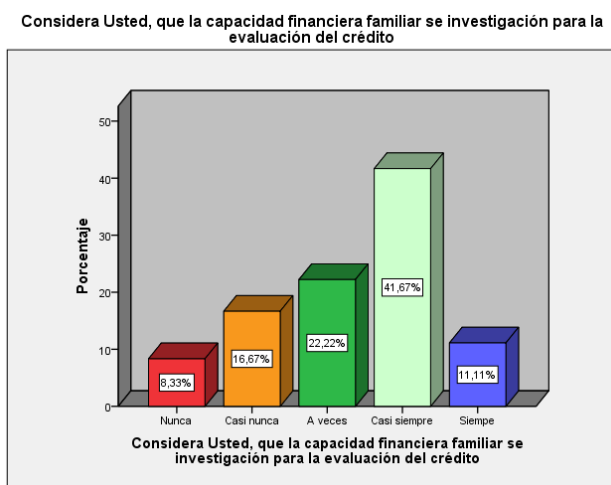
Tabla 31. Frecuencia de la pregunta 1 variable Área de créditos

		Considera Usted, que la capacidad financiera familiar se investiga para la evaluación del crédito			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	8,3	8,3	8,3
	Casi nunca	6	16,7	16,7	25,0
	A veces	8	22,2	22,2	47,2
	Casi siempre	15	41,7	41,7	88,9
	Siempre	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 20. Representación de la pregunta 1 variable Área de créditos



Fuente: Tabla N° 31

Elaboración: Propia del Investigador



## Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos en la imagen 20 productos de la encuesta, el 41.67% se ubican en casi siempre, en tanto un 22.22% en a veces, mientras que el 8.33, 16.67% y 11.11% se ubican en nunca, casi nunca y siempre respectivamente. Esto permite comprender que casi siempre la capacidad financiera familiar se investiga para la evaluación del crédito.

Tabla 32. Frecuencia de la pregunta 2 variable Área de créditos

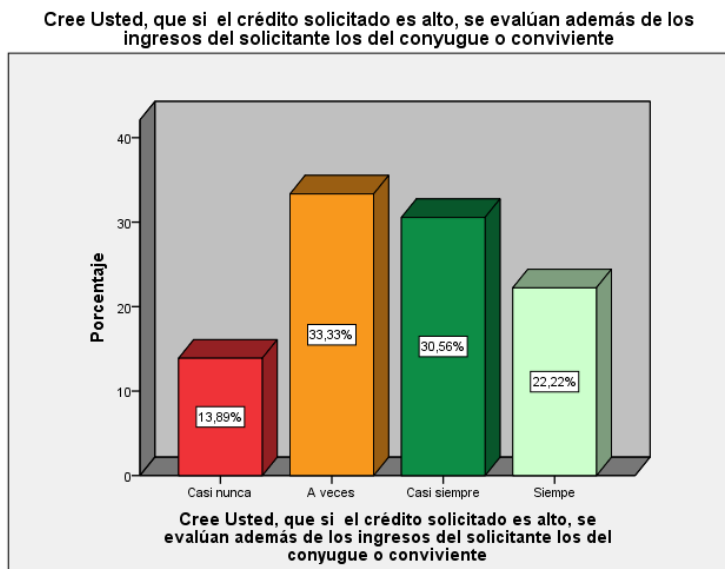
**Cree Usted, que si el crédito solicitado es alto, se evalúan además de los ingresos del solicitante los del conyugue o conviviente**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi nunca	5	13,9	13,9	13,9
A veces	12	33,3	33,3	47,2
Casi siempre	11	30,6	30,6	77,8
Siempre	8	22,2	22,2	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 21. Representación de la pregunta 2 variable Área de créditos



Fuente: Tabla N° 32

Elaboración: Propia del Investigador

## Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos en la imagen 21 productos de la encuesta, el 30.56% se ubican en casi siempre, en tanto un 22.22% en siempre, mientras que el 33.337% y 13.89% se ubican en a veces y casi nunca respectivamente. Esto permite comprender que casi siempre y siempre si el crédito solicitado es alto, se evalúan además de los ingresos del solicitante los del conyugue o conviviente.

Tabla 33. Frecuencia de la pregunta 3 variable Área de créditos

**Los antecedentes financieros de un cliente que solicita crédito no es confiable, se rechaza la petición?**

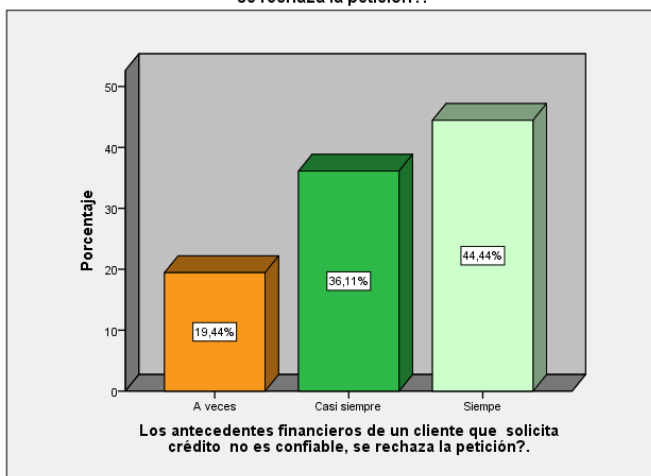
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	7	19,4	19,4	19,4
Casi siempre	13	36,1	36,1	55,6
Siempre	16	44,4	44,4	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 22. Representación de la pregunta 3 variable Área de créditos

**Los antecedentes financieros de un cliente que solicita crédito no es confiable, se rechaza la petición?**



Fuente: Tabla N° 33

Elaboración: Propia del Investigador

## Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos en la imagen 22 productos de la encuesta, el 44.44% se ubican en siempre, en tanto un 36.11% en casi siempre, mientras que el 19.44% en a veces. Esto permite comprender que casi siempre y siempre si los antecedentes financieros de un cliente que solicita crédito no es confiable, se rechaza la petición.

Tabla 34. Frecuencia de la pregunta 4 variable Área de créditos

**Considera Usted, que los antecedentes financieros de riesgos concedidas por las entidades financieras, es de utilidad para el área de créditos?**

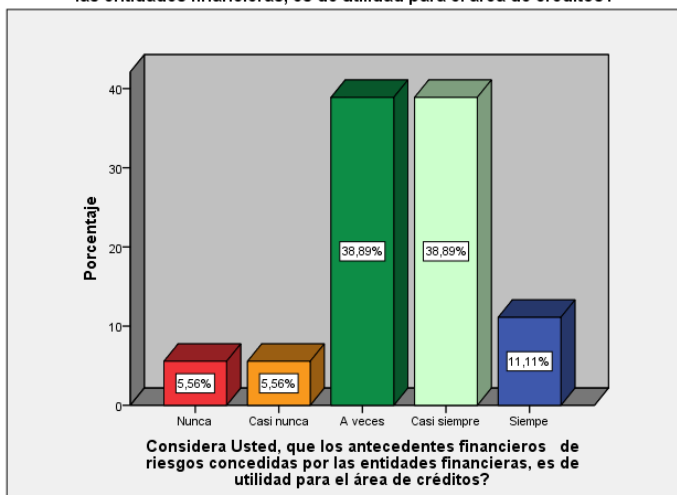
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	5,6	5,6	5,6
Casi nunca	2	5,6	5,6	11,1
A veces	14	38,9	38,9	50,0
Casi siempre	14	38,9	38,9	88,9
Siempe	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 23. Representación de la pregunta 4 variable Área de créditos

**Considera Usted, que los antecedentes financieros de riesgos concedidas por las entidades financieras, es de utilidad para el área de créditos?**



Fuente: Tabla N° 34

Elaboración: Propia del Investigador

## Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos en la imagen 23 productos de la encuesta, el 38.89% coincide ubicando su posición en casi siempre y a veces, en tanto un 11.11% en siempre, mientras que el 5.56% coincide con nunca y casi nunca. Esto permite comprender que los antecedentes financieros de riesgos concedidas por las entidades financieras, casi siempre es de utilidad para el área de créditos.

Tabla 35. Frecuencia de la pregunta 5 variable Área de créditos

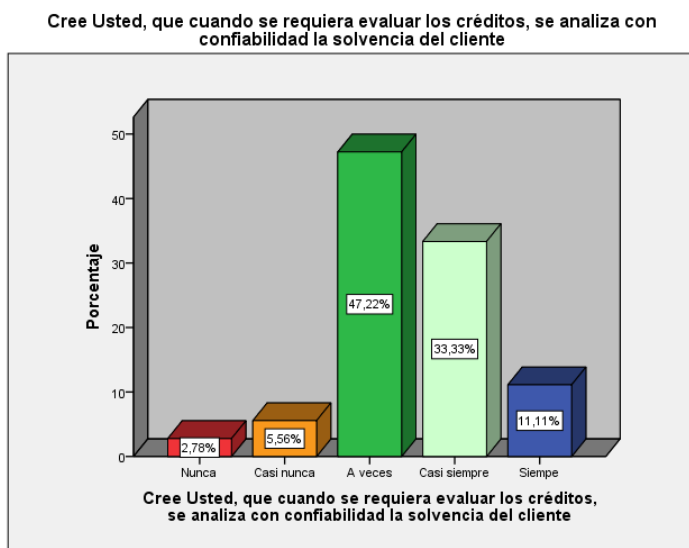
**Cree Usted, que cuando se requiera evaluar los créditos, se analiza con confiabilidad la solvencia del cliente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi nunca	2	5,6	5,6	8,3
	A veces	17	47,2	47,2	55,6
	Casi siempre	12	33,3	33,3	88,9
	Siempre	4	11,1	11,1	100,0
Total		36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 24. Representación de la pregunta 5 variable Área de créditos



Fuente: Tabla N° 35

Elaboración: Propia del Investigador

## Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos en la imagen 24 productos de la encuesta, el 47.22% ubica su posición en a veces, en tanto un 33.33% y 11.11% en casi siempre y siempre respectivamente, mientras que el 5.56% en casi nunca y el 2.78% en nunca. Esto permite comprender que cuando se requiera evaluar los créditos, casi siempre se analiza con confiabilidad la solvencia del cliente.

Tabla 36. Frecuencia de la pregunta 6 variable Área de créditos

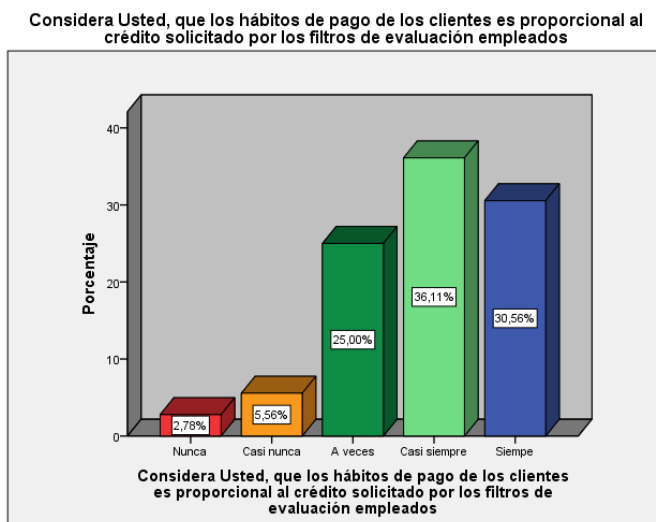
**Considera Usted, que los hábitos de pago de los clientes es proporcional al crédito solicitado por los filtros de evaluación empleados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi nunca	2	5,6	5,6	8,3
	A veces	9	25,0	25,0	33,3
	Casi siempre	13	36,1	36,1	69,4
	Siempre	11	30,6	30,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 25. Representación de la pregunta 6 variable Área de créditos



Fuente: Tabla N° 36

Elaboración: Propia del Investigador

## Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos en la imagen 25 productos de la encuesta, el 36.11% ubica su posición en a veces, en tanto un 30.56% en siempre, mientras que el 25% en a veces, el 2.78% en nunca y el 5.56% en casi nunca. Esto permite comprender que los hábitos de pago de los clientes casi siempre y siempre es proporcional al crédito solicitado por los filtros de evaluación empleados.

Tabla 37. Frecuencia de la pregunta 7 variable Área de créditos

**Cree Usted, que la evaluación al capital que presenta el cliente mediante su inventario, evidencia la solidez financiera y el procedimiento se cumple sin postergación**

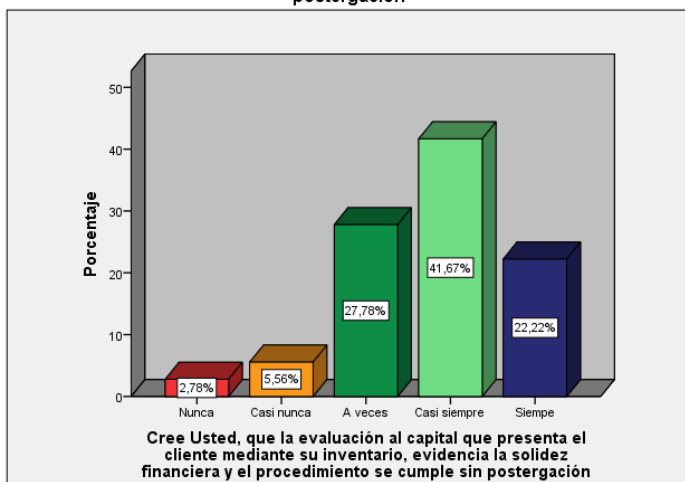
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi nunca	2	5,6	5,6	8,3
	A veces	10	27,8	27,8	36,1
	Casi siempre	15	41,7	41,7	77,8
	Siempre	8	22,2	22,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 26. Representación de la pregunta 7 variable Área de créditos

**Cree Usted, que la evaluación al capital que presenta el cliente mediante su inventario, evidencia la solidez financiera y el procedimiento se cumple sin postergación**



Fuente: Tabla N° 37

Elaboración: Propia del Investigador

## Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos en la imagen 26 productos de la encuesta, el 41.67% ubica su posición en casi siempre, en tanto un 22.22% en siempre, mientras que el 27.78% en a veces, el 2.78% en nunca y el 5.56% en casi nunca. Esto permite comprender que la evaluación al capital que presenta el cliente mediante su inventario, casi siempre evidencia la solidez financiera y el procedimiento se cumple sin postergación.

Tabla 38. Frecuencia de la pregunta 8 variable Área de créditos

**Cree Usted, que existe límite de crédito y que se cumpla el escalonamiento para otorgar el préstamo?**

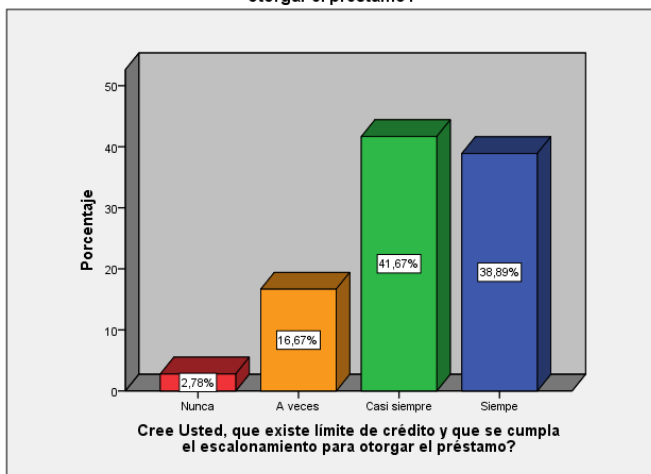
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	A veces	6	16,7	16,7	19,4
	Casi siempre	15	41,7	41,7	61,1
	Siempre	14	38,9	38,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 27. Representación de la pregunta 9 variable Área de créditos

**Cree Usted, que existe límite de crédito y que se cumpla el escalonamiento para otorgar el préstamo?**



Fuente: Tabla N° 38

Elaboración: Propia del Investigador

## Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos en la imagen 27 productos de la encuesta, el 41.67% ubica su posición en casi siempre, en tanto un 38.89% en siempre, mientras que el 16.67% en a veces y el 2.78% en nunca. Esto permite comprender que casi siempre existe límite de crédito y que se cumpla el escalonamiento para otorgar el préstamo.

Tabla 39. Frecuencia de la pregunta 9 variable Área de créditos

**Considera Usted, que la condición del tiempo, minimiza los riesgos en una evaluación de crédito?**

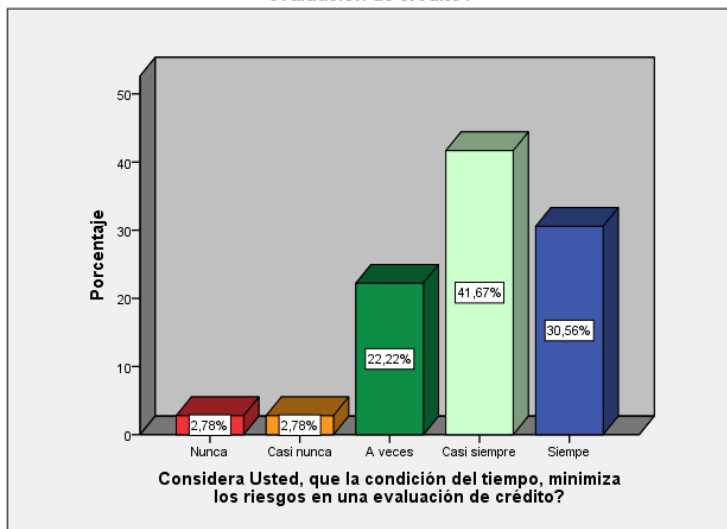
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,8	2,8
	Casi nunca	1	2,8	2,8	5,6
	A veces	8	22,2	22,2	27,8
	Casi siempre	15	41,7	41,7	69,4
	Siempre	11	30,6	30,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: Propia del investigador

Imagen 28. Representación de la pregunta 9 variable Área de créditos

**Considera Usted, que la condición del tiempo, minimiza los riesgos en una evaluación de crédito?**



Fuente: Tabla N° 39

Elaboración: Propia del Investigador



## Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos en la imagen 28 productos de la encuesta, el 41.67% ubica su posición en casi siempre, en tanto un 30.56% en siempre, mientras que el 22.22% en a veces y el 2.78% coincide en nunca y casi nunca. Esto permite comprender que casi siempre la condición del tiempo, minimiza los riesgos en una evaluación de crédito.

# ANEXO 5: VALIDACION DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL INTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Ambiente de Control</b>								
1	Cree Usted, que en el área de créditos se aplica auditoría interna en todos los expedientes evaluados?	✓		✓		✓		
2	Considera Usted, que en el monto pequeño otorgado de crédito, el comité de auditoría interna solicita dicho expediente para su revisión?	✓		✓		✓		
3	Cree Usted, que la estructura organizacional de la empresa es sólida para aplicar el control interno?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Valoración de riesgo</b>								
4	Le parece a Usted, que se requiere evaluar el expediente de crédito, identificando los riesgos que afectan los objetivos de la financiera?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Actividades de control</b>								
5	Cree Usted, que las políticas y procedimientos de los controles preventivos afectan de forma positiva al área de créditos?	✓		✓		✓		
6	Considera Usted, que al detectar irregularidades en el expediente de crédito, se toman medidas inmediatas para alertar al área de créditos?	✓		✓		✓		
7	Cree Usted, que al corregir los resultados no previstos, se restablecerá dicha actividad en el área de créditos?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: Comunicación</b>								
8	Cree Usted, que la alta dirección entrega un mensaje claro a todo el personal para tomar con mucha responsabilidad el control interno?	✓		✓		✓		
9	Considera Usted, que los canales confiables de la financiera, permite que se comunique de manera oportuna la información?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5: Seguimiento</b>								
10	Cree Usted, que el tiempo de evaluación del crédito permite la correcta supervisión en los procedimientos de control interno?	✓		✓		✓		
11	Considera Usted, que los controles internos deben ser supervisados constantemente, para comprobar que son efectivos?	✓		✓		✓		
12	Cree Usted, que la Dirección verifica el seguimiento de las actividades del área de créditos, para tener el mejor control interno?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: MARCELA GONZALEZ ROSITA GARCIA DNI: 07379211

Especialidad del validador: INVESTIGACION

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]  
 .....de Junio del 2019  
 Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ÁREA DE CRÉDITOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	Considera Usted, que la capacidad financiera familiar se investigación para la evaluación del crédito.	✓		✓		✓		
2	Cree Usted, que si el crédito solicitado es alto, se evalúan además de los ingresos del solicitante los del conyugue o conviviente.	✓		✓		✓		
3	Los antecedentes financieros de un cliente que solicita crédito no es confiable, se rechaza la petición?	✓		✓		✓		
4	Considera Usted, que los antecedentes financieros de riesgos concedidas por las entidades financieras, es de utilidad para el área de créditos?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
5	Cree Usted, que cuando se requiera evaluar los créditos, se analiza con confiabilidad la solvencia del cliente.	✓		✓		✓		
6	Considera Usted, que los hábitos de pago de los clientes es proporcional al crédito solicitado por los filtros de evaluación empleados.	✓		✓		✓		
7	Cree Usted, que la evaluación al capital que presenta el cliente mediante su inventario, evidencia la solidez financiera y el procedimiento se cumple sin postergación.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
8	Cree Usted, que existe límite de crédito y que se cumpla el escalonamiento para otorgar el préstamo?	✓		✓		✓		
9	Considera Usted, que la condición del tiempo, minimiza los riesgos en una evaluación de crédito?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: MARCELA GONZALEZ ROSITA GARCIA DNI: 07379211

Especialidad del validador: INVESTIGACION

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]  
 .....de Junio del 2019  
 Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL INTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 : Ambiente de Control</b>								
1	Cree Usted, que en el área de créditos se aplica auditoría interna en todos los expedientes evaluados?	/		/		/		
2	Considera Usted, que en el monto pequeño otorgado de crédito, el comité de auditoría interna solicita dicho expediente para su revisión?	/		/		/		
3	Cree Usted, que la estructura organizacional de la empresa es sólida para aplicar el control interno?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: Valoración de riesgo</b>								
4	Le parece a Usted, que se requiere evaluar el expediente de crédito, identificando los riesgos que afecten los objetivos de la financiera?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: Actividades de control</b>								
5	Cree Usted, que las políticas y procedimientos de los controles preventivos afectan de forma positiva al área de créditos?	/		/		/		
6	Considera Usted, que al detectar irregularidades en el expediente de crédito, se toman medidas inmediatas para alertar al área de créditos?	/		/		/		
7	Cree Usted, que al corregir los resultados no previstos, se restablecerá dicha actividad en el área de créditos?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4: Comunicación</b>								
8	Cree Usted, que la alta dirección entrega un mensaje claro a todo el personal para tomar con mucha responsabilidad el control interno?	/		/		/		
9	Considera Usted, que los canales confiables de la financiera, permite que se comunique de manera oportuna la información?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 5: Seguimiento</b>								
10	Cree Usted, que el tiempo de evaluación del crédito permite la correcta supervisión en los procedimientos de control interno?	/		/		/		
11	Considera Usted, que los controles internos deben ser supervisados constantemente, para comprobar que son efectivos?	/		/		/		
12	Cree Usted, que la Dirección verifica el seguimiento de las actividades del área de créditos, para tener el mejor control interno?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dni Mg: Alberto Pablo Luna Bellido ..... DNI: 10398295

Especialidad del validador: .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

..... 15 de JUNIO del 2019

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ÁREA DE CRÉDITOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	Considera Usted, que la capacidad financiera familiar se investigación para la evaluación del crédito.	/		/		/		
2	Cree Usted, que si el crédito solicitado es alto, se evalúan además de los ingresos del solicitante los del conyugue o conviviente.	/		/		/		
3	Los antecedentes financieros de un cliente que solicita crédito no es confiable, se rechaza la petición?.	/		/		/		
4	Considera Usted, que los antecedentes financieros de riesgos concedidas por las entidades financieras, es de utilidad para el área de créditos?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
5	Cree Usted, que cuando se requiera evaluar los créditos, se analiza con confiabilidad la solvencia del cliente.	/		/		/		
6	Considera Usted, que los hábitos de pago de los clientes es proporcional al crédito solicitado por los filtros de evaluación empleados	/		/		/		
7	Cree Usted, que la evaluación al capital que presenta el cliente mediante su inventario, evidencia la solidez financiera y el procedimiento se cumple sin postergación.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
8	Cree Usted, que existe límite de crédito y que se cumpla el escalonamiento para otorgar el préstamo?	/		/		/		
9	Considera Usted, que la condición del tiempo, minimiza los riesgos en una evaluación de crédito?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dni Mg: Alberto Pablo Luna Bellido ..... DNI: 10398295

Especialidad del validador: Investigación / Administración

..... 15 de JUNIO del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 1: Ambiente de Control</b>								
1	Cree Usted, que en el área de créditos se aplica auditoría interna en todos los expedientes evaluados?	/		/		/		
2	Considera Usted, que en el monto pequeño otorgado de crédito, el comité de auditoría interna solicita dicho expediente para su revisión?	/		/		/		
3	Cree Usted, que la estructura organizacional de la empresa es sólida para aplicar el control interno?	/		/		/		
<b>DIMENSION 2: Valoración de riesgo</b>								
4	Le parece a Usted, que se requiere evaluar el expediente de crédito, identificando los riesgos que afecten los objetivos de la financiera?	/		/		/		
<b>DIMENSION 3: Actividades de control</b>								
5	Cree Usted, que las políticas y procedimientos de los controles preventivos afectan de forma positiva al área de créditos?	/		/		/		
6	Considera Usted, que al detectar irregularidades en el expediente de crédito, se toman medidas inmediatas para alertar al área de créditos?	/		/		/		
7	Cree Usted, que al corregir los resultados no previstos, se restablecerá dicha actividad en el área de créditos?	/		/		/		
<b>DIMENSION 4: Comunicación</b>								
8	Cree Usted, que la dirección entrega un mensaje claro a todo el personal para tomar con mucha responsabilidad el control interno?	/		/		/		
9	Considera Usted, que los canales confiables de la financiera, permite que se comunique de manera oportuna la información?	/		/		/		
<b>DIMENSION 5: Seguimiento</b>								
10	Cree Usted, que el tiempo de evaluación del crédito permite la correcta supervisión en los procedimientos de control interno?	/		/		/		
11	Considera Usted, que los controles internos deben ser supervisados constantemente, para comprobar que son efectivos?	/		/		/		
12	Cree Usted, que la Dirección verifica el seguimiento de las actividades del área de créditos, para tener el mejor control interno?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Villaseca Maguin Cecilia DNI: 25673150

Especialidad del validador: Dg. Gestión Empresarial

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo. 07 de Julio del 2019

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.  
 Firma del Experto Informante: C. A. P. D.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ÁREA DE CRÉDITOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 1</b>								
1	Considera Usted, que la capacidad financiera familiar se investigó para la evaluación del crédito	/		/		/		
2	Cree Usted, que si el crédito solicitado es alto, se evalúan además de los ingresos del solicitante los del cónyuge o conviviente.	/		/		/		
3	Los antecedentes financieros de un cliente que solicita crédito no es confiable, se rechaza la petición?	/		/		/		
4	Considera Usted, que los antecedentes financieros de riesgos concedidos por las entidades financieras, es de utilidad para el área de créditos?	/		/		/		
<b>DIMENSION 2</b>								
5	Cree Usted, que cuando se requiera evaluar los créditos, se analiza con confiabilidad la solvencia del cliente.	/		/		/		
6	Considera Usted, que los hábitos de pago de los clientes es proporcional al crédito solicitado por los filtros de evaluación empleados	/		/		/		
7	Cree Usted, que la evaluación al capital que presenta el cliente mediante su inventario, evidencia la solidez financiera y el procedimiento se cumple sin postergación.	/		/		/		
<b>DIMENSION 3</b>								
8	Cree Usted, que existe límite de crédito y que se cumpla el escalonamiento para otorgar el préstamo?	/		/		/		
9	Considera Usted, que la condición del tiempo, minimiza los riesgos en una evaluación de crédito?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Villaseca Maguin Cecilia DNI: 25673150

Especialidad del validador: Dg. Gestión Empresarial

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
 \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo. 07 de Julio del 2019

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.  
 Firma del Experto Informante: C. A. P. D.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CONTROL INTERNO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Ambiente de Control</b>								
1	Cree Usted, que en el área de créditos se aplica auditoría interna en todos los expedientes evaluados?	/		/		/		
2	Considera Usted, que en el monto pequeño otorgado de crédito, el comité de auditoría interna solicita dicho expediente para su revisión?	/		/		/		
3	Cree Usted, que la estructura organizacional de la empresa es sólida para aplicar el control interno?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: Valoración de riesgo</b>								
4	Le parece a Usted, que se requiere evaluar el expediente de crédito, identificando los riesgos que afecten los objetivos de la financiera?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: Actividades de control</b>								
5	Cree Usted, que las políticas y procedimientos de los controles preventivos afectan de forma positiva al área de créditos?	/		/		/		
6	Considera Usted, que al detectar irregularidades en el expediente de crédito, se toman medidas inmediatas para alertar al área de créditos?	/		/		/		
7	Cree Usted, que al corregir los resultados no previstos, se restablecerá dicha actividad en el área de créditos?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4: Comunicación</b>								
8	Cree Usted, que la alta dirección entrega un mensaje claro a todo el personal para tomar con mucha responsabilidad el control interno?	/		/		/		
9	Considera Usted, que los canales confiables de la financiera, permite que se comunique de manera oportuna la información?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 5: Seguimiento</b>								
10	Cree Usted, que el tiempo de evaluación del crédito permite la correcta supervisión en los procedimientos de control interno?	/		/		/		
11	Considera Usted, que los controles internos deben ser supervisados constantemente, para comprobar que son efectivos?	/		/		/		
12	Cree Usted, que la Dirección verifica el seguimiento de las actividades del área de créditos, para tener el mejor control interno?	/		/		/		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**
**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg:** César Trujillo Huigosa    DNI: 10330856
**Especialidad del validador:** Administración

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]  
**Firma del Experto Informante.**

07 de 03 del 2019

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ÁREA DE CRÉDITOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	Considera Usted, que la capacidad financiera familiar se investigación para la evaluación del crédito.	/		/		/		
2	Cree Usted, que si el crédito solicitado es alto, se evalúan además de los ingresos del solicitante los del conyugue o conviviente.	/		/		/		
3	Los antecedentes financieros de un cliente que solicita crédito no es confiable, se rechaza la petición?	/		/		/		
4	Considera Usted, que los antecedentes financieros de riesgos concedidas por las entidades financieras, es de utilidad para el área de créditos?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
5	Cree Usted, que cuando se requiera evaluar los créditos, se analiza con confiabilidad la solvencia del cliente.	/		/		/		
6	Considera Usted, que los hábitos de pago de los clientes es proporcional al crédito solicitado por los filtros de evaluación empleados.	/		/		/		
7	Cree Usted, que la evaluación al capital que presenta el cliente mediante su inventario, evidencia la solidez financiera y el procedimiento se cumple sin postergación.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
8	Cree Usted, que existe límite de crédito y que se cumpla el escalonamiento para otorgar el préstamo?	/		/		/		
9	Considera Usted, que la condición del tiempo, minimiza los riesgos en una evaluación de crédito?	/		/		/		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**
**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg:** César Trujillo Huigosa    DNI: 10330856
**Especialidad del validador:** Administración

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]  
**Firma del Experto Informante.**

07 de 03 del 2019



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO
DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
PORTOCARRERO ACOSTA JEAN CARLOS
D.N.I. : 44374510
Domicilio : AV. FRANCISCO PIZARRO 534-22 RIMAC.
Teléfono : Fijo : Móvil : 976301342
E-mail : JEAN.PORTOCARRERO.ACOSTA@GMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
[checked] Trabajo de Investigación de Pregrado
[ ] Tesis de Pregrado
Facultad : Ciencias Emprendedoras
Escuela : Administración
Carrera : Administración
[checked] Grado [ ] Título
BACHILLER EN ADMISNISTRACIÓN

[ ] Tesis de Post Grado
[ ] Maestría [ ] Doctorado
Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
PORTOCARRERO ACOSTA JEAN CARLOS
Título del trabajo de investigación:
CONTROL INTERNO Y EL ÁREA DE CRÉDITOS DE CAJA HUANCAYO,
LOS OLIVOS, 2018.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, Autorizo a publicar parte de mi trabajo de
investigación o tesis.

Firma : [Handwritten Signature]

Fecha : 10-09-2019



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
PORTOCARRERO ACOSTA JEAN CARLOS

INFORME TÍTULADO:

CONTROL INTERNO Y EL ÁREA DE CRÉDITOS DE CAJA HUANCAYO,  
LOS OLIVOS, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 12/07/2019


NOTA O MENCIÓN: QUINCE (15)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Feedback Studio - Google Chrome  
 www.turnitin.com/app/carta/tes/76ang+es/0e+116641703960e+1038a+18e+1098033488

feedback studio Control interno y el área de créditos de Caja Huancayo, Los Olivos, 2018



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Control interno y el área de créditos de Caja Huancayo, Los Olivos, 2018


**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACION**

AUTOR:  
 Jean Carlos Portocarrero Acosta (ORCID 0000-0002-4794-5613)

ASESOR:  
 Mgr. Luzmila Gabriela Maurena Garmendi (ORCID 000-0002-0812-3473)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
 Finanzas

LIMA - PERU  
 2019



Resumen de coincidencias x

29 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad...	15 %
2	www.numed.net	2 %
3	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
4	Entregado a EP NBS S...	1 %
5	docplayer.es	1 %
6	Entregado a Universidad...	1 %
7	repositorio.ubdech.ed...	1 %
8	Entregado a Universidad...	1 %
9	Entregado a Universidad...	1 %
10	repositorio.uta.edu.ec	1 %
11	repositorio.espe.edu.ec	1 %

Página: 1 de 32    Número de palabras: 5473    Text-only Report    High Resolution    2%    6/26/2019





ACTA DE APROBACIÓN DE  
ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN

Yo, Víctor Demetrio Dávila Arenaza, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo campus Lima Norte, revisor (a) del trabajo de investigación titulado: "CONTROL INTERNO Y EL ÁREA DE CRÉDITOS DE CAJA HUANCAYO, LOS OLIVOS, 2018", del estudiante PORTOCARRERO ACOSTA JEAN CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud del 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 03 de Setiembre de 2019

  
Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza  
D.N.I. 08467692  
Docente - Asesor

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------