



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

El control interno y su relación con los procesos crediticios en una entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTOR:

Olivera Gonzales, Ermes Nilson (0000-0001-8472-8450)

ASESOR:

Mg. Garcia Valdeavellano, Lourdes Nelly (0000-0001-6984-0110)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Auditoria

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación primeramente a mi madre por haberme dado el obsequio fundamental de la vida, y su apoyo para alcanzar mis objetivos y metas trazadas, estas que poco a poco estoy consiguiendo, también lo dedico a mi familia, por ser los que impulsaron y promovieron en mí el deseo de mejorar día a día y al universo por enseñarme a seguir en armonía conmigo mismo y con la naturaleza.

Agradecimiento

Agradezco primeramente a mi madre, por su inmenso y absoluto apoyo en cada momento de mi vida.

Además, a mi pequeña hija, por ser el motivo que impulsa mi deseo de superación, ya que a pesar de su corta edad siempre está alentándome y apoyándome junto con mi esposa a seguir adelante.

Así mismo agradezco a la Universidad Cesar Vallejo, por permitirme continuar con mi crecimiento profesional, a la vez adoctrinarme brindándome estoicismo, fortaleza y conocimientos para sobresalir en mi carrera profesional. Y por último agradezco al destino, por haberme permitido conocer a muchas personas buenas, que me aconsejaron y me incentivaron a continuar en mi vida profesional, a pesar de muchos obstáculos.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y Diseño de investigación	15
3.2 Variables y Operacionalización	16
3.3 Población, Muestra y Muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5 Procedimiento	22
3.6 Método de análisis de datos.....	22
3.7 Aspectos Éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS	53

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de la Población	18
Tabla 2 Validez de expertos	21
Tabla 3 Rangos de fiabilidad	21
Tabla 4 Estadístico de fiabilidad	21
Tabla 5 Criterios de correlación Rho de Spearman.....	23
Tabla 6 Niveles de control interno	24
Tabla 7 Nivel de los Procesos crediticios	25
Tabla 8 Nivel de las dimensiones de la variable control interno	26
Tabla 9 Nivel de las dimensiones de la variable Proceso crediticio	27
Tabla 10 Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk.....	28
Tabla 11 Correlación entre las variables control interno y procesos crediticios	29
Tabla 12 Correlación entre la dimensión ambiente de control y la variable procesos crediticios	30
Tabla 13 Correlación entre la dimensión evaluación de riesgos y la variable procesos crediticios	31
Tabla 14 Correlación entre la dimensión actividades de control y la variable procesos crediticios	32
Tabla 15 Correlación entre la dimensión Sistemas de información y comunicación y la variable procesos crediticios	32
Tabla 16 Correlación entre la dimensión Supervisión y la variable procesos crediticios.....	34

Índice de figuras

Figura 1 Cinco componentes del control interno. Fuente: Elaboracion propia,2022.....	11
Figura 2 Las etapas o componentes del proceso crediticio. Fuente: Elaboracion propia. 2022.....	14
Figura 3 Nivel de control interno Fuente: Elaboración Propia, 2022	24
Figura 4 Nivel del Proceso crediticio Fuente: Elaboración Propia, 2022	25

Resumen

El presente informe de investigación se centró en determinar el nivel de relación entre el control interno y los procesos crediticios en una Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

Con respecto a la metodología utilizada en este informe de investigación, fue de tipo aplicada, manejando un diseño no experimental, de nivel correlacional, con tendencia descriptiva, de corte transversal y enfoque cuantitativo. En donde la población constó de 14 trabajadores, cuya muestra fue el total de la misma, ya que no superó los 50 individuos, a la cual se le aplicó un cuestionario como principal técnica de recolección de datos, que constó de 25 preguntas estructuradas en base a las variables de estudio. Además, se utilizó el alfa de Cronbach para encontrar el nivel estadístico de confiabilidad el mismo que resultó 0,969. Se obtuvo como resultado principal que evidentemente existe una relación alta significativa entre el control interno y los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, acreditada estadísticamente por la Rho de Spearman con un grado de significancia de 0,000 y un valor de 0.851.

Palabras Clave: Auditoria, proceso crediticio, Control interno, Riesgo crediticio.

Abstract

This research report focused on determining the level of relationship between internal control and credit processes in a financial institution in the province of Cutervo, 2022.

Regarding the methodology used in this research report, it was applied, using a non-experimental design, correlational level, with a descriptive trend, cross-sectional and quantitative approach. Where the population consisted of 14 workers, whose sample was the total of the same, since it did not exceed 50 individuals, to which a questionnaire was applied as the main data collection technique, which consisted of 25 structured questions based on to the study variables. In addition, Cronbach's alpha was used to find the statistical level of reliability, which resulted in 0.969. The main result was that there is obviously a significant high relationship between internal control and credit processes in this financial institution in the province of Cutervo, statistically accredited by Spearman's Rho with a degree of significance of 0.000 and a value of 0.851.

Keywords: Audit, credit process, internal control, credit risk.

I. INTRODUCCIÓN

La Escuela de Ciencias Económicas y Empresariales de Quito - Ecuador, en su artículo de revisión publicado en 2021, menciona que, los casos de fraude y baja rentabilidad en las empresas industriales de ese país ha ido en aumento, para mitigar y minimizar esto, se implementó en cada una de ellas un adecuado control interno, mejorando así la evaluación de la productividad, así como su eficiencia, centralizándose en los procesos que estas ejecutan, mejorando a su vez su estabilidad y crecimiento en el mercado.

El Banco interamericano de Desarrollo en su artículo publicado en setiembre del 2021, menciona que en Latino américa y el caribe, la aparición del COVID 19 y la crisis internacional sanitaria ocasionada por la misma, puso a las Entidades financieras en un contexto complejo, puesto que las obligó a reestructurarse. Este contexto conllevó a problemas dentro y fuera de estas, ya que tomó tiempo para que estas entidades adapten sus procesos crediticios en general, teniendo durante este lapso de tiempo un entorpecimiento en sus actividades.

En Ecuador en los bancos privados la cantidad de créditos se redujo en un 16% y 4% durante los años 2015 y 2016 respectivamente, lo que provocó la caída del valor bruto agregado en el sector financiero de ese país, con una reducción de 0.7% y 2.2%, esto debido a que además de una serie de causas, el control interno en estas entidades financiera con respecto a las actividades y procesos que desarrollaban era deficiente y obsoleto. (Lapo et al., 2021)

La Contraloría General de la República en el Perú desarrolló un programa publicado en marzo del 2021, para implementar y aplicar un correcto Sistema de Control Interno en las diferentes entidades públicas señaladas en el artículo 3º de la Ley N° 27785, como medida preventiva frente a los constantes casos de irregularidades cometidas en estas, en la cual además se recalca y enfatiza la gran importancia que tiene la implementación de un control interno adecuado, ya que vela y resguarda los recursos del estado, contra cualquier situación perjudicial.

La Superintendencia de Banca, Seguros y Afp en su artículo publicado en 2021 menciona que, en el Perú al comenzar la pandemia, las Cajas municipales reprogramaron el 75% de su cartera, dándose así facilidades de pagos a los

clientes, todo esto como medida y estrategia para impedir el aumento de morosidad en estas entidades financieras. Pero como se indica en el artículo, el origen del problema de aumento de morosidad no solo es externo (clientes), sino que está también en el interior de las entidades financieras las cuales no cumplen correctamente con los procesos de crédito.

En el departamento de Cajamarca 13 de 18 compañías, carecen de un correcto sistema de control interno, lo cual impide controlar sus operaciones o actividades económicas, contables y administrativas, conllevando a errores en los procesos, ineficiente reparto de funciones, fallas en la supervisión del personal y pérdida de capital (Rodríguez, 2018).

El Instituto Peruano de Economía en el 2020 menciona en su artículo que, durante el mes de octubre los créditos en la región Cajamarca se incrementaron en un 18%, esto implicó que las entidades financieras implementen mejores y mayores controles a la hora de evaluar los créditos, para de esta manera minimizar en lo mejor posible el riesgo crediticio, el mismo que es un problema muy común en muchas de estas entidades.

Esta entidad financiera de la provincia de Cutervo, es una empresa del sector financiero del Perú, con origen de creación en la ciudad de Trujillo, actualmente con 37 años de funcionamiento ininterrumpido brindando servicios y productos financieros acorde con las necesidades de sus distintos tipos de clientes, la cual está presente en 15 regiones del país, con 83 agencias y oficinas, varias de ellas instalada en el departamento de Cajamarca, y una de estas en la provincia de Cutervo, con clientes principalmente de la zona rural, la cual se dedica a brindar los siguientes servicios: Créditos pecuarios, agrícolas, personales, vivienda, comercial, micro y pequeña empresa, así como descuento por planilla, también depósitos, ahorros normales, a corto plazo, además una amplia variedad de seguros, y para el acceso de sus clientes cuenta con canales digitales , cajeros y agentes en todo el país.

Ahora bien, tomando en cuenta que actualmente hay varias entidades financieras que no tiene un control interno bien determinado, lo cual conlleva que los procesos crediticios que realizan sean deficientes ,el personal este desinformado y poco competente para cumplir con sus actividades o tareas por la falta de capacitaciones constantes, el personal desempeña sus actividades de manera improvisada y

espontánea, puesto que no se cuenta con un monitoreo de operaciones constante, así como de una inspección posterior de actividades, causando un alto grado de inseguridad, riesgo crediticio, así como fraudes, los cual se ven reflejados en su baja cantidad de clientes, alto crecimiento de morosidad, falta de información, desconfianza, lo cual afecta directamente a la liquidez y rentabilidad de estas entidades Financieras.

Entonces todos estos escenarios antes mencionados, pueden evitarse si se implementa adecuadamente un control interno eficiente. Es por esto que, en el contenido del actual informe de investigación, surge la necesidad de determinar en qué medida el Control interno se relaciona con los procesos crediticios en esta entidad financiera de la provincia de Cutervo. Puesto que es de mucha relevancia, ya que brindará confianza, seguridad y tranquilidad, para así alcanzar metas y objetivos establecidos, así como disminuir los casos de riesgo crediticio, fraudes, corrupción, impulsar el desarrollo organizacional, etc.

Ya que sin un adecuado control interno, es muy posible que esta entidad financiera limite su crecimiento, deje de desarrollarse, o en un escenario peor, generará pérdidas que disminuirá su capital hasta desvanecerse o fusionarse con otra empresa, tal y como ya ha sucedido anteriormente con otras Entidades financieras a lo largo del país, lo que se quiere demostrar con esta investigación entonces es que, estas Entidades financieras si son rentables, si solo si, ejecutan un manejo adecuado en sus procesos crediticios mediante un correcto control interno, para de esta manera tener un crecimiento sostenible.

En cuanto a la situación planteada anteriormente en el actual informe de Investigación, el problema general se enuncia y cuestiona de la forma siguiente: ¿De qué manera el control interno se relaciona con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022?

La justificación práctica del actual informe de Investigación se basa en que los resultados tendrán una aplicación concreta, no solo en el ámbito financiero empresarial del país, sino en cualquier otra empresa que pretenda mejorar su rentabilidad mediante la correcta implementación del control interno. Además, la interrelación entre el control interno y los procesos crediticios en esta entidad financiera, no solo asistirán y ayudarán a la solución del problema anteriormente planteado, sino que abrirán el camino para la implementación de medidas

orientadas no solo a las variables de estudio, sino también en otros ámbitos o áreas de la entidad.

La justificación teórica de este informe de Investigación se fundamenta en que, brindará información sobre las variables tratadas, permitiendo conocer concretamente el contexto de las mismas, así mismo la información y datos recopilados podrán ser integrales y servir de plataforma para futuros informes de investigación o tesis, puesto que las conclusiones y recomendaciones generadas podrán servir para nuevas investigaciones que presenten parecido problema de estudio.

Así mismo la justificación metodológica del actual informe de investigación se basa en que, nos permitirá utilizar diversas técnicas, procedimientos e instrumentos para la recopilación de información fiable de forma organizada, sistemática y ordenada, ya que se elaborará un cuestionario que servirá para medir las variables tratadas, lo cual ayudará a implementar un control adecuado en los procesos crediticios de esta Entidad financiera.

Con respecto a la justificación social de esta investigación se funda en que, los principales favorecidos serán cada uno de los trabajadores de esta Entidad financiera, puesto que, podrán conocer la real situación en que esta se encuentra y por intermedio de la alta dirección tomar las decisiones necesarias según sea el caso para poder corregir debilidades y así lograr los objetivos previstos; así mismo también serán favorecidos la población en general (clientes y posibles clientes) ya que tendrán mayor información y mejor atención.

A raíz del problema planteado se originó el objetivo general el cual será: Determinar la relación entre el control interno y los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022. Y como objetivos específicos los cuales guiarán la investigación en cada una de sus fases tenemos a los siguientes: Determinar la relación entre el ambiente de control y los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022; Determinar la relación entre la evaluación de riesgos y los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022; Establecer la relación entre las actividades de control y los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022; Determinar la relación entre los sistemas de información y comunicación, y los procesos crediticios en esta Entidad financiera

de la provincia de Cutervo, 2022; Establecer la relación entre la Supervisión y los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

Ahora bien como hipótesis general decimos que: El Control interno se relaciona significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022 , así mismo las hipótesis Específicas se detallan a continuación: El ambiente de control se relaciona significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022; La evaluación de riesgos se relaciona significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022; Las actividades de control se relacionan significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022; Los sistemas de información y comunicación se relacionan significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022 y como última hipótesis específica la Supervisión se relaciona significativamente con procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La gran importancia que tiene el estudio del control interno para las distintas instituciones y empresas nacionales como internacionales, ha sido tema de interés de diversos investigadores tanto a nivel nacional como internacional. Con respecto a estos antecedentes tenemos:

Espinoza y Vázquez (2020), en su artículo de investigación dedicado en determinar en qué nivel impactan los factores o dimensiones del control interno en la gestión del crédito en una cooperativa de ahorro y crédito de Ecuador, concluye que, efectivamente las distintas dimensiones del control interno repercuten e impactan positivamente en la gestión del crédito, puesto que los resultados estadísticos obtenidos son significativos.

En Colombia Arellana et al. (2020), en su artículo de investigación científica realizada con el objetivo de investigar cuales son los principales obstáculos que surgen a la hora de implementar el control interno en las Mipymes colombianas, en donde se llegó a la conclusión que estas empresas no cuentan con un control interno debido a su tamaño y a los obstáculos que estas deben enfrentar al momento de implementarlos, recomendándose finalmente en este artículo a que estas empresas implementen un adecuado y eficiente sistema de control interno que les brinde orden organizacional, les genere seguridad y confianza razonable sobre sus operaciones, procesos y actividades.

En Bogotá Restrepo et al. (2020), en su artículo de investigación científica orientada en determinar la incidencia y relación del control interno de los inventarios frente a la gestión financiera de una empresa, en donde se concluye que esta presenta serios problemas para el planteamiento de procedimientos y estrategias necesarios para la correcta implementación de un control interno eficiente, además carece de políticas de inventarios bien definidas, este problema impide mejores resultados e inciden directamente en la rentabilidad de la misma. Por esto, se recomienda implementar con más énfasis un control correcto en los procesos y operaciones financieras más débiles.

En Ecuador, Gavilánez (2016) desarrolló una tesis titulada: "El control interno en los procesos crediticios de la Cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato en el primer semestre del 2015". Cuyo principal objetivo fue establecer el nivel de relación del Control interno con los Procesos

crediticios en esta Entidad financiera. Investigación de tipo cuali-cuantitativa, con un nivel relacional, en la cual se utilizó una muestra de 25 personas trabajadores del departamento de créditos, a los cuales se les aplicó una encuesta como método de recaudación de datos. Cuya conclusión fue que: Existe una relación directa entre el control interno y los procesos crediticios, recomendándose mejorar el control interno en esta Entidad financiera, ya que existen serias deficiencias con respecto a los procesos de créditos.

Otro trabajo muy interesante es el de Tigselema y Manjarrez (2020) en Guayaquil titulado: "Control interno al proceso crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito". Artículo de investigación científica centrada en examinar la incidencia del control interno de procesos crediticios, en la morosidad de esta Entidad financiera durante los años 2018-2019, en la misma que se realizó entrevistas a los principales trabajadores de la entidad con 49 interrogantes, así como la revisión de 32 expediente de crédito. Concluyéndose que: Existen debilidades y deficiencias en los procesos crediticios realizados por el personal del área de negocios de la entidad, puesto que la documentación crediticia es desordenada, no se realiza análisis de cartera, deficiencias en el análisis de crédito, así como de su aprobación, etc.

En el callao Perú Hinostriza (2021), elaboró un artículo de investigación científica de tipo descriptivo, donde llegó a la conclusión que la gestión crediticia incide alta y significativamente en la morosidad de area de microfinanzas, ademas se identificó y determinó que la principal razón de la alta morosidad del banco Pichincha durante el año 2019, fue por causa de una mala gestión crediticia y una inadecuada evaluación de los créditos otorgados, las cuales generaron crecimiento de riesgos, puesto que no se cumplían con los procedimientos y políticas de la entidad, la misma que no tenía un control interno adecuado en los procesos crediticios.

En la Oroya Perú Oseda et al. (2020), en su artículo de investigación de tipo básica correlacional, concluyó la existencia de una relación directa (correlación) altamente significativa entre el control y la cultura organizacional, ya que, como dice el autor a mayor cultura organizacional de los trabajadores, habrá un mejor control interno, lo cual conlleva a proteger los recursos, veracidad y claridad en la información económica, acatamiento de las estrategias prescritas, así como eficacia en las operaciones, para que, de esta manera se pueda cumplir con las

metas y objetivos previstos.

En Lima Sanabria (2021), realizó un artículo de revisión científica con el propósito de determinar el nivel de control interno en 185 empresas PYMES del distrito de Miraflores, en donde se llegó a la conclusión que solo un 27% de estas empresas contaban con adecuadas políticas de control interno, encontrándose un déficit significativo en la mayoría de estas. Además, se advirtió que, si las PYMES analizadas anteriormente no implementan medidas correctivas a tiempo, lo más probable es que se tenga un control interno que no ayude en la eficacia y eficiencia con el cual se manejan los recursos de las mismas, contexto que impide e interrumpe el correcto funcionamiento de estas PYMES. Finalmente se recomienda y se puntualiza que es de gran importancia contar con normas, políticas y operaciones, siempre y cuando estas ayuden a un efectivo control interno.

Una tesis que fue de gran ayuda para la elaboración de nuestro trabajo de investigación fue la de Matos (2021) titulada: "Control interno y el proceso crediticio en la cooperativa dos de mayo, 2020". Cuyo objetivo principal fue determinar en qué nivel el control interno incide en el proceso crediticio en la Cooperativa Dos de mayo, 2020. Trabajo de Investigación que desarrolló un tipo descriptivo, de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, con un nivel correlacional. En la cual se utilizó como muestra a un total de 7 trabajadores del área de operaciones y cobranzas de esta entidad, aplicándoseles una encuesta como método de recaudación de datos. Cuya conclusión general fue que: El control interno en el proceso crediticio es óptimo en un 72.4% y es poco óptimo en el 28.6%, por lo tanto, concluyó que el control interno es un instrumento importante y necesario en los procesos crediticios de esta entidad.

Se destaca a Cueva (2014) en Cajamarca, quien desarrolló una tesis denominada: "Uso del control interno para optimizar la gestión en el proceso de créditos en la Empresa financiera Edificar-agencia Cajamarca". El objetivo principal se centró en comprobar la influencia del control interno para optimar y maximizar los procesos crediticios en esta Entidad financiera. Investigación de tipo aplicada y explicativa, diseño transversal-no experimental-descriptiva, donde se manejó a la encuesta como herramienta de recopilación de información, en la cual se utilizó una población de 44 trabajadores de esta Entidad financiera. En la cual el autor concluye que: Existen serias deficiencias en el control interno, evidenciándose en

el desordenado y aglomerado tratamiento de la información referente a la evaluación de componentes, los trabajadores no cumplen eficientemente los procesos de créditos y además se observó serias deficiencias en la aplicación de reglamentos y políticas debido a que no se realizó en su momento un análisis y estudio del grado de efectividad de los actuales reglamentos y políticas. Además, el autor recalca la gran relevancia y urgencia de la implantación de un correcto método de control interno en esta Entidad financiera.

Se precedió con la descripción teórica de las variables a partir de este apartado:

Rada (2020), en Colombia puntualiza que el control interno es un esquema de evaluación y verificación de normas, planes, técnicas, principios, instrucciones, dispositivos, actividades, acciones, administración de recursos e información practicados en todos los niveles de la entidad, velando que, estos se efectúen de acuerdo con las reglas y leyes vigentes en consideración a los objetivos previstos y dentro de las políticas delineadas por los altos directivos de la entidad. (p. 4)

Por otro lado en Perú, la Contraloría General de la Republica (2019) define al control interno como un conjunto o aglomerado de procedimientos, políticas, acciones, normas, planes, procesos, registros establecidos y organizados en cada entidad del Estado, con el propósito principal de evitar, prevenir e impedir posibles conflictos internos así como externos, permitiendo de esta manera el logro de metas y objetivos, que a su vez permitan una gestión eficiente, eficaz, ética, transparente y veraz. (p. 2)

COSO publicó la actualización del Marco integrado de control interno en el mes de mayo de 2013, cuyos principales objetivos fueron: mejorar el procedimiento de su ejecución al aumentar y mejorar los objetivos operacionales, así como de presentación de informes, precisar y explicar las exigencias del control interno, además reformar el ámbito de implementación del control interno con respecto a los distintos cambios dentro de las entidades, permitiendo así una mayor protección frente a los riesgos y peligros a los que las entidades se ven enfrentadas. (Mantilla, 2018, p. 5)

El control interno se constituye de cinco componentes los cuales son:

El Ambiente de control según Meléndez (2016) “Se puntualiza como un acumulado de métodos, técnicas, políticas y disposiciones que componen la plataforma sobre la cual el control interno se va a desarrollar dentro de una

determinada entidad o empresa” (p. 47), por su parte Estupiñán (2021) alude que es también conocido con el nombre de entorno de control interno el cual “es la capacidad y comportamiento ético de una empresa frente a los procesos de auditoría” (p. 41).

La evaluación de riesgos según Estupiñán (2021) “consiste en reconocer e identificar los puntos principales en los que es preciso e importante contar con un minucioso y exhaustivo control dentro de los procesos de una empresa” (p. 42). También este implica un proceso iterativo y eficiente para poder reconocer y examinar los riesgos que impiden y entorpecen el logro de los objetivos y metas de una entidad, riesgos los cuales deben ser evaluados en base a ciertos niveles predispuestos de tolerancia, todo esto considerando siempre los resultados e incidencias que puedan tener los potenciales cambios tanto interna y externamente, los que ocasionen que el control interno no sea eficaz. (Meléndez, 2016, p. 47- 48)

Las actividades de control según Estupiñán (2021) son realizadas por la alta dirección y demás personal de una entidad, las cuales representan a todas aquellas acciones, estrategias y operaciones determinadas para reducir y eliminar riesgos, conflictos y peligros que atenten contra el logro de las metas trazadas por una entidad, las cuales deben ser oportunas y efectivas, utilizando y cumpliendo con un adecuado plan de control a lo largo de un determinado tiempo, el mismo que debe ser sensato y directamente relacionado con los componentes, objetivos y principios del control interno (p. 45). Las actividades y operaciones de control interno son utilizadas en todas las áreas y niveles de una empresa, así como en sus distintos procesos y entorno técnico. Además, según su naturaleza, pueden ser de detección o preventivas las cuales comprenden o están constituidas por una serie de actividades automatizadas y manuales, tales como: verificaciones, permisiones, conformidades y evaluaciones del desempeño de la empresa. (Meléndez, 2016, p. 48)

Los sistemas de información y comunicación son muy importantes puesto que se requiere de información clara y concisa, provenientes de fuentes externas, internas, así como tecnológicas, para que de esta manera poder potenciar y asegurar el correcto desempeño de los demás componentes del control interno, puesto que la comunicación es de gran importancia ya que permite que la información sea difundida en sentido ascendente, descendente y a través de las

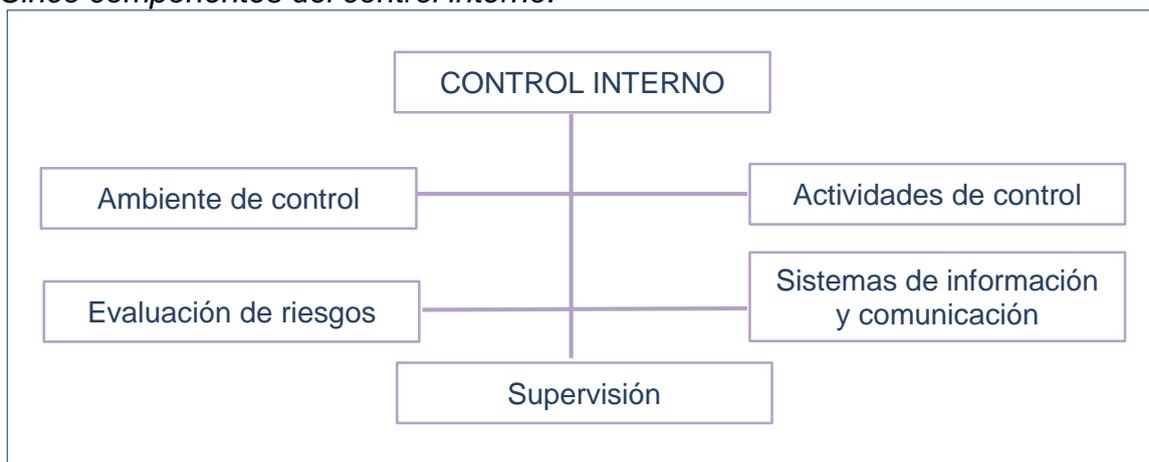
distintas áreas o niveles de la empresa, haciendo posible que el personal que labora en esta, pueda recibir mensajes claros y concisos provenientes de la gerencia o alta dirección con respecto a las responsabilidades y obligaciones de control que deben ser cumplidas. (Estupiñán, 2021, p. 51)

La supervisión o monitoreo según Estupiñán (2021) es de mucha relevancia ya que permite valorar la eficiencia, calidad y eficacia de su desempeño dentro de un determinado periodo, así como de consentir su monitoreo constante. Puesto que las supervisiones continuas, independientes, así como una mezcla de ambas son utilizadas para establecer y comprobar si los componentes, así como también sus principios están marchando de manera correcta y adecuada. (p. 52)

Se menciona que existe una correlación espontánea entre los principios del control interno que representan lo que una empresa se empeña por cumplir y los componentes que constituyen lo que se requiere para alcanzar las metas y una adecuada distribución organizacional de una empresa. Se reconocen a diecisiete principios los cuales están asociados como se mencionó a cada componente. (Meléndez, 2016, p. 49)

Figura 1

Cinco componentes del control interno.



Nota. Elaboración Propia, 2022.

Sweeting (2017) menciona que, actualmente existe una gran cantidad de fuerzas destructivas que enfrentan las empresas, las cuales son de origen tecnológicos, demográficos, regulatorios, económicos y principalmente geopolíticos las que generan riesgos estratégicos que pueden estar sin reconocer y administrar. Para evitar y solucionar esto es que se actualiza y se crea el Marco de Gestión de

Riesgos Empresariales (COSO ERM 2017), la misma que como su nombre lo indica mejora la eficiencia y permite una mayor visión de la importancia de la gestión de riesgo para delimitar y ejecutar la planeación estratégica incorporándola a toda la organización, alineando estrategia y desempeño a la vez, y presentando así nuevas formas de ver el riesgo, adaptándose a la constante evolución tecnológica, económica y geopolítica aprovechando la automatización y la inteligencia artificial brindando mayor transparencia, para alcanzar o lograr objetivos dentro de un contexto de negocios de alta complejidad. (p. 1-2)

Deloitte (2017), menciona sobre el COSO ERM 2017 que está integrado por 5 componentes y 20 principios perfectamente alineados los cuales son:

Gobierno y cultura es el componente implementado para por intermedio del gobierno establecer la estructura organizacional, reforzando la importancia del mismo, y establecer actividades de inspección para la correcta gestión de riesgos empresariales. Por otro lado, los comportamientos esperados, valores éticos, y comprensión de los riesgos están a cargo de la cultura. (p. 22)

Estrategia y objetivos es el componente encargado de gestionar los riesgos, estrategia y objetivos trabajando en conjunto en el proceso de planeación estratégica para de esta manera hallar, reconocer, examinar y responder a los diferentes riesgos que enfrentan las empresas. (p. 23)

El desempeño es el componente encargado de identificar y evaluar la severidad de los riesgos priorizando aquellos que ponen en peligro el logro de las metas, para implementar y seleccionar respuestas, así como soluciones. (p. 23)

Evaluación y revisión es el componente que se encarga de analizar el desempeño de la empresa frente a la gestión de riesgos a lo largo un determinado periodo, así como también determinar qué revisiones se necesitan. (p. 24)

Información, comunicación y reporte es el componente que requiere de un proceso continuo para captar, compartir y comunicar información relevante proveniente de fuentes externas e internas, que circule en todas direcciones y a través de toda la empresa, así de cómo generar reportes e informes específicos sobre los riesgos y su comportamiento. (p. 24)

El proceso crediticio según Molina (2019) es un conjunto de etapas o secuencia de acciones las cuales involucran a todas las actividades de organización del crédito, englobando el ciclo de vida crediticio, comenzando desde el contacto o

acercamiento inicial con el cliente hasta el cobro parcial o total del crédito, buscando siempre en todas sus etapas medir el grado de riesgo que implica una operación crediticia. (p. 123)

Según Lozano (2019) en su artículo menciona que el proceso crediticio en el Perú se divide en cinco componentes o etapas los cuales son los siguientes:

Planificación se refiere a que los analistas o promotores de créditos, tiene que tener muy en claro lo que deben hacer durante el día, deben tener todas las actividades a realizar de forma ordenada y concisa en una hoja de ruta programada. Con esto se evita que el personal salga a campo a la deriva sin saber o tener en claro que hacer. (p. 8)

Promoción se refiere primeramente que el personal conozca y tenga en claro todos los productos financieros o crediticios que la empresa brinda, para después difundir, promover y brindar información sobre estos a los clientes y futuros clientes de manera clara y entendible, así como también informar sobre los requisitos para poder solicitarlos y obtenerlos. Este componente se puede dar tanto dentro, así como fuera de la empresa. Además, menciona que la etapa de planificación con la de promoción están ligadas entre sí. (p. 11)

La Evaluación comprende en recoger y examinar los documentos requeridos a los clientes, así como de evaluar la información económico familiar del mismo, revisando la situación financiera del cliente en el sistema financiero y verificar de ser el caso las garantías reales. También en esta etapa atreves de medir el nivel de riesgo de cada cliente se dará una respuesta ya sea de aprobación o desaprobación del crédito solicitado. Siempre realizando una evaluación exhaustiva para minimizar en medida de lo posible el riesgo crediticio (p. 12). El Riesgo crediticio se define como la incertidumbre sobre la recuperación de parte o la totalidad de los montos de dinero cedidas en préstamo (Ávila & Gutiérrez, 2019). “Siempre estará presente el factor de riesgo en un crédito, puesto que esto es parte inherente del mismo, ya que no sólo empieza al momento de dar el crédito también estará presente durante el largo proceso de cobrar el crédito” (Yépez, 2019).

Aprobación según Lozano (2019), es la etapa del proceso crediticio en donde se sustenta la operación crediticia frente la Junta de Créditos, es como un segundo filtro donde es analizada minuciosamente, a fin de detectar las deficiencias, que, de ser encontradas, serian fruto de la mala aplicación de la etapa anterior (p. 13).

En México también llamado otorgamiento por Morales & Morales (2014) es el componente del proceso crediticio en donde se verifican y evalúan los expedientes de crédito por un comité encargado, revisando que se cumplan estrictamente las condiciones, políticas y procedimientos para la autorización del crédito y el desembolso. (p. 101)

El seguimiento y recuperación es la etapa en donde por medio del seguimiento se realizará un control sistemático y periódico de la cartera de créditos, resguardo de documentación importante, así como de la supervisión y monitoreo de los clientes, ya que esta etapa involucra también a los gerentes de la Entidad financiera los cuales supervisaran y verificaran el cumplimiento del proceso crediticio. Por otra parte, la recuperación es la visita a los clientes en mora, además se refiere a la estrategia preventiva que se realiza antes que venza un crédito y evitar de esta manera nuevas moras. (Lozano, 2019, p. 18)

Figura 2

Las etapas o componentes del proceso crediticio.



Nota. Elaboración propia, 2022

III METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y Diseño de investigación:

Tipo de investigación:

El actual informe de investigación fue de tipo aplicada puesto que estuvo orientada a la solución de forma objetiva de la problemática en estudio. Ya que como mencionó Ñaupas et al. (2018) “la investigación aplicada busca implementar a las teorías de forma inmediata dentro de un ambiente en específico” (p.136).

Diseño de Investigación:

De diseño no experimental puesto que las variables no fueron alteradas de manera intencional o premeditada en ningún momento, así como también los resultados adquiridos de cada variable abordada, puesto que solo se analizó y se limitó a observar la conducta de las variables en un momento en particular, los cuales se analizan e interpretan tal y como se recolectaron. Ya que como menciona Hernández y Mendoza (2018) “un estudio no experimental es aquel que se efectúa sin la utilización, ni alteración premeditada de variables, en donde solo se evalúan los problemas en su entorno original para examinarlos” (p. 174).

El nivel del estudio fue correlacional puesto que busca comprobar el nivel de relación que existe entre las dos variables de estudio, identificando y determinando cómo se comporta una variable con respecto a la otra. Tal como mencionó Hernández y Mendoza (2018) “los estudios correlacionales tienen por objeto principal determinar o comprobar cómo se comporta una variable en base a la conducta de otra vinculada” (p.178).

De acuerdo al enfoque es cuantitativo ya que como menciona Hernández et al. (2014) para comprobar la hipótesis se utilizó la recolección de información o datos con base en orden numeral y peritaje estadístico, con el propósito de determinar patrones de conducta y comprobar teorías o contrastar hipótesis. (p. 37)

De tendencia descriptiva, puesto que esta investigación intenta evaluar y recolectar datos de forma conjunta o independiente sobre las variables. Además, puntualiza tendencias de una población determinada (Hernández & Mendoza, 2018, p. 108). Y de corte transversal, puesto que la recolección de datos proveniente de los encuestados fue desarrollada en un momento y tiempo determinado. (Hernández & Mendoza, 2018, p.176)

3.2. Variables y Operacionalización:

Variable 1: Control interno

Definición Conceptual: Se describe como un sistema compuesto por un conjunto de técnicas, procedimientos, principios, normas, medidas, políticas y dispositivos, utilizados en todos los niveles de la entidad, con la principal finalidad de verificar y comprobar que todas las operaciones, el tratado de la información, protección de activos, prevención de riesgos, así como la administración de recursos, se efectúen y ejecuten de acuerdo con las reglas y leyes vigentes, en consideración a los objetivos previstos y dentro de las políticas delineadas por los altos directivos de la entidad. (Rada, 2020, p. 4)

Definición Operacional: Es una herramienta de gestión que encierra o engloba a sus cinco dimensiones, que son sus componentes, alineadas perfectamente con sus indicadores, el cual se medirá mediante los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a la población, para ayudar así con la eficiencia de la entidad.

Dimensiones:

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Evaluación de Riesgos
- ✓ Actividades de control
- ✓ Sistemas de Información y comunicación
- ✓ Supervisión

Indicadores:

- ✓ Compromiso
- ✓ Valores éticos
- ✓ Estructura organizacional
- ✓ Identificación
- ✓ Contingencia
- ✓ Reporte de deficiencias
- ✓ Control
- ✓ Evaluación
- ✓ Conformidad
- ✓ Sistemas

- ✓ Información
- ✓ Comunicación
- ✓ Fiscalización
- ✓ Actividades de supervisión
- ✓ Monitoreo constante

Escala de medición: la escala será ordinal

Variable 2: Proceso crediticio

Definición Conceptual: es un conjunto de etapas o secuencia de acciones las cuales involucran a todas las actividades de organización del crédito, englobando el ciclo de vida crediticio, comenzando desde el contacto o acercamiento inicial con el cliente hasta el cobro parcial o total del crédito, buscando siempre en todas sus etapas medir el grado de riesgo que implica una operación crediticia. (Molina, 2019, p. 123)

Definición Operacional: Conjunto de fases sucesivas de una operación crediticia que va desde la planificación, promoción, evaluación, aprobación, hasta el seguimiento y recuperación del crédito cedido, lo cual nos permitirá observar el proceso y tratamiento de los créditos en esta entidad financiera.

Dimensiones:

- ✓ Planificación
- ✓ Promoción
- ✓ Evaluación
- ✓ Aprobación
- ✓ Seguimiento y recuperación

Indicadores:

- ✓ Programación
- ✓ Clientes
- ✓ Actualización
- ✓ Información
- ✓ Análisis documentario

- ✓ Riesgo crediticio
- ✓ Autorización
- ✓ Desembolso
- ✓ Minuciosidad
- ✓ Estrategia

Escala de medición: Será de escala ordinal

3.3 Población, Muestra y Muestreo

Población: Conformada por 14 trabajadores del área de créditos de esta Entidad financiera, como conceptualiza Hernández et al. (2014) es un “Agregado de elementos que concuerdan con determinadas cualidades y descripciones” (p.174), además como menciona Ñaupas et al. (2018) “la población es el agregado de individuos y componentes reunidos o conformados en base a características, territorio y tiempo” (p.334).

Tabla 1

Distribución de la Población

AREA DE CREDITOS	POBLACIÓN (N)
Administrador de agencia	1
Asesor líder	2
Asesores de negocio	9
Gestor de banca	1
Supervisor de operaciones	1
TOTAL	14

Fuente: Elaboración propia, 2022

Criterios de selección:

Criterios de inclusión:

- ✓ Trabajadores del área de créditos de esta Entidad financiera
- ✓ Colaboradores con experiencia laborando en esta entidad mayor a 6 meses.

Criterios de exclusión:

- ✓ Trabajadores que no quieran participar en esta investigación.
- ✓ Colaboradores con experiencia laborando en esta entidad menor a 6 meses.
- ✓ Trabajadores que no pertenecen al área de créditos.

Muestra

La actual investigación manipula una muestra no probabilística, como Hernández y Mendoza (2018), asevera “Las muestras no probabilísticas, también conocidas como dirigidas, admiten un proceso de selección encaminado en base de las características de la investigación, más que un razonamiento descriptivo de publicación. Las cuales son utilizadas en distintas investigaciones ya sean cualitativas o cuantitativas” (p. 200). Por otro lado, se considera muestra censal puesto que los elementos que representan la población son seleccionados en su totalidad para integrar la muestra (Ñaupas et al., 2018, p. 334). Es por esto que la muestra quedará constituida por 14 trabajadores de esta Entidad financiera.

Muestreo

La presente investigación se realizó en una sola entidad y no en varias lo que podría representar mucha más magnitud. En el área de créditos de esta Entidad financiera laboran 14 individuos, por lo que, por ser pocas se incluye a la totalidad de individuos con los que se cuenta, lo que hace que la muestra represente al 100% de la población. Puesto que para manejar una muestra probabilística se necesita que la población exceda a 50, por lo que, al contar con una población de 14 individuos manejaremos una muestra no probabilística.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas de Investigación:

Hernández et al. (2014), indica según las técnicas de investigación: Una vez que escogemos el diseño de investigación, así como la muestra más conveniente en base a nuestra problemática, el paso siguiente consiste en la recolección de datos pertinentes sobre las variables de estudio, así como también de los atributos o conceptos de los elementos de análisis o muestreo. (p. 198)

También formula que “Todo instrumento o herramienta de recaudación de información deberá tener tres requerimientos fundamentales: validez, objetividad y

confiabilidad” (p.200).

En la actual investigación como principal técnica de recaudación y recolección de información se utilizó la encuesta, “la misma que es considerada una técnica social, debido a su adaptabilidad, versatilidad, objetividad e imparcialidad, la cual pretende obtener información de un conjunto o una fracción de la población estudiada” (Gallardo,2017, p. 73).

Concerniente al instrumento seleccionado para la recaudación de datos procedente de los encuestados se estableció el uso del cuestionario, que constó de 25 preguntas, la primera variable que cuenta con 5 dimensiones y 15 preguntas y la segunda variable con 5 dimensiones y 10 preguntas, tal como mencionó Ñaupas et al. (2018) “el cuestionario consiste en la formulación de un agregado ordenado de interrogantes, teniendo en cuenta a las variables con sus pertinentes dimensiones e indicadores al momento de su elaboración” (p. 291).

Además, se utilizó la observación la cual se desarrolló con la presencia física de mi persona, dentro de esta Entidad financiera, con la intención de conocer la manera en que realizan los procesos crediticios, así como su control interno. Tal como dijo Gallardo (2017) “la observación radica en el análisis metódico, efectivo y honesto de la conducta de las distintas actividades, hechos, fenómenos, situaciones y escenarios originados dentro de una empresa a través de la vista” (p. 72).

Para la evaluación y cálculo del grado de validez y confiabilidad de nuestro instrumento se realizó lo siguiente:

Validez

Según Hernández y Mendoza (2018), el cual conceptualiza que: “validez es el nivel o grado de viabilidad de un instrumento que se pretende utilizar” (p. 323). En este caso los cuestionarios fueron validados mediante el juicio de tres expertos o profesionales con gran conocimiento en el tema.

Tabla 2

Validez de expertos

Nº	Experto Validador	Grado Académico	Resultado
1	Mario Alejandría Fernández	Doctor	Aplicable
2	Elmer Barturen Altamirano	Magister	Aplicable
3	Valentín Flores Tello	Magister	Aplicable

Fuente: Elaboración propia 2022

Considerando a los resultados dados por los expertos validadores se estableció que este instrumento, es válido y aplicable para la presente investigación.

Confiabilidad

Con respecto a este término Ñaupas et al. (2018), alude que: “la confiabilidad mide el grado de fiabilidad que tiene determinado instrumento (cuestionario), en base a la obtención de resultados coherentes y fiables” (p.277).

Tabla 3

Rangos de fiabilidad

CRITERIO DE CONFIABILIDAD	VALORES
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

Fuente: Ñaupas et al. (2018). Metodología de la investigación

Se procedió con el proceso de la información recopilada, dando el resultado siguiente:

Tabla 4

Estadístico de fiabilidad

Alfa de CronBach	Nº de Elementos
0,969	25

Fuente: Reporte IBM Statistics 25

Entonces como se notó en el resultado que arrojó el alfa de Cronbach, el instrumento del presente informe de investigación es de un alto grado de confiabilidad, por ser su resultado 0,969.

3.5 Procedimiento:

Después de haberse definido la población, así como su muestra respectiva, para la recaudación de datos se usará una encuesta – cuestionario, la cual será aplicada a la muestra objeto de estudio, la cual estuvo constituida de 25 preguntas que abordan a las dos variables de estudio.

Luego se coordinará con el administrador de la Entidad financiera, para proceder a la aplicación del cuestionario, esperando contar con la aceptación y participación de los trabajadores.

Posteriormente se realizará la distribución de frecuencias, a través de tablas y gráficos realizados en Microsoft Excel, para finalizar con el análisis y conclusiones de la información recopilada y restante.

3.6 Método de análisis de datos

En el actual informe de investigación se usará el programa estadístico IBM SPSS Statistics 25, donde la información será analizada, generando datos que serán interpretados en el programa Microsoft Word y ordenada en el programa Microsoft Excel.

Se utilizará además la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, ya que la muestra no excede los 50 individuos, es por esto que se utilizó la estadística no paramétrica. En base a lo que mencionó Hernández et al. (2014) “las pruebas estadísticas no paramétricas más manejadas son las siguientes: Correlación de Rho Spearman, Chi cuadrado, correlación de tablas cruzadas, etc.” (p. 318).

Entonces se utilizará la correlación de Rho Spearman. Tal como conceptualizó Hernández y Mendoza (2018), “representan medidas o niveles de correlación para variables en un grado de escala ordinal, el elemento de la muestra puede estipularse por rangos” (p.367).

Tabla 5

Criterios de correlación Rho de Spearman

CRITERIO	VALORES
Correlación grande, perfecta y positiva	1.00
Correlación muy alta	Mayor a 0.90 y menor a 1.00
Correlación alta	Mayor a 0.70 y menor a 0.90
Correlación moderada	Mayor a 0.40 y menor a 0.70
Correlación muy baja	Mayor a 0.20 y menor a 0.4
Correlación nula	0.00
Correlación grande, perfecta y negativa	-1

Fuente: Hernández y Mendoza (2018). Metodología de la investigación

3.7 Aspectos Éticos

El actual informe de investigación cumple con todas las normas y reglas de investigación dadas por la Universidad Cesar Vallejo, así como se ciñe a las normas internacionales de la APA, además la información, teorías y datos se han venido desdoblado gradualmente por mi propia cuenta, en base a los conocimientos previos alcanzados en esta casa de estudios, respetando siempre los derechos de propiedad intelectual y autoría.

Principio de Beneficencia: El actual trabajo de investigación fue hecho con el objetivo de ayudar y beneficiar a cualquier persona e institución que quiera utilizar esta información con fines didácticos y prácticos, puesto que refleja muchos aspectos éticos, que se basan en valores como la veracidad, honestidad y respeto de la información, con su respectiva pureza en el procesamiento de datos y manifestación de los resultados.

Principio de no maleficencia: El actual trabajo de investigación se realizó respetando completamente el derecho de propiedad intelectual y de autoría, es por esto que es un trabajo limpio y pulcro, y de esta manera no daña de ninguna forma a otra persona o entidad, ya que este trabajo fue realizado con contenido exclusivo e intelectual de mi persona.

Principio de Objetividad: El presente informe de investigación es de redacción totalmente original, realizada de manera imparcial, además habiéndose analizado con el software Turnitin, la información que contiene es totalmente confiable.

IV. Resultados:

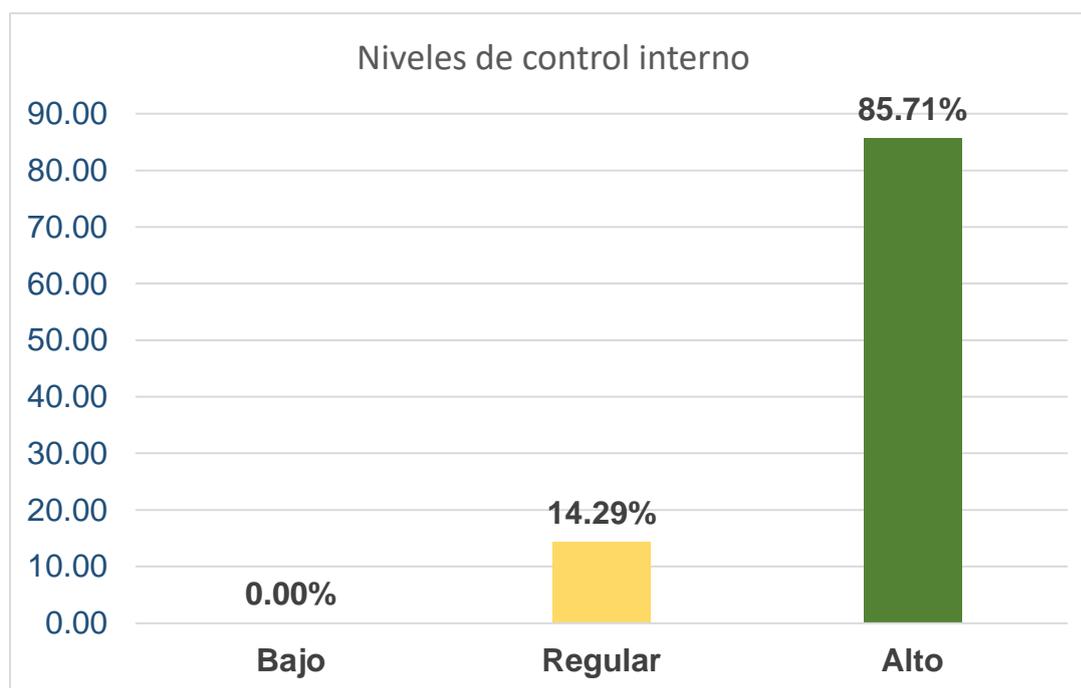
Tabla 6

Niveles de control interno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	0	0.00	0.00	0.00
	Regular	2	14.29	14.29	14.29
	Alto	12	85.71	85.71	100.00
	Total	14	100.00	100.00	

Fuente: Reporte IBM SPSS Statistics 25

Figura 3



Nota. Elaboración propia, 2022

En la figura 3 y tabla 6 se observan los resultados obtenidos sobre nivel de control interno, en donde el 85.71% de los encuestados señalaron un nivel alto en esta Entidad financiera, más sin embargo el 14.29% de los encuestados señalaron un nivel regular, entonces podemos concluir que hay problemas que aún se tienen que resolver en relación a la variable control interno.

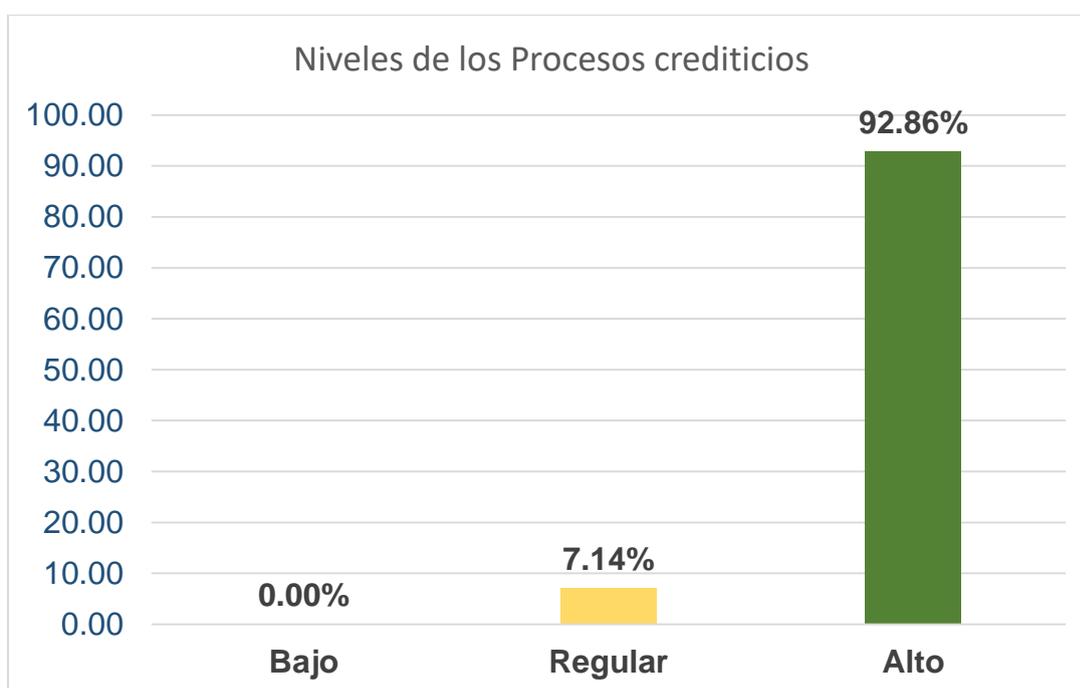
Tabla 7

Nivel de los Procesos crediticios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	0	0.00	0.00	0.00
	Regular	1	7.14	7.14	7.14
	Alto	13	92.86	92.86	100.00
	Total	14	100.00	100.00	

Fuente: Reporte IBM SPSS Statistics 25

Figura 4



Nota. Elaboración propia, 2022

En la figura 4 y tabla 7 se observan los resultados obtenidos sobre los niveles de los procesos crediticios, en donde casi la mayoría de encuestados señaló un nivel alto con un 92.86%, esto no implica que se tienen que confiar ya que el 7.14% de los encuestados señalaron un nivel regular, entonces podemos concluir que se puede mejorar aún más con respecto a esta variable.

A continuación, se mostrarán los resultados obtenidos con respecto a las dimensiones de cada una de las dos variables de estudio.

Tabla 8*Nivel de las dimensiones de la variable control interno*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ambiente de control	Bajo	1	7.14	7.14	7.14
	Regular	1	7.14	7.14	14.28
	Alto	12	85.72	85.72	100.00
	Total	14	100.00	100.00	
Evaluación de riesgos	Regular	2	14.29	14.29	14.29
	Alto	12	85.71	85.71	100.00
	Total	14	100.00	100.00	
Actividades de control	Regular	2	14.29	14.29	14.29
	Alto	12	85.71	85.71	100.00
	Total	14	100.00	100.00	
Sistemas de información y comunicación	Regular	2	14.29	14.29	14.29
	Alto	12	85.71	85.71	100.00
	Total	14	100.00	100.00	
Supervisión	Bajo	1	7.14	7.14	7.14
	Alto	13	92.86	92.86	100.00
	Total	14	100.00	100.00	

Fuente: Reporte IBM SPSS Statistics 25

Según la tabla 8, correspondiente a los resultados obtenidos sobre el nivel de las dimensiones del control interno, se observa que concerniente a la dimensión Ambiente de control, la gran mayoría de encuestado señalaron un nivel alto con un 85.72%, teniéndose que mejorar, ya que un 7.14% señaló un bajo nivel, así como un regular nivel con un 7.14%. Así mismo con relación a la dimensión Evaluación de riesgos se notó que existe un alto nivel con un porcentaje de 85.71%, dimensión que tiene que evaluarse más a menudo puesto que un 14.29% señalaron un nivel regular. Al igual que la dimensión Actividades de control, esta tiene que ser más eficiente, ya que a pesar que el 85.71% de encuestados señaló un alto nivel, un 14.29% señaló un regular nivel. Con respecto a la dimensión Sistemas de información y comunicación se notó que hay todavía algunas deficiencias puesto que un 14.29% señaló un regular nivel y un 85.71% señalaron un alto nivel. Para finalizar concerniente a la dimensión Supervisión, se tiene que ser más rigurosos y minuciosos, puesto que si bien un 92.86% señaló un alto nivel, un 7.14% señaló un bajo nivel de supervisión en esta Entidad financiera.

Tabla 9*Nivel de las dimensiones de la variable Proceso crediticio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Planificación	Bajo	1	7.14	7.14	7.14
	Alto	13	92.86	92.86	100.00
	Total	14	100.00	100.00	
Promoción	Regular	1	7.14	7.14	7.14
	Alto	13	92.86	92.86	100.00
	Total	14	100.00	100.00	
Evaluación	Regular	1	7.14	7.14	7.14
	Alto	13	92.86	92.86	100.00
	Total	14	100.00	100.00	
Aprobación	Regular	1	7.14	7.14	7.14
	Alto	13	92.86	92.86	100.00
	Total	14	100.00	100.00	
Seguimiento y Recuperación	Regular	2	14.29	14.29	14.29
	Alto	12	85.71	85.71	100.00
	Total	14	100.00	100.00	

Fuente: Reporte IBM SPSS Statistics 25

Según la tabla 9, correspondientes a los resultados obtenidos sobre el nivel de las dimensiones del Proceso crediticio, se observa que concerniente a la dimensión Planificación, la gran mayoría de encuestados señalaron un nivel alto con un 92.86%, aun así, se tiene que tener en cuenta la mejora, ya que un 7.14% señaló un bajo nivel. Así mismo con respecto a la dimensión Promoción se notó que existe un alto nivel con un porcentaje de 92.86%, dimensión que tiene que seguir evaluándose puesto que un 7.14% señalaron un nivel regular. Al igual que la dimensión Evaluación, la cual es la más importante ya que tiene que ver que los créditos sean exitosos, teniendo entonces según los encuestados un nivel alto con un 92.86% y un 7.14% señaló un regular nivel. Con respecto a la dimensión Aprobación se notó que hay todavía algunas deficiencias puesto que un 7.14% señaló un regular nivel y un 92.86% señalaron un alto nivel. Para finalizar concerniente a la dimensión Seguimiento y recuperación, se tiene que ser más rigurosos y minuciosos, puesto que si bien un 85.71% señaló un alto nivel, un 14.29% señaló un nivel regular en esta Entidad financiera.

Tabla 10*Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Var 1: Control interno	0.819	14	0.009
Dim 1: Ambiente de control	0.783	14	0.003
Dim 2: Evaluación de riegos	0.831	14	0.012
Dim 3: Actividades de control	0.801	14	0.005
Dim 4: Sist. de información y comunicación	0.902	14	0.122
Dim 5: Supervisión	0.740	14	0.001
Var 2: Proceso crediticio	0.796	14	0.004

Fuente: Reporte IBM SPSS Statistics 25

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tomando en cuenta:

- Si p. valor (sig.) > 0.05 = entonces será una distribución normal o paramétrica.
- Si p. valor (sig.) < 0.05 = entonces será una distribución no normal o no paramétrica

En la presenta tabla se muestran los resultados obtenidos de la prueba de Shapiro Wilk, la cual se utilizó ya que nuestra muestra es menor a 50 integrantes. En donde se observó que la dimensión Sistemas de información y comunicación dio como resultado: 0.122 la cual es mayor a 0.05, dando así una distribución normal o paramétrica, mas sin embargo tanto la variable control interno, así como sus dimensiones Ambiente de control, evaluación de riegos, actividades de control, supervisión, así como también la variable proceso crediticio dieron como resultados: 0.009; 0.003; 0.012; 0.005; 0.001; 0.004 respectivamente, los cuales son menores de 0.05, dando así una distribución no normal o no paramétrica. Entonces teniendo en cuenta lo dicho por Ortega et al. (2021) se considerará una distribución normal siempre que las categorías o variables analizadas cumplan con el supuesto de normalidad caso contrario, basta que uno de los resultados no cumpla con el principio de normalidad se considerará una distribución no paramétrica, por lo tanto, se utilizará la prueba de correlación de Spearman, para la contrastación de las hipótesis.

Regla de decisión

- Si P. valor (Sig.) < 0.05 = entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptándose entonces la hipótesis alterna
- Si P. valor (Sig.) > 0.05 = entonces se rechaza la hipótesis alterna, aceptándose la hipótesis nula

Objetivo general: Determinar la relación entre el control interno y los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

H₀: El Control Interno no se relaciona significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

H₁: El Control Interno se relaciona significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

Tabla 11

Correlación entre las variables control interno y procesos crediticios

		Var 2: Procesos crediticios	
Rho de Spearman	Var 1: Control interno	Coeficiente de correlación	0,851**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	14

Fuente: Reporte IBM SPSS Statistics 25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En los resultados obtenidos de esta tabla se puede notar que la significancia bilateral (p. valor) es: $0.000 < 0.01 < 0.05$, entonces rechazamos **H₀** y aceptamos **H₁**, además tomando en cuenta también que el coeficiente de correlación de Spearman es de: 0.851, se puede concluir y afirmar que: Existe una relación altamente significativa entre el control interno y los procesos crediticios en esta Entidad financiera.

Objetivo específico N° 1: Determinar la relación entre el ambiente de control y los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

H₀: El ambiente de control no se relaciona significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

H₁: El ambiente de control se relaciona significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

Tabla 12

Correlación entre la dimensión ambiente de control y la variable procesos crediticios

		Var 2: Procesos crediticios	
Rho de Spearman	Dim 1: Ambiente de control	Coefficiente de correlación	0,835**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	14

Fuente: Reporte IBM SPSS Statistics 25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En los resultados obtenidos de esta tabla se puede notar que la significancia bilateral (p. valor) es: $0.000 < 0.01 < 0.05$, entonces rechazamos **H₀** y aceptamos **H₁**, además tomando en cuenta también que el coeficiente de correlación de Spearman es de: 0.835, se puede concluir y afirmar que: Existe una relación altamente significativa entre el ambiente de control y los procesos crediticios en esta Entidad financiera.

Objetivo específico N° 2: Determinar la relación entre la evaluación de riesgos y los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

H₀: La evaluación de riesgos no se relaciona significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

H₁: La evaluación de riesgos se relaciona significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

Tabla 13

Correlación entre la dimensión evaluación de riesgos y la variable procesos crediticios

		Var 2: Procesos crediticios	
Rho de Spearman	Dim 2: Evaluación de riesgos	Coeficiente de correlación	0,758**
		Sig. (bilateral)	0.002
		N	14

Fuente: Reporte IBM SPSS Statistics 25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En los resultados obtenidos de esta tabla se puede notar que la significancia bilateral (p. valor) es: $0.002 < 0.01 < 0.05$, entonces rechazamos **H₀** y aceptamos **H₁**, además tomando en cuenta también que el coeficiente de correlación de Spearman es de: 0.758, se puede concluir y afirmar que: Existe una relación altamente significativa entre la evaluación de riesgos y los procesos crediticios en esta Entidad financiera.

Objetivo específico N° 3: Establecer la relación entre las actividades de control y los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

H₀: Las actividades de control no se relacionan significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

H₁: Las actividades de control se relacionan significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

Tabla 14

Correlación entre la dimensión actividades de control y la variable procesos crediticios

		Var 2: Procesos crediticios	
Rho de Spearman	Dim 3: Actividades de control	Coefficiente de correlación	0,778**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	14

Fuente: Reporte IBM SPSS Statistics 25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En los resultados obtenidos de esta tabla se puede notar que la significancia bilateral (p. valor) es: $0.001 < 0.01 < 0.05$, entonces rechazamos H_0 y aceptamos H_1 , además tomando en cuenta también que el coeficiente de correlación de Spearman es de: 0.778, se puede concluir y afirmar que: Existe una relación altamente significativa entre las actividades de control y los procesos crediticios en esta Entidad financiera.

Objetivo específico N° 4: Determinar la relación entre los Sistemas de información y comunicación, y los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

H₀: Los Sistemas de información y comunicación no se relacionan significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

H₁: Los Sistemas de información y comunicación se relacionan significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

Tabla 15

Correlación entre la dimensión Sistemas de información y comunicación y la variable procesos crediticios

		Var 2: Procesos crediticios	
Rho de Spearman	Dim 4: Sistemas de información y comunicación	Coeficiente de correlación	0,720**
		Sig. (bilateral)	0.004
		N	14

Fuente: Reporte IBM SPSS Statistics 25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En los resultados obtenidos de esta tabla se puede notar que la significancia bilateral (p. valor) es: $0.004 < 0.01 < 0.05$, entonces rechazamos H_0 y aceptamos H_1 , además tomando en cuenta también que el coeficiente de correlación de Spearman es de: 0.720, se puede concluir y afirmar que: Existe una relación altamente significativa entre los Sistemas de información y comunicación, y los procesos crediticios en esta Entidad financiera. Esto quiere decir que cuanto mayor sea el nivel de la dimensión sistemas de información y comunicación, mejor serán los procesos crediticios.

Objetivo específico N° 5: Establecer la relación entre la supervisión y los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

H₀: La supervisión no se relaciona significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

H₁: La supervisión se relaciona significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.

Tabla 16*Correlación entre la dimensión Supervisión y la variable procesos crediticios*

		Var 2: Procesos crediticios	
Rho de Spearman	Dim 5: Supervisión	Coefficiente de correlación	0,714**
		Sig. (bilateral)	0.004
		N	14

Fuente: Reporte IBM SPSS Statistics 25

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En los resultados obtenidos de esta tabla se puede notar que la significancia bilateral (p. valor) es: $0.004 < 0.01 < 0.05$, entonces rechazamos H_0 y aceptamos H_1 , además tomando en cuenta también que el coeficiente de correlación de Spearman es de: 0.714, se puede concluir y afirmar que: Existe una relación altamente significativa entre la supervisión y los procesos crediticios en esta Entidad financiera.

V. Discusión:

En el presente informe de investigación nace la necesidad de verificar o determinar el grado de relación entre el control interno y los procesos crediticios en esta entidad financiera en estudio, después de realizarse el cuestionario a los 14 trabajadores del área de créditos y luego de haber obtenido los resultados, se pudo determinar que existe una relación altamente significativa entre el control interno y los procesos crediticios en esta Entidad financiera, dado que el resultado de correlación de Spearman practicada a ambas variables fue de: 0.851, resultado que es muy parecido la de Mestanza (2020), quien concluyó en su trabajo de investigación que el control interno y la gestión contable tiene una relación directa alta y positiva por ser su resultado de 0.728, dando fe que a mayor control interno en esta entidad mejor será la gestión contable. Así mismo Arteta (2019) en su artículo de investigación científica llego a la conclusión de que el control interno incide significativamente en la gestión de Tesorería en las universidades de la región Puno, ya que el resultado de la Prueba de Pearson fue de un valor de: 0.948, en donde el autor incentiva además a la práctica del control interno en cada una de las áreas de estas universidades. También Mendoza et al. (2018) en su artículo de investigación científica llega a la siguiente conclusión: El control interno Mejora el desempeño de la ejecución de los recursos públicos, dado que existe una relación alta entre ambas variables de estudio.

Teniendo en cuenta los resultados de nivel de control interno en esta entidad financiera, los mismos que fueron que existe un 85.71% de encuestados que señalaron un nivel alto en esta entidad financiera, mas sin embargo el 14.29% de los encuestados señalaron un nivel regular; así mismo con respecto a su dimensiones se determinó que concerniente a la dimensión Ambiente de control, la gran mayoría de encuestado señalaron un nivel alto con un 85.72%, teniéndose que mejorar, ya que un 7.14% señaló un bajo nivel, así como un regular nivel con un 7.14%. Con relación a la dimensión Evaluación de riesgos se notó que existe un alto nivel con un porcentaje de 85.71%, dimensión que tiene que evaluarse más a menudo puesto que un 14.29% señalaron un nivel regular. Al igual que la dimensión Actividades de control, esta tiene que ser más eficiente, ya que a pesar que el 85.71% de encuestados señaló un alto nivel, un 14.29% señaló un regular nivel. Con respecto a la dimensión Sistemas de información y comunicación se notó que

hay todavía algunas deficiencias puesto que un 14.29% señaló un regular nivel y un 85.71% señalaron un alto nivel. Para finalizar concerniente a la dimensión Supervisión, se tiene que ser más rigurosos y minuciosos, puesto que si bien un 92.86% señaló un alto nivel, un 7.14% señaló un bajo nivel de supervisión en esta Entidad financiera. Luego por otra parte con respecto a los niveles de proceso crediticio se determinó que casi la mayoría de encuestados señalo un nivel alto con un 92.86% y el 7.14% de los encuestados señalaron un nivel regular, así mismo en sus dimensiones se determinó que concerniente a la dimensión Planificación, la gran mayoría de encuestados señalaron un nivel alto con un 92.86% y un 7.14% señaló un bajo nivel. Así mismo con respecto a la dimensión Promoción se notó que existe un alto nivel con un porcentaje de 92.86%, dimensión que tiene que seguir evaluándose puesto que un 7.14% señalaron un nivel regular. Al igual que la dimensión Evaluación, teniendo según los encuestados un nivel alto con un 92.86% y un 7.14% señaló un regular nivel. Con respecto a la dimensión Aprobación se notó que hay todavía algunas deficiencias puesto que un 7.14% señaló un regular nivel y un 92.86% señalaron un alto nivel. Para finalizar concerniente a la dimensión Seguimiento y recuperación, se tiene que ser más rigurosos y minuciosos, puesto que si bien un 85.71% señaló un alto nivel, un 14.29% señaló un nivel regular en esta Entidad financiera. Todos estos resultados son similares en comparación con los resultados obtenidos por Palma (2021) donde determinó un nivel de percepción regular para el control interno de 54.05% y un alto nivel con 45.95%, además para la otra variable Rendición de Encargo Interno, determinó un nivel regular con 54.05 %, un nivel alto con 43.24 % y un nivel bajo con apenas 2.70%, además el autor determinó también los niveles de los respectivos componentes del control interno, en la cual obtuvo un nivel regular con un 54.05% , un alto nivel con un 35.14 % y un bajo nivel de 10.81 % con respecto al ambiente de control; Un nivel regular con un 32.43%, un alto nivel con un 43.24 % y un bajo nivel de 24.32 % con respecto a la Evaluación de riesgos; Un nivel regular con un 37.84%, un alto nivel con un 48.65 % y un bajo nivel con un 13.51 % con respecto a Actividades de control; y finalizando, un nivel regular con un 62.16%, un alto nivel con un 35.14 % y un bajo nivel con un 2.70 % con respecto a Información y comunicación.

Con respecto al objetivo N° 01 del presente informe de investigación se determinó que existe una relación altamente significativa entre el ambiente de control y los procesos crediticios en esta Entidad financiera, representado por el resultado de correlación de Spearman practicada a ambas variables el cual fue de: 0.835, resultado el cual es muy similar al obtenido por huayascachi (2019) quien llegó a la conclusión que el ambiente de control tiene influencia significativa sobre el control de inventarios en una empresa Ferretera. Así mismo Serrano et al. (2018) concluye que el ambiente de control en las Empresas bananeras de Ecuador, tienen un nivel alto, el cual a su vez influye significativamente en la gestión financiera de estas empresas.

Con respecto al objetivo N° 02 del presente informe de investigación se determinó que existe una relación altamente significativa entre la evaluación de riesgos y los procesos crediticios en esta Entidad financiera, representado por el resultado de correlación de Spearman practicada a ambas variables el cual fue de: 0.758, resultado que coincide con Álvarez y Olivares (2020) quienes llegaron a la conclusión en base a los resultados obtenidos de la prueba estadística que existe una correlación de nivel directa – alta, con un coeficiente de Spearman de 0.714 entre la evaluación del riesgo y la gestión de los bienes estatales en esta institución. Así mismo Rojas et al. (2018) concluye que es de gran importancia el componente identificación y evaluación de riesgos para mantener la efectividad de los procesos en las pequeñas y medianas empresas.

Con respecto al objetivo N° 03 del presente informe de investigación se determinó que existe una relación altamente significativa entre las actividades de control y los procesos crediticios en esta Entidad financiera, representado por el resultado de correlación de Spearman practicada a ambas variables el cual fue de: 0.778, resultado el cual coincide al obtenido por Valera y Delgado (2020) quienes concluyen que las actividades de control en la ejecución presupuestal influyen y se relacionan de forma alta y significativa con la gestión de salud en la ciudad de México. Además, Espinoza y Vázquez (2020) concluyen en lo siguiente: Las actividades de control impactan positivamente en la gestión del crédito de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del Ecuador.

Con respecto al objetivo N° 04 del presente informe de investigación se determinó que existe una relación altamente significativa entre los sistemas de información y

comunicación, y los procesos crediticios en esta Entidad financiera, representado por el resultado de correlación de Spearman practicada a ambas variables el cual fue de: 0.720, resultado el cual es similar al obtenido por Angulo (2019) quien concluyó que la empresa evidenció realizar un adecuado y eficiente control interno, con respecto a sus componentes, en especial en los sistemas de información y comunicación, puesto que se determinó una correlación significativa directa con la adecuada gestión de inventarios de la empresa Constructora. También en parte con Grajales y Castellanos (2018) quienes concluyeron que en las pequeñas y medianas empresas, se evidenció que los componentes: valoración de riesgos con 71%, actividades de control con un 86% y monitoreo con un 100%, presentan riesgo alto causando debilidades importantes, más sin embargo el componente información y comunicación funciona de manera adecuada y se relaciona significativamente con los procesos en el área de tesorería de estas empresas.

Para finalizar con respecto al objetivo N° 05 del presente informe de investigación se determinó que existe una relación altamente significativa entre la supervisión y los procesos crediticios en esta Entidad financiera, representado por el resultado de correlación de Spearman practicada a ambas variables el cual fue de: 0.714, resultado el cual difiere al obtenido por Ortiz (2021) quien llegó a la conclusión de que el nivel de confianza de los componentes de control interno de esta entidad no es óptimo, más aun en la supervisión o seguimiento el cual tiene que ser más riguroso. Pero si coincide con Camacho et al. (2017) quien concluyó que la supervisión y monitoreo representan una parte esencial y se relaciona significativamente con los procesos crediticios de una cooperativa de ahorro y crédito, ya que fiscaliza que las operaciones se realicen adecuadamente.

VI. Conclusiones:

1. Se concluye con respecto al objetivo general del actual informe de investigación que: Existe una relación altamente significativa entre el control interno y los procesos crediticios en esta Entidad financiera, afianzado por el resultado de correlación de Spearman el cual fue de un valor de: 0.851. Esto demuestra que mientras mayor sea el nivel de control interno, mayor será el nivel de los procesos crediticios en esta entidad.
2. Se concluye con respecto al objetivo específico N° 01 del actual informe de investigación que: Existe una relación altamente significativa entre el ambiente de control y los procesos crediticios en esta Entidad financiera, simbolizado por el resultado de correlación de Spearman el cual fue de un valor de: 0.835. Esto demuestra que mientras mayor sea el nivel de la dimensión ambiente de control, mayor será el nivel de los procesos crediticios en esta entidad.
3. Se concluye con respecto al objetivo específico N° 02 del actual informe de investigación que: Existe una relación altamente significativa entre la evaluación de riesgos y los procesos crediticios en esta Entidad financiera, simbolizado por el resultado de correlación de Spearman el cual fue de un valor de: 0.758. Esto demuestra que mientras mayor sea el nivel de la dimensión evaluación de riesgos, mayor será el nivel de los procesos crediticios en esta entidad.
4. Se concluye con respecto al objetivo específico N° 03 del actual informe de investigación que: Existe una relación altamente significativa entre las actividades de control y los procesos crediticios en esta Entidad financiera, simbolizado por el resultado de correlación de Spearman el cual fue de un valor de: 0.778. Esto demuestra que mientras mayor sea el nivel de la dimensión actividades de control, mayor será el nivel de los procesos crediticios en esta entidad.
5. Se concluye con respecto al objetivo específico N° 04 del actual informe de investigación que: Existe una relación altamente significativa entre los Sistemas de información y comunicación, y los procesos crediticios en esta Entidad financiera, simbolizado por el resultado de correlación de Spearman el cual fue de un valor de: 0.720. Esto demuestra que mientras mayor sea el nivel de la

dimensión Sistemas de información y comunicación, mayor será el nivel de los procesos crediticios en esta entidad.

6. Se concluye con respecto al objetivo específico N° 05 del actual informe de investigación que: Existe una relación altamente significativa entre la supervisión y los procesos crediticios en esta Entidad financiera, simbolizado por el resultado de correlación de Spearman el cual fue de un valor de: 0.714. Esto demuestra que mientras mayor sea el nivel de la dimensión Supervisión, mayor será el nivel de los procesos crediticios en esta entidad.

VII. Recomendaciones:

- 1.** Se recomienda a esta Entidad financiera que a través de su administrador se mejore aún más en medida de lo posible el control interno, ya que si bien es cierto el nivel de control interno es alto, siempre hay acciones o actividades de refuerzo que se pueden realizar para maximizarlo como: poner más énfasis al ambiente de control y entorno de trabajo, la evaluación de riesgos en esta entidad tiene que ser más efectiva, maximizar aún más las actividades de control realizándose correctamente, los sistemas informáticos y la comunicación tienen que ser más asertivos, así como la supervisión debe hacerse con más frecuencia sobre todos los procesos crediticios de esta entidad.
- 2.** Así mismo se recomienda a esta Entidad financiera un compromiso aun mayor para con el desarrollo de sus trabajadores, incentivándolos también a la práctica de valores, así mismo definir claramente las responsabilidades de cada uno de ellos, mediante una estructura organizacional clara, acertada y concisa, programando las labores que se desarrollará durante todo el día, siempre reconociendo, evaluando y registrando posibles clientes potenciales para continuar con el ritmo que está llevando esta entidad hasta el momento.
- 3.** Se recomienda al personal que labora en esta Entidad financiera contar con mejores mecanismos para identificar y hallar riesgos, así mismo tomar medidas de contingencia para prevenirlos, reportando siempre al área de administración sobre los riesgos encontrados, para que este tome inmediatamente las medidas correspondientes para corregirlos. Además, se continúen informando y actualizando sobre todos los productos financieros y crediticios que se brinda.
- 4.** Se recomienda que se desarrollen políticas y procedimientos para controlar y mitigar los riesgos encontrados, así como de evaluar constantemente a todo el personal sobre el cumplimiento de sus funciones, verificando que todos los créditos y demás informes sean evaluados y aprobados por la oficina de administración. Así mismo al personal se le recomienda analizar y evaluar minuciosamente la documentación presentada por los clientes, para evitar problemas futuros, midiendo correctamente el nivel de riesgo de cada cliente, para minimizar en la medida de lo posible el riesgo crediticio.

5. Además, se tiene que mejorar en informar y comunicar a todo el personal que labora en esta Entidad financiera, sobre las políticas y procedimientos acordados. Así como también informar de forma clara y concisa a los clientes sobre los productos financieros que se brinda en esta entidad.
6. Se recomienda fiscalizar de manera adecuada todas las operaciones y actividades, para garantizar un adecuado funcionamiento, realizando un monitoreo constante a los procesos, para evitar cometer nuevos errores; revisar y verificar que se cumplan estrictamente las condiciones, políticas y procedimientos para la autorización de los créditos y desembolsos, para luego realizar un seguimiento especial y minucioso de cada cliente, y en casos extremos utilizar estrategias para una cobranza y recuperación de crédito exitosa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez Jara, R., & Olaya Olivares, E. (2020). *Sistema de control interno y su relacion con la gestion de los bienes estatales de la Universidad Nacional de Trujillo, año 2018 – 2019*. Lima: Universidad San Martin de Porres. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8196/alvarez_jry-olaya_oe.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Angulo Rivera, R. (28 de diciembre de 2019). Control interno y gestión de inventarios de la empresa constructora Peter Contratistas S.R. Ltda (Internal control and inventory management of the company constructora Peter Contratistas S.R. Ltda). *Revista Gaceta científica*, 5(2), 129-137. doi:<https://doi.org/10.46794/gacien.5.2.696>
- Arellana, L. C., Chinchilla, M. F., & Avila, M. E. (noviembre de 2020). OBSTÁCULOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO EN MIPYMES EN COLOMBIA. *Palermo Business Review*, 22, 24. Obtenido de https://www.palermo.edu/negocios/cbrs/pdf/pbr22/PBR_22_10.pdf
- Arteta Olvea, M. (01 de octubre de 2019). El control interno y su incidencia en la gestion de Tesoreria de las Universidades publicas de la region Puno. *Revista de investigaciones de la escuela de posgrado de al UNA de Puno*, 8(4), 1254 - 1261. doi:<http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2019.4.144>
- Avila Pineda, J. C., & Gutiérrez Gutiérrez, S. V. (01 de enero de 2019). Riesgo de crédito en Colombia y tres países de la región. Una revisión documental. *Revista Ciencia Unisalle*, 1(3), 60-82. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2591&context=administracion_de_empresas
- Banco Interamericano de Desarrollo. (setiembre de 2021). Potencial de recuperacion pospandemia. *IDB*, 3(5), 1-48. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Potencial-de-recuperacion-pospandemia-credito-bancario-por-sectores-productivos-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Bennet, A. (2021). *Secretos Crediticios (Spanish Version)* (Primera ed., Vol. 1). Estado Unidos: Editorial Johnny Tonetti. Obtenido de

- https://books.google.com.pe/books?id=MMWrzgEACAAJ&dq=crediticio&hl=es&sa=X&redir_esc=y
- Calle Hernanz, J. P. (6 de octubre de 2020). *Oparini*. Obtenido de Conoce los componentes del control interno de una empresa: <https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa>
- Camacho Villota, W., Toapanta Suntaxi, A., & Gil Espinoza, D. (15 de mayo de 2017). Evaluación del sistema de control interno aplicado en los procesos crediticios de una cooperativa de ahorro y crédito (Evaluation of the internal control system applied in the processes of a credit). *Revista polo del conocimiento*, 2(5), 428-458. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/81/pdf>
- Carhuancho Mendoza, I. M., Nolazco Labajos, F. A., Sicheri Monteverde, L., Guerrero Bejarano, M. A., & Casana Jara, K. M. (2019). *Metodología de la investigación holística* (1 ed.). Guayaquil: UIDE. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%c3%ada%20para%20la%20investigaci%c3%b3n%20hol%c3%adstica.pdf>
- Cohen, N., & Gómez Rojas, G. (2019). *Metodología de la investigación ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños* (1 ed.). Buenos aires, Argentina: Teseo. Obtenido de <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1363/Metodolog%c3%ada%20de%20la%20investigaci%c3%b3n-Cohen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Contraloría General de la República. (2018). *Marco Conceptual del control interno* (2 ed.). Lima, Perú: Tarea Asociación Gráfica Educativa. Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Contraloría general de la República. (2019). *Control interno*. Lima, Perú. Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/BROCHURE_006-2019-CG.pdf
- Deloitte Touche Tohmatsu Limited. (24 de octubre de 2017). COSO ERM 2017 y la Generación de Valor. *Deloitte*, 28. Obtenido de

- [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/Presentaci%C3%B3n%20COSO%20ERM%202017%20\(Oct%2024\).pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/Presentaci%C3%B3n%20COSO%20ERM%202017%20(Oct%2024).pdf)
- Empresariales, E. d. (9 de junio de 2021). Análisis de la aplicación del control interno en la administración pública. *Polo del Conocimiento*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8017029.pdf>
- Espinola, R., & Urbina, R. (2015). *problemática del control interno en el Instituto de Formación bancaria - IFB* (2 ed., Vol. 1). Lima: La oveja negra.
- Espinoza Farfán, V., & Vázquez Loaiza, J. (27 de octubre de 2020). Determinantes del control interno en la gestión del crédito de las cooperativas del Ecuador (Determinants of internal control in the credit management of Ecuadorian cooperatives). *Revista Apuntes Contables*(27), 95-111. doi:<https://doi.org/10.18601/16577175.n27.06>
- Estupiñán Gaitán, R. (2021). *Control interno y fraudes: analisis de informe caso I, II, III con base en los ciclos transaccionales* (cuarta ed.). Bogota, Colombia: Ecoe ediciones.
- Filho Morais, A. J., Barbosa de Amorim, A., & de Pinho Filho, L. C. (4 de octubre de 2019). GESTIÓN DE RIESGOS: UNA REVISIÓN DE LITERATURA ENFOCADA EN LOS RIESGOS SOCIALES Y EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS (ANAIS DO CONGRESSO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E DESENVOLVIMENTO SOCIAL DA FACULDADE PROCESSUS). *Revista Facultade Processus*, 1(2), 36-46. Obtenido de <http://periodicos.processus.com.br/index.php/acppds/article/view/140>
- Gallardo Echenique, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo* (primera ed.). Huancayo, Perú: Universidad Continental. Obtenido de <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-nacional-de-chimborazo/proyectos-e-investigacion/metodologia-de-la-investigacion-eliana-esther-gallardo-echenique-2017-pdf-version-1/10688625>
- García Bravo, M. E., Hurtado García, K., Ponce Álava, V., & Sánchez Moreira, j. M. (9 de abril de 2021). Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y credito (Analysis of the internal control process in savings and credit cooperatives). *Revista Cooperativismo y Desarrollo COODES*, 9(1), 227-242. Obtenido de

- <https://coodles.upr.edu.cu/index.php/coodles/article/view/400/735>
- Gavilánez Calderón, A. (2016). *El control interno en los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato en el primer semestre del 2015*. tesis, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20285/1/T3520i.pdf>
- Grajales Gaviria, D., & Castellanos Polo, O. (7 de Mayo de 2018). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. *Revista CEA*, 4(7), 67-83. doi:<https://doi.org/10.22430/24223182.760>
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de Mexico, Mexico: Mc Graw Hill Education Interamericana Editores. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). Ciudad de Mexico, Mexico: Mc Graw Hill Education Interamericana editores. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hinostroza Hermoza, H. (27 de Mayo de 2021). Gestion Crediticia y la morosidad del banco Pichincha del Perú, periodo 2019 (CREDIT MANAGEMENT AND DEFAULT OF BANCO PICHINCHA DEL PERÚ PERIOD 2019). *Revista Quipukamayoc*, 29(59), 69-75. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>
- Huayascachi Leon, E. (2019). *El Control Interno y su Influencia en la Gestión de Inventarios de la Empresa Ferretería*. Huaraz: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43408/Huayascachi_LEK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- II, C. (2013). *Sistemas efectivos de control interno* (Vol. 3). Lima, Perú: Moreno. Instituto de Auditores Internos . (12 de agosto de 2020). *El sistema de control interno y su importancia en el contexto del COVID-19*. Obtenido de <https://desafios.pwc.pe/sistema-de-control-interno-importancia-covid-19/>

- Instituto Peruano de Economía. (14 de Diciembre de 2020). El impacto de Reactiva Perú en Cajamarca. *Cajamarca: Crédito se expandió 18% en octubre*, págs. 9-11. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/cajamarca-credito-se-expandio-18-en-octubre/>
- Lapo Maza, M., Tello Sánchez, M., & Mosquera Camacás, S. (02 de Marzo de 2021). Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos. *Revista investigacion administrativa*, 50(127), 55-62. doi:<https://doi.org/10.35426/iav50n127.02>
- Leon Quintanilla, Fabiana. (12 de Junio de 2018). COSO ERM 2017: El arte de alinear los Riesgos con la estrategia y sus resultados. *Revista IAIA (Instituto de Auditores internos de Argentina)*, 1(1), 56-68. Obtenido de <https://iaia.org.ar/wp-content/uploads/2018/06/COSO-ERM-2017-EI-arte-de-alinear-los-Riesgos-con-la-Estrategia-y-sus-Resultados-Fabiana-Le%C3%B3n.pdf>
- Llumiguano Poma, M. E., Gavilán Cárdenas, C. V., & Chávez Chimbo, G. W. (30 de agosto de 2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(3), 48-58. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2723>
- Lozano Flores, I. (23 de marzo de 2019). El Proceso crediticio en Microfinanzas. *Revista el analista*, 8-20. Obtenido de <http://www.elanalista.com/microfinanzas/el-proceso-crediticio-en-microfinanzas/>
- Mantilla B, S. (2018). *Auditoría del control interno* (cuarta ed.). Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Martelo Gonzales, B., & Hernandez Guerrero, M. (2019). *EL CONTROL INTERNO COMO ESTRATEGIA PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA DE INVENTARIO EN EL SECTOR BANANERO*. Colombia: UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19921/3/2019_control_interno_estrategia.pdf
- Martinez Salinas, E. S. (2018). Control interno y competitividad organizacional

- (Internal Control and Organizational Competitiveness). *Lúmina*, 16(1), 194 - 213. Obtenido de <https://www.proquest.com/scholarly-journals/control-interno-y-competitividad-organizacional/docview/2369562274/se-2>
- Martínez Solano, L., & Salcedo Dávalos, R. (26 de mayo de 2017). La Ciencia Contable y los Juicios de Valor. *Revista Ciencia y Tecnología*, 12(2), 107-120. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/1385/1406>
- Matos Pariona, G. (2021). *Control interno y el proceso crediticio en la cooperativa dos de mayo, 2020*. Tesis, Universidad de Huanuco, Huanuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2932/Matos%20Pariona%2c%20Guillermina%20Gina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Melendez Torres, J. B. (2016). *El control Interno* (primera ed.). Chimbote, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-mayor-de-san-marcos/auditoria-financiera/libro-de-control-interno-juan-melendez/16381099>
- Mendoza Zamora, W., García Ponce, T., Delgado Chávez, M., & Barreiro Cedeño, I. (28 de octubre de 2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público (Internal control and its influence on the administrative management of the public sector). *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>
- Mestanza Trauco, P. (2020). *Relación del control interno y la gestión contable en la UGEL San Martín, San Martín 2020*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52124/Mestanza_TP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Molina, J. (2019). *Contabilidad Bancaria* (15 ed.). Guatemala: Editorial J. Ernesto Molina. Obtenido de https://www.academia.edu/33393292/CONTABILIDAD_BANCARIA
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. (2014). *Credito y cobranza* (Primera ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria. Obtenido de https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_

Morales_Castro_FREELIBROS_ORG

- Morocho Matamoros, A. I. (2021). *Control Interno en los procesos de producción y despacho de Inventarios en Empresas Manufactureras*. Guayaquil: UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL.
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5 ed.). Bogota, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ortega Páez, E., Ochoa Sangrador, C., & Molina Arias, M. (29 de septiembre de 2021). Pruebas no paramétricas. *revista MBE Evid Pediatr*, 17(3), 17-36. Obtenido de https://evidenciasenpediatria.es/files/41-14057-RUTA/37_Fundamentos_Pruebas_no_paremetricas.pdf
- Ortiz Mosquera, G. (1 de enero de 2021). Control interno COSO ERM aplicado al talento humano del sector público en Ecuador (INTERNAL CONTROL COSO ERM APPLIED TO HUMAN TALENT IN THE PUBLIC SECTOR IN ECUADOR). *Revista Enfoques. Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 5(17), 32-39. doi:<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i17.103>
- Oseda Gago, D., Flores Arocutipa, P. J., Luján Minaya, J. C., & Oseda Gago, M. A. (2020). Cultura organizacional y control interno del personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de yauli, la oroya. *Universidad y Sociedad*, 12(5), 75-82. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n5/2218-3620-rus-12-05-75.pdf>
- Palma Ttito, I. (2021). *Control Interno y Rendición de Encargos Internos en la Municipalidad Distrital de Pisac. Cusco, 2021*. Universidad Cesar Vallejo. Cusco: Universidad Cesar Vallejo. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12692/70407>
- Pereira Palomino, C. A. (2019). *Control interno en las empresas, su aplicación y efectividad*. Ciudad de Mexico: Instituto mexicano de contadores Públicos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=xM_DDwAAQBAJ&pg=PP4&ots=B

LUuIEFqk2&dq=CONTROL%20INTERNO%20EN%20LAS%20EMPRESAS
&lr&hl=es&pg=PP3#v=onepage&q=CONTROL%20INTERNO%20EN%20L
AS%20EMPRESAS&f=true

- Rada Barona, F. (2020). *Fundamentos del control interno*. Cali, Colombia: ECOE Ediciones. Obtenido de <https://docplayer.es/1356881-Fundamentos-del-control-interno-fernando-rada-barona.html>
- Restrepo, M. C., Chamorro Gonzalez, C., & Carvajal Serna, D. (24 de Agosto de 2020). El control interno de los inventarios: su incidencia en la gestión financiera de Due Amici Pizzería. *Activos*, 18(2), 137-163. doi:10.15332/25005278/6264
- Rodriguez Zegarra, C. H. (2018). *EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS DEL DISTRITO DE CAJAMARCA, 2016*. CAJAMARCA, PERU.
- Rojas Salvatierra, W., Chiriboga Mendoza, M., & Pacheco Vergara, J. (10 de julio de 2018). Componentes del control interno en pequeñas y medianas empresas. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 2(3), 1-8. doi:<https://doi.org/10.46296/yc.v2i3.0009>
- Romero, J. (2017). *Control interno y sus 5 componentes según COSO (Vol. 2)*. Lima, Perú: Gestión.
- Rovetto, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Incluye Pruebas Sumativas y Presentaciones del Contenido (Vol. 9)*. Panamá: Folleto. Obtenido de <https://ridda2.utp.ac.pa/bitstream/handle/123456789/13472/Folleto%20Metodolog%c3%ada%20de%20la%20Investigaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanabria Boudri, F. M. (8 de Enero de 2021). Análisis del control interno en PYMES del Perú. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 1(1), 9-13. Obtenido de <https://rperspectivasinvestigativas.org/ojs/index.php/multidisciplinaria/article/view/18/33>
- Saravia Muñoz, E. (2017). Reflexiones sobre la importancia del control interno en las empresas. *Lidera*, 60-63. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/revistalidera/article/view/16585/1692>

- Serrano Carrión, P., Señalín Morales, L., Vega Jaramillo, F., & Herrera Peña, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Revista Espacios*, 39(3), 30. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). (Julio de 2021). Sistema financiero: la pandemia y su impacto en los modelos de gestión de riesgo de crédito. *SBS Informa*, 45-56. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1171?title=Sistema%20financiero:%20la%20pandemia%20y%20su%20impacto%20en%20los%20modelos%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20riesgo%20de%20cr%C3%A9dito>
- Sweeting, p. (2017). *Financial Enterprise Risk Management (gestión de riesgos empresariales erm 2017 : financieros)* (segunda ed.). Cambridge, United Kingdom: Cambridge university press. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=GJsqDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR11&dq=risk+management+erm&ots=dLa_HTsJPu&sig=IQJh3QTVAZ-XFeSutSz16JbDkhw#v=onepage&q=risk%20management%20erm&f=false
- Tamay García, M. A., Narvárez Zurita, C. I., Erazo Álvarez, J. C., & Torres Palacios, M. M. (25 de junio de 2020). La auditoría interna y su importancia en los procesos contables en el sector público financiero (Internal audit and its importance in accounting processes in the financial public sector). *Revista 593 Digital Publisher CEIT*, 5(4), 87-101. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7898184.pdf>
- Tigselema Navas, C., & Manjarrez Fuentes, N. (2020). Control interno al Proceso crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de ahorro y credito. *Revista Compas*, 49-86. Obtenido de <https://www.uteq.edu.ec/doc/investigacion/libros/22.pdf>
- Valera Saavedra, J. P., & Delgado Bardales, J. M. (07 de diciembre de 2020). Control interno de la ejecución presupuestal en la gestión de salud 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, IV(2), 1-19. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.140
- Vásquez Campos, S. Á., & Lazo Palacios, M. A. (3 de marzo de 2020). El control

interno: Un estudio analítico de los procesos contables en el centro de aplicación Productos Unión de la Universidad Peruana Unión (Internal control: An analytical study of the accounting processes in the application center Products...). *Revista científica Valor Contable*, 3(1), 73-86. doi:<https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1233>

Vásquez Llamo, C. E. (29 de Marzo de 2021). Incidencia del control interno en la gestión municipal de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo, Perú. *Revista Ciencia y Tecnología*, XVII(1), 65-75. doi:10.17268/rev.cyt.2021.01.06

Villacorta Paredes, C. E. (2020). *IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA*. Universidad de Lima. Lima: Universidad de Lima. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/12796/Villacorta_Paredes_Carlos_Eduardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yépez cajigas, Y. (08 de Abril de 2019). Gestion del Riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la financiera Credinka Agencia QUILLABAMBA –periodo 2015 (Credit risk management and its influence on the level of delinquency of the financial company Credinka S.A.). *Revista Científico Cultural Yachay*, 7(1), 417-423. doi:<https://doi.org/10.36881/yachay.v7i01.94>

ANEXO

ANEXO Nº 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN		
			VARIABLES	INDICADORES	
<p>Problema General ¿De qué manera el control interno se relaciona con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022?</p> <p>Problemas Secundarios ¿De qué forma el ambiente de control se relaciona con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022?</p> <p>¿De qué manera la evaluación de riesgos se relaciona con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022?</p> <p>¿De qué modo las actividades de control se relacionan con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022?</p> <p>¿De qué forma los Sistemas de información y comunicación se relacionan con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022?</p> <p>¿De qué manera la Supervisión se relaciona con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre el control interno y los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar la relación entre el ambiente de control y los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022</p> <p>Determinar la relación entre la evaluación de riesgos y los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre las actividades de control y los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre los Sistemas de información y comunicación, y los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la Supervisión y los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.</p>	<p>Hipótesis General El Control Interno se relaciona significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia Cutervo, 2022.</p> <p>Hipótesis Secundarias El ambiente de control se relaciona significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.</p> <p>La evaluación de riesgos se relaciona significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.</p> <p>Las actividades de control se relacionan significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.</p> <p>Los Sistemas de información y comunicación se relacionan significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.</p> <p>La Supervisión se relaciona significativamente con los procesos crediticios en esta Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Tendencia: Descriptiva</p> <p>Corte: Transversal</p> <p>Técnica e instrumento de recolección de datos: Encuesta</p>	CONTROL INTERNO	Compromiso
					Valores éticos
					Estructura organizacional
					Identificación
					Contingencia
					Reporte de deficiencias
					Control
					Evaluación
					Conformidad
					Sistemas
					Información
					Comunicación
					Fiscalización
					Activid. de supervisión
Monitoreo constante					
PROCESO CREDITICIO	Programación				
	Clientes				
	Actualización				
	Información				
	Análisis documentario				
	Riesgo crediticio				
	Autorización				
	Desembolso				
Minuciosidad					
Estrategia					

ANEXO Nº 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Control Interno	Se describe como un sistema compuesto por un conjunto de técnicas, procedimientos, principios, normas, medidas, políticas y dispositivos, utilizados en todos los niveles de la entidad, con la principal finalidad de verificar y comprobar que todas las operaciones, el tratado de la información, protección de activos, prevención de riesgos, así como la administración de recursos, se efectúen y ejecuten de acuerdo con las reglas y leyes vigentes, en consideración a los objetivos previstos y dentro de las políticas delineadas por los altos directivos de la entidad.(Rada, 2020, p. 4)	El control interno es una herramienta de gestión que encierra o engloba a sus cinco dimensiones, que son sus componentes, alineadas perfectamente con sus indicadores, el cual se medirá mediante los resultados obtenidos en el Cuestionario aplicado a la población, para ayudar así con la eficiencia de la entidad.	Ambiente de control	Compromiso	Ordinal
				valores éticos	
				Estructura organizacional	
			Evaluación de Riesgos	Identificación	
				Contingencia	
				Reporte de deficiencias	
			Actividades de control	Control	
				Evaluación	
				Conformidad	
			Sistemas de Información y comunicación	Sistemas	
				Información	
				Comunicación	
			Supervisión	Fiscalización	
Actividades de supervisión					
Monitoreo constante					
Proceso crediticio	es un conjunto de etapas o secuencia de acciones las cuales involucran a todas las actividades de organización del crédito, englobando el ciclo de vida crediticio, comenzando desde el contacto o acercamiento inicial con el cliente hasta el cobro parcial o total del crédito, buscando siempre en todas sus etapas medir el grado de riesgo que implica una operación crediticia. (Molina,2019, p. 123)	Conjunto de fases sucesivas de una operación crediticia que va desde la planificación, promoción, evaluación, aprobación, hasta el seguimiento y recuperación del crédito cedido, lo cual nos permitirá observar el proceso y tratamiento de los créditos en esta entidad financiera.	Planificación	Programación	Ordinal
				Clientes	
			Promoción	Actualización	
				Información	
			Evaluación	Análisis documentario	
				Riesgo crediticio	
			Aprobación	Autorización	
				Desembolso	
			Seguimiento y recuperación	Minuciosidad	
				Estrategia	

ANEXO 03: CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO Y PROCESO CREDITICIO

La presente es una herramienta que tiene por objetivo recolectar información sobre **El Control interno y su relación con los procesos crediticios en una Entidad financiera de la provincia de Cutervo, 2022**, Se requiere al personal de esta Entidad Financiera su cooperación en la investigación que se está realizando, aportando sus discreciones libremente y con absoluta honestidad. Además, permítame indicarles que esta encuesta es completamente confidencial y que sus resultados se darán a conocer únicamente en forma tabulada e impersonal.

Hora:

Fecha: / /

Sexo: Masculino () Femenino ()

Instrucciones: Marque con un aspa (x) en la respuesta que usted crea conveniente.

Nota: Para cada pregunta se considerará la escala del 1 a 5 donde:

1: Nunca	2: Casi nunca	3: A veces	4: Casi siempre	5: Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

Nº	Preguntas	Escala				
		1	2	3	4	5
	VARIABLE 1: CONTROL INTERNO					
	<u>Ambiente de control</u>					
1	Esta Entidad financiera está comprometida con el desarrollo eficiente de su personal.					
2	Se incentiva al personal a la práctica de valores éticos y de integridad.					
3	La estructura organizacional permite la correcta distribución de cargos y funciones, definiendo claramente las responsabilidades de cada uno de los trabajadores.					
	<u>Evaluación de riesgos</u>					
4	Se tiene establecidos mecanismos para identificar y hallar riesgos.					
5	Se toman acciones y medidas de contingencia para prevenir los riesgos.					
6	Se reporta al área de Administración sobre los riesgos encontrados, para que se tome las medidas correspondientes para corregirlos.					
	<u>Actividades de control</u>					
7	Se desarrollan actividades, políticas y procedimientos para controlar y mitigar los riesgos.					
8	Se evalúa constantemente a todo el personal sobre el cumplimiento de sus funciones					
9	Todas las actividades, procesos, créditos y demás informes son evaluados y aprobados por la oficina de Administración.					
	<u>Sistemas de Información y comunicación</u>					
10	Los sistemas que se utilizan en esta Entidad financiera funcionan correctamente.					
11	Esta Entidad financiera genera información relevante y de calidad para una adecuada toma de decisiones.					

12	Se informa y comunica a todo el personal que labora en esta Entidad financiera, sobre las políticas y procedimientos acordados.					
	<u>Supervisión</u>					
13	Se fiscalizan todas las operaciones y actividades, para garantizar su adecuado funcionamiento.					
14	Las actividades de supervisión en esta Entidad financiera se realizan de manera adecuada.					
15	Se realiza un monitoreo constante a las distintas actividades para evitar cometer nuevos errores.					
	VARIABLE 2: PROCESO CREDITICIO	1	2	3	4	5
	<u>Planificación</u>					
16	El personal en general programa una hoja de ruta en donde se precise las labores que desarrollarán durante todo el día.					
17	Se reconocen, evalúan y registran posibles clientes potenciales.					
	<u>Promoción</u>					
18	El personal se encuentra constantemente informado y actualizado sobre todos los productos financieros y crediticios que se brinda.					
19	Se brinda información clara y concisa a los clientes sobre los productos financieros y crediticios.					
	<u>Evaluación</u>					
20	Se analiza y evalúa minuciosamente la documentación presentada por los clientes, para evitar problemas futuros.					
21	Se mide correctamente el nivel de riesgo de cada cliente, para minimizar en la medida de lo posible el riesgo crediticio.					
	<u>Aprobación</u>					
22	Se revisa que se cumplan estrictamente las condiciones, políticas y procedimientos para la autorización o aprobación del crédito.					
23	Se verifica que las políticas y las condiciones para el desembolso del crédito aprobado se reúnan cabalmente.					
	<u>seguimiento y recuperación</u>					
24	Después del otorgamiento del crédito se realiza un seguimiento especial y minucioso de cada cliente.					
25	Se utilizan estrategias para una cobranza y recuperación de crédito exitosa.					

ANEXO 04: Validez de instrumentos

Experto 01: Dr. Mario Alejandría Fernández



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide *El control interno y los procesos crediticios*.

MD= Muy en desacuerdo D= desacuerdo A= Acuerdo MA= Muy de acuerdo

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	Ambiente de control										
1	Esta Entidad financiera está comprometida con el desarrollo eficiente de su personal.			X			X				X
2	Se incentiva al personal a la práctica de valores éticos y de integridad.			X			X				X
3	La estructura organizacional permite la correcta distribución de cargos y funciones, definiendo claramente las responsabilidades de cada uno de los trabajadores.			X			X				X
	Evaluación de Riesgos										
4	Se tiene establecidos mecanismos para identificar y hallar riesgos.			X			X				X
5	Se toman acciones y medidas de contingencia para prevenir los riesgos.			X			X				X
6	Se reporta al área de Administración sobre los riesgos encontrados, para que se tome las medidas correspondientes para corregirlos.			X			X				X
	Actividades de control										
7	Se desarrollan actividades, políticas y procedimientos para controlar y mitigar los riesgos.										
8	Se evalúa constantemente a todo el personal sobre el cumplimiento de sus funciones.			X			X				X
9	Todas las actividades, procesos, créditos y demás informes son evaluados y aprobados por la oficina de Administración.			X			X				X
	Sistemas de información y comunicación										
10	Los sistemas que se utilizan en esta Entidad financiera funcionan correctamente.			X			X				X
11	Esta Entidad financiera genera información relevante y de calidad para una adecuada toma de decisiones.			X			X				X
12	Se informa y comunica a todo el personal que labora en esta Entidad financiera, sobre las políticas y procedimientos acordados.			X			X				X
	Supervisión										
13	Se fiscalizan todas las operaciones y actividades, para garantizar su adecuado funcionamiento.			X			X				X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: *Francisco Alejandro Fernández* DNI: *21251794*

Especialidad del validador: *Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad*

N° de años de Experiencia profesional: *20* E-mail: *malpe_1402@hotmail.com*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

Cutervo, 02 de Marzo del 2022


Dr. María Alejandra Fernández
Catedradora Pública Colegiada
Mat. 5908

Firma y sello del Experto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide El control interno y los procesos crediticios.

MD= Muy en desacuerdo D= desacuerdo A= Acuerdo MA= Muy de acuerdo

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D D	D A A	M A D	M A D	D A A	M D A	M D A	M A A		
	Ambiente de control										
1	Esta Entidad financiera está comprometida con el desarrollo eficiente de su personal.			X			X				X
2	Se incentiva al personal a la práctica de valores éticos y de integridad.			X			X				X
3	La estructura organizacional permite la correcta distribución de cargos y funciones, definiendo claramente las responsabilidades de cada uno de los trabajadores.			X			X				X
	Evaluación de Riesgos										
4	Se tiene establecidos mecanismos para identificar y hallar riesgos.			X			X				X
5	Se toman acciones y medidas de contingencia para prevenir los riesgos.			X			X				X
6	Se reporta al área de Administración sobre los riesgos encontrados, para que se tome las medidas correspondientes para corregirlos.			X			X				X
	Actividades de control										
7	Se desarrollan actividades, políticas y procedimientos para controlar y mitigar los riesgos.										
8	Se evalúa constantemente a todo el personal sobre el cumplimiento de sus funciones.			X			X				X
9	Todas las actividades, procesos, créditos y demás informes son evaluados y aprobados por la oficina de Administración.			X			X				X
	Sistemas de Información y comunicación										
10	Los sistemas que se utilizan en esta Entidad financiera funcionan correctamente.			X			X				X
11	Esta Entidad financiera genera información relevante y de calidad para una adecuada toma de decisiones.			X			X				X
12	Se informa y comunica a todo el personal que labora en esta Entidad financiera, sobre las políticas y procedimientos acordados.			X			X				X
	Supervisión										
13	Se fiscalizan todas las operaciones y actividades, para garantizar su adecuado funcionamiento.			X			X				X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: *Bentaveri Altamirano Elmer* DNI: *41082390*

Especialidad del validador: *Gestión Pública*

N° de años de Experiencia profesional: *10 años* E-mail: *Sm0924_12@hotmail.com*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

Cutervo, 01 de Marzo del 2022

REGIÓN CAJAMARCA
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CUTERVO

Mg. CPC. Elmer Bentaveri Altamirano

DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN

Firma y sello del Experto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide *El control interno y los procesos crediticios*.

MD= Muy en desacuerdo D= desacuerdo A= Acuerdo MA= Muy de acuerdo

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	Ambiente de control										
1	Esta Entidad financiera está comprometida con el desarrollo eficiente de su personal.			X			X			X	
2	Se incentiva al personal a la práctica de valores éticos y de integridad.			X			X			X	
3	La estructura organizacional permite la correcta distribución de cargos y funciones, definiendo claramente las responsabilidades de cada uno de los trabajadores.			X			X			X	
	Evaluación de Riesgos										
4	Se tiene establecidos mecanismos para identificar y hallar riesgos.			X			X			X	
5	Se toman acciones y medidas de contingencia para prevenir los riesgos.										
6	Se reporta al área de Administración sobre los riesgos encontrados, para que se tome las medidas correspondientes para corregirlos.			X			X			X	
	Actividades de control										
7	Se desarrollan actividades, políticas y procedimientos para controlar y mitigar los riesgos.			X			X			X	
8	Se evalúa constantemente a todo el personal sobre el cumplimiento de sus funciones.			X			X			X	
9	Todas las actividades, procesos, créditos y demás informes son evaluados y aprobados por la oficina de Administración.			X			X			X	
	Sistemas de Información y comunicación										
10	Los sistemas que se utilizan en esta Entidad financiera funcionan correctamente.			X			X			X	
11	Esta Entidad financiera genera información relevante y de calidad para una adecuada toma de decisiones.			X			X			X	
12	Se informa y comunica a todo el personal que labora en esta Entidad financiera, sobre las políticas y procedimientos acordados.			X			X			X	
	Supervisión										
13	Se fiscalizan todas las operaciones y actividades, para garantizar su adecuado funcionamiento.			X			X			X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador Mg.: *Lic. Valentín Flores Tello* DNI: *27 29 53 14*

Especialidad del validador: *Docente de Sociología e Investigación*

N° de años de Experiencia profesional: *32 años* E-mail: *v.flores.tello@gmail.com*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**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

Cutervo, 01 de Marzo del 2022



Lic. Valentín Flores Tello
Firma y sello del experto

ANEXO 05: Autorización



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Cutervo, 24 de febrero del 2022

**Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A - agencia Cutervo -
Cajamarca**

CARTA DE AUTORIZACIÓN

A través del presente, se autoriza al Sr. Olivera Gonzales Ermes Nilson, identificado con DNI N°: 46251688, estudiante de la Universidad César Vallejo de la filial Ate Vitarte de la carrera profesional de Contabilidad.

Está autorizado para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de su tesis titulada "El Control interno y su relación con los procesos crediticios en una Entidad financiera de la provincia de Cutervo 2022".

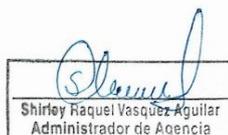
Si No

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que se le manifiesta es que todos los resultados que se utilizará, solo será para este estudio y todas las evidencias y recomendaciones se brindara a su persona para que logren mejorar en su labor.

Atentamente,



Firma y Sello

Nombre y Apellidos... Shirley Raquel Vasquez Aguilan

DNI... 42338236

Cargo... Administradora

ANEXO 06: SPSS Statistics 25

tesis final.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	item1	Numérico	8	0	Esta Entidad fi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	item2	Numérico	8	0	Se incentiva al ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	item3	Numérico	8	0	La estructura or...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	item4	Numérico	8	0	Se tiene establ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	item5	Numérico	8	0	Se toman accio...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	item6	Numérico	8	0	Se reporta al ár...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	item7	Numérico	8	0	Se desarrollan ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	item8	Numérico	8	0	Se evalúa cons...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	item9	Numérico	8	0	Todas las activi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	item10	Numérico	8	0	Los sistemas q...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	item11	Numérico	8	0	Esta Entidad fi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	item12	Numérico	8	0	Se informa y co...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	item13	Numérico	8	0	Se fiscalizan to...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	item14	Numérico	8	0	Las actividades...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	item15	Numérico	8	0	Se realiza un m...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	item16	Numérico	8	0	El personal en ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	item17	Numérico	8	0	Se reconocen, ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	item18	Numérico	8	0	El personal se ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	item19	Numérico	8	0	Se brinda infor...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	item20	Numérico	8	0	Se analiza y ev...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	item21	Numérico	8	0	Se mide correc...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	item22	Numérico	8	0	Se revisa que s...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	item23	Numérico	8	0	Se verifica que l...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	item24	Numérico	8	0	Después del ot...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	item25	Numérico	8	0	Se utilizan estr...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

ANEXO 07: Base de datos

Variable independiente Control interno

		VARIABLE 1: CONTROL INTERNO																				
ENCUESTADOS	Dimensión 1: Ambiente de Control			Dimensión 2: Evaluación de riesgos			Dimensión 3: Actividades de control			Dimensión 4: S. de Información y Comunicación			Dimensión 5: Supervisión			D 1	D 2	D 3	D 4	D 5	V 1	
	ite m 1	ite m 2	ite m 3	ite m 4	ite m 5	ite m 6	ite m 7	ite m 8	ite m 9	ite m 10	ite m 11	ite m 12	ite m 13	ite m 14	ite m 15							
MUESTRA	E 1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	14	15	15	15	15	74	
	E2	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	13	13	15	14	14	69	
	E 3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	14	12	14	13	13	66	
	E 4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	13	14	13	13	13	66	
	E 5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	3	4	5	15	13	13	12	13	66	
	E 6	4	5	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	12	14	12	12	13	63	
	E 7	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	7	10	9	11	6	43
	E 8	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	13	14	15	14	14	70
	E 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	15	15	15	75
	E 10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	15	15	15	75
	E 11	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	13	13	14	13	12	65
	E 12	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	14	14	14	12	12	66
	E 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	15	15	15	75
	E 14	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	9	9	11	9	12	50

Variable dependiente proceso crediticio

		VARIABLE 2: PROCESO CREDITICIO															
		Dimensión 1: Planificación		Dimensión 2: Promoción		Dimensión 3: Evaluación		Dimensión 4: Aprobación		Dimensión 5: Segui y Recup.							
ENCUESTADOS		item 16	item 17	item 18	item 19	item 20	item 21	item 22	item 23	item 24	item 25	D1	D2	D3	D4	D5	V2
MUESTRA	E 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	10	10	10	10	50
	E2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	9	10	10	9	10	48
	E 3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	8	9	8	10	8	43
	E 4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	9	8	9	8	8	42
	E 5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	9	10	9	10	10	48
	E 6	3	5	5	4	5	4	4	5	4	3	8	9	9	9	7	42
	E 7	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	8	8	8	10	8	42
	E 8	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	9	9	10	10	9	47
	E 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	10	10	10	10	50
	E 10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	10	10	10	10	50
	E 11	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	9	8	9	8	8	42
	E 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	10	10	10	10	50
	E 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10	10	10	10	10	50
	E 14	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	7	7	6	6	31

Escala de Valoración por variable y dimensión:

VARIABLE CONTROL INTERNO		VARIABLE PROCESO CREDITICIO		DIMENSIONES DEL CONTROL INTERNO		DIMENSIONES DEL PROCESO CREDITICIO	
MAGNITUD	RANGO	MAGNITUD	RANGO	MAGNITUD	RANGO	MAGNITUD	RANGO
Nivel alto	56 - 75	Nivel alto	38 - 50	Nivel alto	12 - 15	Nivel alto	8 - 10
Nivel regular	36 - 55	Nivel regular	24 - 37	Nivel regular	8 - 11	Nivel regular	6 - 7
Nivel Bajo	15 - 35	Nivel Bajo	10 - 23	Nivel Bajo	3 - 7	Nivel Bajo	2 - 5

ANEXO 08: Confiabilidad de Variables

The image displays three screenshots of the IBM SPSS Statistics Visor interface, each showing the results of a reliability analysis for a different scale. The interface includes a menu bar (Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Insertar, Formato, Analizar, Gráficos, Utilidad) and a toolbar with various icons. The main content area is divided into sections for the analysis type, the scale name, the case processing summary, and the reliability statistics.

Screenshot 1: Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

RELIABILITY
 /VARIABLES=item1 item2 item3 item4 item5 item4 item5
 /SCALE('CONTROL INTERNO') ALL
 /MODEL=ALPHA.

→ **Fiabilidad**

Escala: CONTROL INTERNO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	14	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	15

Screenshot 2: Resultado3 [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

RELIABILITY
 /VARIABLES=item16 item17 item18 item16 item17 item18
 /SCALE('PROCESO CREDITICIO') ALL
 /MODEL=ALPHA.

→ **Fiabilidad**

Escala: PROCESO CREDITICIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	14	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	10

Screenshot 3: Resultado4 [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

RELIABILITY
 /VARIABLES=item1 item2 item3 item4 item5 item6 item7 item8 item4 item5 item6 item7 item8
 /SCALE('AMBAS VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

→ **Fiabilidad**

Escala: AMBAS VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	14	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	25

ANEXO 06: Panel fotográfico

