

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POSGRADO**



**“FORTALECIMIENTO DEL CONTROL INTERNO EN EL
OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS A LAS MYPES, EN EL
BANCO CONTINENTAL – OFICINA HUÁNUCO – 2018”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ECONOMÍA Y NEGOCIOS

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
CONTABILIDAD, MENCIÓN: AUDITORÍA**

**TESISTA:
EDUARDO ARGÜEZO LOZANO**

**ASESOR:
DR. ELMER GLICERIO JAIMES OMONTE**

HUÁNUCO - PERÚ

2019

DEDICATORIA

Al Todo poderoso y a su amado hijo Jesucristo, por darme vida.

A la memoria de mis padres, por su invaluable sacrificio y esfuerzo.

A mi familia por ser lo más importante, con su apoyo incondicional en los momentos más difíciles.

El Tesista

AGRADECIMIENTO

A nuestra casa superior de estudios, Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco por brindar facilidades con la Escuela de Posgrado en nuestra formación profesional.

A los docentes que compartieron sus conocimientos y experiencias con el que han contribuido en nuestra formación, y de manera especial a los profesores quienes han dedicado especial atención para realizar el presente trabajo.

Estoy seguro que mis metas planteadas darán frutos y por ende nos debemos esforzar cada día para ser mejor en todo lugar, sin olvidar el respeto que engrandece a la persona.

El tesista.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar en qué medida el fortalecimiento de Control Interno, influye en el otorgamiento de los créditos otorgado a las Mypes, en el Banco Continental Oficina Huánuco, Año 2018. El método de estudio según la observación de la relación de variables fue descriptivo al que espera llegar el investigador, se debe formular el tipo de estudio, es decir de acuerdo al tipo de información que espera obtener, así como el nivel de análisis que deberá realizar, el nivel de estudio En razón a su finalidad fundamental y por su profundidad del estudio fue nivel correlacional – transversal. El resultado nos muestra que, de los 450 datos obtenidos el 51.11% (230) de la unidad de análisis están totalmente de acuerdo , el 24.00% (108) están un poco de acuerdo, el 14.00% (63) no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5.78% (26) están un poco en desacuerdo y el 5.11% (23) están totalmente en desacuerdo con respecto a la frecuencia del control interno fundamentado en la eficacia, fiabilidad y eficiencia, en cuanto se refiere al otorgamiento de los créditos a las Mypes en el Banco Continental en la Oficina de Huánuco 2018. Se concluye que, el fortalecimiento del control interno es satisfactorio; e influye en el otorgamiento de los créditos otorgado a las Mypes, en el Banco Continental Oficina Huánuco.

Palabras clave:

Control Interno, otorgamiento de los créditos a las Mypes.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine to what extent the strengthening of Internal Control influences the granting of loans granted to Mypes, at the Banco Continental Huánuco Office, Year 2018. The study method according to the observation of the relationship of variables were descriptive to which the researcher expects to arrive, the type of study must be formulated, that is, according to the type of information he expects to obtain, as well as the level of analysis to be performed, the level of study Due to its fundamental purpose and due to its depth of study, it was correlational - transversal level. The result shows us that, of the 450 data obtained 51.11% (230) of the unit of analysis totally agree, 24.00% (108) agree slightly, 14.00% (63) do not even agree nor do they disagree, 5.78% (26) disagree a little and 5.11% (23) strongly disagree regarding the frequency of internal control based on efficacy, reliability and efficiency, in terms of granting the credits to the Mypes in the Continental Bank in the Office of Huánuco 2018. It is concluded that, the strengthening of internal control is satisfactory; and influences the granting of loans granted to Mypes, in the Continental Bank Huánuco Office.

Keywords:

Internal Control, granting credits to Mypes

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT	v
INDICE	vi
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE CUADROS.....	x
INDICE DE GRÁFICOS.....	xi
INTRODUCCION.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Fundamentación del problema	1
1.2 Justificación.....	3
1.3 Importancia o Propósito	3
1.4 Limitaciones	3
1.5 Formulación del problema	4
1.5.1 Problema general:	4
1.5.2 Problemas específicos.....	4
1.6 Formulación de los objetivos	4
1.6.1 Objetivo general.....	4
1.7 Formulación de las hipótesis	5
1.7.1 Hipótesis general.....	5
1.7.2 Hipótesis específicas	5
1.8 Variables	5
1.8.1 Variable independiente (VI).....	5
1.8.2 Variable dependiente (VD).....	5
1.9 Operacionalización de variables.....	6
1.10 Definición de términos operacionales.....	7
CAPÍTULO II.....	13
MARCO TEÓRICO	13
2.1 Antecedentes	13
2.2 Bases teóricas.....	15
2.3 Bases conceptuales	33
CAPÍTULO III.....	36
METODOLOGÍA.....	36

3.1	Ámbito	36
3.2	Población	36
3.3	Muestra	36
3.4	Nivel y tipo de estudio	37
3.4.1	Nivel de estudio	37
3.4.2	Tipo de estudio	37
3.5	Diseño de investigación	38
3.6	Técnicas e instrumentos.....	39
3.6.1	Técnicas de recojo de datos	39
3.6.2	Instrumentos de recolección de datos.....	40
3.7	Procedimiento	43
3.8	Tabulación.....	44
CAPÍTULO IV.....		45
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		45
4.1	Análisis descriptivo	45
4.2	Análisis inferencial y/o contrastación de la hipótesis	65
4.3	Discusión de resultados	70
4.4	Aporte de la investigación	74
CONCLUSIONES		75
RECOMENDACIONES.....		76
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		77
ANEXOS		80
ANEXO N° 01		81
Matriz de Consistencia		81
ANEXO N° 02.....		82
CONSENTIMIENTO INFORMADO.....		82
ANEXO N° 03.....		83
CUESTIONARIO		83
FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN ...		86
FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN ...		87
FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN ...		88
FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN ...		89
FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN ...		90

NOTA BIOGRÁFICA

ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

**AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE
POSGRADO**

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: MYPES Oficina Huánuco	36
TABLA N° 2: Personal Administrativo y MYPES.....	37
TABLA N° 3: Valores obtenidos para el alfa de Cronbach	42

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1: Control Interno y Calidad de Servicio de Crédito	46
CUADRO N° 2: Efecto y Pagos Electrónicos	48
CUADRO N° 3: Acción y Plazos Máximos	50
CUADRO N° 4: Evaluación y Cancelaciones Anticipadas	52
CUADRO N° 5: Exactitud y Calidad Obtenida	54
CUADRO N° 6: Precisión y Calidad Programada	56
CUADRO N° 7: Rigor y Reclamos Recibidos	58
CUADRO N° 8: Uso de Recursos y a Corto Plazo.....	60
CUADRO N° 9: Clientes Atendidos y a Mediano Plazo	62
CUADRO N° 10: Resultados y a Largo Plazo.....	64
CUADRO N° 11: Fortalecimiento de Control Interno y Cumplimiento de Pago	65
CUADRO N° 12: Calidad de Servicio de Crédito y Atención a los Clientes	67
CUADRO N° 13: Supervisión; Control de Recursos y Resultados.....	68
CUADRO N° 14: Los Componentes de Control Interno y el Área de Créditos	69

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Control Interno y Calidad de Servicio de Crédito	46
GRÁFICO N° 2: Efecto y Pagos Electrónicos	48
GRÁFICO N° 3: Acción y Plazos Máximos	50
GRÁFICO N° 4: Evaluación y Cancelaciones Anticipadas	52
GRÁFICO N° 5: Exactitud y Calidad Obtenida	54
GRÁFICO N° 6: Precisión y Calidad Programada	56
GRÁFICO N° 7: Rigor y Reclamos Recibidos.....	58
GRÁFICO N° 8: Uso de Recursos y a Corto Plazo.....	60
GRÁFICO N° 9: Clientes Atendidos y a Mediano Plazo	62
GRÁFICO N° 10: Resultados y a Largo Plazo.....	64

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación tuvo como principal objetivo determinar en qué medida el Control Interno se constituye en una herramienta valiosa para la evaluación de la documentación a evaluar o analizar la situación financiera de los clientes Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco. Asimismo, identifica aquellas relaciones entre estas mismas variables que se dan en el corto, mediano y largo plazo.

La tesis se materializó en el siguiente orden:

CAPÍTULO I: Referido a la descripción del problema, donde se consigna los siguientes aspectos: justificación e importancia, limitaciones, formulación del problema, objetivos de la investigación, hipótesis de la investigación, variables, operacionalización de variables y definición de términos.

CAPÍTULO II: Referido al marco teórico, donde se consignan los siguientes aspectos: antecedentes, bases teóricas, bases conceptuales.

CAPÍTULO III: Referido a la metodología, donde se consignan los siguientes aspectos: ámbito, población y muestra, nivel y tipo de estudio, diseño de la investigación, técnicas e instrumentos, procesamiento y tabulación.

CAPÍTULO IV: Referido a resultados y Discusión, donde se consignan los siguientes aspectos: análisis descriptivo, análisis inferencial y/o contrastaciones de hipótesis, discusión de resultados y aporte de la investigación.

Finalmente se presentan las conclusiones arribadas y las sugerencias postuladas en base a las conclusiones.

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema

La experiencia como usuarios de las entidades financieras, han permitido identificar la problemática que experimenta el servicio de atención al cliente que viene brindando una serie de servicios de sus competencias. Muchas veces el cliente se siente insatisfecho debido a que la atención al usuario no cumple las expectativas de manera fluida. Es decir, no existe una eficiencia y eficacia en el servicio de atención al cliente como ocurre en el Banco Continental, agencia Huánuco.

En la investigación realizada se determinó conveniente investigar el sistema de control interno, para encontrar riesgos potenciales en las MYPE, ya que si existe un buen sistema de control interno ayudaría a la eficiencia de los recursos económicos de la misma.

También se presentan dos principales teorías, referida a la efectividad del control interno y la referida a la calidad del control interno para mejorar la gestión de las MYPE en el rubro comercial y la construcción en la ciudad de Huánuco, la efectividad del control interno está referida a las acciones de la gerencia para proteger los activos viabilizar los procesos y procedimientos para el cumplimiento de las metas, objetivos y misión de la empresa, el buen gobierno es el resultado obtenido por la empresa luego de lograr economía, eficiencia, efectividad, mejora continua y competitividad.

La calidad del servicio que se brinda al cliente, tendrá su efecto en el riesgo crediticio, como la posibilidad de incumplimiento, exposición y recuperación de los créditos.

Cuando las compañías de servicio ponen en primer lugar a sus empleados y clientes, ocurre un cambio radical en la forma en la cual administran y miden el éxito. La cadena de servicio-utilidad asigna valores sólidos a las medidas moderadas, relacionando las utilidades, la lealtad del cliente y la satisfacción del cliente con el valor de los servicios creados por empleados satisfechos, leales y productivos.

Veremos lo interesante que puede ser como muchas organizaciones buscan día a día sobresalir brindando un mejor servicio a sus clientes una mejor satisfacción tanto a sus clientes como a sus empleados y obteniendo así mayores utilidades.

Desarrollando así una cadena entre la organización, sus empleados y su razón: sus clientes.

Para lograr que el recurso humano en la institución, consiga efectivamente el logro de sus objetivos, el gerente moderno debe tener adecuados conocimientos sobre el tema de la motivación humana, para lograr que los empleados trabajen hacia el logro de las metas de la organización, cumpliendo a la vez con sus expectativas personales.

Se considera la motivación como "El conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas, que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes".

Desde el punto de vista de la gerencia, el empleado motivado o satisfecho al menos en lo que concierne a su trabajo, es aquel que muestra un claro interés por realizar su labor de la mejor manera posible, se esfuerza en colaborar, es puntual, dedicado y hasta trabaja tiempo extraordinario si es preciso.

La satisfacción personal y laboral está muy relacionada con una alta productividad, en la cual la satisfacción sería la causa y la productividad el efecto; por lo tanto, el fortalecimiento de programas de motivación desarrolla unas convenientes relaciones humanas.

La motivación se debe considerar dentro del proceso de la gestión de los recursos humanos, ya que la motivación debe estar implícita dentro de las condiciones laborales que establece la organización para regular su desempeño. Para el logro de este objetivo, es fundamental la satisfacción de los trabajadores, ya que definitivamente existe un vínculo estrecho entre el nivel de motivación laboral y el significado que tenga el trabajo para la gente.

Para llegar a solucionar la problemática, en el Banco Continental – Agencia Huánuco, están en constante capacitación y/o actualización de la información de los servicios que brinda en el área de atención al cliente y en el área de riesgos, y que la información tiene un

determinado tiempo de vigencia para cumplir objetivos en metas con éxito, se puede distinguir de otras entidades financieras por la calidad de trato personalizado para cada cliente. Además, se podría innovar un mejor servicio a sus clientes, generando la fidelidad y satisfacción a sus clientes.

La satisfacción personal y laboral está muy relacionada con una alta productividad, en la cual la satisfacción sería la causa y la productividad el efecto; por lo tanto, el fortalecimiento de programas en la atención y eficacia de la evaluación crediticia con datos de la central de riesgos brindando información transparente.

Frente a esta descripción problemática se plantea el siguiente problema:

1.2 Justificación

El estudio responde a la necesidad de conocer el nivel de desarrollo actual del Control Interno en el otorgamiento de los créditos a las Mypes, de modo que se identifiquen los ajustes y modificaciones que deben desarrollarse, los componentes y normas de control que deben ser implementados a fin de que sirva como oportunidades de mejora.

A través de un adecuado Control Interno (CI) se estará en posibilidad de detectar a tiempo sucesos que pueden llegar a impactar de manera negativa los resultados de la entidad.

1.3 Importancia o Propósito

El presente trabajo en el cual se expone toda la problemática encontrada, es de interés para la buena conducción de la entidad, la cual puede conocer con exactitud la situación actual de sus operaciones, procesos y actividades o una parte de las mismas y tener bases firmes y concretas para tomar decisiones.

1.4 Limitaciones

En el presente trabajo de investigación las limitaciones se establecieron en términos de tiempo, ya que el Banco Continental,

agencia Huánuco realiza una jornada laboral de 9 horas corridas de atención al público lo que se nos podría dificultar la recolección de información, y el contacto directo con el personal que atiende a los clientes; otro factor sería el presupuesto para los recursos materiales es decir para poder acceder a información actualizada y especializada.

1.5 Formulación del problema

1.5.1 Problema general:

¿En qué medida el fortalecimiento de Control Interno incide en el otorgamiento de los créditos a las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco - Año 2018?

1.5.2 Problemas específicos

- a) ¿En qué medida la eficacia de la gestión de crédito incidirá en las facilidades de pago del cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco – 2018?
- b) ¿En qué medida la fiabilidad documentaria incidirá en la atención al cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco – 2018?
- c) ¿En qué medida la eficiencia de la atención incidirá en los planes de financiamiento del cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco – 2018?

1.6 Formulación de los objetivos

1.6.1 Objetivo general

Verificar en qué medida el fortalecimiento de Control Interno, incide en el otorgamiento de los créditos a las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco - Año 2018.

1.6.2 Objetivos específicos

- a) Analizar en qué medida la eficacia de la gestión de crédito incidirá en las facilidades de pago del cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco – 2018

- b) Detallar en qué medida la fiabilidad documentaria incidirá en la atención al cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco – 2018.
- c) Describir en qué medida la eficiencia de la atención incidirá en los planes de financiamiento del cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco – 2018

1.7 Formulación de las hipótesis

1.7.1 Hipótesis general

Si, el fortalecimiento del control interno es satisfactorio; entonces incidirá en el otorgamiento de los créditos a las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco - Año 2018.

1.7.2 Hipótesis específicas

- a) Si la eficacia de la gestión de crédito es óptima, entonces se brindará las facilidades de pago de los clientes en el Banco Continental Oficina Huánuco – 2018.
- b) Si la fiabilidad documentaria es óptima, entonces se garantiza una buena atención al cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco – 2018
- c) Si hay eficiencia en la atención, entonces habrá incidencia en los planes de financiamiento del cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco – 2018.

1.8 Variables

1.8.1 Variable independiente (VI)

X: Fortalecimiento del control interno.

1.8.2 Variable dependiente (VD)

Y: Otorgamiento de los créditos a las Mypes.

1.9 Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS / INSTRUMENTO
<p>El término Control Interno es bastante frecuente en el ámbito institucional. Sin embargo, quizá no sea tan conocida la utilidad del mismo. El diccionario de la Real Academia define el control como la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir.</p>	- Eficacia	- Efecto - Acción - Evaluación	<p>Encuesta: Cuestionario</p> <p>Encuesta: Cuestionario</p>
	- Fiabilidad	- Exactitud - Precisión - Rigor	
	- Eficiencia	- Uso de recursos - Clientes atendidos - Resultados	
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO DE CRÉDITO			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS / INSTRUMENTOS
<p>Cuando un cliente está acostumbrado a recibir un buen servicio de crédito, se convierte a veces sin querer, en un auditor del servicio muy crítico. Porque evalúa de acuerdo a su experiencia recibida por parte de los funcionarios que lo atendieron.</p>	- Facilidades de pago	- Pagos electrónicos - Plazos máximos - Cancelaciones anticipadas	<p>Encuesta: Cuestionario</p> <p>Encuesta: Cuestionario</p>
	- Atención al cliente	- Calidad obtenida - Calidad Programada - Reclamos recibidos	
	- Planes de financiamiento	- A corto plazo - A mediano plazo - A largo plazo	

1.10 Definición de términos operacionales

A Corto Plazo: Es una expresión utilizada en especial en economía para designar la duración de períodos breves (habitualmente de pocos meses) en los que algún factor de producción es fijo y el otro variable y en los que un programa operativo determina detalladamente las decisiones y el manejo de los recursos orientados.

A Largo Plazo: Es un lapso o período de tiempo que, en economía, es considerado suficiente para producir cambios radicales en la estructura productiva de una empresa. No hay una definición estándar para establecer la duración del plazo, ya que es una decisión que depende de cada situación.

A Mediano Plazo: Periodo convencional generalmente aceptado de cuatro a cinco años, en el que se define un conjunto coherente de objetivos y metas a alcanzar y de políticas de desarrollo a seguir, vinculados a los objetivos del plan a largo plazo.

Acción: Hecho, acto u operación que implica actividad, movimiento o cambio y normalmente un agente que actúa voluntariamente, en oposición a quietud o acción no física.

Atención al cliente: Es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes.

Calidad obtenida: Es el objetivo de la mejora continua de la calidad debería ser incrementar la capacidad de la organización para satisfacer a sus clientes y aumentar dicha satisfacción a través de la mejora de su desempeño.

Calidad programada: Es el conjunto de propiedades características de un producto o servicio que la confieren la aptitud de satisfacer necesidades implícitas y explícitas. Se ha alcanzado la calidad cuando se han satisfecho las necesidades del cliente.

Cancelaciones anticipadas: Es la terminación o finalización de un contrato o relación comercial antes de la fecha de vencimiento prevista.

Cientes atendidos: Se refiere a la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago y que hayan sido atendidos satisfactoriamente.

Efecto: Es aquello que se considera como conclusión, el fin o consecuencia de una cosa, de ahí deriva el inicio fundamental de causa y efecto de la ciencia y de la filosofía.

Eficacia: Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Eficiencia: Es la relación que existe entre los recursos empleados en un proyecto y los resultados obtenidos con el mismo.

Evaluación: Se refiere a la acción y a la consecuencia de evaluar.

Exactitud: Es la puntualidad y fidelidad en la ejecución de algo.

Facilidades de pago: condiciones especiales para que los contribuyentes puedan cancelar sus obligaciones tributarias.

Fiabilidad: Es la probabilidad de que un sistema, aparato o dispositivo cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado.

Pagos electrónicos: Es un sistema de pago que facilita la aceptación de pagos para las transacciones en línea a través de Internet.

Planes de financiamiento: Es la herramienta básica que te permitirá especificar cuáles van a ser, con concreción, las fuentes de financiación de tu proyecto empresarial.

Plazos máximos: Es el tiempo legal o contractualmente establecido que ha de transcurrir para que se produzca un efecto jurídico, usualmente el nacimiento o la extinción de un derecho subjetivo o el tiempo durante el que un contrato tendrá vigencia.

Precisión: Es la necesidad y obligación de exactitud y concisión a la hora de ejecutar algo.

Reclamos recibidos: Es oponerse a algo de palabra o por escrito, expresando una queja o disconformidad. La acción y efecto de reclamar se conoce como reclamación o reclamo. Por ejemplo: "Voy a elevar un reclamo a la gerencia ya que no estoy conforme con la atención que me brindaron", "La empresa no acepta reclamos una vez que el cliente ha comprobado la calidad del producto", "La operadora ha recibido miles de reclamos ante el aumento de tarifas".

Resultados: Es el corolario, la consecuencia o el fruto de una determinada situación o de un proceso. El concepto se emplea de distintas maneras de acuerdo al contexto.

Rigor: Es la propiedad y exactitud o precisión en la realización de algo, especialmente en el análisis, el estudio o el trabajo científicos.

Uso de recursos: Es el medio que permite conseguir lo que se pretende y al que se acude en caso de necesidad.

Alto: Que tiene un valor mayor de lo normal.

Auditoria: Inspección o verificación de la contabilidad de una empresa o una entidad, realizada por un auditor con el fin de comprobar si sus cuentas reflejan el patrimonio, la situación financiera y los resultados obtenidos por dicha empresa o entidad en un determinado ejercicio.

Auditoria de cumplimiento: es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables.

Auditoria de cumplimiento tributario.

Es el resultado del análisis de los Auditores Externos sobre el cumplimiento de los contribuyentes auditados y que son considerados por el Servicio de Rentas Internas como sujetos pasivos de obligaciones tributarias.

Auditores externos: son profesionales habilitados a través de un registro público que al efecto lleva la Comisión Nacional de Valores, cuya misión es el de opinar profesionalmente acerca de la razonabilidad de los Estados Contables las Empresas Emisoras.

Aportaciones ESSALUD – ONP (Aportación). La contribución del partícipe al Plan de Pensiones. En base a lo aportado se determinará la prestación que se perciba en el momento de la jubilación.

Bajo: Que tiene poco valor, o es de poca cuantía o intensidad

Bueno: Que es adecuado o conveniente

Contribuciones: Cantidad de dinero o de otro bien con que se contribuye para algún fin.

Declaración jurada de Renta mensual: Porque dentro de las principales líneas de procesos tributarios del Servicio de Impuestos Internos, las "Declaraciones y pagos de Impuestos" corresponden a un proceso en el cual se deben declarar y pagar los impuestos de forma simultánea, salvo situaciones excepcionales en que se autoriza el pago diferido del impuesto, como es el caso del Impuesto a la Renta.

Declaración jurada de IGV Mensual: Los contribuyentes ya cuentan desde este mes con un formulario virtual para presentar su declaración jurada mensual del impuesto general a las ventas (IGV) y renta en forma rápida y simple, mediante el sistema Declara fácil.

Declaración jurada Anual: Se denomina declaración jurada a la manifestación personal, verbal o escrita, donde se asegura la veracidad de esa misma declaración *bajo juramento* ante autoridades administrativas o judiciales. Como consecuencia se presume como *cierto* lo señalado por el declarante hasta que se pueda acreditar lo contrario.

Factores sobre la base del IPC: El IPC o Índice de Precios al Consumidor es un indicador desarrollado por el Instituto Nacional de Estadísticas con el fin de calcular mensualmente la evolución de la inflación. Se da a conocer en la primera semana de cada mes y todos esperamos conocerlo.

Impuestos generales: El impuesto es una clase de tributo (obligaciones generalmente pecuniarias en favor del acreedor tributario) regido por derecho público. Se caracteriza por no requerir una contraprestación directa o determinada por parte de la administración hacendaria (acreedor tributario).

Índice de precios al por mayor (IPM): El Índice de Precios al por Mayor (IPM), es un indicador económico que muestra la variación en los precios de un conjunto de bienes que se transan en el canal de comercialización mayorista.

Impuesto a la renta, régimen general: El Régimen General al Impuesto a la Renta, es un régimen tributario que comprende las

personas naturales y jurídicas que generan rentas de tercera categoría (aquellas provenientes del capital, trabajo o de la aplicación conjunta de ambos factores).

Impuesto a la renta régimen simplificado: Es un régimen tributario creado para los pequeños comerciantes y productores, el cual les permite el pago de una cuota mensual fijada en función a sus compras y/o ingresos, con la que se reemplaza el pago de diversos tributos.

Impuesto general a las ventas: El IGV o Impuesto General a las Ventas es un impuesto que grava todas las fases del ciclo de producción y distribución, está orientado a ser asumido por el consumidor final, encontrándose normalmente en el precio de compra de los productos que adquiere.

Malo: Que no tiene calidad.

Media: Cantidad que representa de manera proporcional otras cantidades y que se calcula mediante diversas operaciones.

Obligación tributaria de realizar pagos a cuenta: Es una obligación de dar, que tiene como objeto el pago de la cuota tributaria. La realización del hecho imponible por el contribuyente, siempre que no sea encuadrable en algún caso de exención, es lo que justifica el derecho de la Administración a exigir la obligación tributaria principal.

Obligaciones tributarias de retención: Los contribuyentes designados por la SUNAT como agentes de retención y que se encuentran acreditados mediante un Certificado de Agente de Retención deben efectuar una retención equivalente al 6% del importe de la operación o suma total que quedan obligados a pagar a su proveedor, incluidos los tributos que graven la operación.

Personas naturales: Una persona natural es responsable personalmente de las deudas y obligaciones de una empresa. Una persona jurídica, las deudas u obligaciones se limitan a los bienes de la empresa. Una persona natural funciona con el mismo RUT de persona natural.

Personas jurídicas: Una persona jurídica, las deudas u obligaciones se limitan a los bienes de la empresa.

Regular: Que no sufre grandes cambios o alteraciones

Tasa de interés moratorio TIM: El monto del tributo no pagado dentro de los plazos indicados en el artículo 29° devengará un interés equivalente a la Tasa de Interés Moratorio (TIM), la cual no podrá exceder del 10% (diez por ciento) por encima de la tasa activa del mercado promedio mensual en moneda nacional (TAMN) que publique la Superintendencia de Banca y Seguros el último día hábil del mes anterior.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Gras E. (2010) Tesis “Auditoría Interna e Información Financiera en las Entidades de Crédito Españolas: Estructura contenido, relación causal y contraste empírico” Tesis Para optar el Grado Doctoral.

El autor concluye que: que en este trabajo de investigación se plantea una revisión de la implicación de la función de las entidades financieras en la información financiera y sus posibles efectos para las mismas.

Para ello, se ha realizado en primer lugar una revisión de marco teórico y de la literatura empírica existente sobre la información financiera. A la vista de las conclusiones obtenidas tras esta revisión, se plantea realizar dos investigaciones empíricas para establecer las consecuencias de dicha relación, obteniéndose los resultados que se han expuesto.

La existencia de una fuerte tendencia normativa orientada a reforzar y sistematizar la gestión de riesgos y el control interno, sobre todo de la información financiera.

El mercado valora cada vez más positivamente aquellas entidades con sólidos sistemas de control interno y con adecuadas medidas de supervisión.

Las entidades están dando pasos para para controlar y gestionar sus aspectos críticos, y supervisarlos de manera dinámica para centrarse en lo que realmente tiene impacto en sus organizaciones.

Montero A. y Reyes I. (2010) Tesis: “auditoría financiera al rubro de cartera de crédito de una institución financiera, ubicada en la ciudad de Guayaquil durante el período terminado al 31 de diciembre del 2008” para optar el título de contadora público. Guayaquil – Ecuador.

El Autor Concluye: Durante la ejecución del trabajo de auditoría financiera, se determinó la importancia vital del papel del auditor, así como la evaluación y medición del desempeño, conocimientos y

dominio de las leyes o normativas que regulan en especial a este sector financiero, cuyo tratamiento contable y exigencia por el órgano regulador del país exigen un exhaustivo, preciso análisis y revisión de los estados financieros bancarios.

En relación al crecimiento profesional del Auditor, por lo tanto, se concluye:

1. Que se debe analizar consciente y efectivamente el conjunto de los estados financieros, validar y examinar el control interno de la entidad y se verificó el fiel cumplimiento de acuerdo a lo que establece La Ley General para las Instituciones Financieras.
2. El auditor debe tener sólidos valores morales; mantener el buen juicio y criterio profesional además de estar constantemente actualizados con el uso y avance de aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría que deben ser adoptadas por todas las compañías con la finalidad de presentar los estados financieros en un mismo lenguaje financiero y contable internacional.

En relación al análisis del rubro de la Cuenta por Cobrar de la Institución bancaria "Monterrey Cash S.A. se concluye:

1. Cartera de Crédito Comercial, cuyo monto desde el 2007 hasta la presente fecha ha disminuido un 4%, lo cual hasta la presente fecha representa el 39% de la cartera al 2008.
2. Cartera de Crédito de Consumo, cuyo monto desde el 2007 hasta la presente fecha ha aumentado al 15%, lo cual hasta la presente fecha representa el 54% de la cartera al 2008.
3. Cartera de Créditos de Vivienda, cuyo monto desde el 2007 hasta la presente fecha ha disminuido un 28%, lo cual hasta la presente fecha sólo representa el 2% de la cartera al 2008.
4. Cartera de Créditos para Microempresas, representa el 2% de la cartera al 2008, cuyo monto desde el 2007 hasta la presente fecha ha incrementado en un 91%.

Cipriano K. (2016) La auditoría financiera y su impacto en la recuperación de crédito en clientes pymes del banco de crédito – región Lambayeque – 2013 Para optar el grado de magister en contabilidad en la mención de Auditoría Superior.

El Autor Concluye:

1. La Auditoría Financiera aplicada en su integridad a los componentes que forman los estados financieros, impacta en la recuperación de créditos de clientes PYMES del Banco de Crédito – Región.
2. La ejecución o desarrollo de la Auditoria Financiera en la evaluación y análisis de sus componentes de los estados financieros, permite determinar en las cuentas por cobrar la presencia de los clientes morosos PYMES en el Banco de Crédito – Región Lambayeque.
3. La correcta Planificación de la Auditoria Financiera, producto de la evaluación del control interno y determinación de riesgos en la entidad financiera, impacta en la recuperación de créditos PYMES en el Banco de Crédito - Región Lambayeque.
4. La Planificación adecuada para la recuperación de créditos, permite ejecutar el procedimiento de revisión de las cuentas por cobrar en la ejecución de la auditoría financiera, determinando la deuda de las PYMES en el Banco de Crédito - Región Lambayeque.
5. Si se evalúa la morosidad de los clientes del banco, entonces se determina las causas que generan la morosidad de los clientes PYMES del Banco de Crédito - Región Lambayeque.

2.2 Bases teóricas

Control Interno

Es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno.

El control interno es un proceso realizado por la junta directiva, la gerencia y demás personal de la entidad, basado en el establecimiento de estrategias para toda la empresa, diseñadas para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad.

Es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policiaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado.

Fortalecimiento del control interno

Como consecuencia de la revolución industrial en el siglo XIX, el volumen de los negocios aumentó en todo sentido y estos empresarios se vieron en la obligación de emplear a terceras personas para que los ayudaran, con lo cual, el control de sus operaciones se les hacía más difícil, optando por delegar parte de sus funciones de control a colaboradores de confianza, pero sin llegar a tener una certeza total que éstas eran cumplidas eficazmente, por carecer de conocimientos y procedimientos técnicos para controlar las operaciones efectuadas por sus subalternos.

Según Nelson (2005), en la primera mitad del siglo XX, al sistema de Control Interno se le conocía como comprobación interna. Podemos decir de un modo general que, por comprobación interna, se entiende la existencia, en un negocio, de una rutina interna caracterizada por comprobantes y una inteligente división del trabajo, ordenada y llevada de manera que ofrezca protección contra pérdidas, como consecuencia de fraudes y descuidos de los empleados. En mayor o menor grado, toda organización tiene una comprobación interna, toda vez que existe una rutina establecida para la manipulación y contabilización de las operaciones del negocio, a través de comprobantes y empleados. Mientras mayor sea la organización, mayor será la necesidad de un sistema efectivo de comprobación interna. Cuando los dueños de un negocio no pueden estar al tanto o en contacto diario con los múltiples detalles de las labores rutinarias, es necesario tomar precauciones para evitar los fraudes y descuidos.

Al estudiar el tema de Control Interno, hemos encontrado que los investigadores del tema tienen diferentes apreciaciones sobre el mismo

es así que, Kell y Ziegel (2005), nos definen al Control Interno en una forma clara y sencilla:

“El Control Interno comprende el plan de organización de todos los métodos coordinados y medidas adaptadas dentro de un negocio, con el fin de salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad y corrección de los datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas”.

En la actualidad, es necesario para todo tipo de empresa llevar un adecuado Control Interno que nos ayude a establecer planes de organización, que nos ayuden a dar las responsabilidades, a crear sistemas de control, para así detectar las irregularidades y mejorar el rendimiento de las empresas y de las diferentes áreas. Es decir, nos ayude a tener un plan de organización y un conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar nuestros activos, verificar que la información sea la real, y reconocer la eficiencia en general.

Aguirre (2007) define el Control Interno como: “Un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización, los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.)”

Asimismo, en la obra de Defliese, Johnson y Macleod (2006), como resultado del estudio y de sus pruebas, definen al Control Interno de la siguiente forma: “El Control Interno incluye el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados dentro de una empresa, para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas. Un sistema de Control Interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas”.

Cepeda (2007), nos dice lo siguiente: “Se entiende por Control Interno al conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por

una organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos”.

El Control Interno depende de todas las personas que conforman la organización desde el gerente hasta el cargo más bajo.

Por otro lado, en otras averiguaciones de los informes sobre el Control Interno, Bravo (2007), nos dice que es:

El plan de organización y el conjunto coordinado de los métodos y medidas adoptadas dentro de una empresa para:

- a)** Salvaguardar sus activos (función de protección);
- b)** Verificar la exactitud y veracidad de su información contable (función de registro); y
- c)** Promover la eficiencia de las operaciones (función de eficiencia).

El Sistema de Control Interno se extiende no sólo a las áreas de contabilidad y finanzas, sino también comprende entre otros aspectos:

- El control presupuestario
- Costos estándar
- Informes periódicos de operación
- Análisis estadísticos
- Un programa de entrenamiento destinado a ayudar al personal en el cumplimiento de su responsabilidad
- Un cuerpo de auditores internos que proveen a la gerencia de una seguridad adicional, con respecto a la adecuación de los procedimientos delineados y al grado en que están siendo efectivamente seguidos.

Dentro de un aspecto general y particularmente dentro del aspecto financiero, un sistema de Control Interno satisfactorio comprendería:

- 1.** Un plan de organización que provea una separación apropiada de responsabilidades funcionales.

2. Un sistema de autorización y procedimiento de registro adecuado para proveer un control contable razonable sobre los activos, pasivos, costos, ingresos y gastos.
3. Prácticas sanas a seguirse en la ejecución de los deberes y funciones de cada departamento de la organización y,
4. Un grado de calidad de personal, proporcional a sus responsabilidades.

Sistema de Control Interno La Ley N° 28716, Ley de Control Interno de la entidad del Estado, define como sistema de Control Interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos institucionales que procura. Asimismo, la ley refiere que sus componentes están constituidos por:

(i) El ambiente de control, entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del Control Interno y una gestión escrupulosa.

(ii) La evaluación de riesgos, que debe identificar, analizar y administrar los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales.

(iii) Las actividades de control gerencial, que son las políticas y procedimientos de control que imparte el titular o funcionario que se designe, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

(iv) Las actividades de prevención y monitoreo, referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, con el fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del Control Interno.

(v) Los sistemas de información y comunicación, a través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional.

(vi) El seguimiento de resultados, consistente en la revisión y verificación actualizadas sobre la atención y logros de las medidas de Control Interno implantadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en sus informes por los órganos del SNC.

(vii) Los compromisos de mejoramiento, por cuyo mérito los órganos y personal de la administración institucional efectúan autoevaluaciones para el mejor desarrollo del Control Interno e informan sobre cualquier desviación o deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejora u optimización de sus labores.

Eficacia del control.

La adecuada implantación y funcionamiento sistémico del Control Interno en las entidades del Estado, exige que la administración institucional prevea y diseñe apropiadamente una debida organización para el efecto, y promueva niveles de ordenamiento, racionalidad y la aplicación de criterios uniformes que contribuyan a una mejor implementación y evaluación integral. En tal sentido, se considera que son principios aplicables al sistema de Control Interno: (i) el autocontrol, en cuya virtud todo funcionario y servidor del Estado debe controlar su trabajo, detectar deficiencias o desviaciones y efectuar correctivos para el mejoramiento de sus labores y el logro de los resultados esperados; (ii) la autorregulación, como la capacidad institucional para desarrollar las disposiciones, métodos y procedimientos que le permitan cautelar, realizar y asegurar la eficacia, eficiencia, transparencia y legalidad en los resultados de sus procesos, actividades u operaciones; y (iii) la autogestión, por la cual compete a cada entidad conducir, planificar, ejecutar, coordinar

y evaluar las funciones a su cargo, con sujeción a la normativa aplicable y objetivos previstos para su cumplimiento.

La organización sistémica del Control Interno se diseña y establece institucionalmente, teniendo en cuenta las responsabilidades de dirección, administración y supervisión de sus componentes funcionales, para lo cual, en su estructura se preverán niveles de control estratégico, operativo y de evaluación.

El enfoque moderno establecido por el Coso, la Guía de INTOSAI y la Ley N° 28716, señalan que los componentes de la estructura de Control Interno se interrelacionan entre sí y comprenden diversos elementos que se integran en el proceso de gestión. Por ello en el presente documento, para fines de la adecuada formalización e implementación de la estructura de Control Interno en todas las entidades del Estado, se concibe que ésta se organice con base en los siguientes componentes:

- a)** Ambiente de control
- b)** Evaluación de riesgos
- c)** Actividades de control gerencial
- d)** Información y comunicación
- e)** Supervisión, que agrupa a las actividades de prevención y monitoreo, seguimiento de resultados y compromisos de mejoramiento.

Efecto del control interno

El Control Interno es efectuado por diversos niveles jerárquicos. Los funcionarios, auditores internos y personal de menor nivel contribuyen para que el sistema de Control Interno funcione con eficacia, eficiencia y economía.

El titular, funcionarios y todo el personal de la entidad son responsables de la aplicación y supervisión del Control Interno, así como en mantener una estructura sólida del Control Interno que promueva el logro de sus objetivos, así como la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.

Para contribuir al fortalecimiento del Control Interno en las entidades, el titular o funcionario que se designe, debe asumir el compromiso de implementar los criterios que se describen a continuación:

- Apoyo institucional a los controles internos: el titular, los funcionarios y todo el personal de la entidad, deben mostrar y mantener una actitud positiva y de apoyo al funcionamiento adecuado de los controles internos. La actitud es una característica de cada entidad y se refleja en todos los aspectos relativos a su actuación. Su participación y apoyo favorece la existencia de una actitud positiva.
- Responsabilidad sobre la gestión: todo funcionario público tiene el deber de rendir cuenta ante una autoridad superior y ante el público, por los fondos o bienes públicos a su cargo o por una misión u objetivo encargado y aceptado.
- Clima de confianza en el trabajo: el titular y los funcionarios deben fomentar un apropiado clima de confianza que asegure el adecuado flujo de información entre los empleados de la entidad. La confianza permite promover una atmósfera laboral propicia para el funcionamiento de los controles internos, teniendo como base la seguridad y cooperación recíprocas entre las personas, así como su integridad y competencia, cuyo entorno retroalimenta el cumplimiento de los deberes y los aspectos de la responsabilidad.
- Transparencia en la gestión gubernamental: la transparencia en la gestión de los recursos y bienes del Estado, con arreglo a la normativa respectiva vigente, comprende tanto la obligación de la entidad pública de divulgar información sobre las actividades ejecutadas relacionadas con el cumplimiento de sus fines, así como la facultad del público de acceder a tal información, para conocer y evaluar en su integridad, el desempeño y la forma de conducción de la gestión gubernamental.
- Seguridad razonable sobre el logro de los objetivos del Control Interno: la estructura del Control Interno efectiva proporciona

seguridad razonable sobre el logro de los objetivos trazados. El titular o funcionario designado de cada entidad, debe identificar los riesgos que implican las operaciones y, estimar sus márgenes aceptables en términos cuantitativos y cualitativos, de acuerdo con las circunstancias.

Acción del control interno

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa . Esto asegura que tanto son confiables sus estados contables, frente a los fraudes y eficiencia y eficacia operativa.

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos contables.

Evaluación del control interno

Contra mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno, entonces una empresa unipersonal no necesita de un sistema de control complejo.

Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados, y muchas tareas delegadas. Por lo tanto, los dueños pierden control y es necesario un mecanismo de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes.

Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno estructurado.

Fiabilidad del sistema de control interno

Ningún sistema de control interno puede garantizar su cumplimiento de sus objetivos ampliamente, de acuerdo a esto, el control interno brinda una seguridad razonable en función de:

- Costo beneficio. El control no puede superar el valor de lo que se quiere controlar.
- La mayoría de los controles hacia transacciones o tareas ordinarias. Debe establecerse bajo las operaciones repetitivas y en cuanto a las extraordinarias, existe la posibilidad que el sistema no sepa responder
- El factor de error humano
- Posibilidad de conclusiones que pueda evadir los controles.

Exactitud del control interno

Dos tipos de controles internos (administrativos y contables)

El control interno administrativo no está limitado a él plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios.

Entonces el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.

El control interno contable comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable:

1. Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia.
2. Se registran los cambios para: * mantener un control adecuado y * permitir la preparación de los ee.cc.
3. Se salvaguardan los activos solo accesorios con autorización
4. Los activos registrados son comparados con las existencias.

Los estados contables son un resumen de los efectos económicos de:

- intercambios generados por funcionarios
- valuaciones modificatorias de dichos intercambios (Ejemplo Resultado por Venta)

Intercambios : Son las transacciones realizadas con el exterior de la organización estas pueden ser : adquisición o venta de servicios, bs de cambio, de uso, MP ; devoluciones por compra o venta; inversiones; cobros; pagos ; etc. (ver fig. 1.1)

Tales intercambios son tratados por el sistema contable que tiene en cuenta la: fecha, parte, descripción, cantidad, precio.

Precisión del control interno

Para producir estados contables correctos, el proceso contable debe capturar la totalidad de los intercambios y su respectiva información; el control interno debe asegurarse de que tal registración ocurra.

Para producir estados contables correctos, es necesario que se registre la totalidad de los intercambios y sus atributos en forma exacta.

Schuster dice que debemos tener en cuenta al sistema de control interno contable como un sujeto más de la organización. Los sujetos reales, que representan a la organización, comprometen a la misma con sus actividades previamente encomendadas mediante los intercambios que realicen; Tales deben estar perfectamente registrados.

Existen dos posibilidades de error en los registros de los intercambios:

- Que no se deje evidencia del intercambio: Aquí no hay rastro en los ee.cc. por lo tanto, su detección será difícil.
- Que, habiéndose dejado evidencia, la información no sea procesada: será posible su detección cuando exista evidencia primaria del intercambio producido.

Rigor de control interno

Para cada intercambio estamos interesados como auditores que ciertas condiciones se cumplan:

- El intercambio se registre
- Exista y esté autorizado
- Que los activos pertenezcan al ente
- Tenga obligación por pasivos
- Sea correcta la cantidad registrada
- Sea correcto el precio registrado
- Sea correcta la descripción
- Sea correcta la otra parte del intercambio
- Se registre en el periodo correcto

Las aseveraciones contenidas en los EECC pueden ser:

Implícitas: ausencia de algún elemento informativo Ej. Si no se dispone de ninguna nota de restricción, suponemos que los activos son disponibles.

Explicitas: Tienen que ver con lo que se expone en los estados contables. Cuando se anuncia que la compañía tiene un determinado valor en productos terminados, se está transmitiendo algo respecto de dichos bienes. Lo comunicado se clasifica en las siguientes aseveraciones explícitas.

- Integridad: ¿el sistema contable registra todos los intercambios?
- Existencia: ¿existen todos los intercambios registrados?
- Propiedad: ¿Tiene el ente derechos sobre los activos? ¿Son registrados los pasivos?
- Exactitud: Se registran los atributos debidamente (cantidad; precio; descripción; fecha)

Valuación: Se valoriza el saldo originado por el valor monetario del intercambio a su valor razonable de acuerdo con las normas contables aceptadas

Exposición: Las revelaciones en los Estados contables son correctamente utilizadas. Es decir, está integrado al rubro que corresponde

El sistema de control interno contable tiene que procurar que no se cometan errores, por lo tanto poder así responder fielmente a las aseveraciones. Ver cuadro 1.3. Tales aseveraciones pueden ser

aplicadas a cualquier otro tipo de información que no sea los estados contables, emitido por la organización.

Eficiencia de control interno

El propósito de la auditoria es brindar seguridad razonable de la información en los estados contables y estén libres estos de errores sustanciables y aseveraciones erróneas.

Al expresar una opinión el auditor puede tener los siguientes riesgos :

- Que exista error sustancial y en el proceso de preparación de los EECC.
- Que los controles internos fallen y no se detecte error.
- Que el proceso de auditoria falle y no se detecte error

Tal riesgo de auditoria *no debe confundirse con el riesgo profesional*, este último se expresa a través de: Litigios, Sanciones impuestas por órgano de control.; Afeción de la reputación profesional.

Según la RT7 la auditoria se realiza para obtener elementos de juicio de valor suficientes que permitan al contador emitir su opinión o abstenerse de ella sobre los EECC del ente en cuestión.

Tales juicios deben estar respaldados por elementos válidos y suficientes, que permitan respaldar su informe. Este debe determinar el alcance, oportunidad y naturaleza de las pruebas de auditoria.

El auditor entonces debe determinar mediante su análisis que tan efectivos son los controles internos del ente y menos procedimientos sustantivos para asegurarse de la razonabilidad de las aseveraciones

Tareas del auditor interno

1. La auditoría interna debe efectuar el relevamiento y evaluación del sistema de control interno a fin de evaluar la efectividad del mismo en distintos ámbitos.
 - a. Confiabilidad integridad y oportunidad de la información.
 - b. Cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.
 - c. Protección de activos, revisando los mecanismos de control.
 - d. Uso eficiente y económico de los recursos.
 - e. Logro de objetos y metas operacionales.

2. El auditor interno debe enfatizarse en el examen de control interno.

Uso de los recursos de control interno

Generales: No tienen un impacto sobre la calidad de las aseveraciones en los estados contables, dado que no se relacionan con la información Contable.

Específicos: Se relacionan con la información Contable y por lo tanto con las aseveraciones de los saldos de los estados contables. Este tipo de controles están desde el origen de la información hasta los saldos finales.

Tipos de controles generales

Conciencia de control

La gerencia es responsable del establecimiento de una conciencia favorable de control interno de la organización. Es importante que la gerencia no viole los controles establecidos porque el sistema es ineficaz.

La Gerencia se podría motivar a violarlos por las siguientes causas:

- Cuando el ente está experimentando numerosos fracasos.
- Cuando le falte capacidad de capital de trabajo o crédito.
- Cuando la remuneración de los Administradores está ligada al resultado.
- Cuando el ente se va a vender en base a sus ee.cc.
- Cuando se obtienen beneficios en exponer resultados más bajos.
- Cuando la gerencia se encuentra bajo presión en cumplir sus objetivos.

Estructura organizacional

Establecida una adecuada estructura en cuanto al establecimiento de divisiones y departamentos funcionales y así como la asignación de responsabilidades y políticas de delegación de autoridad.

Esto incluye la existencia de un departamento de control interno que dependa del máximo nivel de la empresa.

Personal

Calidad e integridad del personal que está encargado de ejecutar los métodos y procedimientos prescritos por la gerencia para el logro de los objetivos.

Protección de los activos y registros

Políticas adoptadas para prevenir la destrucción o acceso no autorizado a los activos, a los medios de procesamiento de los datos electrónicos y a los datos generados. Además, incluye medidas por el cual el sistema contable debe estar protegido ante la eventualidad de desastres (incendio, inundación, etc.)

Separación de funciones

La segregación de funciones incompatibles reduce el riesgo de que una persona esté en condiciones tanto de cometer u ocultar errores o fraudes en el transcurso normal de su trabajo. Lo que se debe evaluar para evitar la colusión de fraudes son: autorización, ejecución, registro, custodia de los bienes, realización de conciliaciones.

Clientes atendidos

El funcionamiento de los controles generales dependía la eficacia del funcionamiento de los controles específicos. El mismo procedimiento debe ser aplicado a la empresa con procesamiento computarizado.

Los controles generales en el procesamiento electrónico de datos (PED) tienen que ver con los siguientes aspectos.

Organización

El personal de PED (sistemas) no realice las siguientes tareas:

- Iniciar y autorizar intercambios que no sean para suministros y servicios propios del departamento.
- Registro de los intercambios.
- Custodia de activos que no sean los del propio departamento.

- Corrección de errores que no provengan de los originados por el propio dpto.
- En cuanto a la organización dentro del mismo departamento, las siguientes funciones deben estar segregadas:
- Programación del sistema operativo.
- Análisis, programación y mantenimiento.
- Operación.
- Ingreso de datos.
- Control de datos de entrada / salida.
- Archivos de programas y datos.

Las técnicas de mantenimiento y programación operativos del sistema deben estar normalizados y documentados.

Resultados de gestión

Deben existir controles que aseguren el procesamiento exacto y oportuno de la información contable.

- Instrucciones por escrito sobre procedimiento para preparar datos para su ingreso y procesamiento.
- La función de control debe ser efectuada por un grupo específico e independiente.
- Instrucciones por escrito sobre la operación de los equipos.
- Solamente operadores de computador deben procesar los Sistemas operativos.

Debe efectuarse un control de los equipos:

- programación del mantenimiento preventivo y periódico
- registro de fallas de equipos
- Los cambios del sistema Operativo Y la programación.

El acceso al PED debe estar restringido en todo momento. También debe controlarse:

- El acceso los equipos debe estar restringido a aquellos autorizados
- El acceso de la documentación solo aquellos autorizados
- El acceso al archivo de datos y programas sólo limitado a operadores.

El auditor externo deberá relevar y evaluar el control interno con el objeto de depositar confianza o no en los controles de los flujos de información que genera los saldos a ser auditados y de esta manera modificar o no la naturaleza, alcance y oportunidad de su procedimiento.

Dentro de este relevamiento y evaluación se encuentra el control circundante. Si alguno de los factores adoleciera de falencias importantes. La conclusión es que no se podrá confiar en los controles internos para modificar la naturaleza y alcance y oportunidad de los procedimientos de auditoria.

Categorías de controles específicos

Población y exactitud: son los que previenen o detectan, en la captura y proceso de información los errores de población y exactitud. controles de captura y procesamiento: la información se de los intercambios del ente con el exterior, se vuelcan en medios magnéticos o documentales y constituyen los datos inherentes al intercambio. Dichos datos son procesados por el sistema contable y los resultados de dichos procesamientos se transforman en saldo contable. Entonces Tal control asegura que no se produzcan errores de población o exactitud en cada una de las etapas.

Controles de custodia: tienen que ver con el mantenimiento de la custodia de los bienes recibidos como consecuencia de los intercambios o con los fabricantes. tales controles abarcan bienes de cambio, dinero , valores.

Controles de detección: son referidos en la oportunidad donde se aplica el control.

Controles preventivos: son referidos a la oportunidad en donde se aplica mientras ocurre el control.

Tipos de controles de captura

Se dividen en:

Controles de población en la captura

Se utilizan estos controles para transmitir datos al sistema de procesamiento en forma correcta y que prevenga o detecte la pérdida

o duplicado de un documento, es decir que controle su integridad. Ej. El rastreo de tickets de balanza de ingreso de camiones a la planta con los informes de recepción es un control adecuado es un sistema adecuado para detectar si se han omitido capturar por el sistema Administrativo - contable algunos de los intercambios.

Controles de exactitud en la captura:

Existen dos tipos de controles:

- **Controles de comprobación:** Consisten en cotejar los datos de varios. Documentos o distintos datos del PED para conocer si tienen la misma información.

Ejm. cantidad de mercadería en el RMTO Contra la descargada.

- **Controles de verificación matemática :** Se refiere a volver a efectuar los datos del intercambio que aparecen en documentos o medios PED para asegurar su exactitud.

Controles de autorización:

Consisten en la revisión de los intercambios para asegurar que estos hayan sido autorizados apropiadamente. El sistema de autorización es un medio de control.

Las autorizaciones pueden ser:

Generales: que se aplica a un grupo de intercambios repetitivos.

Específicos: que solo se aplican a un intercambio individual.

Segregación de funciones

Tres funciones que deben ser segregadas:

- Comprometer a la entidad en el intercambio
- Aceptar o entregar el bien o el instrumento objeto
- Ingresar lo datos del intercambio al sistema de procesamiento.

Cuando estas tres funciones están determinadas a un solo individuo está en posición de cometer fraude u ocultar error.

También deberá analizarse la combinación de funciones de una misma persona en relación con distintos tipos de intercambios. Ejm Una persona que es responsable de cobranza y al mismo tiempo el ingreso de los datos, este podría realizar ventas en negro.

2.3 Bases conceptuales

Control Interno. Es un proceso realizado por una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos: i) eficacia y eficiencia de las operaciones, y ii) fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Actividades de Control. Uno de los cinco componentes funcionales del control interno. Corresponde a las políticas y los procedimientos que los jefes y los titulares subordinados deben establecer para asegurar que se realicen las actividades necesarias para un desempeño institucional satisfactorio, como base para una administración eficaz del riesgo con miras al logro de los objetivos de la organización.

Ambiente de Control. Uno de los cinco componentes funcionales del control interno. Comprende el conjunto de factores del ambiente organizacional que el jefe, los titulares subordinados y demás funcionarios deben establecer y mantener, para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo para el control interno y para una administración escrupulosa del patrimonio público.

Riesgo. Probabilidad de que un factor, acontecimiento o acción, sea de origen interno o externo, afecte de manera adversa a la organización, área, proyecto o programa y perjudique el logro de sus objetivos.

Seguridad Razonable El concepto de que el control interno, sin importar cuán bien esté diseñado y sea operado, no puede garantizar que una institución alcance sus objetivos, en virtud de las limitaciones inherentes a todos los sistemas de control interno, tales como los

errores de juicio, las limitaciones de recursos, la necesidad de considerar el costo de los controles frente a sus beneficios potenciales, la eventualidad de violaciones del control, y la posibilidad de colusión y de infracciones por parte de la administración, y el impacto de otras actuaciones que no son elementos del control interno, entre otros, la determinación de la misión, visión e ideas rectoras.

Valores éticos. Valores morales que permiten a quien toma una decisión, determinar un curso de comportamiento apropiado, basados en lo que está bien, lo que puede ir más allá de lo que es legal.

Visión. Perspectiva que describe un escenario altamente deseable como estado futuro de la organización. Permite tener claridad sobre lo que se quiere hacer y a dónde se quiere llegar en una organización, pues permite visualizar los deseos, sueños, anhelos, aspiraciones que se quieren traer a la realidad.

Calidad de Servicio. Es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida esta como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como aptitud de uso.

Manual de calidad. Es un documento en el que la empresa especifica lo que quiere alcanzar en el plano de la gestión de calidad. Debe ser redactado de forma clara y concisa y describir la política de calidad de cada organización. Aunque es una guía importante, estándares como el de ISO 9001 ya no lo contemplan como un requisito.

Prestaciones. Son las características funcionales primarias o básicas del producto. Esta dimensión de la calidad comprende atributos

medibles por lo que permitirá establecer comparaciones objetivas entre distintas marcas. No obstante, habrá casos en que esto resultará difícil ya que distintos usuarios pueden requerir distintas formas de obtener una misma prestación.

Peculiaridades. Son todo aquello que sirve de complemento al funcionamiento básico de un producto o servicio.

Fiabilidad. Indica la probabilidad de que un producto se estropee o funcione mal dentro de un período de tiempo determinado. La forma de medirla puede ser el tiempo medio hasta el primer fallo, el tiempo medio entre fallos y la tasa de fallos por unidad de tiempo. Su importancia aumenta conforme aumenta la pérdida para el consumidor por sufrir el fallo.

Durabilidad. La durabilidad se puede estudiar desde el punto de vista técnico y desde el económico. Desde el primero, consiste en el tiempo que una persona puede disfrutar de un producto antes de que se deteriore.

Calidad percibida. Es la calidad que realmente percibe el consumidor. En este aspecto, quizás el más importante, el consumidor puede dar más importancia a factores distintos a los atributos de un determinado producto.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Ámbito

El ámbito de trabajo de campo de la investigación está referido al fortalecimiento del control interno en el otorgamiento de los créditos a las MYPES; en el Banco Continental Oficina Huánuco – 2018.

3.2 Población

Para determinar la población de trabajo, se ha tenido en cuenta que la población debe estar conformada por todas las Mypes clientes del Banco Continental – Oficina Huánuco.

TABLA N° 1: MYPES Oficina Huánuco

CLIENTES	CANTIDAD
Mypes	500
TOTAL	500

3.3 Muestra

Para la presente investigación se trabajará mediante el muestreo no probabilístico del personal administrativos y los clientes Mypes del Banco Continental – Oficina Huánuco.

TABLA N° 2: Personal Administrativo y MYPES

PERSONAL	CANTIDAD
Gerente del Banco	1
Sub Gerente	1
Asistente	1
Ejecutivo VIP	1
Ejecutivo Banca Empresas	2
Ejecutivo Banca Comercial	2
Ejecutivo Banca Personas	3
Asesor de Servicio	4
Mypes	30
TOTAL	45

3.4 Nivel y tipo de estudio

3.4.1 Nivel de estudio

En razón a su finalidad fundamental y por su profundidad del estudio fue nivel correlacional – transversal en base al referente bibliográfico de Fernández, C. y Baptista, P. (2006) y por la exigencia del reglamento de la EPG (2007, art. 5°)

Para Hernández (2006) “estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. (...) puede limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales” (Hernández, 2006, pp.211 – 212)

3.4.2 Tipo de estudio

Según el nivel de conocimiento científico (observación, descripción) al que espera llegar el investigador, se debe formular el

tipo de estudio, es decir de acuerdo al tipo de información que espera obtener, así como el nivel de análisis que deberá realizar. También se tendrán en cuenta los objetivos y las hipótesis planteadas con anterioridad. De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el presente estudio reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación aplicada; en razón que para su desarrollo en la parte teórica conceptual se apoyará en conocimientos sobre el Fortalecimiento del control interno en el otorgamiento de los créditos de las Mypes, en el Banco Continental –oficina Huánuco – 2018.

El estudio es Correlacional determina si dos variables están correlacionadas o no. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable.

También el estudio es de Masas, es el estudio del comportamiento de los grupos colectivos. Es decir, esta rama se encarga de investigar por qué los individuos se contagian del comportamiento de los demás y se limitan a repetirlo sin cuestionarse nada.

3.5 Diseño de investigación

a) Diseño de investigación.

El diseño de investigación es no experimental transversal, de tipo descriptivo correlacional el mismo que presenta la siguiente figura:

kerlinger (1988) define: “La investigación no experimental es una indagación empírica y sistemática en el cual el científico no tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables. Las inferencias acerca de las relaciones entre variables se hacen, sin una intervención directa, a partir de la variación concomitante de las variables dependientes e independientes” nos dice además “Los investigadores deben tomar las cosas como son y tratar de analizarlas” (kerlinger, 1988, p. 395).

Hernández (2006) Afirman: “en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya

existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza.

b) Esquema.

El esquema a utilizar fue según el diseño de investigación de tipo descriptivo – correlacional que se grafica de la siguiente manera:

M ————— **O**

Dónde:

M = Muestra

O = Observación de la muestra

3.6 Técnicas e instrumentos

Es de particular importancia otorgar y no olvidar el valor que tienen las técnicas y los instrumentos que se emplearán en una investigación. Muchas veces se inicia un trabajo sin identificar qué tipo de información se necesita o las fuentes en las cuales puede obtenerse; esto ocasiona pérdidas de tiempo, e incluso, a veces, el inicio de una nueva investigación. Por tal razón, se considera esencial definir las técnicas a emplearse en la recolección de la información, al igual que las fuentes en las que puede adquirirse tal información. Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio se acudirá al empleo de técnicas de investigación y se acudirá a los siguientes instrumentos:

3.6.1 Técnicas de recojo de datos

La encuesta: Se denomina encuesta al conjunto de preguntas especialmente diseñadas y pensadas para ser dirigidas a una muestra de población, que se considera por determinadas circunstancias funcionales al trabajo, representativa de esa población, con el objetivo de conocer la opinión de la gente sobre determinadas cuestiones corrientes y porque no también para medir la temperatura de la gente acerca de algún hecho específico que se sucede en una comunidad determinada y que despierta especial atención entre la

opinión pública y que capaz requiere de la realización de una encuesta para conocer más a fondo cuál es la sensación de la gente y así proceder..

La observación: Es una técnica que consiste en la utilización de los sentidos para captar cualquier hecho fenómeno, o situación relativa a la investigación en progreso, el mismo que nos permitirá observar las variables en estudio y su comportamiento.

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos.

El cuestionario. Consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir y será diseñada de acuerdo la escala de Likert.

Presenta las siguientes ventajas:

- Requiere de un menor esfuerzo por parte de los encuestados.
- Limitan las respuestas de la muestra.
- Es fácil de llenar.
- Mantiene al sujeto en el tema.
- Es relativamente objetivo.
- Es fácil de clasificar y analizar.

Guía de observación: Instrumento relacionado a obtener conductas, eventos y /o situaciones perfectamente identificadas e insertas en un contexto teórico, para posteriormente escribir y explicar el comportamiento.

a) La validación de los instrumentos.

La validación del instrumento, Para Hernández, Fernández y Baptista (1998) “la validez en términos generales, se refiere en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (pág.243)

La validez del instrumento de recolección de datos de la presente investigación, se realizó a través de la validez de contenido, es decir, se determinó hasta donde los ítems que contiene el instrumento fueron representativos del dominio o del universo contenido en lo que se desea medir.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario previamente preparado; se incluyó preguntas de opinión, orientados a medir el

concepto de fortalecimiento del Control Interno en el otorgamiento de los créditos a las MYPES; en el Banco Continental - Oficina Huánuco – 2018, en la cual la unidad de análisis fue sometido a la prueba empírica.

Validación de contenido. El cuestionario estaba orientado a representar el contenido del concepto de las variables principales: “Control Interno en el otorgamiento de los créditos a las MYPES; en el Banco Continental – oficina Huánuco - 2018, que se encuentran relacionados de uno a uno. Se cumplió con esta condición por lo que está correctamente validado.

Validación de criterio. El cuestionario estaba respaldado por juicio de expertos, indistintamente con grado de maestro en contabilidad, sobre el concepto de las variables principales. se cumplió con esta condición, por lo que está correctamente validado.

Los expertos fueron:

- Mg. Teodomiro Arias Flores
- Mg. Julio Augusto Nación Moya
- Dr. David Abel Nieto Modesto
- Dr. Elías Tito Huaynate Delgado
- Dr. Eudosio Ramírez Tabraj

Validación de constructo. El instrumento tiene reforzado por la inclusión del mapa de concepto de los indicadores como unidad de medida que establece la conexión de cada ítem del cuestionario con el soporte teórico que le corresponde; de los indicadores de las variables principales “Control Interno” y la “Calidad de Servicio de Crédito”. Se cumplió con esta condición, por lo que, está correctamente validado.

b) Confiabilidad de los instrumentos

Para la prueba de confiabilidad de la escala de valoración del cuestionario, se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach; la confiabilidad se define como el grado en que un test es consistente al medir la variable que mide.

La fórmula de Alfa de Cronbach:

A partir de las varianzas, el alfa de Cronbach se calcula así:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde

- S_i^2 es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados
- k es el número de preguntas o ítems.

Este valor se determinó empleando MS Excel lo que permite calcular fácilmente esta fórmula a partir de la creación de una Tabla de Datos en que las columnas representan las variables (preguntas), las filas los individuos y los valores el valor señalado por el encuestado, de acuerdo con la Escala de Likert empleada.

Los resultados para el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach aplicando el cuestionario de 10 ítems a una muestra piloto de 28 personas se muestran en la Tabla 3.

TABLA N° 3: Valores obtenidos para el alfa de Cronbach

	Alfa de Cronbach	
	Varianza de los ítems	SPSS (22)
Likert_5	0.88	0.71

De estos valores se observa:

Para el caso de la escala de Likert de 5 puntos se tendría calculando la varianza de los ítems un valor de 0.88 que se encontraría dentro del límite de 0.7 a 0.9 que indica una buena consistencia interna para esta escala. El cálculo con el SPSS o el programa Factor se encuentra en el límite inferior ya señalado. La

coincidencia entre estos dos últimos valores se explica pues realmente en ambos casos se está utilizando el mismo método de cálculo con matrices de correlación de Pearson.

3.7 Procedimiento

Para el desarrollo de la presente investigación se realizaron las siguientes acciones.

- 1) Se definió el problema general y específicos de la investigación
- 2) Se determinó el objetivo general y específicos de la investigación
- 3) Se estableció la hipótesis general y específicas de la investigación
- 4) Se determinó la población
- 5) Se estableció el tamaño de la muestra a fin de aplicar el instrumento de recolección de datos.

Así mismo, se hicieron las siguientes acciones:

- 6) Se aplicó el cuestionario a la muestra definida
- 7) Se hizo el acopio de la información proveniente del cuestionario aplicado en el trabajo de gabinete.
- 8) Se tabuló la información siguiendo los procedimientos estadísticos.
- 9) Se elaboró los cuadros y gráficos estadísticos analizados, interpretados y expresados en conclusiones.

Para la prueba de hipótesis se siguió los siguientes procedimientos:

Prueba de porcentajes

Para probar la hipótesis por medio de cuestionarios se aplicó los cálculos de porcentaje en cada inciso de las preguntas se resolvieron aplicando la siguiente fórmula:

$$\frac{NE}{NF} = \frac{100\%}{X\%}$$

Donde:

$$X = \frac{(NF) \times (100)}{NE}$$

NE = Número total de encuestados

NF = Número de frecuencia en cada opción.

La prueba X^2 (Chi Cuadrado)

La fórmula es la siguiente:

$$X^2 = \sum_{i=1}^K \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

O_i = Frecuencia observada

E_i = Frecuencia esperada

3.8 Tabulación.

Para la tabulación en forma ordenada de los datos obtenidos se aplicó la hoja Excel que facilitó ordenar, clasificar y presentar los resultados en cuadros estadísticos y gráficas; el análisis de la información estaba orientado a probar la hipótesis; mediante el **Porcentaje** y la **Chi cuadrado**.

El análisis y la demostración científica de los resultados, se hizo a través de la prueba de la Chi Cuadrado, en dichos casos, la prueba sirvió para establecer, si hay diferencia significativa entre las estimaciones, vale decir, si son verdades o no las observadas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis descriptivo

En esta etapa del trabajo de investigación se presentan los resultados obtenidos a través de los diferentes procedimientos de análisis e interpretación, complementados con la verificación y validación de la hipótesis planteada, lográndose así los objetivos propuestos en la investigación.

Análisis de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a la Unidad de Análisis.

ENCUESTAS

INDICADORES: Eficacia con facilidades de pago

4.1.1 Interrogante:

¿Considera Ud. que el fortalecimiento del Control Interno, influye en la calidad de servicio de créditos otorgado a las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?

Interpretación:

Del total de 45 personas encuestadas, obtuvimos:

- 24 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 53% del total.
- 10 respondieron “parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 22% del total encuestado.
- 8 respondieron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 18%.
- 1 respondieron “parcialmente en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 2%
- 2 respondieron “totalmente en desacuerdo” los que sumaron el 5%

La mayoría de los encuestados coincidieron que el fortalecimiento del Control Interno, influye en la calidad del servicio de crédito en el

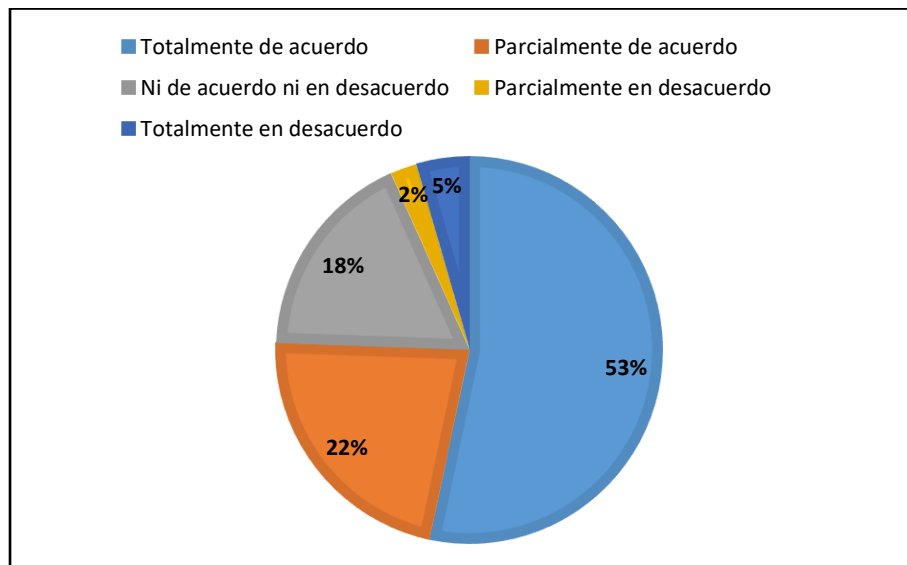
Banco Continental Oficina Huánuco. Hubo algunos encuestados que respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo y otros que respondieron en desacuerdo.

CUADRO N° 1: Control Interno y Calidad de Servicio de Crédito

Alternativa	Total, Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	24	53.00%
Parcialmente de acuerdo	10	22.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	18.00%
Parcialmente en desacuerdo	1	2.00%
Totalmente en desacuerdo	2	5.00%
Total	45	100.00%

Fuente: Banco Continental Oficina Huánuco
Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 1: Control Interno y Calidad de Servicio de Crédito



Elaboración : propia

INDICADORES: Efecto y pagos electrónicos

4.1.2 Interrogante:

¿Cree Ud. que el efecto de Control Interno es eficaz en relación a los pagos electrónicos de las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco?

Interpretación:

Del total de personal encuestado, 45 personas, se obtuvo los siguientes resultados:

- 28 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 62% del total.
- 6 respondieron “parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 13% del total encuestado.
- 4 respondieron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 9%.
- 3 respondieron “parcialmente en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 7%.
- 4 respondieron “totalmente en desacuerdo” los que sumaron el 9%

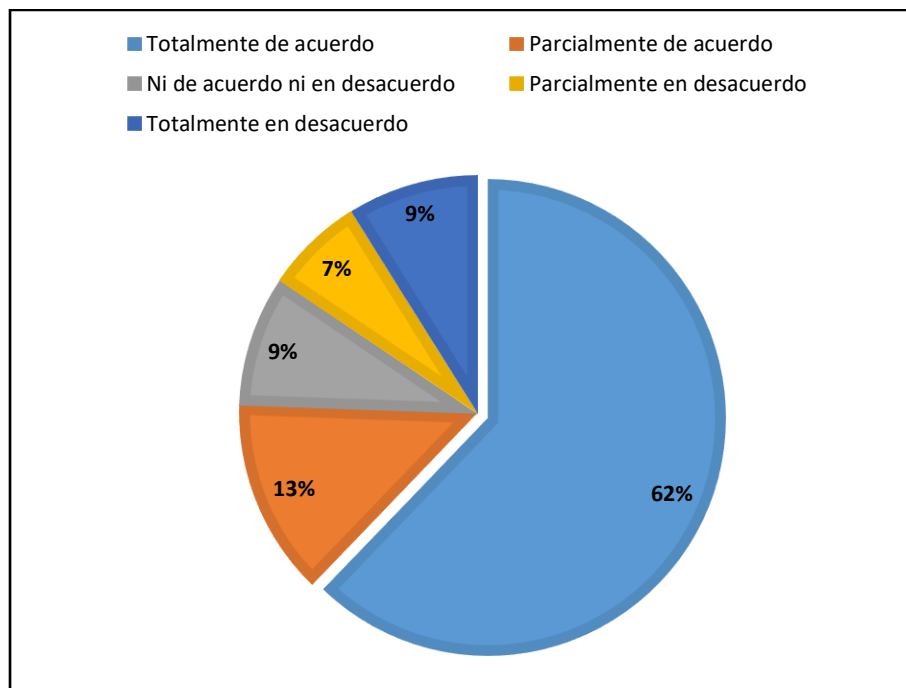
En definitiva, con relación al ítem anterior, observamos los resultados obtenidos y notamos claramente que el efecto del Control Interno es eficaz en relación a los pagos electrónicos en el Banco Continental Oficina Huánuco. Hubo algunos encuestados que respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo y otros que respondieron en desacuerdo.

CUADRO N° 2: Efecto y Pagos Electrónicos

Alternativa	Total, Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	28	62.00%
Parcialmente de acuerdo	6	13.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	9.00%
Parcialmente en desacuerdo	3	7.00%
Totalmente en desacuerdo	4	9.00%
Total	45	100.00%

Fuente: Banco Continental Oficina Huánuco

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 2: Efecto y Pagos Electrónicos

Elaboración: propia

INDICADORES: Acción y plazos máximos

4.1.3 Interrogante:

¿Está de acuerdo Ud. que las acciones del Control Interno contribuyen al cumplimiento de pagos en los plazos máximos establecidos en las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?

Interpretación:

De todos los encuestados, 45 personas, se dieron como resultados los siguientes:

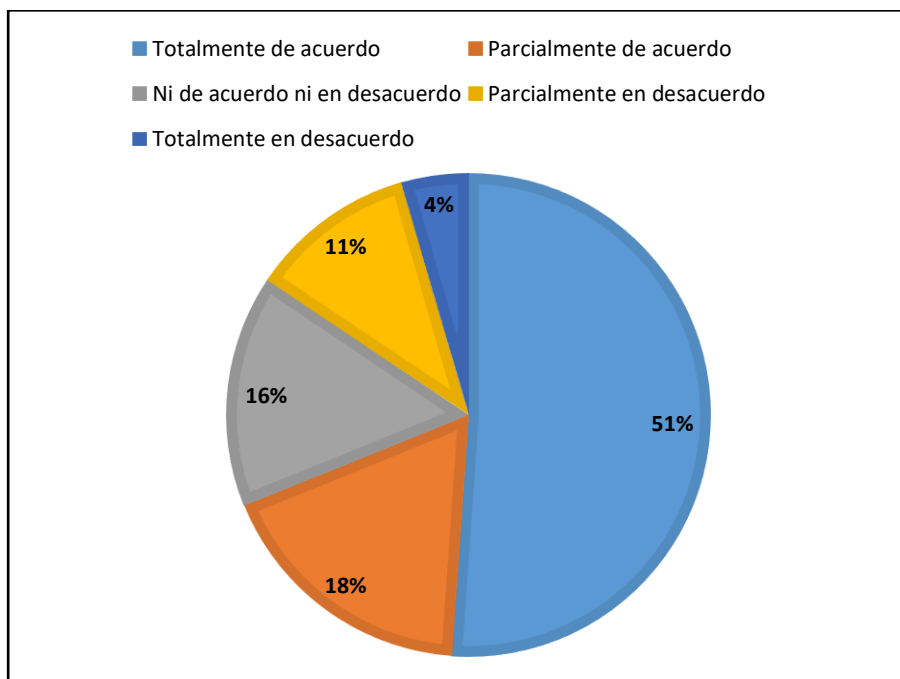
- 23 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 51 % del total.
- 8 respondieron “parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 18% del total encuestado.
- 7 respondieron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 16%.
- 5 respondieron “parcialmente en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 11%
- 2 respondieron “totalmente en desacuerdo” los que sumaron el 4%

Observando los resultados, notamos que la evaluación del Control Interno contribuye al cumplimiento de pagos en los plazos máximos establecidos en las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco. Hubo algunos encuestados que respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo y otros que respondieron en desacuerdo.

CUADRO N° 3: Acción y Plazos Máximos

Alternativa	Total, Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	23	51.00%
Parcialmente de acuerdo	8	18.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	16.00%
Parcialmente en desacuerdo	5	11.00%
Totalmente en desacuerdo	2	4.00%
Total	45	100.00%

Fuente: Banco Continental Oficina Huánuco
Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 3: Acción y Plazos Máximos

Elaboración: propia

INDICADORES: Evaluación y cancelaciones anticipadas

4.1.4 Interrogante:

¿Considera Ud. que la evaluación del Control Interno incide en las cancelaciones anticipadas de las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco?

Interpretación:

Del total de personal encuestado, 45 personas, se obtuvo los siguientes resultados:

- 20 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 44% del total.
- 10 respondieron “parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 22% del total encuestado.
- 9 respondieron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 20%.
- 3 respondieron “parcialmente en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 7%
- 3 respondieron “totalmente en desacuerdo” los que sumaron el 7%

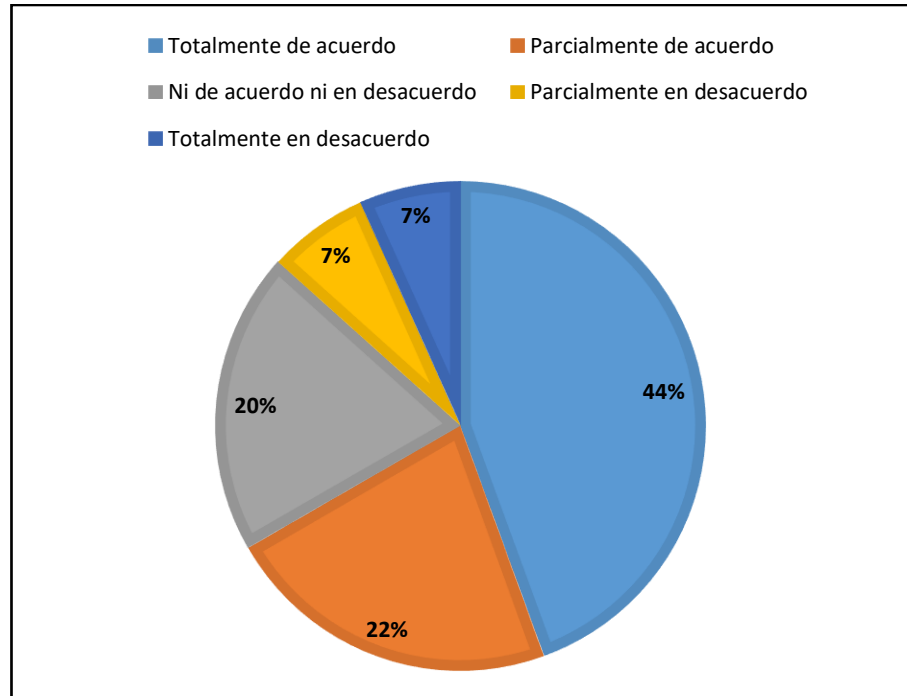
En este ítem la mayoría de los encuestados están “totalmente de acuerdo” con la evaluación del Control Interno que incide en las cancelaciones anticipadas de las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco. Hubo algunos encuestados que respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo y otros que respondieron en desacuerdo.

CUADRO N° 4: Evaluación y Cancelaciones Anticipadas

Alternativa	Total, Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	20	44.00%
Parcialmente de acuerdo	10	22.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	20.00%
Parcialmente en desacuerdo	3	7.00%
Totalmente en desacuerdo	3	7.00%
Total	45	100.00%

Fuente: Banco Continental Oficina Huánuco

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 4: Evaluación y Cancelaciones Anticipadas

Elaboración: propia

INDICADORES: Exactitud y calidad obtenida

4.1.5 Interrogante:

¿Está de acuerdo Ud. que la exactitud del trabajo de Control Interno influye en la calidad obtenida en los clientes de las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?

Interpretación:

Del total de personal encuestado, 45 personas, se obtuvo los siguientes resultados:

- 23 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 51% del total.
- 13 respondieron “parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 29% del total encuestado.
- 5 respondieron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 11%.
- 2 respondieron “parcialmente en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 4%
- 2 respondieron “totalmente en desacuerdo” los que sumaron el 4%.

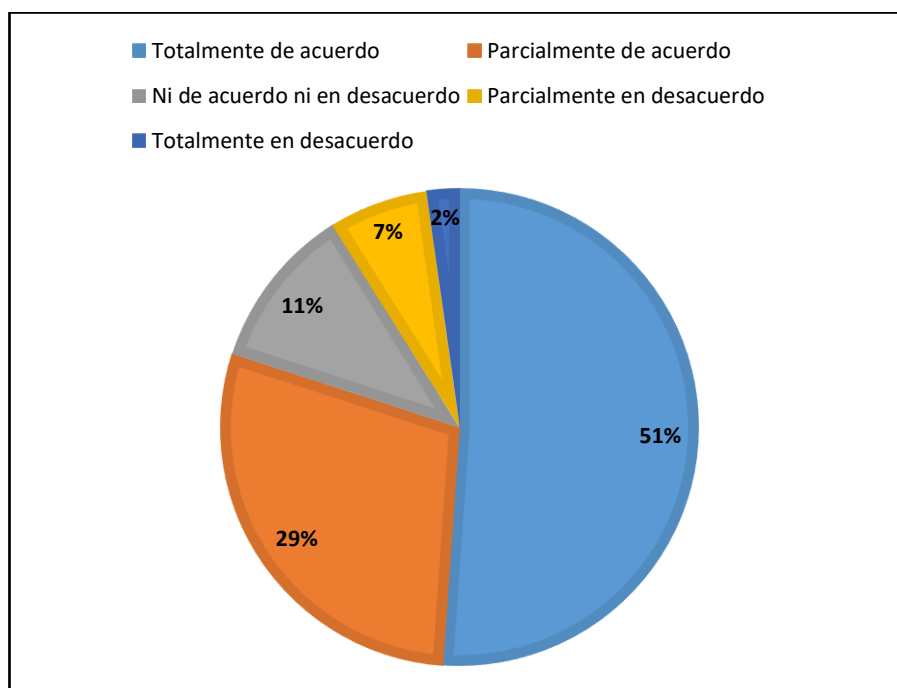
Todas las personas encuestadas consideran que la exactitud del trabajo de Control Interno influye en la calidad de servicio obtenida en los clientes de las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco. Hubo algunos encuestados que respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo y otros que respondieron en desacuerdo.

CUADRO N° 5: Exactitud y Calidad Obtenida

Alternativa	Total, Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	23	51.00%
Parcialmente de acuerdo	13	29.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	11.00%
Parcialmente en desacuerdo	3	7.00%
Totalmente en desacuerdo	1	2.00%
Total	45	100.00%

Fuente: Banco Continental Oficina Huánuco

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 5: Exactitud y Calidad Obtenida

Elaboración: propia

INDICADORES: Precisión y calidad programada

4.1.6 Interrogante:

¿Cree Ud. que la precisión del Control Interno influye en la calidad de los programas de servicios de crédito ofrecidos a las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?

Interpretación:

Del total de personal encuestado, 45 personas, se obtuvo los siguientes resultados:

- 20 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 45% del total.
- 14 respondieron “parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 31% del total encuestado.
- 9 respondieron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 20%.
- 1 respondieron “parcialmente en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 2%
- 1 respondieron “totalmente en desacuerdo” los que sumaron el 2%

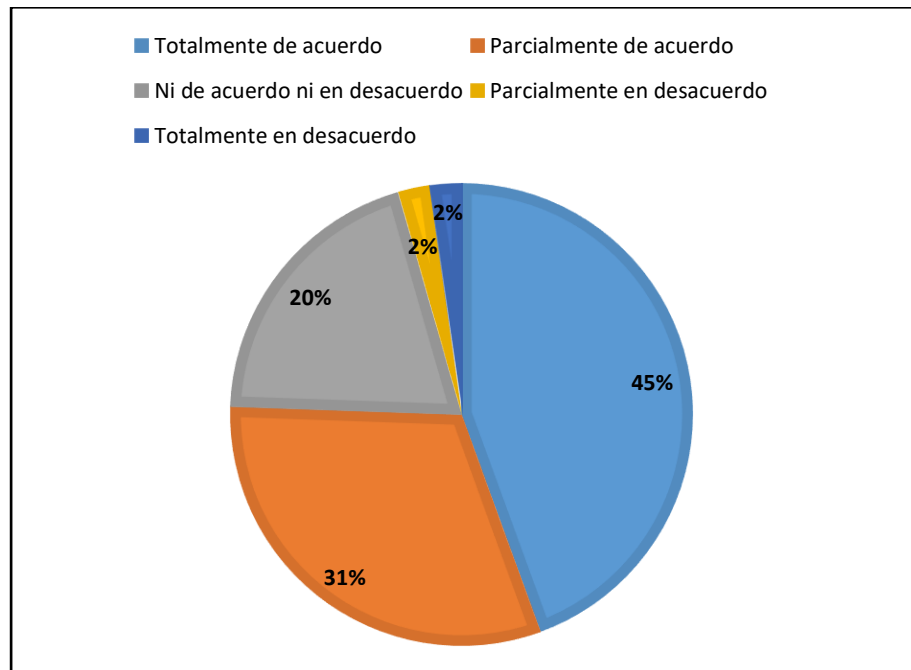
La mayoría de los participantes respondieron “totalmente de acuerdo”, que la precisión del Control Interno influye en la calidad de los programas de servicios de crédito ofrecidos a las Mypes del Banco Continental Huánuco. Hubo algunos encuestados que respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo y otros que respondieron en desacuerdo. Hubo algunos encuestados que respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo y otros que respondieron en desacuerdo.

CUADRO N° 6: Precisión y Calidad Programada

Alternativa	Total, Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	20	45.00%
Parcialmente de acuerdo	14	31.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	20.00%
Parcialmente en desacuerdo	1	2.00%
Totalmente en desacuerdo	1	2.00%
Total	45	100.00%

Fuente: Banco Continental Oficina Huánuco
Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 6: Precisión y Calidad Programada



Elaboración: propia

INDICADORES: Rigor y reclamos recibidos

4.1.7 Interrogante:

¿Considera Ud. que el rigor establecido de Control Interno permite reclamos recibidos por parte de las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?

Interpretación:

Del total de personal encuestado, 45 personas, se obtuvo los siguientes resultados:

- 26 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 57% del total.
- 10 respondieron “parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 22% del total encuestado.
- 4 respondieron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 8%.
- 2 respondieron “parcialmente en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 5%
- 3 respondieron “totalmente en desacuerdo” los que sumaron el 8%

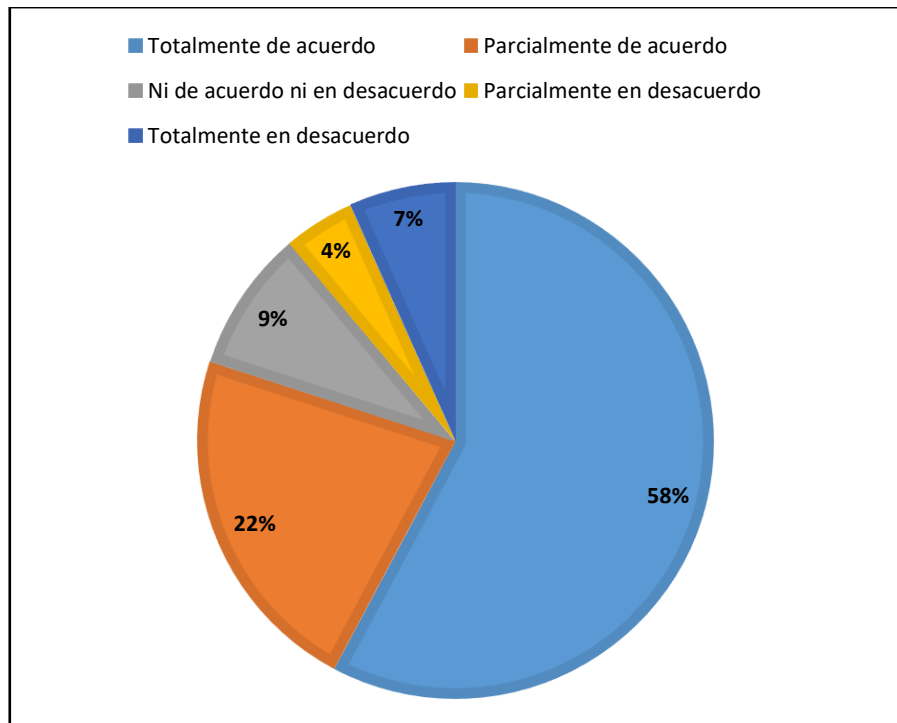
En concordancia con el ítem anterior, la mayoría de encuestados manifestaron que el rigor establecido de Control Interno permite reclamos recibidos por parte de las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco. Hubo algunos encuestados que respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo y otros que respondieron en desacuerdo.

CUADRO N° 7: Rigor y Reclamos Recibidos

Alternativa	Total, Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	26	58.00%
Parcialmente de acuerdo	10	22.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	9.00%
Parcialmente en desacuerdo	2	4.00%
Totalmente en desacuerdo	3	7.00%
Total	45	100.00%

Fuente: Banco Continental Oficina Huánuco

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 7: Rigor y Reclamos Recibidos

Elaboración : propia

INDICADORES: Uso de recursos y a corto plazo

4.1.8 Interrogante:

¿Cree Ud. que el uso de recursos que ocasionan el Control Interno son recuperables a corto plazo, en el Banco Continental Oficina Huánuco?

Interpretación:

Del total de personal encuestado, 45 personas, se obtuvo los siguientes resultados:

- 19 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 42% del total.
- 12 respondieron “parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 27% del total encuestado.
- 7 respondieron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 16%.
- 4 respondieron “parcialmente en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 9%
- 3 respondieron “totalmente en desacuerdo” los que sumaron el 6%

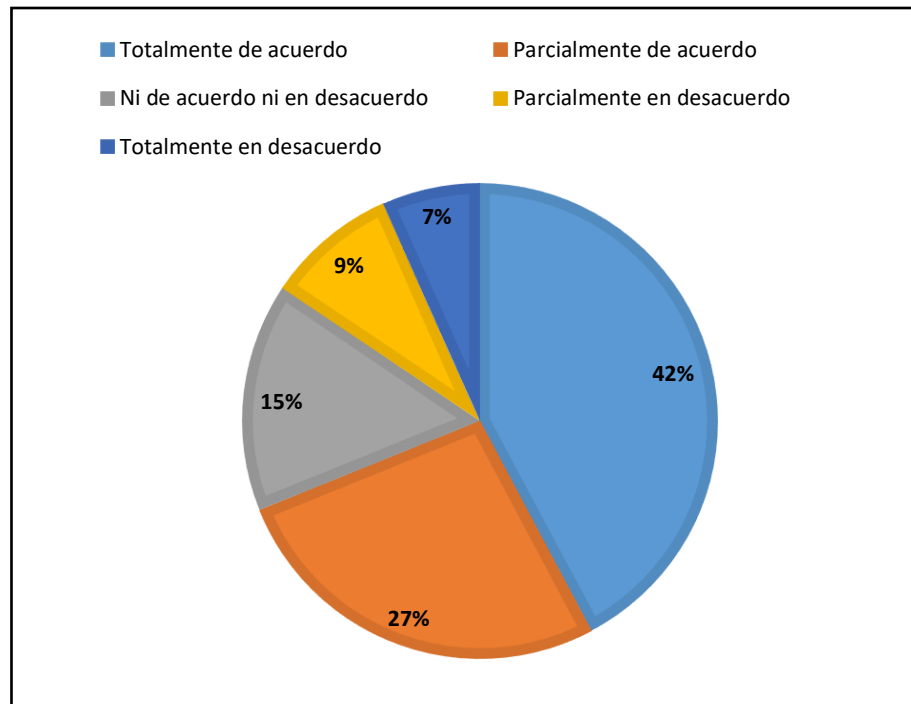
De acuerdo a los resultados que se muestran, la mayoría de participantes señalaron que el uso de recursos que ocasionan el Control Interno son recuperables a corto plazo en el Banco Continental Oficina Huánuco. Hubo una minoría de encuestados que manifestaron no estar de acuerdo y otros que se mostraron en desacuerdo.

CUADRO N° 8: Uso de Recursos y a Corto Plazo

Alternativa	Total, Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19	42.00%
Parcialmente de acuerdo	12	27.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	15.00%
Parcialmente en desacuerdo	4	9.00%
Totalmente en desacuerdo	3	7.00%
Total	45	100.00%

Fuente: Banco Continental Oficina Huánuco

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 8: Uso de Recursos y a Corto Plazo

Elaboración: propia

INDICADORES: Clientes atendidos y a mediano plazo

4.1.9 Interrogante:

¿Considera Ud. que los clientes Mypes atendidos bajo el sistema de Control Interno cubren sus deudas a mediano plazo, en el Banco Continental Oficina Huánuco?

Interpretación:

Del total de personal encuestado, 45 personas, se obtuvo los siguientes resultados:

- 22 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 49% del total.
- 16 respondieron “parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 35% del total encuestado.
- 4 respondieron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 9%.
- 1 respondieron “parcialmente en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 2%
- 2 respondieron “totalmente en desacuerdo” los que sumaron el 5%

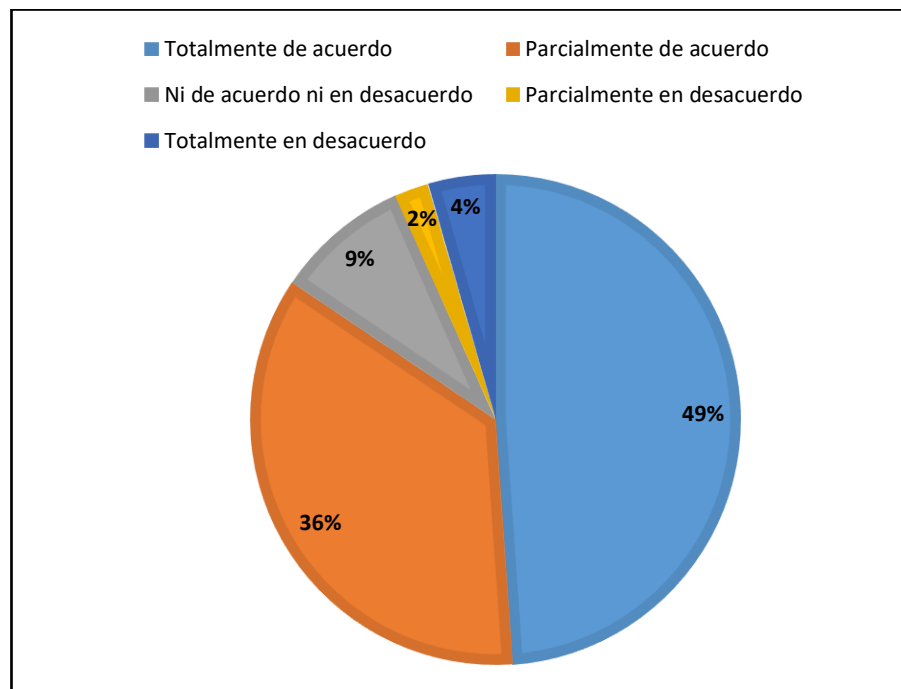
Con respecto a la interrogante planteada, los participantes adujeron que los clientes Mypes atendidos bajo el sistema de Control Interno cubren sus deudas a mediano plazo en el Banco Continental Oficina Huánuco. Hubo una minoría de encuestados que manifestaron no estar de acuerdo y otros se mostraron en desacuerdo.

CUADRO N° 9: Clientes Atendidos y a Mediano Plazo

Alternativa	Total, Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	49.00%
Parcialmente de acuerdo	16	36.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	9.00%
Parcialmente en desacuerdo	1	2.00%
Totalmente en desacuerdo	2	4.00%
Total	45	100.00%

Fuente: Banco Continental Oficina Huánuco

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 9: Clientes Atendidos y a Mediano Plazo

Elaboración: propia

INDICADORES: Resultados y a largo plazo

4.1.10 Interrogante:

¿Está de acuerdo Ud. que los resultados de Control Interno detectan los planes de financiamiento a largo plazo de las Mypes, del Banco Continental Oficina Huánuco?

Interpretación:

Del total de personal encuestado, 45 personas, se obtuvo los siguientes resultados:

- 25 respondieron “totalmente de acuerdo”, los cuales alcanzaron el 56% del total.
- 9 respondieron “parcialmente de acuerdo”, quienes fueron el 20% del total encuestado.
- 6 respondieron “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, que sumaron el 13%.
- 3 respondieron “parcialmente en desacuerdo” los cuales alcanzaron el 7%
- 2 respondieron “totalmente en desacuerdo” los que sumaron el 4%

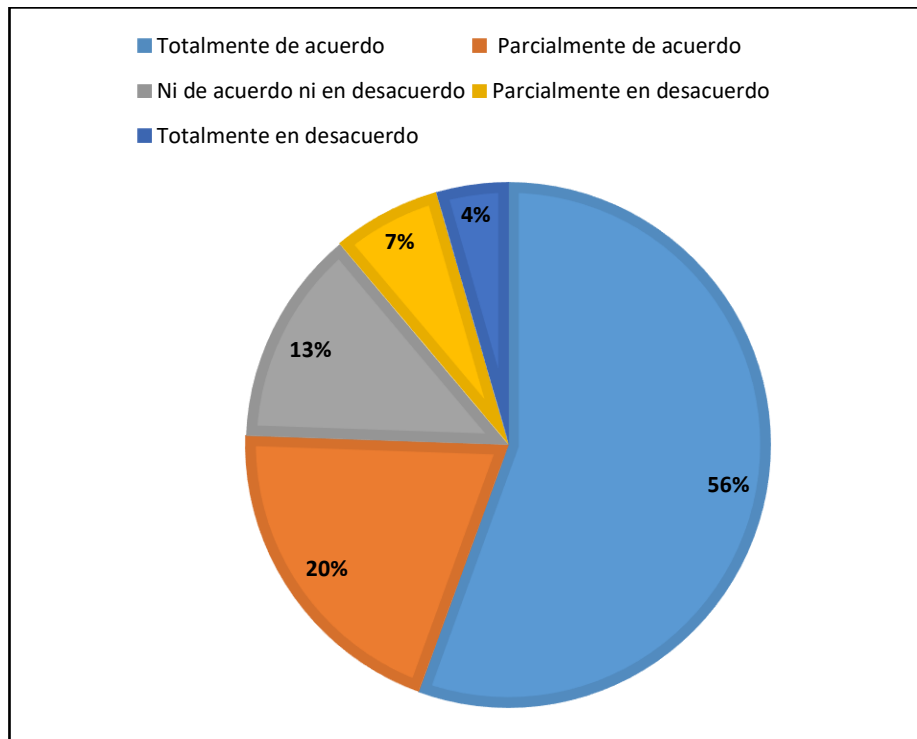
Como última interrogante de la encuesta los participantes adujeron que los clientes Mypes atendidos bajo el resultado de control interno, detectan los planes de financiamiento a largo plazo en el Banco Continental Oficina Huánuco. La gran mayoría opinó que si hubo una minoría de encuestados que manifestaron no estar de acuerdo y otros se mostraron en desacuerdo.

CUADRO N° 10: Resultados y a Largo Plazo

Alternativa	Total, Parcial	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	25	56.00%
Parcialmente de acuerdo	9	20.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	13.00%
Parcialmente en desacuerdo	3	7.00%
Totalmente en desacuerdo	2	4.00%
Total	45	100.00%

Fuente: Banco Continental Oficina Huánuco
Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 10: Resultados y a Largo Plazo



Elaboración : propia

4.2 Análisis inferencial y/o contrastación de la hipótesis

a) Análisis inferencial de las hipótesis secundarias

Hipótesis específica N° 1

$H_{(0)}$ = Hipótesis Nula

Si no hay eficacia de la gestión de crédito, entonces no se brindara las facilidades de pago de los clientes en el Banco Continental Oficina Huánuco 2018.

$H_{(1)}$ Hipótesis Alterna

Si la eficacia de la gestión de crédito es óptima, entonces se brindará las facilidades de pago de los clientes en el Banco Continental Oficina Huánuco 2018.

CUADRO N° 11: Fortalecimiento de Control Interno y Cumplimiento de Pago

VARIABLES	ESCALA				
	5	4	3	2	1
	a	b	c	d	e
1. Control interno y calidad de servicio de crédito	24	10	8	1	2
2. Efecto y pagos electrónicos	28	6	4	3	4
3. Acción y plazos máximos	23	8	7	5	2
4. Evaluación y cancelaciones anticipadas	20	10	9	3	3
TOTAL	95	34	28	12	11

H1 Opc.	a	b	c	d	e	N
Oi	95	34	28	12	11	180
Ei	36	36	36	36	36	180

$$X^2 = 131.9444444$$

$$\text{Número de Filas (r)} = 4$$

$$\text{Número de Columnas (C)} = 5$$

$$\text{Probabilidad } \alpha = 0.05$$

$$\text{Grado de Libertad, gl} = 12$$

El valor crítico de la prueba, considerando 36 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0.05$ es 21.0260698

Como la $X^2 = 131.9444444 > X^2_c = 21.0260698$, entonces se rechaza la H_0

Hipótesis específica N° 2

$H_{(0)}$ = Hipótesis Nula

Si no hay fiabilidad documentaria, entonces no se garantiza una buena atención al cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco 2018.

$H_{(1)}$ Hipótesis Alterna

Si la fiabilidad documentaria es óptima, entonces se garantiza una buena atención al cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco 2018.

CUADRO N° 12: Calidad de Servicio de Crédito y Atención a los Clientes

VARIABLES	ESCALA				
	5	4	3	2	1
	a	b	c	d	e
5. Exactitud y calidad obtenida	23	13	5	3	1
6. Precisión y calidad programada	20	14	9	1	1
7. Rigor y reclamos recibidos	26	10	4	2	3
TOTAL	69	37	18	6	5

H1 Opciones	a	b	c	d	e	N
O _i	69	37	18	6	5	135
E _i	27	27	27	27	27	135

$$X^2 = 106.2962963$$

Número de Filas (r) = 3

Número de Columnas (C) = 5

Probabilidad a = 0.05

Grado de Libertad, gl = 8

El valor crítico de la prueba, considerando 12 grados de libertad y la probabilidad a = 0.05 es 15.5073

Como la $X^2 = 106.2962963 > X^2 c = 15.5073$, entonces se rechaza la H₀

Hipótesis específica N° 3

H₍₀₎ = Hipótesis Nula

Si no hay eficiencia en la atención, entonces no habrá incidencia en los planes de financiamiento del cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco 2018.

H₍₁₎ Hipótesis Alterna

Si hay eficiencia en la atención, entonces habrá incidencia en los planes de financiamiento del cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco 2018.

CUADRO N° 13: Supervisión; Control de Recursos y Resultados

VARIABLES	ESCALA				
	5	4	3	2	1
	a	b	c	d	e
8. Uso de recursos y a corto plazo	19	12	7	4	3
9. Clientes atendidos y a mediano plazo	22	16	4	1	2
10. Resultados y a largo plazo	25	9	6	3	2
TOTALES	66	37	17	8	7

H1 Opciones	a	b	c	d	e	N
O _i	66	37	17	8	7	135
E _i	27	27	27	27	27	135

$$X^2 = 91.9259259$$

Número de Filas (r) = 3

Número de Columnas (C) = 5

Probabilidad $\alpha = 0.05$

Grado de Libertad, gl = 8

El valor crítico de la prueba, considerando 8 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0.05$ es 15.5073131

Como la $X^2 = 91.92592593 > X^2_c = 15.5073131$, entonces se rechaza la H_0

5.2.3 Hipótesis general

$H_{(0)}$ = Hipótesis Nula

Si no hay fortalecimiento del control interno, entonces no incidirá en el otorgamiento de los créditos a las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco 2018.

$H_{(1)}$ Hipótesis Alterna

Si el fortalecimiento del control interno es satisfactorio, entonces incidirá en el otorgamiento de los créditos a las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco 2018.

CUADRO N° 14: Los Componentes de Control Interno y el Área de Créditos

VARIABLES	ESCALA				
	a	b	c	d	e
1. Control interno y calidad de servicio de crédito	24	10	8	1	2
2. Efecto y pagos electrónicos	28	6	4	3	4
3. Acción y plazos máximos	23	8	7	5	2
4. Evaluación y cancelaciones anticipadas	20	10	9	3	3
5. Exactitud y calidad obtenida	23	13	5	3	1
6. Precisión y calidad programada	20	14	9	1	1
7. Rigor y reclamos recibidos	26	10	4	2	3
8. Uso de recursos y a corto plazo	19	12	7	4	3
9. Clientes atendidos y a mediano plazo	22	16	4	1	2
10. Resultados y a largo plazo	25	9	6	3	2
TOTAL	230	108	63	26	23

H1 Opciones	a	b	c	d	e	N
O _i	230	108	63	26	23	450
E _i	90	90	90	90	90	450

$$X^2 = 324.8666667$$

Número de Filas (r) = 10

Número de Columnas (C) = 5

Probabilidad $\alpha = 0.05$

Grado de Libertad, gl = 36

El valor crítico de la prueba, considerando 8 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0.05$ es 50.9985

Como la $X^2 = 324.8666667 > X^2_c = 50.9985$, entonces se rechaza la H_0

4.3 Discusión de resultados

Discusión de resultados de las hipótesis secundarias

Discusión de la Sub hipótesis 1

La hipótesis se corroboró en el hecho de que existe una relación entre la evaluación que realiza el fortalecimiento del control interno en el otorgamiento de los créditos a las MYPES; en el Banco Continental – oficina Huánuco 2018. Los riesgos que podrían encontrarse se hacen evidentes mediante el informe del fortalecimiento del control interno eficaz influye en la calidad del servicio de crédito mediante el cumplimiento de pago de los clientes Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco – 2018. Este hecho resulta ser sólido, por lo que se corroboró en la (**H₁**) según la cual manifiesta que el fortalecimiento del control interno logra evaluar la eficacia en el otorgamiento de los créditos en las MYPES. Se confirmó el postulado de la hipótesis en la muestra de 45 personas, pues el valor de X^2 es 131.9444444 lo cual indica que existe una correlación positiva entre las variables de las hipótesis, que es estadísticamente significativa por ser un valor superior al (valor crítico de la Ji – cuadrada) $X^2_C = 21.0260698$

Según Sánchez, L. (2015)

1. Como resultado de la encuesta realizada a los colaboradores de la entidad, se ha establecido que el 57% del personal del área de créditos y el 65% del personal del área de cobranzas no cuentan con los conocimientos necesarios para realizar una adecuada gestión de riesgo, debido principalmente a que la Empresa no capacita continuamente al personal en temas relacionados a riesgos y a su área, lo que genera la falta de identificación de los colaboradores, al no tener una idea clara de la eficiente gestión de riesgos, el personal no establece prioridades en el tratamiento de los riesgos que inciden en el logro de objetivos; Sin embargo se debe considerar que el entorno ha cambiado, la supervivencia de las empresas en un mundo globalizado y altamente competitivo nos obliga a mejorar nuestro desempeño y la buena gestión del riesgo se ha tornado en una decisiva ventaja competitiva por lo que la empresa debe de estar preparada para enfrentar dichos cambios.
2. La presente investigación ha permitido inferir que, si se puede mejorar la metodología necesaria para identificar y evaluar los riesgos en procesos y sub procesos de las áreas de créditos y cobranzas del ente auditado, con el fin de proporcionar una evaluación sobre el desempeño de dicha entidad, orientado a mejorar la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos y la consecución de los objetivos institucionales. Al respecto, en el área de créditos se ha identificado un proceso principal consistente en la aprobación de créditos que a su vez contiene subprocesos como Registro de Solicitud, Verificación de documentos, Evaluación de la capacidad de pago, Aprobación del crédito y Desembolso del crédito, los mismos que presentan un total de 26 riesgos identificados y 23 controles establecidos, así como 03 actividades que no presentan controles.
3. La aplicación de una metodología basada en Procesos y Riesgos como es el COSO ERM, contribuye a mejorar la identificación, evaluación, medición y respuesta a los riesgos que afecten a la entidad a fin de proveer una seguridad razonable sobre el logro de

objetivos. La aplicación de la metodología permite contar con bases de datos que ayuden a formular y mejorar los Planes de Control, por cuanto al tenerse claramente identificados los procesos con mayores niveles de riesgos, las acciones y actividades se dirigirán hacia estos, con lo que los recursos humanos y materiales serán mejor administrados.

Discusión de la Sub hipótesis 2

La hipótesis se corroboró en el hecho de que existe una relación con el fortalecimiento del control en la calidad de servicio de crédito y planes de financiamiento a los clientes del Banco Continental Huánuco. Las técnicas y procedimientos permiten el fortalecimiento, eficiente influye en la calidad del servicio de crédito y planes de financiamiento a los clientes MYPES del Banco Continental Oficina Huánuco – 2018. Este hecho resulta ser sólido, por lo que se corroboró en la (**H₂**) según la cual manifiesta que las técnicas y procedimientos de la auditoría de desempeño del control interno a través de su fiabilidad influye en la calidad del servicio de crédito y atención a los clientes MYPES del Banco Continental Oficina Huánuco – 2018. Se confirmó el postulado de la hipótesis en la muestra de 45 personas, pues el valor de X^2 es 106.2962963 lo cual indica que existe una correlación positiva entre las variables de las hipótesis, que es estadísticamente significativa por ser un valor superior al (valor crítico de la Ji – cuadrada) $X^2C = 15.5073$

Ochoa, C. (2011).

1. Hace referencia: A la importancia que está adquiriendo el control interno en los últimos tiempos, a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia hizo necesario que los miembros de los consejos de administración asumieran de forma efectiva, unas responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas. Por eso es necesario que la administración tenga claro en qué consiste el control interno para que pueda actuar al momento de su implantación. El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales, etc. En

consecuencia, se originan problemas de comunicación y diversidad y expectativas, la cual da origen a problemas dentro de las empresas.

2. Las autoridades de una empresa deben tener claro los conceptos básicos de control interno para así poder informar y comunicar a las demás áreas y lograr la efectividad de sus operaciones.

Discusión de la Sub hipótesis 3

La hipótesis se corroboró en el hecho de que existe una relación entre el fortalecimiento del control interno, eficiente influye en la calidad del servicio de crédito y planes de financiamiento a los clientes Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco – 2018. Es evidente que los objetivos y metas del fortalecimiento y control está orientado a buscar la eficacia, eficiencia y economía en las MYPES, y para alcanzar estos estándares va a depender mucho de la toma de decisiones de una buena organización y un buen direccionamiento de la entidad. Este hecho resulta ser sólido, por lo que se corroboró en la (**H₃**) según la cual manifiesta que los objetivos y metas del fortalecimiento del control interno conciernen con la toma de decisiones del otorgamiento de los créditos a las MYPES. Se confirmó el postulado de la hipótesis en la muestra de 45 personas, pues el valor de X^2 es 91.9259259 lo cual indica que existe una correlación positiva entre las variables de las hipótesis, que es estadísticamente significativa por ser un valor superior al (valor crítico de la Ji – cuadrada) $X^2C = 15.5073131$

Guerra, L. (2015)

1. Las Mypes ubicadas en el mercado central de Piura no cuentan con todos los requisitos exigidos por ley para su correcto funcionamiento, y muchas de ellas carecen de todos estos requisitos cayendo en la informalidad
2. No cuentan con normatividad interna como reglamentos, directivas o procedimiento para realizar sus operaciones, realizándose éstas en la rutina diaria y sin ninguna prevención

3. Desconocen y no le han dado importancia a las acciones de control interno que puedan garantizar las existencias y activos fijos sin exponerlos a ningún riesgo
4. La mayoría de empresas considera que, de implementarse acciones de control, éstas incidirán favorablemente en la gestión de la empresa.

4.4 Aporte de la investigación

En principio, la investigación debe ser reconocida como un proceso sistemático de aprendizaje orientado a conceptualizar la realidad, esto es conocerla, analizarla y explicar sus manifestaciones. Toda investigación conlleva una intencionalidad, que es, el mejoramiento y transformación no solo de los procesos de lo que llevan los encargados en participar del Control Interno, sino también de las prácticas que se hacen día a día. Para esto debemos estar en permanente investigación, porque el mal control nos lleva a un caos y que no se pueda recupera los préstamos otorgados a las Mypes, en este caso habría un descontrol no permitido por la entidad.

Es importante resaltar que este tipo de control Interno está orientada a identificar las debilidades, y así poder presentar las recomendaciones y mejorar el control implementando las acciones que contribuya a resolver los problemas que se presentan y dar buena calidad de servicio.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que, si el fortalecimiento del control interno es satisfactorio; entonces incidirá en el otorgamiento de los créditos a las Mypes en el Banco Continental – Oficina Huánuco; Debido a que la chi cuadrada de $X^2 = 91.92592593 > X^2 c = 15.5073131$ rechaza la Hipótesis nula, y porque en la interrogante de la encuesta la mayor parte está totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo.
2. Se concluye que, la eficacia de la gestión de crédito, incide en las facilidades de pago del cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco; debido a que la chi cuadrada de $X^2 = 131.9444444 > X^2 c = 21.0260698$ rechaza la Hipótesis nula y porque él 75% están de acuerdo a que el control interno tiene relación con los pagos electrónicos, el 69% están de acuerdo que las acciones de control contribuyen en los plazos máximos y el 66% están de acuerdo con la evaluación y cancelaciones anticipadas.
3. Se concluye que, la fiabilidad documentaria incidirá en la atención al cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco; debido a que la chi cuadrada $X^2 = 106.2962963 > X^2 c = 15.5073$ rechaza la Hipótesis nula y porque el 80% están de acuerdo en la exactitud y calidad obtenida y tiene relación con los reclamos recibidos, el 76% están de acuerdo con la precisión y calidad programada.
4. Se concluye que, la eficiencia de la atención incidirá en los planes de financiamiento del cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco; debido a que la chi cuadrada $X^2 = 91.92592593 > X^2 c = 15.5073131$ rechaza la Hipótesis nula y porque 69% están de acuerdo con el uso de recursos a corto plazo, el 85% están de acuerdo a los clientes atendidos a mediano plazo y 76% están de acuerdo en el resultado a largo plazo.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que si el fortalecimiento del control interno es satisfactorio; entonces incidirá en el otorgamiento de los créditos a las Mypes en el Banco Continental – Oficina Huánuco; por lo que se recomienda elaborar guías y protocolos para disminuir las interrogantes de las alternativas de los 10 cuadros de las encuestas.
2. Se recomienda que si el fortalecimiento del control interno eficaz, incidirá en las facilidades de pago del cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco; por lo que se elaborará guías y protocolos para disminuir las interrogantes de las alternativas de los cuadros números. 1,2,3 y 4: ni de acuerdo ni en desacuerdo 18%, 9%, 16% y 20%, parcialmente en desacuerdo 2%, 7%, 11% y 7% totalmente en desacuerdo 5%, 9%, 4 y 7%.
3. Se recomienda que si el fortalecimiento del control interno a través de su fiabilidad, incide en la atención al cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco; por lo que se elaborará guías y protocolos para disminuir las interrogantes de las alternativas de los cuadros números 5, 6 y 7: ni de acuerdo ni en desacuerdo 11%, 20% y 9%, parcialmente en desacuerdo 7%, 2% y 4% y totalmente en desacuerdo 2%, 2% y 7%.
4. Se recomienda que si el fortalecimiento del control interno eficiente, incide en los planes de financiamiento del cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco; por lo que se elaborará guías y protocolos para disminuir las interrogantes de las alternativas de los cuadros números 8, 9 y 10: ni de acuerdo ni en desacuerdo 15%, 9% y 13%, parcialmente en desacuerdo 9%, 2% y 7% y totalmente en desacuerdo 7, 4% y 4%.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Aguirre, J. (2010) Auditoría III. Tercera Edición. Lima – Perú. Editorial San Marcos.
2. Kell, W. y Ziegler, R. (2005) Auditoría Moderna. Lima – Perú. Editorial San Andrés.
3. Mantilla, S. (2008) Control Interno – Estructura Conceptual Integrada. Santa Fe de Bogotá. 0
4. Nelson, A. (2005) Introducción al Sistema de Control Interno. Editorial Océano.
5. Aldave, J.; Meniz, J. (2003) Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. Ley N° 27785.
6. Bravo, M. (2007) Control Interno. Lima – Perú. Segunda Edición. Editorial San Marcos.
7. Committee Sponsoring: Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2004) Control Interno: Estructura Conceptual Integrada. Editorial Continental. México.
8. Gustavo, A. (2007) Auditoría y Control Interno. Bogotá, Colombia. Editorial Emma
9. Montoya H. (2004) La Contabilidad como Base del Control Interno en las Instituciones Financieras. Editorial San Marcos.
10. Diccionario económico de Guillermo Barral Varela.
11. Ley N° 28015 Ley de Promoción y Formalización de la micro y pequeña empresa (Promulgada el 3 de Julio del 2003).

Tesis consultadas:

12. Tesis de Sánchez L (2015) “Evaluación del sistema de control interno basado en la metodología coso ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la derrama magisterial 2012-2014”.
13. Ochoa, C (2011). En su tesis “Importancia del control interno en inventarios”. Tesis de pregrado Universidad de Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Ecuador.

14. Guerra, L. (2015) En su tesis "El Control Interno y su Incidencia en la Gestión de las MYPES ubicadas en el Mercado Central de Piura" para la obtención del título de: contadora pública.
15. Tesis de Reyes, G. (2016) "El Control Interno de la calidad como herramienta en Mejora de la Gestión de las MYPE Rubro Ferreterías Lans E.I.R.L. Lima – Perú 2015)
16. Tesis de Guzmán, C. (2015) Motivación y productividad en la eficacia del servicio de atención al cliente en el Banco Continental del distrito de Rupa Rupa" – 2015- Huánuco-Perú.
17. Tesis de Del Valle J. (2006) "La Auditoría Interna en la Administración de Riesgos Financieros en un Banco Privado del Sistema Guatemalteco" Para obtener el Título de Contadora Pública.
18. Contreras C., García C., Moreno C. (2003) "Auditoría Interna en Instituciones Bancarias" Seminario para Optar el Título de Ingeniero en Información y Control de Gestión.
19. Alvarado M. (2016) "Diseño del Control Interno del Departamento Financiero de Asisken S.A." para optar el Título de Contador público Autorizado Guayaquil.
20. Valderrama C. (2012) "Evaluación del sistema de control Interno en el Área de Créditos y Riesgos en una Institución Micro finanzas y su Incidencia en la Gestión Caso Microcréditos S.A.C. en el Departamento de la Libertad Periodo 2010-2011 para optar el Título de Contador Público Trujillo – Perú.
21. Cipriano C. (2016) "La Auditoría financiera y su impacto en la recuperación de crédito en clientes pymes del banco de crédito – región Lambayeque – 2013.
22. Gras E. (2010) Tesis "Auditoría Interna e Información Financiera en las Entidades de Crédito Españolas: Estructura contenido, relación causal y contraste empírico" Tesis Para optar el Grado Doctoral.
23. Montero A. y Reyes I. (2010) "Auditoría financiera al rubro de cartera de crédito de una institución financiera, ubicada en la ciudad de Guayaquil durante el período terminado al 31 de diciembre del 2008" para optar el título de contadora pública.

- 24.** Cipriano K. (2016) La auditoría financiera y su impacto en la recuperación de crédito en clientes pymes del banco de crédito – región Lambayeque – 2013 Para optar el grado de magister en contabilidad en la mención de Auditoria Superior.

ANEXOS

ANEXO N° 01

Matriz de Consistencia

Título: FORTALECIMIENTO DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS A LAS MYPES; EN EL BANCO CONTINENTAL – OFICINA HUÁNUCO - 2018

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿En qué medida el fortalecimiento de Control Interno incide en el otorgamiento de los créditos a las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco - Año 2018?	Verificar en qué medida el fortalecimiento de Control Interno, incide en el otorgamiento de los créditos a las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco - Año 2018.	Si, el fortalecimiento del control interno es satisfactorio; entonces incidirá en el otorgamiento de los créditos a las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco - Año 2018.	<u>Variable Independiente:</u> Fortalecimiento del Control Interno <u>Variable dependiente:</u> Otorgamiento de los créditos a las Mypes		TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo MÉTODOS: Inductivo sintético MUESTRAS: Encuestas 45 entre ejecutivos y usuarios DISEÑO: correlacional no experimental. GRAFICO DE LA MUESTRA
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	SUBVARIABLES	INDICADORES	
a. ¿En qué medida la eficacia de la gestión de crédito incidirá en las facilidades de pago del cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco – 2018?	a. Analizar en qué medida la eficacia de la gestión de crédito incidirá en las facilidades de pago del cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco – 2018	a. Si la eficacia de la gestión de crédito es óptima, entonces se brindará las facilidades de pago de los clientes en el Banco Continental Oficina Huánuco – 2018	Eficacia	- Efecto - Acción - Evaluación	
			Facilidades de pago	- Pagos electrónicos - Plazos máximos - Cancelaciones anticipadas	
b. ¿En qué medida la fiabilidad documentaria incidirá en la atención al cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco – 2018?	b. Detallar en qué medida la fiabilidad documentaria incidirá en la atención al cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco – 2018.	b. Si la fiabilidad documentaria es óptima, entonces se garantiza una buena atención al cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco – 2018	Fiabilidad	- Exactitud - Precisión - Rigor	
			Atención al cliente	- Calidad obtenida - Calidad programada - Reclamos recibidos	
c. ¿En qué medida la eficiencia de la atención incidirá en los planes de financiamiento del cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco – 2018?	c. Describir en qué medida la eficiencia de la atención incidirá en los planes de financiamiento del cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco – 2018	c. Si hay eficiencia en la atención, entonces habrá incidencia en los planes de financiamiento del cliente en el Banco Continental Oficina Huánuco – 2018.	Eficiencia	- Uso de recursos - Clientes atendidos - Resultados	
			Planes de financiamiento	- A Corto Plazo - A Mediano Plazo - A Largo Plazo	

ANEXO N° 02

UNIVERSIDAD NACIONAL
HERMILIO VALDIZAN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

ID: _____

FECHA: 18-05-2019

TÍTULO DE LA INVESTIGACION: FORTALECIMIENTO DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS A LAS MYPES; EN EL BANCO CONTINENTAL – OFICINA HUÁNUCO – 2018

**OBJETIVO:
INVESTIGADOR:**

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Firmas del participante o responsable legal**

(Huella digital si el caso lo amerita)

Firma del participante: _____

Firma del Investigador responsable: _____

Huánuco, 18 de mayo 2019

ANEXO N° 03

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

La presente técnica de la encuesta, tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación sobre el fortalecimiento del control interno en el otorgamiento de los créditos a las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco 2018. Al respecto, se le solicita que frente a las preguntas que a continuación se les presentan, marque con un aspa (X) en la alternativa que usted considera correcta. Se le agradece su participación:

1. ¿Considera Ud. que el fortalecimiento del Control Interno, incide en la calidad de servicio de créditos otorgado a las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?

Totalmente de acuerdo

Parcialmente de acuerdo

Indiferente

Parcialmente en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2. ¿Cree Ud. que el efecto de Control Interno es eficaz en relación a los pagos electrónicos de las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco?

Totalmente de acuerdo

Parcialmente de acuerdo

Indiferente

Parcialmente en desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

3. ¿Está de acuerdo Ud. que las acciones del Control Interno contribuyen al cumplimiento de pagos en los plazos máximos establecidos en las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?

Totalmente de acuerdo

Parcialmente de acuerdo

Indiferente
Parcialmente en desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

4. ¿Considera Ud. que la evaluación del Control Interno incide en las cancelaciones anticipadas de las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco?

Totalmente de acuerdo
Parcialmente de acuerdo
Indiferente
Parcialmente en desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

5. ¿Está de acuerdo Ud. que la exactitud del trabajo de Control Interno incide en la calidad obtenida en los clientes de las Mypes del banco Continental Oficina Huánuco?

Totalmente de acuerdo
Parcialmente de acuerdo
Indiferente
Parcialmente en desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

6. ¿Cree Ud. que la precisión del Control Interno incide en la calidad de los programas de servicios de crédito ofrecidos a las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?

Totalmente de acuerdo
Parcialmente de acuerdo
Indiferente
Parcialmente en desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

7. ¿Considera Ud. que el rigor establecido de Control Interno permite reclamos recibidos por parte de las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?

Totalmente de acuerdo
Parcialmente de acuerdo
Indiferente
Parcialmente en desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

8. ¿Cree Ud. que el uso de recursos que ocasionan el Control Interno son recuperables a corto plazo, en el Banco Continental Oficina Huánuco?

totalmente de acuerdo
parcialmente de acuerdo
indiferente
parcialmente en desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

9. ¿Considera Ud. que los clientes Mypes atendidos bajo el sistema de Control Interno cubren sus deudas a mediano plazo, en el Banco Continental Oficina Huánuco?

Totalmente de acuerdo
Parcialmente de acuerdo
Indiferente
Parcialmente en desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

10. ¿Está de acuerdo Ud. que los resultados de Control Interno detectan los planes de financiamiento a largo plazo de las Mypes, del Banco Continental Oficina Huánuco?

Totalmente de acuerdo
Parcialmente de acuerdo
Indiferente
Parcialmente en desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: FORTALECIMIENTO DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS A LAS MYPES; EN EL BANCO CONTINENTAL – OFICINA HUÁNUCO – 2018

Nombre del graduando: **EDUARDO ARGÜEZO LOZANO**

Experto: **Mg. Teodomiro Arias Flores**

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Exce lente	Muy bueno	Buen o	Re gul ar	Defi cien te
1	Control Interno. Calidad de Servicio de de Crédito.	¿Considera Ud. que el fortalecimiento del control interno, influye en la Calidad de Servicio de Créditos otorgado a las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
2	Efecto. Pagos Electrónicos.	¿Cree Ud. que el Efecto de control interno es Eficaz en relación a los pagos Electrónicos de las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
3	Acción. Plazos Máximos.	¿Está de acuerdo Ud. que las Acciones del control interno contribuyen al cumplimiento de pagos en los Plazos Máximos establecidos en las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
4	Evaluación. Cancelaciones Anticipadas.	¿Considera Ud. que la Evaluación del control interno incide en las Cancelaciones Anticipadas de las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
5	Exactitud. Calidad Obtenida.	¿Está de acuerdo Ud. que la Exactitud del trabajo de control interno influye en la Calidad Obtenida en los clientes de las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
6	Precisión. Calidad Programada.	¿Cree Ud. que la Precisión del control interno influye en la Calidad de los Programas de servicios de créditos ofrecidos a las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
7	Rigor. Reclamos Recibidos.	¿Considera Ud. que el Rigor establecido de control interno permite Reclamos recibidos por parte de las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
8	Uso de Recursos. A corto Plazo.	¿Cree Ud. que el Uso de Recursos que ocasionan el control interno son recuperables a Corto Plazo en el Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
9	Clientes Atendidos. A Mediano Plazo.	¿Considera Ud. que los clientes Mypes atendidos bajo el sistema de control interno cubren sus deudas a Mediano Plazo, en el Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
10	Resultados. A Largo Plazo.	¿Está de acuerdo Ud. que los Resultados de control interno detectan los planes de financiamiento a Largo Plazo de las Mypes, del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			

Observaciones: NINGUNA

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huánuco 14 / 06 / 2019

Mg. Teodomiro Arias Flores
DNI: 20713458

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: FORTALECIMIENTO DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS A LAS MYPES; EN EL BANCO CONTINENTAL – OFICINA HUÁNUCO – 2018

Nombre del graduando: **EDUARDO ARGÜEZO LOZANO**

Experto: **Mg. Julio Augusto Nación Moya**

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Exce lente	Muy bueno	Buen o	Re gul ar	Defi cien te
1	Control Interno. Calidad de Servicio de de Crédito.	¿Considera Ud. que el fortalecimiento del control interno, influye en la Calidad de Servicio de Créditos otorgado a las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
2	Efecto. Pagos Electrónicos.	¿Cree Ud. que el Efecto de control interno es Eficaz en relación a los pagos Electrónicos de las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
3	Acción. Plazos Máximos.	¿Está de acuerdo Ud. que las Acciones del control interno contribuyen al cumplimiento de pagos en los Plazos Máximos establecidos en las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
4	Evaluación. Cancelaciones Anticipadas.	¿Considera Ud. que la Evaluación del control interno incide en las Cancelaciones Anticipadas de las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
5	Exactitud. Calidad Obtenida.	¿Está de acuerdo Ud. que la Exactitud del trabajo de control interno influye en la Calidad Obtenida en los clientes de las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
6	Precisión. Calidad Programada.	¿Cree Ud. que la Precisión del control interno influye en la Calidad de los Programas de servicios de créditos ofrecidos a las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
7	Rigor. Reclamos Recibidos.	¿Considera Ud. que el Rigor establecido de control interno permite Reclamos recibidos por parte de las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
8	Uso de Recursos. A corto Plazo.	¿Cree Ud. que el Uso de Recursos que ocasionan el control interno son recuperables a Corto Plazo en el Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
9	Clientes Atendidos. A Mediano Plazo.	¿Considera Ud. que los clientes Mypes atendidos bajo el sistema de control interno cubren sus deudas a Mediano Plazo, en el Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
10	Resultados. A Largo Plazo.	¿Está de acuerdo Ud. que los Resultados de control interno detectan los planes de financiamiento a Largo Plazo de las Mypes, del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			

Observaciones: NINGUNA

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huánuco 14 / 06 / 2019

Mg. Julio Augusto Nación Moya
DNI: 22464940

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: FORTALECIMIENTO DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS A LAS MYPES; EN EL BANCO CONTINENTAL – OFICINA HUÁNUCO – 2018

Nombre del graduando: **EDUARDO ARGÜEZO LOZANO**

Experto: **Dr. David Abel Nieto Modesto**

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Exce lente	Muy bueno	Buen o	Re gul ar	Defi cien te
1	Control Interno. Calidad de Servicio de de Crédito.	¿Considera Ud. que el fortalecimiento del control interno, influye en la Calidad de Servicio de Créditos otorgado a las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
2	Efecto. Pagos Electrónicos.	¿Cree Ud. que el Efecto de control interno es Eficaz en relación a los pagos Electrónicos de las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
3	Acción. Plazos Máximos.	¿Está de acuerdo Ud. que las Acciones del control interno contribuyen al cumplimiento de pagos en los Plazos Máximos establecidos en las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
4	Evaluación. Cancelaciones Anticipadas.	¿Considera Ud. que la Evaluación del control interno incide en las Cancelaciones Anticipadas de las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
5	Exactitud. Calidad Obtenida.	¿Está de acuerdo Ud. que la Exactitud del trabajo de control interno influye en la Calidad Obtenida en los clientes de las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
6	Precisión. Calidad Programada.	¿Cree Ud. que la Precisión del control interno influye en la Calidad de los Programas de servicios de créditos ofrecidos a las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
7	Rigor. Reclamos Recibidos.	¿Considera Ud. que el Rigor establecido de control interno permite Reclamos recibidos por parte de las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
8	Uso de Recursos. A corto Plazo.	¿Cree Ud. que el Uso de Recursos que ocasionan el control interno son recuperables a Corto Plazo en el Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
9	Clientes Atendidos. A Mediano Plazo.	¿Considera Ud. que los clientes Mypes atendidos bajo el sistema de control interno cubren sus deudas a Mediano Plazo, en el Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
10	Resultados. A Largo Plazo.	¿Está de acuerdo Ud. que los Resultados de control interno detectan los planes de financiamiento a Largo Plazo de las Mypes, del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			

Observaciones: NINGUNA

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huánuco 14 / 06 / 2019

Dr. David Abel Nieto Modesto
DNI: 09532543

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: FORTALECIMIENTO DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS A LAS MYPES; EN EL BANCO CONTINENTAL – OFICINA HUÁNUCO – 2018

Nombre del graduando: **EDUARDO ARGÜEZO LOZANO**

Experto: **Dr. Elías Tito Huaynate Delgado**

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Exce lente	Muy bueno	Buen o	Re gul ar	Defi cien te
1	Control Interno. Calidad de Servicio de de Crédito.	¿Considera Ud. que el fortalecimiento del control interno, influye en la Calidad de Servicio de Créditos otorgado a las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
2	Efecto. Pagos Electrónicos.	¿Cree Ud. que el Efecto de control interno es Eficaz en relación a los pagos Electrónicos de las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
3	Acción. Plazos Máximos.	¿Está de acuerdo Ud. que las Acciones del control interno contribuyen al cumplimiento de pagos en los Plazos Máximos establecidos en las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
4	Evaluación. Cancelaciones Anticipadas.	¿Considera Ud. que la Evaluación del control interno incide en las Cancelaciones Anticipadas de las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
5	Exactitud. Calidad Obtenida.	¿Está de acuerdo Ud. que la Exactitud del trabajo de control interno influye en la Calidad Obtenida en los clientes de las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
6	Precisión. Calidad Programada.	¿Cree Ud. que la Precisión del control interno influye en la Calidad de los Programas de servicios de créditos ofrecidos a las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
7	Rigor. Reclamos Recibidos.	¿Considera Ud. que el Rigor establecido de control interno permite Reclamos recibidos por parte de las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
8	Uso de Recursos. A corto Plazo.	¿Cree Ud. que el Uso de Recursos que ocasionan el control interno son recuperables a Corto Plazo en el Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
9	Clientes Atendidos. A Mediano Plazo.	¿Considera Ud. que los clientes Mypes atendidos bajo el sistema de control interno cubren sus deudas a Mediano Plazo, en el Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
10	Resultados. A Largo Plazo.	¿Está de acuerdo Ud. que los Resultados de control interno detectan los planes de financiamiento a Largo Plazo de las Mypes, del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			

Observaciones: NINGUNA

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huánuco 14 / 06 / 2019

Dr. Elías Tito Huaynate Delgado
DNI: 20900669

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: FORTALECIMIENTO DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS A LAS MYPES; EN EL BANCO CONTINENTAL – OFICINA HUÁNUCO – 2018

Nombre del graduando: **EDUARDO ARGÜEZO LOZANO**

Experto: **Dr. Eudosio Ramírez Tabraj**

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Exce lente	Muy bueno	Buen o	Re gul ar	Defi cien te
1	Control Interno. Calidad de Servicio de de Crédito.	¿Considera Ud. que el fortalecimiento del control interno, influye en la Calidad de Servicio de Créditos otorgado a las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
2	Efecto. Pagos Electrónicos.	¿Cree Ud. que el Efecto de control interno es Eficaz en relación a los pagos Electrónicos de las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
3	Acción. Plazos Máximos.	¿Está de acuerdo Ud. que las Acciones del control interno contribuyen al cumplimiento de pagos en los Plazos Máximos establecidos en las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
4	Evaluación. Cancelaciones Anticipadas.	¿Considera Ud. que la Evaluación del control interno incide en las Cancelaciones Anticipadas de las Mypes en el Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
5	Exactitud. Calidad Obtenida.	¿Está de acuerdo Ud. que la Exactitud del trabajo de control interno influye en la Calidad Obtenida en los clientes de las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
6	Precisión. Calidad Programada.	¿Cree Ud. que la Precisión del control interno influye en la Calidad de los Programas de servicios de créditos ofrecidos a las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
7	Rigor. Reclamos Recibidos.	¿Considera Ud. que el Rigor establecido de control interno permite Reclamos recibidos por parte de las Mypes del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
8	Uso de Recursos. A corto Plazo.	¿Cree Ud. que el Uso de Recursos que ocasionan el control interno son recuperables a Corto Plazo en el Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
9	Clientes Atendidos. A Mediano Plazo.	¿Considera Ud. que los clientes Mypes atendidos bajo el sistema de control interno cubren sus deudas a Mediano Plazo, en el Banco Continental Oficina Huánuco?		X			
10	Resultados. A Largo Plazo.	¿Está de acuerdo Ud. que los Resultados de control interno detectan los planes de financiamiento a Largo Plazo de las Mypes, del Banco Continental Oficina Huánuco?		X			

Observaciones: NINGUNA

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huánuco 14 / 06 / 2019

Dr. Eudosio Ramírez Tabraj
DNI: 22483399

NOTA BIBLIOGRÁFICA

Eduardo Argüeso Lozano, cursó estudios universitarios en la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, habiendo obtenido el grado de Bachiller con fecha 27 de enero de 1987, y el título de Contador Público el día 26 de octubre del 2017, laboró en el Banco de los Andes desde 01 de diciembre de 1979 hasta el 31 de octubre de 1992 y a partir del 01 de noviembre de 1992 hasta el 18 de febrero del 2017 en el Banco Continental, laboró en la Oficina Huánuco desde el 01 de diciembre de 1979 hasta el 31 de marzo de 1999 (19 años, 4 meses), en Cerro de Pasco desde el 01 de abril de 1999 hasta el 28 de febrero del 2003 (3 años, 11 meses), en La Oroya, desde el 02 de marzo del 2003 hasta el 30 de marzo del 2010 (7 años) y en la ciudad de Lima, en la Sede Central del Banco Continental en San Isidro en el Centro de Capacitación del 01 de abril del 2010 hasta el 28 de abril del 2010 (1 mes), en La Victoria Oficina Dameró Gamarra desde el 03 de mayo del 2010 hasta el 30 de mayo del 2013, (3 años) y en Lima en el Real Plaza Oficina Centro Cívico, desde el 03 de junio del 2013 hasta el 18 de febrero del 2017, (4 años, 8 meses y 18 días).

Desde octubre del 2017 hasta octubre 2018, me desempeñé como Asesor Financiero para la empresa Adecco quien brinda servicios como tercero al Banco Continental Oficina Huánuco, además asesoro a la Microfinanzas de Caritas Huánuco desde Julio del 2018 hasta la fecha.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Huánuco - Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso - Cayhuayna
Teléfono 514760 - Pag. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado, siendo las **17:30h**, del día miércoles **02 DE OCTUBRE DE 2019** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Florencio ESPINOZA HUERE	Presidente
Mg. Guillermo CARLOS PEÑA	Secretario
Mg. Jorge Edgar ROSALES ALBORNOZ	Vocal

Asesor de tesis: Dr. Elmer Gliserio JAIMES OMONTE (Resolución N° 01716-2018-UNHEVAL/EPG-D)

El aspirante al Grado de Maestro Contabilidad, mención en Auditoría, Don, Eduardo ARGÜEZO LOZANO.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"FORTALECIMIENTO DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE LOS CRÉDITOS A LAS MYPES; EN EL BANCO CONTINENTAL - OFICINA HUÁNUCO - 2018"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

ninguna

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de *Diecisiete* (17) Equivalente a *Muy Bueno*, por lo que se declara *aprobado*
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las *19.30* horas del 02 de octubre de 2019.

[Firma]
PRESIDENTE
DNI N° *04009450*

[Firma]
SECRETARIO
DNI N° *22420284*

[Firma]
VOCAL
DNI N° *22425351*

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 0239-2019-UNHEVAL/EPG-D)

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos del autor de la tesis)

Apellidos y Nombres: ARGÜEZO LOZANO, EDUARDO.

DNI: 22413841 Correo electrónico: eduardo_arguezo@hotmail.com

Teléfonos Casa _____ Celular 993458193 Oficina _____

2. IDENTIFICACION DE LA TESIS

Posgrado	
Maestría:	<u>CONTABILIDAD</u>
Mención:	<u>AUDITORIA.</u>

Grado Académico obtenido:

MAESTRO

Título de la tesis:

"FORTALECIMIENTO DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE LOS CREDITOS A LAS MYPES; EN EL BANCA CONTINENTAL-Oficina HUÁNUCO 2018"

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquiera tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Fecha de firma: 14-10-2019


Firma del autor