

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**“Control interno en la gestión financiera del área de crédito de
Compartamos Financiera S.A, Huánuco-2022”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA: Lucero Rafaelo, Lizbeth Sofía

ASESOR: Peña Celis, Roberto

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

D

H



TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ☒ (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ ()
- Trabajo de Investigación ☐ ()
- Trabajo Académico ☐ ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión de la evaluación financiera

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de Contador Público

Código del Programa: P12

Tipo de Financiamiento:

- Propio ☒ (X)
- UDH ☐ ()
- Fondos Concursables ☐ ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 75165020

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22477364

Grado/Título: Maestro en ciencias contables, con
mención en: auditoria y tributación

Código ORCID: 0000-0002-7972-4903

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Toledo Martínez, Juan Daniel	Maestro en ciencias administrativas con mención en: gestión pública	22510018	0000-0003-2906-9469
2	Jara y Claudio, Nilton Alejandro	Maestro en ciencias administrativas con mención en gestión publica	22433914	0000-0003-2231-138X
3	Alegría Solórzano, Mariluz	Magister en ciencias administrativas gestión publica	41533585	0000-0002-1738-2979

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **09:45 horas del día 26 del mes de julio del año 2022**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Mtro. Juan Daniel Toledo Martinez
Mtro. Nilton Alejandro Jara y Claudio
Mtra. Mariluz Alegría Solórzano

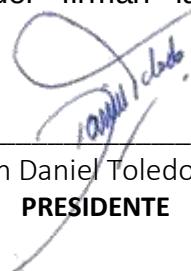
(Presidente)
(Secretario)
(Vocal)

Nombrados mediante **RESOLUCIÓN N° 1190-2022-D-FCOMP-PACF-UDH** para evaluar la Tesis intitulada **“CONTROL INTERNO EN LA GESTION FINANCIERA DEL AREA DE CREDITO DE COMPARTAMOS FINANCIERA S.A, HUANUCO-2022”**, Presentada por el (la) Bachiller, **LUCERO RAFAELO, Lizbeth Sofia**, para optar el título Profesional de **Contador público**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobada** con el calificativo cuantitativo de **14 (Catorce)** y cualitativo de **Suficiente** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **10:45 horas del día 26 del mes de julio del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. Juan Daniel Toledo Martinez
PRESIDENTE



Mtro. Nilton Alejandro Jara y Claudio
SECRETARIO



Mtra. Mariluz Alegría Solórzano
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Roberto Peña Celis, asesor(a) del PA CONTABILIDAD Y FINANZAS y designado(a) mediante documento: Resolución N° 596-2022-D-FCOMP-PACF-UDH de la estudiante(s) LUCERO RAFAELO, Lizbeth Sofia, de la investigación titulada: CONTROL INTERNO EN LA GESTION FINANCIERA DEL AREA DE CREDITO DE COMPARTAMOS FINANCIERA S.A, HUANUCO-2022.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 16% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 08 de febrero de 2023


Mg. CPCC ROBERTO PEÑA CELIS

DNI N° 22477364
Código Orcid N° 0000-0002-7972-4903

PROYECTO DE INVESTIGACION

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1%
6	tesis.ipn.mx Fuente de Internet	<1%
7	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	www.centro-virtual.com Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%


Peña Celis, Roberto
DNI 22477364
Código Orcid N° 0000-0002-7972-4903

DEDICATORIA

A Dios, ser supremo que ilumina, guía mi vida y ser mi soporte diario, a mi madre por su invaluable apoyo, quien ha hecho posible la realización de este trabajo.

AGRADECIMIENTO

Al lograr esta meta, quiero hacer llegar el más profundo agradecimiento a:

Todas aquellas personas que de una u otra forma han participado en mi preparación profesional brindándome conocimientos, consejos, motivación, apoyo y confianza.

A mi asesor PEÑA CELIS, Roberto, por su tiempo, su manera de trabajar y paciencia en esta etapa para el desarrollo de mi proyecto de investigación para obtener el título profesional.

A la Financiera Compartamos por brindarme la oportunidad de desarrollar mi trabajo de investigación, de igual manera a los asesores por el tiempo para desarrollar mi encuesta para poder obtener resultados para mi proyecto.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPITULO I	15
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	19
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	19
1.3. OBJETIVOS.....	20
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	20
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	21
1.4.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	21
1.4.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	21
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
CAPITULO II	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	23
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	23
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	26
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	28
2.2. BASES TEÓRICAS	31
2.2.1. CONTROL INTERNO.....	31

2.2.2. GESTIÓN FINANCIERA	40
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	43
2.4. HIPÓTESIS.....	46
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	46
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	46
2.5. VARIABLES.....	47
2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE	47
2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	47
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	47
CAPITULO III	50
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	50
3.1.1. ENFOQUE	50
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	50
3.1.3. DISEÑO	51
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	52
3.2.1. POBLACIÓN	52
3.2.2. MUESTRA.....	53
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	54
3.3.1. TÉCNICAS	54
3.3.2. INSTRUMENTOS.....	54
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	55
CAPITULO IV.....	56
RESULTADOS.....	56
4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO	56
4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS... ..	74
4.2.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS	74
CAPITULO V.....	88
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	88
5.1. CON RELACIÓN AL MARCO TEÓRICO.....	88
5.2. CON RELACIÓN A LOS ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	90
CONCLUSIONES	92

RECOMENDACIONES.....	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
ANEXOS.....	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	48
Tabla 2 Población en estudio.....	53
Tabla 3 ¿Considera usted que la gestión de riesgo manejada por la financiera ayuda a mitigar los riesgos a futuro?	56
Tabla 4 ¿Cree usted que la estructura organizacional es necesario para el control interno de la empresa?.....	57
Tabla 5 ¿Cree usted que la evaluación de riesgo es necesario en la gestión empresarial?	58
Tabla 6 ¿Cree usted almacenar los datos históricos ayude en la operación de la gestión empresarial?	59
Tabla 7 ¿Considera que los instrumentos de control interno ayudan a reducir los riesgos en las actividades empresariales?	60
Tabla 8 ¿Cree usted que las normas ayudan a que los trabajadores se identifiquen con la empresa?	61
Tabla 9 ¿Cree usted que los sistemas informáticos son fáciles de manejar en las actividades de control interno?.....	62
Tabla 10 ¿Considera que la capacitación online ayuda al funcionamiento de sistema en la gestión empresarial?.....	63
Tabla 11 ¿Considera que la información financiera es 100% tomada para los resultados de las encuestas en atención al cliente?	64
Tabla 12 ¿Cree usted que debería haber un registro diario de los avances crediticios?	65
Tabla 13 ¿Cree usted que la financiera usa adecuadamente los recursos destinados?.....	66
Tabla 14 ¿Considera que la financiera cuenta con suficiente activo líquido para cumplir con sus obligaciones?	67
Tabla 15 ¿Cree usted que está realizando un buen trabajo para la empresa?	68
Tabla 16 ¿Cree usted que la entidad cuenta con profesionales altamente comprometidos y motivados?	69
Tabla 17 ¿Cree usted que el índice de rentabilidad ha tenido un alza a diferencia del año anterior?.....	70

Tabla 18 ¿Considera usted necesario que para adquirir un préstamo el cliente debe contar un bien patrimonial?	71
Tabla 19 ¿Cree usted que la financiera cuenta con una ratio de eficiencia para medir su productividad?	72
Tabla 20 ¿Cree usted que la financiera está invirtiendo en los canalizadores externos?	73
Tabla 21 Síntesis de proceso de casos de la Hipótesis general.	74
Tabla 22 Prueba de normalidad	75
Tabla 23 Coeficiente de correlación de Spearman	76
Tabla 24 Prueba Rho de Spearman.....	77
Tabla 25 Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Específica 1.	78
Tabla 26 Prueba Rho de Spearman.....	79
Tabla 27 Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Específica 2.	80
Tabla 28 Prueba Rho de Spearman.....	81
Tabla 29 Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Específica 3.	82
Tabla 30 Prueba Rho de Spearman.....	83
Tabla 31 Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Específica 4.	84
Tabla 32 Prueba Rho de Spearman.....	85
Tabla 33 Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Específica 5.	86
Tabla 34 Prueba Rho de Spearman.....	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Porcentaje de la evolución mensual por la coordinadora, desde noviembre 2020 a abril 2022.....	17
Figura 2 Visualización del porcentaje en el mes de marzo donde se realizó el nuevo cambio de sistema obteniendo un resultado desfavorable.....	18
Figura 3 Visualización del porcentaje que obtuvieron en la evaluación el área de Crédito Individual y Crédito Grupal en los meses de enero, febrero y marzo, de forma individual y a nivel regional, visualizando que el mes de marzo donde se realizó el nuevo cambio.....	18
Figura 4 Resultado de las encuestas que se obtuvo en atención al cliente.	19
Figura 5 Diseño de investigación	52
Figura 6 ¿Considera usted que la gestión de riesgo manejada por la financiera ayuda a mitigar los riesgos a futuro?	56
Figura 7 ¿Cree usted que la estructura organizacional es necesario para el control interno de la empresa?.....	57
Figura 8 ¿Cree usted que la evaluación de riesgo es necesario en la gestión empresarial?	58
Figura 9 ¿Cree usted almacenar los datos históricos ayude en la operación de la gestión empresarial?	59
Figura 10 ¿Considera que los instrumentos de control interno ayudan a reducir los riesgos en las actividades empresariales?	60
Figura 11 ¿Cree usted que las normas ayudan a que los trabajadores se identifiquen con la empresa?	61
Figura 12 ¿Cree usted que los sistemas informáticos son fáciles de manejar en las actividades de control interno?	62
Figura 13 ¿Considera que la capacitación online ayuda al funcionamiento de sistema en la gestión empresarial?.....	63
Figura 14 ¿Considera que la información financiera es 100% tomada para los resultados de las encuestas en atención al cliente?	64
Figura 15 ¿Cree usted que debería haber un registro diario de los avances crediticios?	65
Figura 16 ¿Cree usted que la financiera usa adecuadamente los recursos destinados?.....	66

Figura 17 ¿Considera que la financiera cuenta con suficiente activo líquido para cumplir con sus obligaciones?	67
Figura 18 ¿Cree usted que está realizando un buen trabajo para la empresa?	68
Figura 19 ¿Cree usted que la entidad cuenta con profesionales altamente comprometidos y motivados?	69
Figura 20 ¿Cree usted que el índice de rentabilidad ha tenido un alza a diferencia del año anterior?	70
Figura 21 ¿Considera usted necesario que para adquirir un préstamo el cliente debe contar un bien patrimonial?	71
Figura 22 ¿Cree usted que la financiera cuenta con una ratio de eficiencia para medir su productividad?	72
Figura 23 ¿Cree usted que la financiera está invirtiendo en los canalizadores externos?	73
Figura 24 Histograma y curvas de normalidad entre las variables de estudio.	75

RESUMEN

La actual pesquisa ha planteado el objetivo general de “determinar la relación que existe entre el Control Interno con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022”. Fue desarrollado bajo la metodología de tipo aplicada, el método de investigación fue cuantitativo, el nivel utilizado fue descriptivo – correlacional y poseyó un diseño no experimental, 29 trabajadores conformaron la población y como es pequeña se tomó el total como la muestra. Para recoger la información se tomó como instrumento el cuestionario para luego con los datos recogidos llevarlos al programa SPSS V 25 para las corridas, obteniendo una estimación de la Rho de Spearman de 0.214 determinado la existencia de correlación entre las variables de estudio, es decir, entre las variables Control interno y Gestión financiera. Rechazando la hipótesis nula.

Palabras clave: ambiente de control, control interno, desempeño financiero, evaluación de riesgos, gestión financiera.

ABSTRACT

The current research has raised the general objective of "determining the relationship between Internal Control and Financial Management in the credit area Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022". It was developed under the applied type methodology, the research method was quantitative, the level used was descriptive - correlational and it had a non-experimental design, 29 workers made up the population and since it is small, the total was taken as the sample. To collect the information, the questionnaire was taken as an instrument and then, with the data collected, it was taken to the SPSS V 25 program for the runs, obtaining an estimate of Spearman's Rho of 0.214, determining the existence of correlation between the study variables, that is, between the variables Internal control and Financial management. Rejecting the null hypothesis.

Keywords: control environment, internal control, financial performance, risk assessment, financial management.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el sistema de control interno es de vital importancia para las empresas ya que no solamente tiene como único propósito reducir la posibilidad de fraude o acciones inapropiadas mediante los registros que reflejaran íntegramente el detalle de las transacciones ejecutadas, sino que es necesario establecer los objetivos de control, estudiarlos y luego determinar las técnicas de control interno, con el propósito de alinearlos y cumplirlos de manera más económica y efectiva. Los objetivos de control interno no solo deben estar enfocados en mejorar las medidas de seguridad para prevenir el fraude.

El control interno ha ido evolucionando de forma muy rápida en todos los sectores en general y más aún en el sector bancario, debido principalmente a las consecuencias económicas que acarrea la falla del control interno y contar con un ambiente computarizado, no es garantía de que no ocurra. Se sabe que la banca es uno de las áreas en las que un sistema de tecnología de la información es muy importante, por lo cual, es responsable de la seguridad y protección de los activos confiados por el cliente.

Debido a esto es muy importante que en el área de créditos de Compartamos Financiera (Encargada de ofrecer servicios de ahorro, crédito, seguros y servicios de pago) se realice un control interno constante en su gestión financiera con el propósito de brindar un servicio de calidad e información oportuna veraz y confiable a los usuarios, realizando capacitaciones al personal que labora en dicha área, para realizar y reforzar las actividades de manera eficiente, eficaz, de calidad y con excelencia, encaminándolos al cumplimiento de los objetivos establecidos en un ambiente integral con una política de prevención de errores.

Para enfocarnos de manera más precisa en esta problemática, se quiere demostrar si el área de crédito de Compartamos Financiera S.A, Huánuco realizan el control interno de manera eficaz para el cumplimiento de sus objetivos de la empresa y las dimensiones de ambiente de control, evaluación de

riesgos y actividades de control se relaciona con la gestión financiera en dicha área. Por lo cual la presente investigación se enmarca de la siguiente manera:

En el capítulo I, “se describe los aspectos básicos del problema de investigación, de la cual es parte; la descripción y formulación del problema, la justificación y limitaciones de la investigación, la viabilidad de la investigación”.

En el capítulo II, “se describe el marco teórico, de la cual es parte; los antecedentes, las bases teóricas, las definiciones conceptuales, el sistema de hipótesis, de la cual es parte; la formulación de las hipótesis, la Operacionalización de las variables y la definición operacional de las variables”.

En el capítulo III, “se describe la metodología de la investigación, de la cual es parte; el tipo, enfoque y alcance o nivel de investigación, el diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas para el procesamiento y análisis de la información”.

En el capítulo V, “se describe los resultados, de la cual son parte; el análisis descriptivo, el análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis y la discusión. Y por último tenemos las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos”.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Hasta hace poco tiempo en España, generalmente se consideraba que un buen control interno consistía principalmente en llevar registros que reflejaran íntegramente el detalle de las transacciones ejecutadas. Se puede decir que este es el caso de las empresas en general y de los bancos en particular. Recientemente, el control interno ha recibido una atención creciente en todos los sectores en general y más en el sector bancario, principalmente debido a la importancia económica que tiene la falla del control interno, puede ocurrir en un ambiente computarizado, y se sabe que la banca es uno de las áreas en las que un sistema de tecnología de la información es muy importante. Sin embargo, el único propósito de los sistemas de control interno no debe ser reducir la posibilidad de fraude o acciones inapropiadas. En el desarrollo de cualquier sistema de control interno, es necesario primero determinar los objetivos de control a lograr, y luego estudiar y determinar las técnicas de control interno para alinear estos objetivos de la manera más económica y efectiva. La definición de objetivos de control interno no debe limitarse a mejorar las medidas de seguridad para prevenir el fraude. Es claro, sin embargo, que éstos, quizás por su carácter muchas veces vertiginoso, son prioritarios en el diseño de los sistemas de control interno. La trascendencia del control interno en el sector bancario es un tema recurrente por la naturaleza de su trabajo y el origen de las materias primas que destina a sus gestiones y servicios. Además, el banco es responsable de la seguridad y protección de los activos confiados al cliente. (Viudez, 2019)

La crisis sanitaria mundial provocada por el nuevo coronavirus (Covid 19) ha puesto a las empresas en una situación difícil, en circunstancias con gobiernos centrales y locales incapaces de dar las respuestas necesarias para hacer frente a la crisis mundial. Por lo tanto, crea la necesidad de que las empresas busquen estrategias para hacer frente a esta situación. Esta estrategia debe aplicarse a nivel operativo y comercial, así como dentro de un

mismo proceso integrado de gestión de riesgos, información financiera y calidad. Entonces, ahora más que nunca, las empresas deben asegurarse de que sus sistemas y procesos de control interno se revisen y actualicen en consecuencia para responder a los cambios en el modelo de negocios de la empresa. “Dado el enorme impacto del entorno de control en el resto de los órganos de control interno, la dirección deberá prestar especial interés a la evaluación y respuesta a los nuevos riesgos que plantea el brote, algo que ha provocado el coronavirus y los acuerdos de teletrabajo”, señala (KPMG,2020).

A nivel nacional, los controles internos en las instituciones públicas y privadas continúan evolucionando para controlar de manera efectiva los recursos y cumplir con las metas institucionales, mientras se eliminan los vacíos legales y la corrupción en las instituciones estatales para la gestión diaria. Satisfacción del servicio a las personas. El control interno es un proceso de integridad, realizado por los propietarios, gerentes y personal de servicio de la entidad, que está diseñado para abordar los riesgos y brindar una seguridad razonable de que para lograr la misión de la unidad, se lograrán los objetivos de la unidad. , es decir, la dirección de la propia unidad. para reducir los riesgos. (Contraloria,2014).

El control interno no es un evento o situación, sino una serie de acciones relacionadas con el funcionamiento de una entidad. Con procedimientos continuos en todas las actividades de la unidad. Estos procedimientos tienen sus raíces en la forma en que el gerente administra la organización. Por lo tanto, el control interno difiere de la forma en que algunas personas lo ven como un hecho u obligación adicional de las actividades comerciales. El control interno debe estar integrado a las actividades de la entidad y es más efectivo cuando está integrado a la estructura organizacional porque el control es parte integral de la naturaleza de la organización.

“El control interno es una herramienta de gestión para alcanzar eficazmente los objetivos, mejorar la eficiencia operativa y monitorear la aplicación de la normativa vigente en materia de transparencia y rendición de cuentas, aplicable no solo al sector financiero sino a todas las áreas de la organización. El control interno es una entidad dentro de una organización que

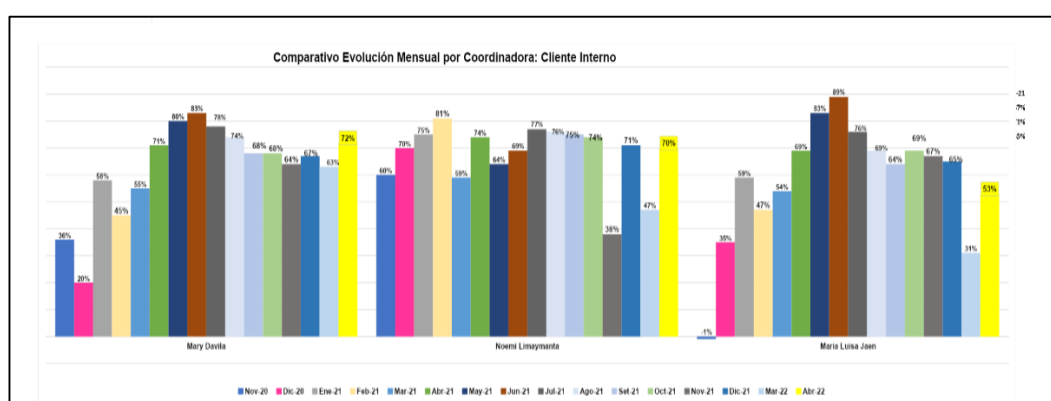
promueve el logro de objetivos, leyes o reglamentos y reduce costos o pérdidas. Mantenerse informado y actualizado permite detectar operaciones faltantes o inadecuadas que afectan el normal funcionamiento de los servicios públicos”. (Contreras, et al., 2017).

En el área de crédito de “Compartamos Financiera (Encargada de ofrecer servicios de ahorro, crédito, seguros y servicios de pago) buscaremos identificar si se realiza un control interno constante en la gestión financiera para brindar un servicio de calidad a los usuarios. Verificar si se realizan capacitaciones al personal que labora en dicha área, logrando metas establecidas por la empresa. Brindando una información oportuna veraz y confiable y alentar la eficiencia, eficacia, calidad y excelencia a la empresa para reforzar las actividades de la entidad dirigiendo el cumplimiento de los objetivos trazados en un ambiente integral” previniendo errores.

El Control de la financiera es llevado desde el CEAS de Lima es por ello que en estos últimos meses se ve resultados desfavorables e inapropiados que llevo a despedir a miembros del grupo de crédito, además se observa que la gestión con el nuevo sistema NOVA ha traído como consecuencia un porcentaje bajo en satisfacción al cliente.

Figura 1

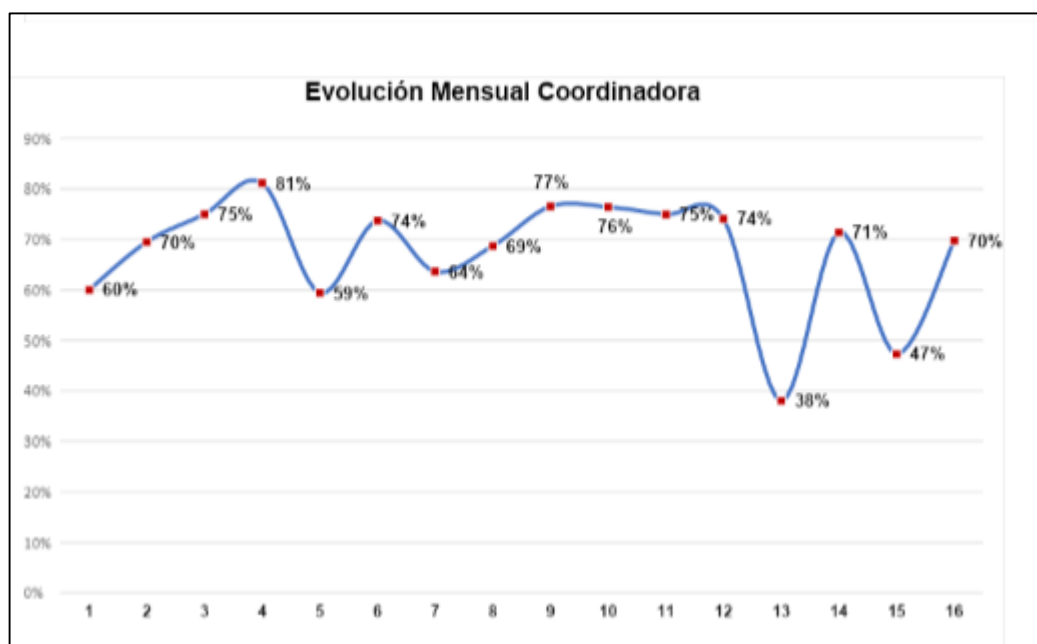
Porcentaje de la evolución mensual por la coordinadora, desde noviembre 2020 a abril 2022



Nota: Coordinadora del CEAS (2022).

Figura 2

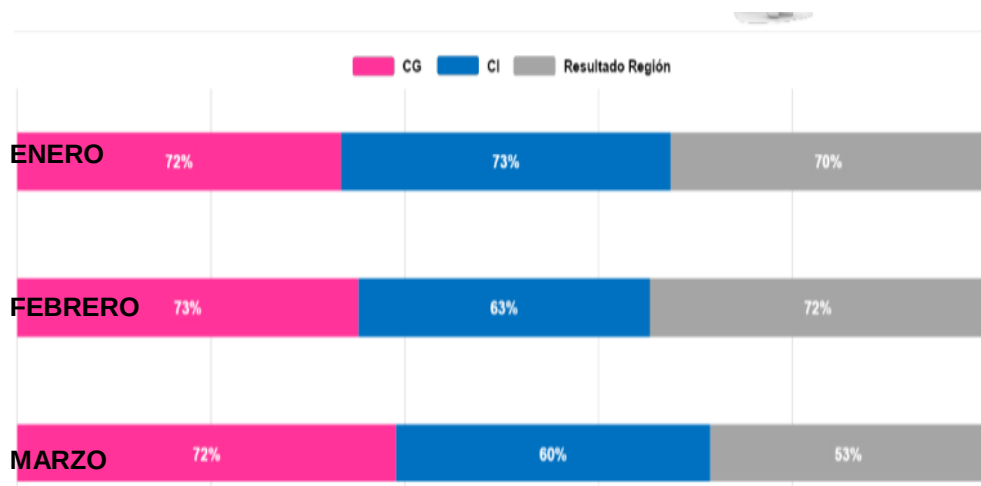
Visualización del porcentaje en el mes de marzo donde se realizó el nuevo cambio de sistema obteniendo un resultado desfavorable



Nota: Coordinadora del CEAS (2022).

Figura 3

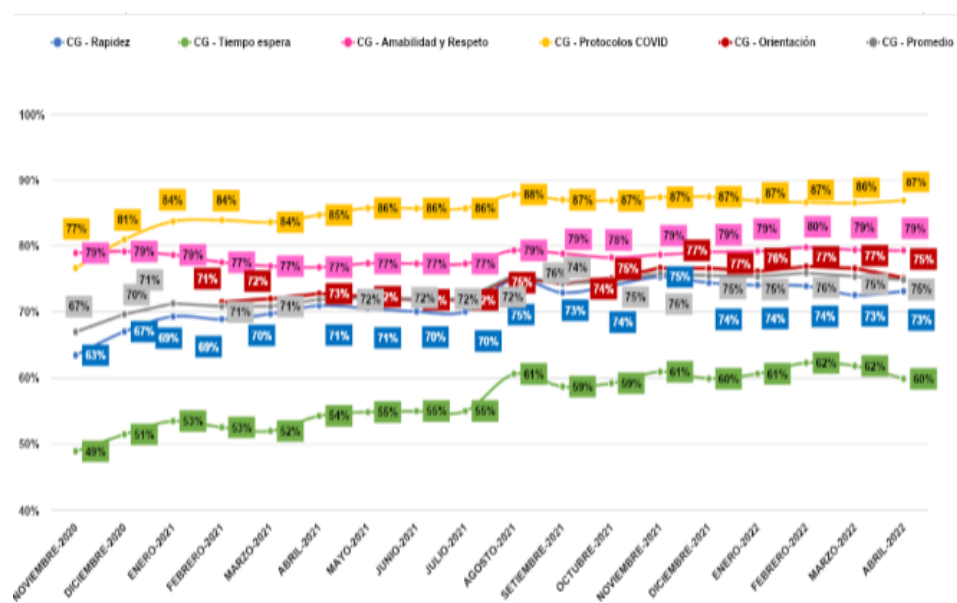
Visualización del porcentaje que obtuvieron en la evaluación el área de Crédito Individual y Crédito Grupal en los meses de enero, febrero y marzo, de forma individual y a nivel regional, visualizando que el mes de marzo donde se realizó el nuevo cambio



Nota: Coordinadora del CEAS (2022).

Figura 4

Resultado de las encuestas que se obtuvo en atención al cliente



Fuente: Coordinadora del CEAS (2022).

Con este trabajo de investigación se quiere demostrar si el área de de crédito de Compartamos Financiera S.A, Huánuco están realizando el control interno de manera eficaz para el cumplimiento de sus objetivos de la empresa y las dimensiones de ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control se relaciona con la gestión financiera en dicha área de la empresa Compartamos Financiera S.A, Huánuco, 2022.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

P_G: ¿De qué manera se relaciona el Control Interno con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

P_{E1}: ¿De qué manera se relaciona el Ambiente de Control con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022?

PE2: ¿De qué manera se relaciona la Evaluación de Riesgos con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022?

PE3: ¿De qué manera se relaciona las Actividades de Control con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022?

PE4: ¿De qué manera se relaciona el Informe y Comunicación con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022?

PE5: ¿De qué manera se relaciona el Monitoreo con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

OG: Determinar la relación que existe entre el Control Interno con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Identificar la relación que existe entre el Ambiente de Control con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.

OE2: Identificar la relación que existe entre la Evaluación de Riesgos con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.

OE3: Identificar la relación que existe entre las Actividades de Control con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.

OE4: Identificar la relación que existe entre el Informe y Comunicación con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.

OE5: Identificar la relación que existe entre el Monitoreo con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Este trabajo de investigación aportó conocimientos y fundamentos teóricos del desarrollo en el control interno con relación a la gestión financiera, como también referente a la calidad de servicio que se brindan a los usuarios de la empresa Compartamos Financiera. Asimismo, brindo comentarios y sugerencias para futuras investigaciones. También proporciono una mejor comprensión de los procesos de las variables estudiadas y las relaciones entre ambas.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Esta investigación fue metodológicamente concreta gracias a su desarrollo; se determinó la relación entre el control interno y la gestión financiera del área de crédito Compartamos Financiera S.A.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El presente trabajo de investigación demostró cómo se encuentra el control interno y la gestión financiera de Compartamos Financiera-Huánuco. Cabe señalar que los trabajadores del área de créditos se beneficiaron en cómo se realiza el control interno eficiente.

A partir de ella; se formuló soluciones a los problemas encontrados en la investigación y el desarrollo, y la organización podrá evaluarlos y considerarlos para su mejora continua.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto de investigación solo tuvo pequeñas limitaciones ya que actualmente laboro en la financiera, una limitación al momento de aplicar el instrumento fue las respuestas de los asesores ya que quizás por miedo o desinterés no marcaron las alternativas correspondientes.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Este proyecto fue posible porque se contó con recursos económicos y financieros y se obtuvo varias bibliografías en forma escrita y de la misma manera en digital. Al mismo tiempo, el investigador afrontó los gastos y permitió las sugerencias de expertos universitarios.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se ha verificado el trabajo de investigación, entre los cuales; se han consultado libros, artículos, investigaciones, trabajos y sitios web profesionales; como se menciona a continuación.

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Forero & Pinto (2021), en su tesis titulado “*Diseño de un Manual de Control Interno para la Empresa PLASTICOLOR SUE S.A.S*”, para obtener el “grado académico de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia”. “La presente investigación tiene como objetivo diseñar un manual de Control Interno en la empresa y realizar un diagnóstico sobre los aspectos de ello. Por otro lado, documentar los manuales de procedimientos, flujogramas, hojas de ruta y funciones para cada cargo”. Se desarrolló una revisión y evaluación utilizando el cuestionario para el estudio, llegando a las conclusiones siguientes: llegó a las conclusiones siguientes:

- El desarrollo de un sistema de control interno dentro de la entidad es un trabajo conjunto, en la medida en que los vínculos de cooperación permiten el diseño y documentación del manual de control interno, lo que demuestra que, si bien mejoran sus procesos y brindan cada día un mejor servicio, es claro para ellos que mejorar sus procesos internos también avanzará en el resultado final de su trabajo.
- Sin embargo, en esta valoración se han señalado algunas falencias en el funcionamiento diario de la empresa, y entre las falencias de la empresa se encuentran la falta de empleados para realizar actividades afines, principalmente por la presencia de dos puestos de trabajo. : Los gerentes y directores financieros realizan funciones que no les son

propias, lo que provoca una carga de trabajo excesiva y el descuido de funciones clave y relacionadas en su cargo; Sin embargo, estos son procedimientos que pueden corregirse y no presentan un riesgo a largo plazo.

Según Alejo y Garcia (2017), en su tesis titulado *“Modelo de auditoría para el mejoramiento del sistema de control interno de instituciones financieras en Colombia basado en lineamientos de la ley SARBANES OXLEY sección 404”* para obtener el grado académico de Licenciada en Ingeniera de Sistemas en la universidad de Bogotá, Colombia. La presente investigación tiene como objetivo “obtener conocimiento sobre el estado actual del monitoreo y supervisión de los elementos del control interno del Banco Corpbanca”. Por otro lado, poner en tendencia los nuevos modelos económicos acompañados con la tecnología que requiera el control interno para mitigar los riesgos de cada actividad. Se desarrolló el planteamiento metodológico, utilizando el cuestionario para los estudios, llegando a las conclusiones siguientes:

- Mediante el “diseño de un modelo de auditoría para mejorar el sistema de control interno en las instituciones financieras y más específicamente en áreas relacionadas con la divulgación de datos financieros con procesos tecnológicos, se pueden reconocer las partes más adecuadas de Sarbanes Oxley. Su artículo 404 cubre todo el contexto del control interno como una mejora en el desempeño de las instituciones financieras y personas jurídicas en el caso de estudio colombiano. Por otra parte, estas secciones contienen lineamientos específicos para estimar el estado actual de los procesos críticos en la organización, garantizando que incluyen el contexto documentado en el que se evaluará la auditoría y destacando a los participantes como una organización, persona o comité que evalúa la eficacia de los controles para corregir deficiencias o desviaciones en las operaciones Físicas relacionadas con las transacciones financieras”.

- Al realizar una “evaluación de riesgos en los sectores financiero y tecnológico de Banco Corpbanca, es posible comprender el proceso de gestión de riesgos, el cual incluye: identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos como parte del mismo. es poder determinar la magnitud de los riesgos presentes en las áreas cubiertas estableciendo una matriz de riesgo que contiene criterios para el nivel de riesgo y valores ponderados de consecuencias y probabilidades fueron elegidos a discreción de los autores, lo que hace posible para identificar los riesgos restantes más importantes. Una sala para ejercer controles específicos sobre cada actividad relacionada con los elementos de investigación del proyecto de diploma”.

Según Serrano (2017), en su tesis titulado *“EL control interno como herramienta indispensable para una Gestión Financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del Cantón Machala”*, “para obtener el grado académico de Magister en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica de Machala, Ecuador. La presente investigación tiene como objetivo que se determine cómo controlar el servicio como una herramienta básica para la gestión financiera y la contabilidad”. Por otro lado, poner en tendencia los nuevos modelos económicos acompañados con la tecnología que requiera el control interno para mitigar los riesgos de cada actividad. Se desarrolló un estudio cualitativo, documental y descriptivo para conocer las actividades y operaciones garantizadas que la empresa cumple, llegando a las conclusiones siguientes:

- Es necesario dar “seguimiento a las acciones realizadas por la dirección de las empresas bananeras de la ciudad de Machala con el fin de dar información financiera apropiado y fiable. Cuando la información financiera recoge en su contenido la información necesaria sobre los resultados de las actividades externas y las transformaciones internas, la

información financiera incluye un mínimo de características para sus usuarios, interna y externamente, por lo que las decisiones que se tomen sobre ella serán objetivas”.

- De acuerdo a las cifras “obtenidas en la encuesta realizada, las entidades bananeras de Machala se fijan a la mayoría de los componentes de control interno, asegurando que las actividades aseguren la licitud, legalidad y razonabilidad de la información generada”.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Entre los proyectos realizados, existen otras zonas de nuestra localidad que se asemejan a alguna de nuestras variantes: Casachahua (2018), en su tesis titulado *“Implementación del Control Interno y su Influencia en el Desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú”*, “para optar el grado el Académico de Maestra en Auditoría Contable y Financiera, en la Universidad Nacional Federico Villareal, Lima-Perú”, La presente investigación tiene como objetivo determinar si el ejercicio del control interno afecta la labor del director de la Caja Militar del Seguro de Salud del Perú. Por otra parte, se realiza el estudio con un enfoque cuantitativo ya que se tomara datos para cuantificar las dimensiones, llegando a las conclusiones siguientes:

- “La implementación de controles internos tiene un impacto significativo en el desempeño de la gestión de la Caja de Seguro de Salud Militar del Perú. Esto se debe a la relación entre el entorno de control, la evaluación de riesgos, los controles de gestión, las actividades de prevención y control, los sistemas de información y comunicación, el seguimiento de los resultados y los compromisos de mejora”.
- “El ambiente de control incide significativamente en el desempeño del órgano de administración de la Caja del Seguro de Salud Militar del Perú, debido a la relación entre el ambiente normativo, los valores y el comportamiento”.

Condezo y Cristobal (2018), en su tesis titulado *“El Control Interno Como Instrumento de Gestión y su Contribución para Combatir la Corrupción en los Gobiernos Locales de la Provincia de Pasco Periodo 2018”*, “para optar el título de Contador Público, en la Universidad Nacional Alcides Carrión, Pasco-Perú”. La presente investigación tiene como objetivo el alcance de las funciones y responsabilidades del control interno, ayudar a dar forma a la planificación, implementación y lograr resultados de control, contribuir a la lucha contra la corrupción en las localidades gubernamentales de la Gobernación de Pasco para el período 2018 y contribuir a los esfuerzos conjuntos para combatir eficazmente la corrupción. y prevención de otros delitos en el actual contexto mundial, nacional e internacional, llegando a las conclusiones siguientes:

- “Como resultado del estudio descrito anteriormente, se puede ver que un gran número de autoridades locales en el condado de Pasco, aunque correctas, diagnosticaron el sistema de control interno, pero encontraron serios problemas. Dificultades en la implementación del SCI, ya que limita el desarrollo del plan de acción (que es el paso anterior), para permitir que la fase de implementación del sistema de control continúe internamente y para proteger al gobierno local de actos de corrupción. Cabe señalar que el principal motivo que impide la elaboración del plan de acción es la formulación del diagnóstico del SCI obtenido, ya que no representa objetividad, la cual sólo puede obtenerse en presencia de los gerentes y del subdirector de la organización, Lista de Verificación”.
- “Lineamientos para la implementación del sistema de control interno, estableciendo 3 etapas de ejecución, sin embargo, a pesar de la obsolescencia de las reglas de implementación del SCI, que datan de hace más de 13 años, una serie de entidades públicas de los gobiernos central, regional y local, no han dado inicio a la fase de ejecución”.

Coz y Perez (2017), en su tesis titulado *“Control Interno para la Eficiencia Administrativa de las Empresas Tercerizadoras del Sector Eléctrico de la Región Central del País”*, “para optar el título profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional Centro del Perú, Huancayo”. La presente investigación tiene como objetivo lograr el posicionamiento en el mercado regional de servicio eléctricos de carácter comercial. Por otro lado, fortalecer el área administrativa de la empresa. Se desarrolló una revisión y evaluación utilizando el cuestionario para el estudio, llegando a las conclusiones siguientes:

- Las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la Región Centro se percatan de la necesidad e importancia del control interno como herramienta para mejorar la eficiencia de su gestión a través del ambiente de control, sistemas de comunicación, información y actividades de monitoreo.
- La eficacia de la gestión de los recursos humanos se incrementa con la práctica de un ambiente controlado, que permita desarrollar una buena actitud entre todos los niveles de los empleados, cuyo trabajo se oriente al buen manejo y cuidado de los activos de la empresa.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Zevallos (2021), en su tesis titulado *“El Control Interno y la Gestión Financiera en el Área de Contabilidad de la EPS SEDA Huánuco S.A. - 2021”*, “para optar el grado el Título de Contador Público, en la Universidad de Huánuco”, La presente investigación tiene como objetivo determinar cómo se relaciona el control interno con la gestión financiera en la contabilidad en la EPS SEDA Huánuco S.A. Asimismo, tiene un enfoque cuantitativo, un tipo aplicable, un nivel de correlación descriptivo y un diseño no experimental.. Llegando a las conclusiones siguientes:

- El ambiente de control está íntimamente relacionado con la gestión financiera del área contable de EPS SEDA Huánuco S.A. - 2021. La honestidad en los valores éticos de los

empleados ha ayudado mucho en la gestión de los recursos financieros así mismo, y la distribución de autoridad y responsabilidad es beneficiosa para los empleados porque les permite alcanzar nuevos logros y estar comprometidos con la competitividad que cada uno de ellos los ha vinculado a nuevos desafíos, permitiéndoles trabajar de manera más eficiente y eficaz en cada una de sus tareas.

- “El control interno está directo y en gran medida relacionado con la gestión financiera en el ámbito contable de la EPS SEDA Huánuco S.A. - 2021. La evaluación de riesgos, actividades ambientales y controles son esenciales para una buena gestión en el campo de la contabilidad, y los aspectos de asignación de recursos financieros, índices financieros y planificación financiera están efectivamente vinculados al control interno, lo que permite una adecuada coordinación en la dirección de las metas organizacionales”.

Porras, Espinoza y Camarena, (2018), en su tesis Titulado “*La Implementación del Control Interno en la Gestión Financiera de las Micro Empresas de Abarrotes en el Distrito de Pillco Marca – Huánuco Periodo 2017*”, para optar el grado el Título de Contador Público, en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. La presente investigación tiene como objetivo dirigir a las entidades en la estandarización de su estructura contable, en el diseño, desarrollo e implementación de cada componente”, llegando a las conclusiones siguientes:

- Con los resultados obtenidos se concluyó que “la implementación de controles internos, procedimientos de control y manual de control adecuados y bien estructurados tienen un impacto en la gestión financiera de las actividades y controles. Monitoreo de costos, ingresos y retorno de la inversión por parte de las pequeñas empresas. Supermercado cerca de Pillco Marca - Huánuco 2017”.

- “Con los resultados obtenidos se concluyó que los pasos de control interno aplicados en diversas áreas inciden en el control de gastos e ingresos de la gestión financiera de las pequeñas tiendas de abarrotes en Pillco Marca - Huánuco 2017”.

Flores (2017), en su tesis titulado “*El Control Interno del Almacén y la Gestión Financiera De La Empresa Turismo NUPE SCRL 2016 – 2017*”, para optar el grado el Título Profesional de Contador Público, en la Universidad de Huánuco, La presente investigación tiene como objetivo establecer relación entre sus dos variables”. Por otro lado, realizo el cuestionario y llegó a las conclusiones siguientes:

- Con respecto a los resultados de la investigación, concluye que el “control interno del almacén se menciona regularmente en la gestión financiera descrita por 67 % como regular y 33 % elegible por falta de control, porque el gerente no tiene conocimiento de importancia con el control interno porque Los empleados están capacitados y controlados en él a través del control interno porque garantiza la confiabilidad de los datos contables, como la forma en que se observó en la tabla y la característica No. 14, el gerente ignoró la importancia de la gestión financiera del 67 % De los encuestados que están calificados para obtener condiciones regulares y el 33 % son los pobres, el gerente carece de capacitación. En este sentido, al mismo tiempo capacitar a sus empleados y el conocimiento de la gestión financiera, la capacidad de la economía y el financiamiento de las inversiones realizadas por la Compañía”; Por lo tanto, la hipótesis general se acepta de acuerdo con la descripción y el porcentaje.
- Entre los “resultados de búsqueda realizados, se concluyó que las actividades de control regulares afectan al 67 % con suficiente coordinación entre las regiones, porque en la empresa, organizaron un trabajo y el 33 % de la coordinación suficiente, para obtener resultados efectivos, todos los

trabajadores deben estar vinculados Usted, logrando así los objetivos propuestos, por lo que se puede observar que en la pintura y el número gráfico 02, se descubrió que el 100 % de las personas tienen una razón razonable positiva para manejar el desempeño de los trabajadores, esto sucede porque todos los empleados capacitan y realizan su Los trabajos y la información se utilizarán para controlar los errores y la mejora, por lo que les permite alcanzar los objetivos de la empresa”; Por lo tanto, la hipótesis especificada se describe 1 y de acuerdo con el porcentaje.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CONTROL INTERNO

Para Fayol como se cito en Euroinnova (2022), el control “Que incluye verificar que todo vaya de acuerdo al programa aprobado, las decisiones emitidas y las bases administrativas”. En este sentido, pretende esclarecer los defectos y errores para que puedan ser corregidos y evitar su reincidencia, que es clave fundamental para el buen desarrollo organizacional.

Según Chiavenato (2004), Sistema de control interno significa todos los procedimientos (controles internos) y políticas adoptadas por la administración para garantizar una operación ordenada y “eficiente, en la medida de lo posible, incluido el cumplimiento de las políticas de administración, protección de registros, prevención y detección de fraude y errores, precisión e integridad. de registros contables”, y la elaboración oportuna de información financiera fidedigna la que corresponda.

El control interno fue diseñado originalmente “como un mecanismo para proteger los activos de la organización y asegurar la eficacia de sus operaciones y la confiabilidad de sus datos financieros, y el control interno ha evolucionado hasta convertirse en una parte esencial de la gestión de cualquier organización, debido a su importancia en consecución de objetivos a todos los niveles (operativo, táctico y

estratégico). La definición original de "control interno" brindaba poca base y propósito al concepto, y no respondía preguntas tales como cuál es el vínculo entre el control y los objetivos de la organización, quién es responsable de la supervisión y cuál es la relación entre la gerencia proceso y control", (Contraloría General de la República, 2011).

2.2.1.1. EL PROCESO DE CONTROL

Introducción

El control es una función gerencial que mide, evalúa y regula el desempeño de las actividades de "gestión administrativa y en general el desempeño de los subordinados para asegurar el cumplimiento de los objetivos empresariales alcanzados".

2.2.1.2. IMPORTANCIA DEL CONTROL

La función principal del control es verificar que las operaciones comerciales se realicen de manera ordenada y planificada, y que todo se haya realizado en el orden correcto especificado, con el fin de identificar errores y causas. Solucionarlo y redirigir el proceso. También hay otros elementos incorporados de control de palabras: verificar o verificar; frecuente; Comparar con estándar; ejercer poder sobre alguien (directo o de mando); "Detener o impedir el desarrollo de un proceso que se salga de los estándares establecidos".

2.2.1.3. EL PROCESO DE CONTROL

El proceso de control en cualquier organización es cíclico y repetitivo, y consta de cuatro etapas, a saber; El primer paso que se desarrolla en el proceso de control es crear los modelos a seguir como referencia. "Un criterio es el resultado deseado, es un fijo y estrictamente cumplido, es una métrica predeterminada que servirá como referencia para medir el comportamiento del proceso en el futuro". Existen diferentes tipos de criterios a los que se debe hacer referencia al establecer los procedimientos de control:

- Criterios de cantidad: “como cantidades de producción por hora, suministros de materia prima, horas de procesamiento, etc.”
- Criterios de Estándares de calidad: “Son los modelos consentidos por la empresa, en base a los cuales se prueban, miden y evalúan los productos fabricados u obtenidos por la empresa”.
- Criterios de Estándares de tiempo: “Son unidades de tiempo específicas para el crecimiento de un proceso o actividad en la organización”.
- Criterios de coste: “Es la definición de costes que han sido identificados como el estándar óptimo para el desarrollo del proceso productivo”.

Si bien el “establecimiento de normas es el paso número uno en el proceso de control, generalmente se lleva a cabo durante el proceso de planificación, es decir, en una etapa temprana del proceso administrativo, como los mecanismos de establecimiento de criterios de evaluación en el proceso de control”. La evaluación del desempeño es la segunda etapa del proceso de control y tiene como objetivo medir el desempeño de quienes la realizan. Tercero, comparar el desempeño con los estándares establecidos; Este proceso implica comparar el proceso actual con un estándar específico, lo que ayuda a determinar si hay cambios, errores o fallas en el proceso. Finalmente, la implementación de acciones correctivas, incluyendo el desarrollo de un proceso efectivo para corregir las desviaciones, errores o fallas observadas cuando tales acciones no estén dentro de las especificaciones.

2.2.1.4. OBJETIVOS DEL CONTROL

Al desarrollar el control de procesos en una organización, se pueden identificar dos objetivos principales:

- Corrección de errores u omisiones: Proceso de control dentro de la organización que tiene como objetivo detectar errores u omisiones, ya sea en la planificación, en la organización o en la gestión, y puede referirse a acciones correctivas que se aplicarán en las operaciones. Enfrentate a las distracciones.
- Prevenir nuevas fallas o errores en el proceso: Al corregir fallas o errores en el proceso, los controles funcionan para sugerir acciones y evitarlos en el futuro.

“El control es importante en la medida en que asegura que lo planificado, organizado y dirigido logre los objetivos específicos de la organización, es un proceso para asegurar que las cosas se hagan. Aparecen inicialmente y responden a las necesidades del plan. Establecimiento y realización de pedidos”.

- Equilibrio: Por cada grupo de permisos de trabajo. Se debe dar un nivel de control similar según el tipo de actividades que se lleven a cabo en la empresa. Observar el principio administrativo que exige la separación de poderes y el reparto de responsabilidades.

En la delegación de facultades deberán establecerse los mecanismos y criterios adecuados para verificar que se cumpla la responsabilidad encomendada y se ejerza debidamente la facultad delegada. De nada sirve controlar el proceso de control si no se basa en los objetivos de la organización, por lo que es necesario e importante establecer pasos específicos o estándares de actuación, sirve como modelo para evaluar y medir lo determinado en profundidad.

- De Oportunidad: “El proceso de control debe ser oportuno, es decir, debe aplicarse antes de que aparezcan errores en el proceso, de manera que se puedan tomar acciones correctivas en un tiempo antes. Este tipo de control empresarial se conoce como control preventivo de procesos”.

- De Objetivos: “El proceso de control que se ejerce dentro de la organización debe contribuir al logro de los objetivos. Se refiere a que el control existe en función de las metas, es decir, el control no es el fin con el que tiene que trabajar la empresa, sino un medio para alcanzar las metas preestablecidas”.
- De Desviaciones: “Todas las diferencias o desviaciones que se produzcan con respecto al plan deben ser analizadas en detalle para conocer y tener en cuenta sus causas y tomar las medidas correctivas necesarias para evitar que esto suceda y vuelva a suceder en el futuro. La organización será inútil e ineficaz si se detectan desviaciones o errores, si no se analizan oportunamente y si no se crean programas o medidas de prevención y tratamiento que aseguren su eficacia. Resultados del desarrollo de procesos”.
- De Excepción: “esta regla fue introducida por Taylor, quien argumentó que la atención de un gerente no debe estar demasiado enfocada en las cosas que van bien, su atención debe estar enfocada. De las principales operaciones de la empresa, se dice que quedan excluidas las que surgen e influyen en la formulación de los planes. Lo mejor es aplicar controles a operaciones especiales o representativas, para reducir costos y demoras, definiendo las funciones estratégicas que necesitan ser controladas”.
- Principio de Acción: “El proceso de control se demuestra sólo cuando proporciona las herramientas para tomar acciones para corregir las desviaciones o defectos reportados”. (ASTURIAS 2020)

2.2.1.5. MODELO COSO III

Según Laski, (2016), “El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de Treadway (COSO) publicó una versión

actualizada en mayo de 2013 que permitirá a las empresas desarrollar y mantener sistemas de control interno de manera efectiva y eficiente, y el equipo las ayudará a adaptarse a los cambios, alcanzar los objetivos comerciales y reducir el riesgo. A un nivel aceptable, apoyar la toma de decisiones y la gobernanza”. Algunos de los factores más relevantes que contribuyeron a la modernización del marco de control interno integrado son:

- “Cambio en los modelos de negocio debido a la globalización”.
- “La necesidad de información privilegiada está aumentando debido al entorno cambiante”.
- “Aumentar el número y la complejidad de las regulaciones que se aplican para hacer negocios a nivel internacional”.
- “Nuevas expectativas con respecto a las responsabilidades y habilidades de los gerentes organizacionales”.
- “Incrementar las expectativas de los stakeholders (inversores y reguladores) en la prevención y detección del fraude”.
- “Incrementar el uso de nuevas tecnologías y su continuo desarrollo”.
- “Requisitos de confiabilidad de la información reportada”.

El modelo de control interno COSO 2013 actualizado está compuesto por diecisiete principios y los cinco componentes que la administración de toda organización debería implementar. A continuación, se detallará:

2.2.1.6. PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
2. Ejerce responsabilidad de supervisión
3. Establece estructura, autoridad, y responsabilidad
4. Demuestra compromiso para la competencia
5. Hace cumplir con la responsabilidad

6. Especifica objetivos relevantes
7. Identifica y analiza los riesgos
8. Evalúa el riesgo de fraude
9. Identifica y analiza cambios importantes
10. Selecciona y desarrolla actividades de control
11. Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
12. Se implementa a través de políticas y procedimientos
13. Usa información Relevante
14. Comunica internamente
15. Comunica externamente
16. Conduce evaluaciones continuas y/o independientes
17. Evalúa y comunica deficiencias

2.2.1.7. DIMENSIONES DEL CONTROL INTERNO

Dimensión 1: Ambiente de control

Según Escalante 2014, (como se citó en Serrano et al. 2017), Un entorno de control adecuado permite a las organizaciones tener la seguridad para operar operaciones libres de errores materiales, permitir el uso adecuado y evitar el uso no autorizado de los recursos, realizar y registrar operaciones de manera efectiva y, como resultado, tener datos financieros sólidos. Es una representación fiel de la situación económica y financiera de la organización. Se puede decir que existe suficiente control interno en la organización si se explican claramente los siguientes aspectos:

- Tener una estructura organizativa
- Implementar políticas administrativas apropiadas
- Respetar las leyes y políticas propuestas por la empresa y sean razonablemente asimiladas por los empleados de la organización.

Dimensión 2: Evaluación de riesgos

Según Escalante 2014, (como se citó en Serrano et al. 2017), “Las organizaciones de todos los tamaños enfrentan muchas amenazas de fuentes internas y externas. La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de los factores relacionados con el logro de los objetivos, y es la base para determinar cómo controlarlos. Si bien los riesgos legítimos son esenciales para el crecimiento, la gerencia debe identificarlos y analizarlos, cuantificarlos y ayudar a identificar las posibles consecuencias. Evaluar el riesgo no es una tarea que deba abordarse de una vez por todas. Debe ser un proceso continuo, el enfoque de la organización, como la evaluación continua del uso de los sistemas de tecnología de la información o la mejora continua de las operaciones. Las evaluaciones de riesgos deben mirar hacia el futuro, lo que permite a la gerencia anticipar nuevas amenazas y tomar las medidas adecuadas para reducir y/o eliminar su impacto en el logro de resultados. La evaluación de riesgos tiene un carácter preventivo y debe convertirse en una parte normal del proceso de planificación de la empresa”.

Dimensión 3: Información Y Comunicación

Según Escalante 2014, (como se citó en Serrano et al. 2017), “Los contadores registran transacciones, procesan transacciones y brindan la información financiera que los usuarios necesitan para tomar decisiones, y estas decisiones se tomarán exactamente cuando la información financiera muestre los números, el mayor número de características específicas: utilidad y confiabilidad. Por lo tanto, los auditores utilizarán la información financiera en su trabajo. Hoy en día, nadie piensa en dirigir una empresa sin un sistema informático. La tecnología de la información (TI) se ha vuelto tan omnipresente que se da por sentada. Los gerentes de muchas organizaciones se quejan de que los enormes informes que reciben los obligan a filtrar una gran cantidad de datos para

extraer la información que necesitan. En tales casos, la comunicación puede tener lugar, pero la información se presenta de tal manera que la persona no puede usarla de manera adecuada y efectiva. Para ser realmente eficaz, la TI debe integrarse en las operaciones de manera que admita estrategias proactivas en lugar de estrategias reactivas”.

Dimensión 4: Actividades De Control

Según Escalante 2014, (como se citó en Serrano et al. 2017), “Incluye métodos y políticas que complementan el entorno de control y el sistema de contabilidad establecidos por el regulador para proporcionar una seguridad razonable de que se han alcanzado los objetivos fijados por la organización. El hecho de que las políticas y procedimientos de control estén formalmente implementados no significa necesariamente que estén operando de manera efectiva. Los controles existen y tienen lugar en toda la empresa, en todos los niveles y funciones, e incluyen cosas como aprobaciones, auditorías, mediación, revisiones de desempeño, protección de activos, análisis y segregación de funciones. En algunos entornos, las actividades de control se dividen en categorías; Prevención, detección, reparación, control manual o de usuario, control y gestión informático. Independientemente de la clasificación aplicada, los controles deben ser adecuados a los riesgos”. De hecho, hay dos medidas de seguimiento muy importantes:

1. Control preventivo: Está configurado para evitar errores durante la transacción.
2. Control de detección: Su finalidad es detectar posibles desviaciones o errores en el desarrollo de procesos que no son detectados por las medidas de control preventivo.

Dimensión 5: Monitoreo

Según Escalante 2014, (como se citó en Serrano et al. 2017),

“Los sistemas de control interno requieren de un seguimiento, que es un proceso de verificación de que el correcto funcionamiento del sistema se mantiene en el tiempo. Esto se logra a través del monitoreo continuo, la evaluación periódica o ambos. Se realiza un seguimiento continuo durante todo el proceso. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión como otras actividades realizadas por los empleados en el ejercicio de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las revisiones periódicas depende en gran medida de la evaluación de los riesgos y de la eficacia de los controles existentes. Los defectos descubiertos en el sistema de control interno deben ser informados a la alta dirección y la alta dirección y los asuntos materiales específicos deben ser informados a la Junta Directiva”.

2.2.2. GESTIÓN FINANCIERA

Para Córdoba, (2016): En “la gestión financiera de una empresa, el dinero se manipula, almacena y utiliza de diferentes formas o a través de diferentes herramientas, ya que requiere recursos financieros para satisfacer las necesidades”. Para obtener financiamiento, utiliza tácticas financieras, incluyendo recursos internos y externos, para lograr objetivos adecuados, aumentar la eficiencia y la rentabilidad. Las entidades que operan en un entorno complejo, sujeto a cambios constantes y fluctuaciones del mercado, requieren un mayor nivel de eficiencia, eficacia en la realización de negocios. Con ello lograr estándares más altos de rentabilidad y encontrar nuevas formas de asegurar el éxito.

Según Fajardo & Soto (2017): “La palabra gestión remite al latín gestión, en gestión se basa en la acción y la administración de algo. Por ello se define como el conjunto de actividades que emprende una persona para encaminar un negocio o empresa hacia un fin. A su vez, la gestión empresarial crea actividades que se llevan a cabo después de la planificación, convirtiendo en realidad las metas planteadas en estas organizaciones”.

Según Cabrera, Fuentes y Zurita(2017): La tradición incluye “el proceso de dirección y gestión de toda organización, independientemente de su tamaño o del sector al que pertenezca la empresa. Es fundamental poder realizar e implementar los análisis, decisiones y procedimientos relacionados con los procesos de evaluación, ya que deben estar vinculados a la estrategia y los medios financieros necesarios para apoyar el desempeño de la operación en la organización y mejorar la rentabilidad para los accionistas. Es por ello que la función financiera integra todas las actividades relacionadas con la producción, uso y control de los recursos. Si entendemos que la gestión financiera está asociada a decidir el tamaño y composición de los activos, a nivel de estructura financiera y política de dividendos, entonces esto nos lleva a pensar que cada organismo puede y debe tener fijo sus objetivos estratégicos desde diferentes ángulos, de acuerdo con tus necesidades. El objetivo de la gestión financiera de las organizaciones es asegurar la gestión eficiente y eficaz de la organización, pues se trata de fortalecer la gestión técnica, humana y transparente en el proceso de gobernanza, la gestión adecuada y la asignación de los recursos financieros en las organizaciones productivas. Bienes y/o servicios, es por ello que el enfoque del modelo se concibe y desarrolla con un enfoque global y sistémico que lleva a contribuir al proceso de toma de decisiones, el modelo de este artículo propone el desarrollo de tres etapas secuenciales y lógicas: planificación, implementación, análisis y la etapa final para abordar el control y la decisión”.

La importancia de la “gestión financiera radica en determinar los aspectos financieros, tales como: planificación estratégica basada en el análisis financiero, indicadores financieros como punto de equilibrio, período de recuperación, valor actual neto por precio, índices de informes internos, pronósticos de ventas y gastos; Economía, como reducir los costos de inversión, aumentar las ganancias y, en última instancia, reducir los costos operativos, aclarando las condiciones en las que opera la empresa en términos de liquidez, solvencia, deuda,

capacidad, índices de liquidez y rentabilidad, lo que ayuda a los gerentes financieros a tomar más decisiones fácilmente”.

2.2.2.1. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN FINANCIERA

Dimensión 1: Desempeño Financiero

Según Freire, Soto y Mendieta, (2019): “Es un indicador que se utilizara para obtener la medición de la solvencia económica y su liquidez de una entidad. Un ejemplo de ello son los fuertes impactos en las medidas de rentabilidad contables. Por tanto, este indicador es más importante a nivel global, como la capacidad o aptitud de la organización para generar un excedente, partiendo de un conjunto de inversiones efectuadas”. (p.268).

Dimensión 2: Gestión del capital

Según Córdoba, (2016): “Se relaciona con la formación de capital de trabajo, títulos de trabajo y manejo de efectivo; de igual manera, el ciclo requerido para convertir un activo en efectivo, administrar inversiones temporales o transitorias, idealizar saldos de caja, administrar cuentas por cobrar, política de crédito y evaluar inversiones en cuentas por cobrar. Y también las obligaciones que tiene la empresa a corto plazo, siempre que sean en la debida medida. Para todo ello se necesita de capital humano, en una entidad los empleados son parte de ello y para obtener el compromiso y desempeño se necesita implementar la metodología del índice de motivación”.

Dimensión 3: Inversiones

Según Gitman & Joehnk, (2009): Una inversión es cualquier instrumento en el que se invierte un fondo con la expectativa de un rendimiento positivo; es decir, logran incrementar su valor. Así, las inversiones se utilizan para una variedad de propósitos, por un lado, existen activos, ya sean muebles o inmuebles, para crear mejoras y aumentar los ingresos económicos, también existen

inversiones para mejorar los sistemas de gestión, como el control de inventario automatizado, e incluso para aumentar las existencias para expandir.

Dimensión 4: Eficiencia operativa

Según Mejía, (2015): Se define como la metodología empresarial orientada a la máxima productividad y la inversión financiera con el objetivo de generar la mayor rentabilidad posible a una organización, financieramente y productivamente hablando. Ante la competencia cada vez más feroz de la globalización y la modernización tecnológica, la eficiencia operativa se convierte en una preocupación constante de la gestión, debido al impacto de los costos en la configuración de la utilidad operativa. Una empresa solo puede superar a sus competidores si tiene un valor duradero. Para hacer esto, debe brindarle al cliente más valor en términos de percepción del producto, o crear un valor equivalente a un costo menor, o ambos. La consecuencia es una aritmética de mayor rentabilidad: al proporcionar más valor, una empresa puede, en promedio, cobrar un precio más alto, pero para otras, una mayor eficiencia operativa lleva a que los costos unitarios promedio sean más bajos, por lo que pueden cobrar precios más bajos. mientras aumentan las ganancias. Independientemente de la estrategia de la empresa, el segmento de mercado que ubique, el sector económico al que atiende, la necesidad de eficiencia es una condición para la supervivencia de la empresa.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- 1. Auditoría financiera:** “Analizan la posición financiera de una empresa mediante el análisis de datos contables, políticas de control interno, flujos de efectivo y otras áreas financieras específicas. Las empresas públicas suelen estar sujetas a este tipo de control”. (Ceupe, 2022)
- 2. COSO:** “Es un sistema de control interno y gestión de riesgos para cualquier organización. Se basa en un contexto que tiene como

finalidad diagnosticar problemas, realizando los cambios necesarios para gestionar y evaluar su eficacia. Mejora las decisiones de respuesta ante crisis o riesgos críticos”. (Florez, 2022).

3. **Eficiencia:** “La efectividad no se trata solo de evitar el desperdicio de los recursos disponibles, sino también de descubrir que es lo que falla. Para este cálculo se puede considerar la cantidad de cualidades que permite la subjetividad, sin embargo, se puede simplificar en términos de costos de inversión, tiempo de preparación y tipo de recursos utilizados”. (euroinnova, 2004).
4. **Flujos de efectivo:** “El flujo de efectivo, también conocido como flujo de fondos, permite realizar previsiones, posibilita una buena planificación financiera, control de los ingresos y toma de decisiones, con el único objetivo de mejorar la rentabilidad de la empresa”. (Euroinnova, 2022).
5. **Hallazgos:** “Es un enunciado explicativo y lógico de los hechos descubiertos durante la prueba, abordando deficiencias, desviaciones, anomalías, defectos, debilidades, fortalezas y/o necesidades”. (Marulanda, 2016).
6. **Idoneidad:** Indica lo que es apropiado, lo que es totalmente compatible con algo. A nivel profesional, podemos decir que un trabajo es adecuado para un candidato cuando el trabajo está relacionado con una misión personal. A través del proceso de selección, el reclutador de recursos humanos busca al candidato ideal para el puesto, es decir, que cumple con los requisitos detallados en la oferta de trabajo. Los puntos destacados en la oferta de trabajo especifican los requisitos que deben los postulantes en cuanto a experiencia profesional y la formación teórica. (Definicion ABC, 2007)
7. **Índice de liquidez:** Es una indicación de la capacidad de la empresa para transformar activos en efectivo, o su capacidad para obtener efectivo y así dar cumplimiento con las obligaciones corrientes de la empresa. La información sobre las fechas esperadas de realización de los activos y pasivos es útil y necesaria para evaluar la liquidez de la entidad, debe tenerse en cuenta que la liquidez aplica en el periodo de corto plazo, un año o menos. (Enciclopedia económica, 2017)

- 8. Informes financieros:** Los estados financieros y contables son comunes y relevantes. De ellos es posible absorber gran parte de las decisiones en el ámbito de actividad de la empresa. Por tanto, el conocimiento de estos datos contables es fundamental para quienes aspiran a ocupar puestos de responsabilidad en la gestión financiera de grandes empresas. (Ealde, 2022)
- 9. Liquidez:** Se refiere a los fondos disponibles para liquidación inmediata, es decir, mide qué tan rápido se puede convertir un activo financiero en una cuenta líquida sin amortización. Por lo tanto, en el marco de las decisiones aprobadas, la aplicación de liquidez implica que el Banco de la República provea recursos a la economía a través del sistema financiero, realizando así transacciones de manera instantánea, con el fin de asegurar que los pagos estén operando con normalidad desde la economía. Apoyar la provisión de crédito y apoyar la recuperación económica. (banrep, 2019)
- 10. Monitoreo:** Un proceso metódico de recopilación, análisis y utilización de información para monitorear el avance en el programa en el logro de sus objetivos y para dirigir las decisiones de gestión. (endvawnow.org, 2010)
- 11. Recursos humanos:** De suma importancia para cualquier empresa que quiera aprovechar al máximo sus recursos, el campo de los recursos humanos se puede definir como el área dedicada a los empleados, sus relaciones, preocupaciones, derechos, obligaciones y todo aquello que promueva el reconocimiento de los trabajadores como lo más importante. activo para el normal funcionamiento de la empresa. Es un tipo de gestión que tiene como objetivo organizar y maximizar la productividad y la eficiencia del capital humano en su mejor momento. (wearedrew, 2018)
- 12. Recursos económicos:** En cuanto a los recursos, se incluyen en el concepto de economía todos los factores, medios, factores y actividades que pueden conducir a la satisfacción de las necesidades. Sin embargo, este recurso requiere que tenga una mejor comprensión de la ciencia. considerar la escasez, la abundancia y la posibilidad de

que los recursos se descubran, exploten, usen, creen o produzcan.
(Ducardo, 2018)

13. Rentabilidad Financiera: Indicador de la capacidad de una empresa estableciendo riqueza para sus accionistas. Por ello, la relación se establece tomando en el numerador la riqueza generada en un período, es decir, el resultado neto (NR), y registrando en el denominador, la parte de la aportación del accionista a la fuente, su propia potencia.
(Sanchez, 1994)

14. Solvencia: Puede ser uno de los mejores indicadores de su rentabilidad a corto plazo. Cuando una empresa es solvente, significa que puede cubrir sus gastos, por lo que tiene suficiente dinero para ello. La solvencia de la empresa es primordial para que pueda sobrevivir a las crisis y los cambios repentinos de mercado o económicos. Una empresa con liquidez débil es más susceptible a la quiebra durante períodos de reducción de ventas o cambios significativos en el mercado. (Cámara de Comercio Oviedo, 2021)

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

H_{1G}: Existe una relación significativa entre el Ambiente de Control con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H_{E1}: Existe una relación significativa entre el Ambiente de Control con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.

H_{E2}: Existe una relación significativa entre la evaluación de riesgos con la gestión financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022.

H_{E3}: Existe una relación significativa entre las Actividades de Control con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.

H_{E4}: Existe una relación significativa entre el Informe y Comunicación con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.

H_{E5}: Existe una relación significativa entre el Monitoreo con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.

2.5. VARIABLES

Hernández, Fernández y Baptista (2014), “La variable independiente es la variable que se considera la causa en la relación entre las variables, que es la condición previa, y el efecto debido a la razón anterior se denomina variable dependiente(consecuente)”. (p.130) Las variables se medirán por medio de los indicadores.

2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE

Control interno.

2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

Gestión Financiera.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

“Conforme a Hernández (2010), la definición operacional “Es un conjunto de técnicas y actividades desarrollados para medir una variable” (p. 111). Se medirán dos variables objeto de estudio utilizando un cuestionario de escala Likert como herramienta de medida para recoger información sobre la selección de la muestra”.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Independiente Control Interno	Ambiente de control	- Gestión de riesgo - Estructura organizacional	¿Considera usted que la gestión de riesgo manejada por la financiera ayuda a mitigar los riesgos a futuro? ¿Cree usted que la estructura organizacional es necesario para el control interno de la empresa?
	Evaluación de riesgos	- Caída del sistema - Datos históricos	¿Cree usted que la evaluación de riesgo es necesario en la gestión empresarial? ¿Cree usted almacenar los datos históricos ayude en las operaciones de la gestión empresarial?
	Actividades de control	- Operacionales - Instrumentos del CI	¿Considera que los instrumentos de control interno ayudan a reducir los riesgos en las actividades empresariales? ¿Cree usted que las normas ayudan a que los trabajadores se identifiquen con la empresa?
	Informe y Comunicación	- Políticas empresariales - Tecnología de la información	¿Cree usted que los sistemas informáticos son fáciles de manejar en las actividades de control interno? ¿Considera que la capacitación online ayuda al funcionamiento de sistema en la gestión empresarial?
	Monitoreo	- Comunicación - Recolección	¿Considera que la información financiera es 100% tomada para los resultados de las encuestas en atención al cliente? ¿Cree usted que debería haber un registro diario de los avances crediticios?

	Desempeño financiero	• Solvencia económica • Liquidez	• ¿Cree usted que la financiera usa adecuadamente los recursos destinados? • ¿Considera que la financiera cuenta con suficiente activo líquido para cumplir con sus obligaciones?
Dependiente Gestión Financiera	Gestión del capital	• Número de empleados • Índice de motivación	• ¿Cree usted que está realizando un buen trabajo para la empresa? • ¿Cree usted que la entidad cuenta con profesionales altamente comprometidos y motivados?
	Inversiones	• Índice de Rentabilidad • Patrimonio	• ¿Cree usted que el índice de rentabilidad ha tenido un alza a diferencia del año anterior? • ¿Considera usted necesario que para adquirir un préstamo el cliente debe contar un bien patrimonial?
	Eficiencia operativa	• Productividad • Inversión financiera	• ¿Cree usted que la financiera cuenta con una ratio de eficiencia para medir su productividad? • ¿Cree usted que la financiera está invirtiendo en los canalizadores externos?

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Baena (2017), agrega que “la investigación aplicada, por su parte, concentra su atención en las posibilidades concretas de llevar a la práctica las teorías generales, y destina sus esfuerzos a resolver las necesidades que se plantean la sociedad y los hombres” (p. 18).

Teniendo en referencia a Hernández et.al. (2014), la investigación fue de tipo aplicada, caracterizada por la aplicación o aprovechamiento de los conocimientos adquiridos; Mientras se obtuvieron otros, los cuales; Encontrar una solución y organizar hechos basados en la investigación. Esto fue desarrollado en el área de crédito de la empresa Compartamos Financiera S.A.

3.1.1. ENFOQUE

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, ya que se recolectaron datos; Contraste de hipótesis basado en mediciones, cuantificación y análisis numérico; A través de métodos estadísticos, se aprobó la creación de pautas y teorías de comportamiento en consecuencia según (Hernández et.al.2014, pág. 105).

También Tamayo (2007) agrega que el enfoque consiste en contrastar la teoría existente a tratar, partiendo de una serie de hipótesis, por lo que se hace necesario la obtención de una muestra representativa de una población.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

La investigación fue de alcance descriptivo correlacional.

Hernández et.al. (2014), La investigación descriptiva busca detallar las características utilizadas para encontrar nuevos hechos e implicaciones de una investigación, que a través de la investigación

permitirá recopilar información durante la investigación. Y es correlacional porque tiene como objetivo evaluar las similitudes que existen entre 2 o más conceptos, categorías o variables porque se encarga de calcular la relación para luego medir y analizar la asociación que existe entre los dos conceptos, concepto, categoría o variable. Y según Salkind (1998) citado en Bernal (2016), añade que “la investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables” (p. 147).

El presente trabajo es de alcance descriptivo porque permitió especificar sobre el problema en todo aspecto, con ello conseguir información necesaria del origen del problema en estudio dentro del área de crédito de Compartamos Financiera y de nivel correlacional permitió encontrar durante el proceso de la investigación el grado de unión de la variable independiente y dependiente dentro del área de crédito de Compartamos Financiera.

3.1.3. DISEÑO

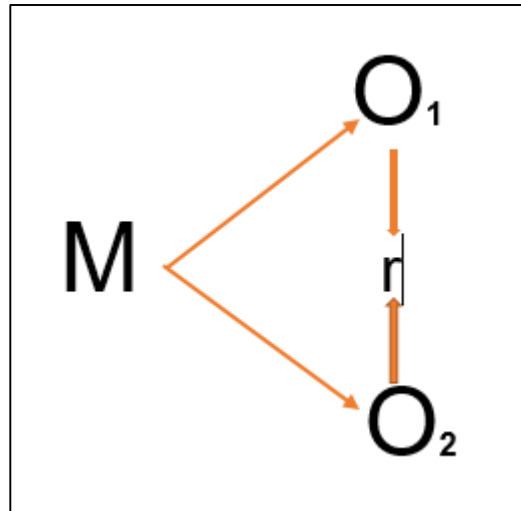
Según Hernández et.al. (2014), “Las variables de un diseño de investigación no experimental ocurren y no pueden ser manipuladas, y no hay un control directo sobre estas variables y no pueden ser influenciadas por ellas, porque ya ocurrieron, así como su influencia”.

Por ello, para desarrollar “la investigación se utilizó un diseño no experimental donde se estudió las variables en su estado natural”.

Además, es transversal, porque se recolecto los datos en un solo instante, en un periodo único. X= aplicación de los cuentos. (Sánchez y Reyes, 2017, p.124).

Figura 5

Diseño de investigación



Leyenda:

M = Muestra los trabajadores de la empresa de Compartamos
Financiera Huánuco

O1 = Control Interno

O2 = Gestión Financiera

R = Relación entre las variables de estudio

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Hernández et.al. (2014), “Una población es un grupo de todos los elementos que forman parte del espacio territorial en el que se estudia el problema y cuyas propiedades son más precisas que las del universo”

Por otro lado, Jany (1994) citado Bernal (2016), enfatiza que “la población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 210).

Por lo que fue conformada por los 29 trabajadores de la empresa de Compartamos Financiera Huánuco, tal como se visualiza en la siguiente tabla.

Tabla 2*Población en estudio*

CARGO CREDITO INDIVIDUAL	
Gerente de Crédito	1
Jefe de Crédito	2
Asesor de Crédito	12
CARGO CREDITO GRUPAL	
Gerente de Crédito	1
Jefe de Crédito	1
Asesor de Crédito	12
TOTAL	29

3.2.2. MUESTRA

La muestra de la presente encuesta fue una muestra de interés para el investigador, por el pequeño tamaño de la población que se pudo muestrear, y la cantidad de personas que conformó la comunidad o universo de esta. Una encuesta que no requiere calcular ni definir la muestra según su tamaño, y el tipo de muestra que no se considera probabilística. Se tuvo como muestra a todo el personal administrativo conformado por 29 trabajadores.

Hernández et.al. (2014), "En su libro Métodos de investigación, las muestras no probabilísticas, también conocidas como muestras intencionales, implican un proceso de selección guiado por las características de la encuesta, en lugar de criterios estadísticos, y la generalidad. Se utilizan en diversos estudios cualitativos y cuantitativos.

Por otro lado, Prieto y De la Orden (2017), añaden que "la muestra es una parte del total de la población, cuyas características resulten similares, y por tanto, representativas de la totalidad de la población" (p. 85).

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Como señala Pimienta y De la Orden (2017), analiza que “las técnicas de investigación son procedimientos diversos, esenciales para la investigación científica, por medio de las cuales es posible recabar y organizar la información” (p. 86).

3.3.1. TÉCNICAS

Encuesta: Según Hernández, (2014): Es una técnica que servirá para realizar el cuestionario donde se recopilará información de todos los que formaran parte de la muestra.

Con esta técnica se realizó la encuesta a través de preguntas por escrito a la muestra de estudio sobre el control interno y la relación con la gestión financiera del área de crédito de la empresa Compartamos Financiera, Huánuco 2021.

3.3.2. INSTRUMENTOS

El Cuestionario: según Hernández et.al. (2014), “Un cuestionario es una herramienta de investigación que consta de varias preguntas y otros estímulos con el fin de recopilar información de los encuestados”.

Este instrumento se hizo a través de preguntas politómicas claras, concisas y específicas, utilizando la escala de Likert, teniendo en cuenta los indicadores de las variables; Esto nos permitió obtener información relevante y se realizó con preguntas concretas, claras y concisas, considerando los indicadores de las variables; que nos permitió obtener información relevante del control interno en el área de crédito de la Empresa Compartamos Financiera, y como se relaciona con la gestión financiera. Es por ello que se realizó un cuestionario con 18 preguntas para los trabajadores de dicha empresa.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Según Hernández et.al. (2014), En análisis cuantitativo de información desarrollada por computadora, es una tecnología de procesamiento y análisis de información aplicada cuantitativa donde se utilizó el soporte de información de SPSS VS.24 para generar tablas, datos y analizar encuestas a trabajadores del área de crédito de la Empresa Compartamos Financiera, una vez que la hoja de cálculo estuvo completa, se evaluó los datos para convertirlos en información resumida a través de estadísticas descriptivas (frecuencias absolutas y relativas). Luego, la varianza de la hipótesis se realizó utilizando las estadísticas paramétricas del índice de correlación Rho de Spearman.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Resultados de la encuesta

Se desarrolló la encuesta a 29 trabajadores de la empresa Compartamos Financiera Huánuco, el cual se presenta en tablas de frecuencias y gráficos de barras, estos representan los resultados obtenidos sobre el control interno en la gestión financiera del área de crédito de la empresa estudiada.

Tabla 3

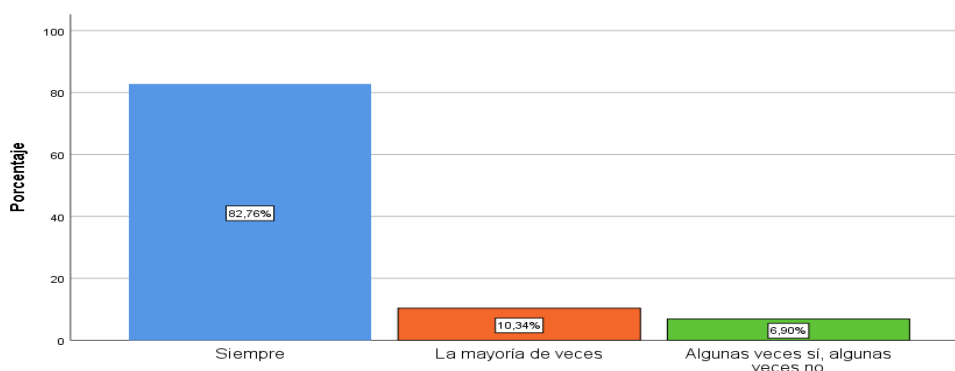
¿Considera usted que la gestión de riesgo manejada por la financiera ayuda a mitigar los riesgos a futuro?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	24	82,8	82,8	82,8
La mayoría de veces	3	10,3	10,3	93,1
Válido Algunas veces sí, algunas veces no	2	6,9	6,9	100,0
Total	29	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Figura 6

¿Considera usted que la gestión de riesgo manejada por la financiera ayuda a mitigar los riesgos a futuro?



Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 82.8% de los trabajadores de la Compartamos Financiera Huánuco aseveraron que siempre la gestión de riesgo manejada por la financiera ayuda a mitigar los riesgos a futuro, el 10.3% manifestaron que la mayoría de veces y el 6.9% afirmaron que alguna vez no.

Entendiendo que la empresa pone adecuadamente sus instrumentos financieros que hacen que manejen apropiadamente los riesgos de créditos y del mercado.

Tabla 4

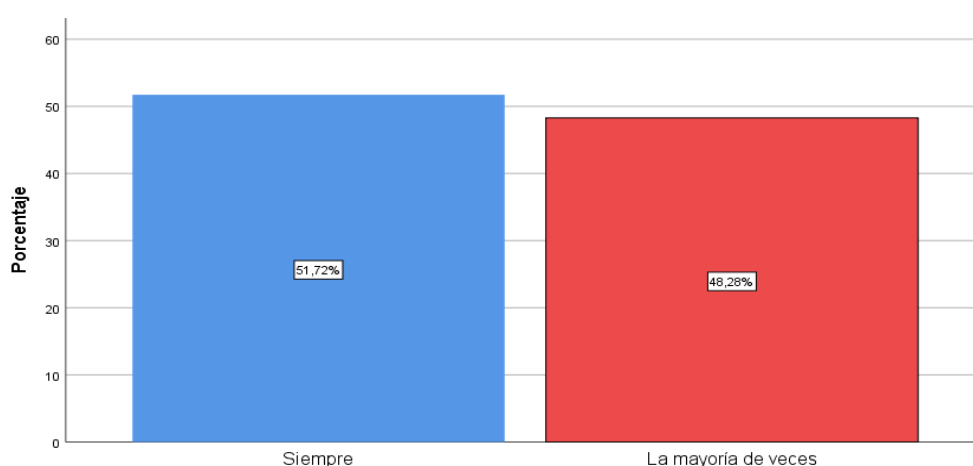
¿Cree usted que la estructura organizacional es necesario para el control interno de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	15	51,7	51,7	51,7
Válido La mayoría de veces	14	48,3	48,3	100,0
Total	29	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Figura 7

¿Cree usted que la estructura organizacional es necesario para el control interno de la empresa?



Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 51.7% de los trabajadores de la Compartamos Financiera Huánuco afirman que siempre la estructura organizacional es necesario para el control interno de la empresa y el 48.3% manifestaron que la mayoría de veces.

Podemos darnos cuenta que la estructura organizacional es pues la composición necesaria para que la financiera camine correctamente y por ende indispensable para el control interno.

Tabla 5

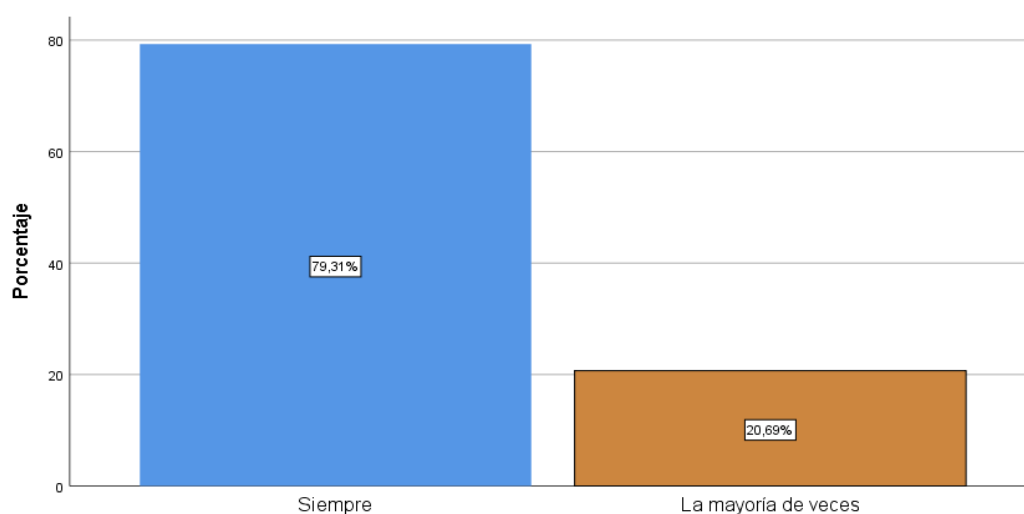
¿Cree usted que la evaluación de riesgo es necesario en la gestión empresarial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	23	79,3	79,3	79,3
Válido La mayoría de veces	6	20,7	20,7	100,0
Total	29	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Figura 8

¿Cree usted que la evaluación de riesgo es necesario en la gestión empresarial?



Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 79.3% de los trabajadores de la Compartamos Financiera Huánuco afirman que siempre la evaluación de riesgo es necesario en la gestión empresarial y el 20.7% manifestaron que la mayoría de veces.

Se puede deducir que la evaluación de riesgo es necesario ya que ahí se busca identificar y descartar posibles errores o riesgos presentes que pudieran atentar con el adecuado funcionamiento de la empresa.

Tabla 6

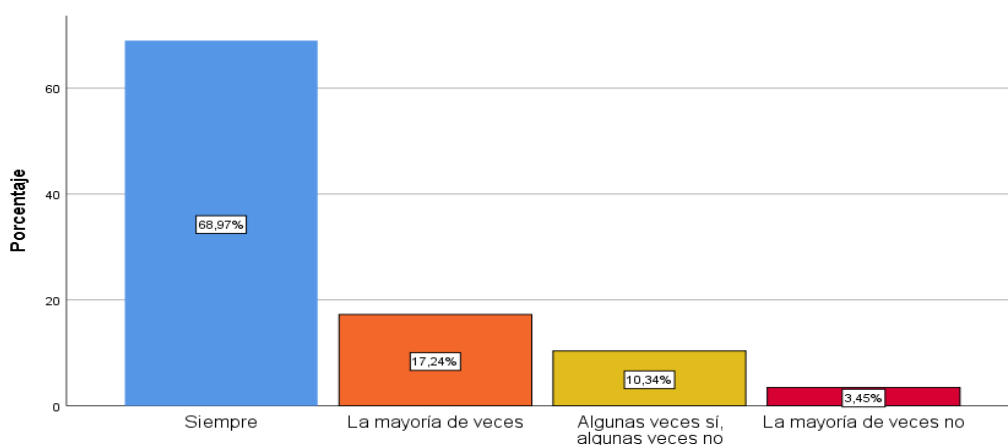
¿Cree usted almacenar los datos históricos ayude en la operación de la gestión empresarial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	20	69,0	69,0	69,0
La mayoría de veces	5	17,2	17,2	86,2
Algunas veces sí, algunas veces no	3	10,3	10,3	96,6
La mayoría de veces no	1	3,4	3,4	100,0
Total	29	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Figura 9

¿Cree usted almacenar los datos históricos ayude en la operación de la gestión empresarial?



Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 69% de los trabajadores de la Compartamos Financiera Huánuco afirman que siempre el almacenar los datos históricos van a ayudar en la operación de la gestión empresarial, el 17.2% manifestaron que la mayoría de veces, el 10.3% afirmaron que algunas veces sí y algunas veces no y el 3.4% aseveraron que la mayoría de veces no. Se observa un descuerdo de opiniones con una inclinación positiva del 86.2%, hay que entender que los datos históricos podemos tener una lectura longitudinal de cómo está andando la empresa, lo cual puede ser de gran importancia para la gestión empresarial.

Tabla 7

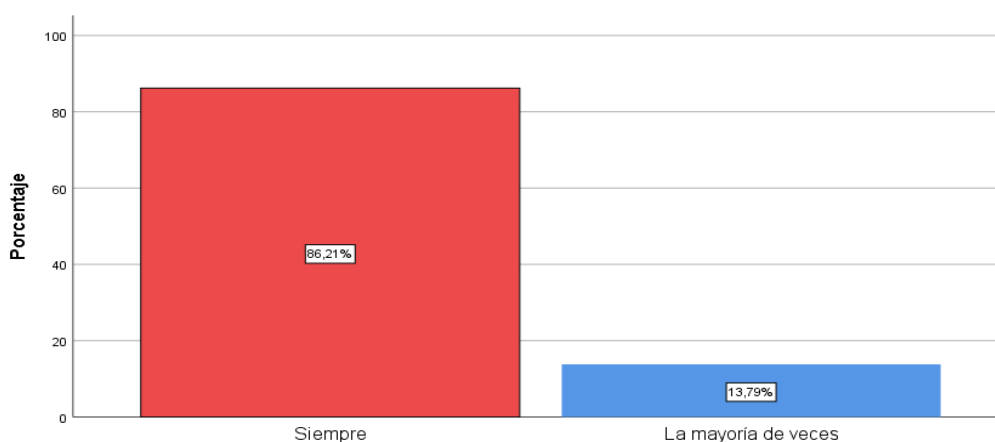
¿Considera que los instrumentos de control interno ayudan a reducir los riesgos en las actividades empresariales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	25	86,2	86,2	86,2
Válido La mayoría de veces	4	13,8	13,8	100,0
Total	29	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Figura 10

¿Considera que los instrumentos de control interno ayudan a reducir los riesgos en las actividades empresariales?



Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 86.2% de los trabajadores de la Compartamos Financiera Huánuco afirman que siempre los instrumentos de control interno ayudan a reducir los riesgos en las actividades empresariales y el 13.8% manifestaron que la mayoría de veces.

Se observó que los trabajadores concuerdan que los instrumentos de control interno ayudan a reducir los riesgos en las actividades empresariales.

Tabla 8

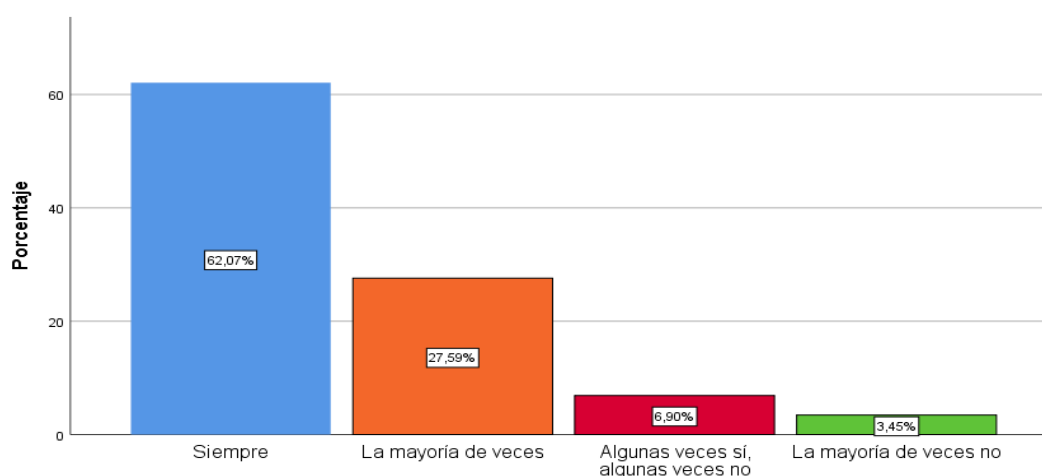
¿Cree usted que las normas ayudan a que los trabajadores se identifiquen con la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	18	62,1	62,1	62,1
	La mayoría de veces	8	27,6	27,6	89,7
	Algunas veces sí, algunas veces no	2	6,9	6,9	96,6
	La mayoría de veces no	1	3,4	3,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Figura 11

¿Cree usted que las normas ayudan a que los trabajadores se identifiquen con la empresa?



Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 62.1% de los trabajadores de la Compartamos Financiera Huánuco afirman que siempre las normas ayudan a que los trabajadores se identifiquen con la empresa, el 27.6% manifestaron que la mayoría de veces, el 6.9% afirmaron que algunas veces sí y algunas veces no y el 3.4% aseveraron que la mayoría de veces no.

Se demuestra que las normas si ayudan a que los trabajadores se identifiquen con la empresa pero que se tiene que desarrollar el compromiso.

Tabla 9

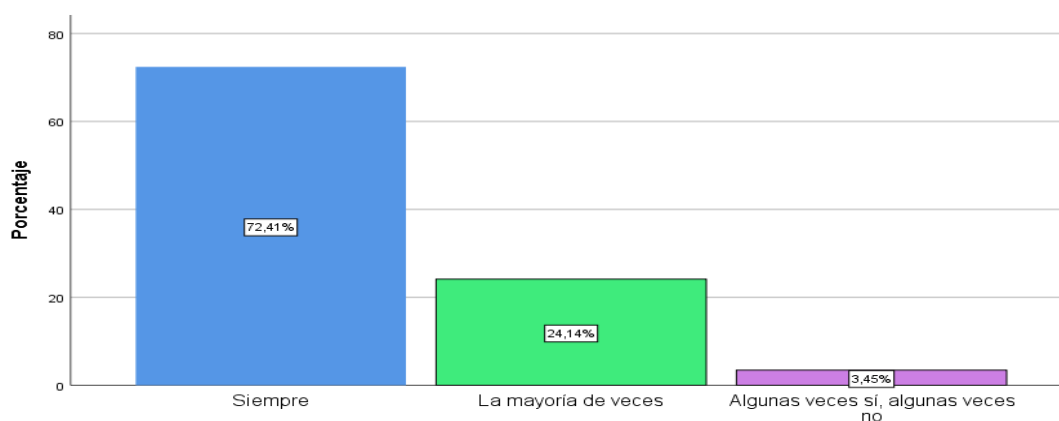
¿Cree usted que los sistemas informáticos son fáciles de manejar en las actividades de control interno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	21	72,4	72,4	72,4
	La mayoría de veces	7	24,1	24,1	96,6
	Algunas veces sí, algunas veces no	1	3,4	3,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Figura 12

¿Cree usted que los sistemas informáticos son fáciles de manejar en las actividades de control interno?



Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 72.4% de los trabajadores de la Compartamos Financiera Huánuco afirman que siempre los sistemas informáticos son fáciles de manejar en las actividades de control interno, el 24.1% manifestaron que la mayoría de veces y el 3.4% afirmaron que algunas veces sí.

Se demuestra que los sistemas informáticos son fáciles de manejar en las actividades de control interno.

Tabla 10

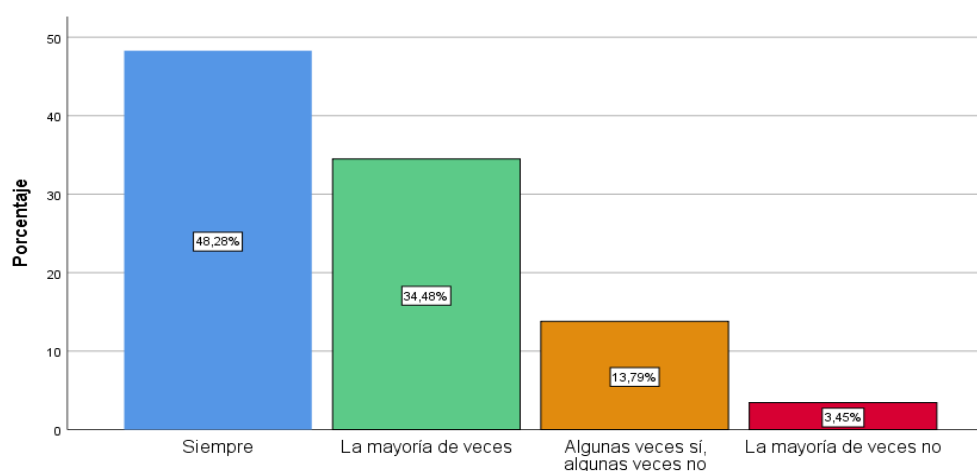
¿Considera que la capacitación online ayuda al funcionamiento de sistema en la gestión empresarial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	48,3	48,3	48,3
	La mayoría de veces	10	34,5	34,5	82,8
	Algunas veces sí, algunas veces no	4	13,8	13,8	96,6
	La mayoría de veces no	1	3,4	3,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Figura 13

¿Considera que la capacitación online ayuda al funcionamiento de sistema en la gestión empresarial?



Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 48.31% de los trabajadores de la Compartamos Financiera Huánuco afirman que siempre la capacitación online ayuda al funcionamiento de sistema en la gestión empresarial, el 34.5% manifestaron que la mayoría de veces, el 13.8% afirmaron que algunas veces sí y algunas veces no y el 3.4% aseveraron que la mayoría de veces no. Podemos darnos cuenta muchas veces las capacitaciones online no generan el impacto esperado como, tal vez si lo sea las capacitaciones presenciales, ya que no todos los colaboradores lo toman con la seriedad del caso.

Tabla 11

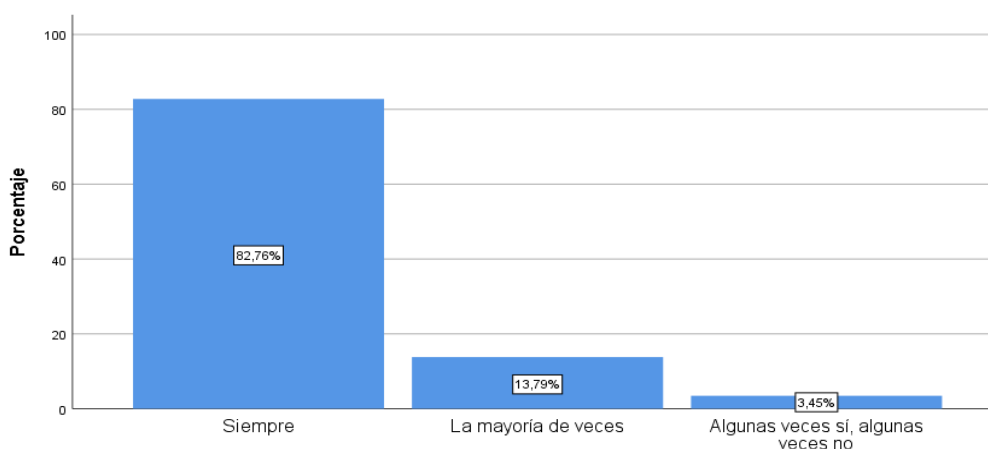
¿Considera que la información financiera es 100% tomada para los resultados de las encuestas en atención al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	24	82,8	82,8	82,8
	La mayoría de veces	4	13,8	13,8	96,6
	Algunas veces sí, algunas veces no	1	3,4	3,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Figura 14

¿Considera que la información financiera es 100% tomada para los resultados de las encuestas en atención al cliente?



Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 82.8% de los trabajadores de la Compartamos Financiera Huánuco afirman que siempre la información financiera es 100% tomada para los resultados de las encuestas en atención al cliente, el 13.8% manifestaron que la mayoría de veces y el 3.4% afirmaron que algunas veces sí y algunas veces no.

La mayoría de los colaboradores afirman que la información financiera es recogida de las encuestas hechas al cliente ya que es una técnica que la mayoría de las financieras lo aplican ya que los resultados pueden permitir evaluar las expectativas, percepciones y necesidades de los clientes.

Tabla 12

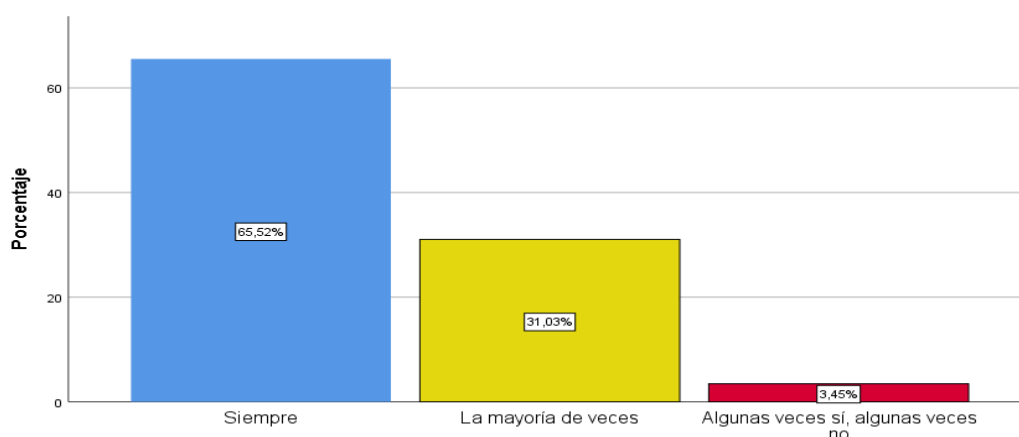
¿Cree usted que debería haber un registro diario de los avances crediticios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	19	65,5	65,5	65,5
	La mayoría de veces	9	31,0	31,0	96,6
	Algunas veces sí, algunas veces no	1	3,4	3,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Figura 15

¿Cree usted que debería haber un registro diario de los avances crediticios?



Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 65.5% de los trabajadores de la Compartamos Financiera Huánuco afirman que siempre debería haber un registro diario de los avances crediticios, el 31% manifestaron que la mayoría de veces y el 3.4% afirmaron que algunas veces sí y algunas veces no.

Se puede afirmar que la importancia de registrar los avances crediticios diariamente servirá a la entidad para que pueda tomar decisiones confiables y seguras.

Tabla 13

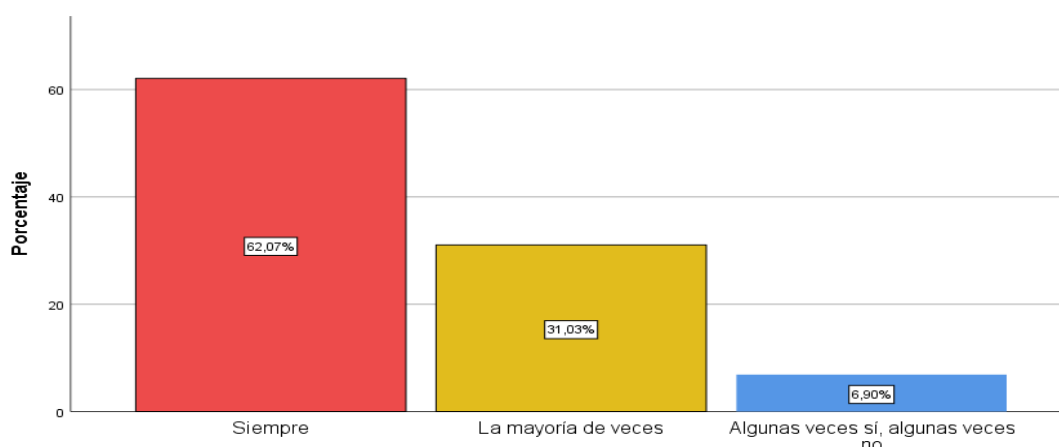
¿Cree usted que la financiera usa adecuadamente los recursos destinados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	18	62,1	62,1
	La mayoría de veces	9	31,0	93,1
	Algunas veces sí, algunas veces no	2	6,9	100,0
	Total	29	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Figura 16

¿Cree usted que la financiera usa adecuadamente los recursos destinados?



Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 62.1% de los trabajadores de la Compartamos Financiera Huánuco afirman que siempre la financiera usa adecuadamente los recursos destinados, el 31% manifestaron que la mayoría de veces y el 6.9% afirmaron que algunas veces sí y algunas veces no.

La mayoría de los trabajadores concuerdan que la empresa hace uso adecuado de los recursos destinados ya que se evidencia en el despeño de la entidad frente al mercado.

Tabla 14

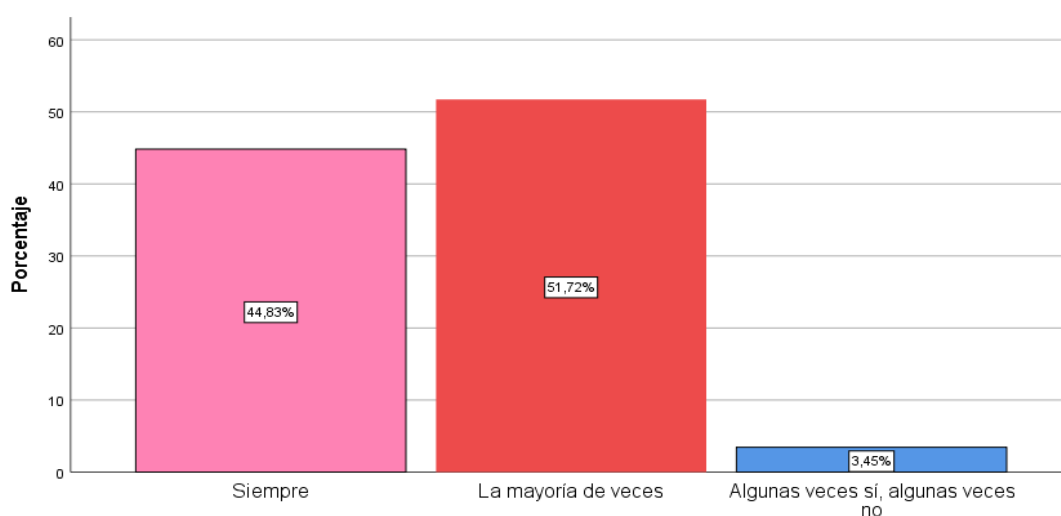
¿Considera que la financiera cuenta con suficiente activo líquido para cumplir con sus obligaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	44,8	44,8	44,8
	La mayoría de veces	15	51,7	51,7	96,6
	Algunas veces sí, algunas veces no	1	3,4	3,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Figura 17

¿Considera que la financiera cuenta con suficiente activo líquido para cumplir con sus obligaciones?



Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 44.8% de los trabajadores de la Compartamos Financiera Huánuco afirman que siempre la financiera cuenta con suficiente activo líquido para cumplir con sus obligaciones, el 51.7% manifestaron que la mayoría de veces y el 3.4% afirmaron que algunas veces sí y algunas veces no.

Los trabajadores manifestaron que si la empresa posee suficiente activo líquidos lo cual hace circular diariamente para que la empresa cancele sus deudas a corto plazo.

Tabla 15

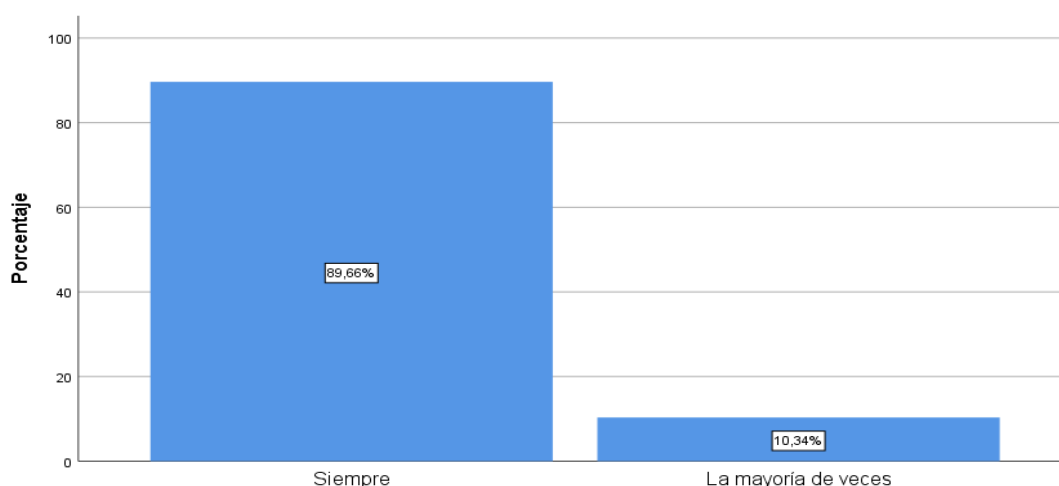
¿Cree usted que está realizando un buen trabajo para la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	26	89,7	89,7	89,7
	La mayoría de veces	3	10,3	10,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Figura 18

¿Cree usted que está realizando un buen trabajo para la empresa?



Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 89.7% de los trabajadores de la Compartamos Financiera Huánuco afirman que siempre realizan un buen trabajo, el 51.7% manifestaron que la mayoría de veces.

Determinando que la empresa financiera en referencia a sus colaboradores se está desempeñando en el mercado correctamente.

Tabla 16

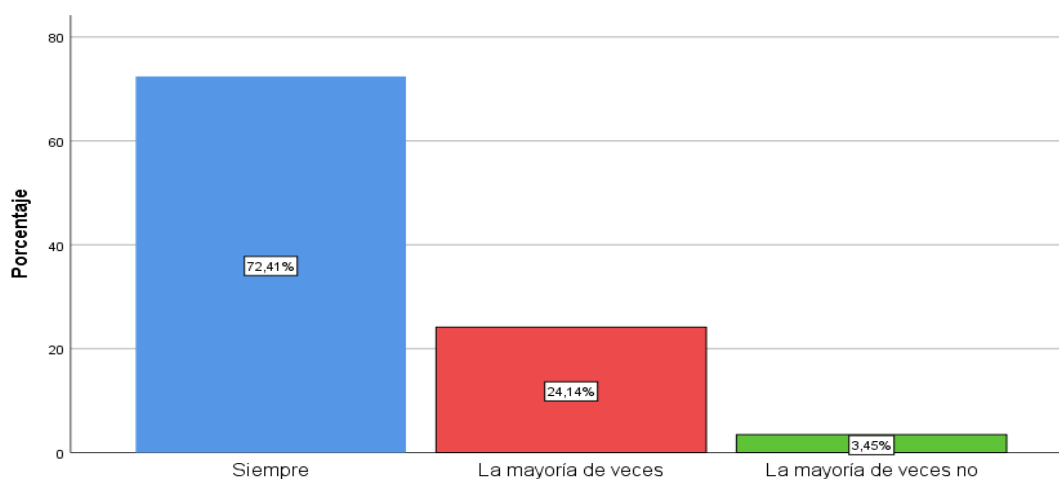
¿Cree usted que la entidad cuenta con profesionales altamente comprometidos y motivados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	21	72,4	72,4	72,4
	La mayoría de veces	7	24,1	24,1	96,6
	La mayoría de veces no	1	3,4	3,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Figura 19

¿Cree usted que la entidad cuenta con profesionales altamente comprometidos y motivados?



Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 72.4% de los trabajadores de la Compartamos Financiera Huánuco afirman que siempre se la empresa cuenta con profesionales altamente comprometidos y motivados, el 24.1% manifestaron que la mayoría de veces y el 3.4% la mayoría de veces no.

Pudiendo determinar que la financiera posee dentro de su cartera profesionales calificados y comprometidos con su puesto.

Tabla 17

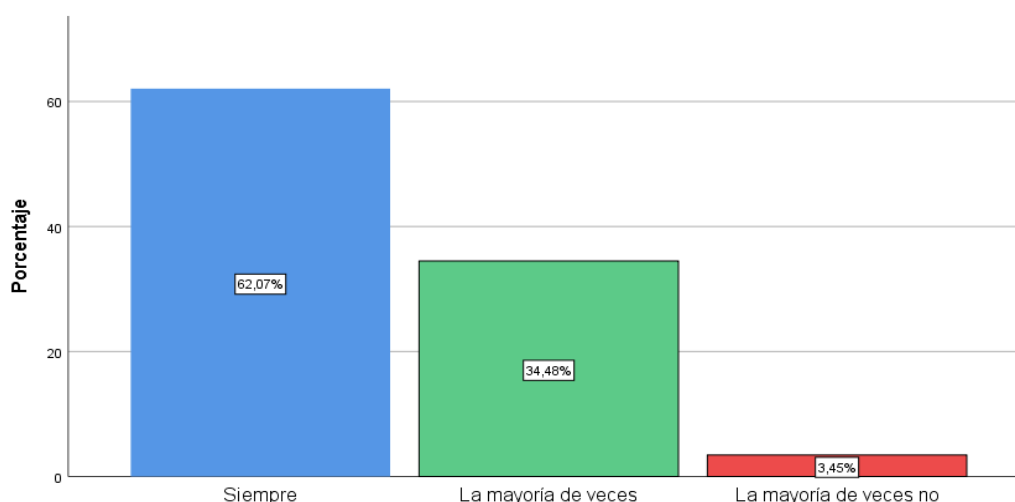
¿Cree usted que el índice de rentabilidad ha tenido un alza a diferencia del año anterior?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	18	62,1	62,1	62,1
	La mayoría de veces	10	34,5	34,5	96,6
	La mayoría de veces no	1	3,4	3,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Figura 20

¿Cree usted que el índice de rentabilidad ha tenido un alza a diferencia del año anterior?



Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 62.1% de los trabajadores de la Compartamos Financiera Huánuco afirman que siempre el índice de rentabilidad ha tenido un alza a diferencia del año anterior, el 34.5% manifestaron que la mayoría de veces y el 3.4% la mayoría de veces no.

Se deduce que la empresa muestra aspectos de homogeneidad en los índices de rendimiento en referencia al año pasado, esto podría indicar que hay un problema de crecimiento.

Tabla 18

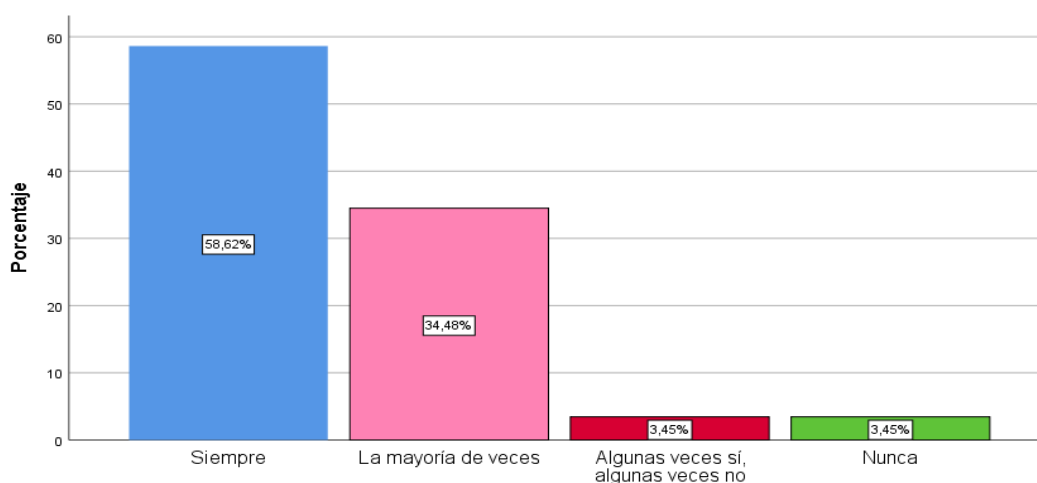
¿Considera usted necesario que para adquirir un préstamo el cliente debe contar un bien patrimonial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	17	58,6	58,6	58,6
	La mayoría de veces	10	34,5	34,5	93,1
	Algunas veces sí, algunas veces no	1	3,4	3,4	96,6
	Nunca	1	3,4	3,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Figura 21

¿Considera usted necesario que para adquirir un préstamo el cliente debe contar un bien patrimonial?



Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 58.6% de los trabajadores de la Compartamos Financiera Huánuco afirman que siempre para adquirir un préstamo el cliente debe contar un bien patrimonial, el 34.5% manifestaron que la mayoría de veces, el 3.4% la mayoría de veces no y el 3.4% aseveraron que nunca.

Hay que tener en cuenta que el historial crediticio es muy importante para tener un crédito de una entidad financiera, ahí se evidenciaría el comportamiento financiero del individuo.

Tabla 19

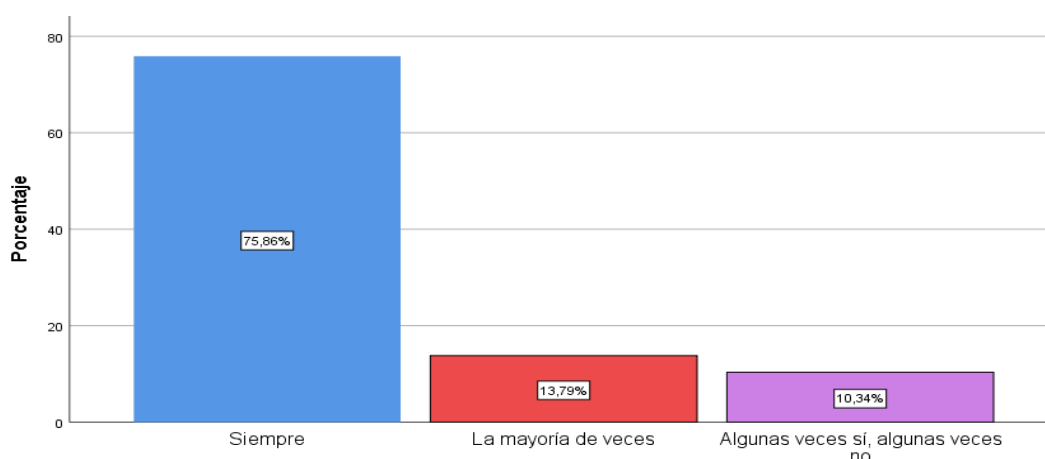
¿Cree usted que la financiera cuenta con una ratio de eficiencia para medir su productividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	22	75,9	75,9	75,9
	La mayoría de veces	4	13,8	13,8	89,7
	Algunas veces sí, algunas veces no	3	10,3	10,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Figura 22

¿Cree usted que la financiera cuenta con una ratio de eficiencia para medir su productividad?



Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 75.9% de los trabajadores de la Compartamos Financiera Huánuco afirman que siempre la financiera cuenta con una ratio de eficiencia para medir su productividad, el 13.8% manifestaron que la mayoría de veces y el 10.3% aseveraron que nunca.

Todas las financieras cuentan con una ratio de eficacia, el cual es un indicador del mercado que se utiliza para medir la productividad, el cual “relaciona los ingresos obtenidos con los gastos necesarios para conseguirlos, en un periodo de tiempo determinado”.

Tabla 20

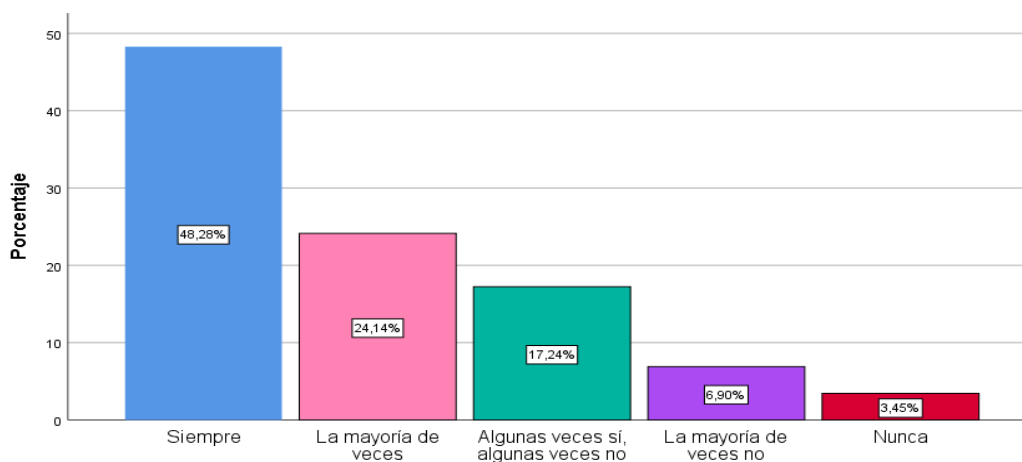
¿Cree usted que la financiera está invirtiendo en los canalizadores externos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	48,3	48,3	48,3
	La mayoría de veces	7	24,1	24,1	72,4
	Algunas veces sí, algunas veces no	5	17,2	17,2	89,7
	La mayoría de veces no	2	6,9	6,9	96,6
	Nunca	1	3,4	3,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Figura 23

¿Cree usted que la financiera está invirtiendo en los canalizadores externos?



Nota. Información recolectada tras la aplicación de la encuesta control interno – gestión financiera.

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 75.9% de los trabajadores de la Compartamos Financiera Huánuco afirman que siempre la financiera está invirtiendo en los canalizadores externos, el 24.1% manifestaron que la mayoría de veces, el 17.2% aseveraron que algunas veces sí, algunas veces no, el 6.9% afirmaron que la mayoría de veces no y el 3.4% mencionaron que nunca.

Siempre una entidad, en el caso de Compartamos Financiera Huánuco, estará buscando superar situaciones pocos favorables, mediante recursos externos con la finalidad de intentar sustituir la ausencia de ahora interno y crear crecimiento.

4.2. ANÁLISIS INFERENCIAL Y CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS

- **H₁:** Existe relación significativa entre el Control Interno con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022.
- **H₀:** No existe relación significativa entre el Control Interno con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022.

Se procedió a contrastar con el programa estadístico SPSS:

Tabla 21

Síntesis de proceso de casos de la Hipótesis general

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Control Interno	29	100,0%	0	0,0%	29	100,0%
Gestión financiera	29	100,0%	0	0,0%	29	100,0%

Nota: Base de datos obtenido por aplicación de encuestas. Elaboración investigadora.

Análisis e interpretación

Se aprecia en la tabla 21, la síntesis de proceso de casos de la variable Control Interno y la variable Gestión financiera. El número de encuestados para esta investigación fue de 29 trabajadores de la empresa de Compartamos Financiera S.A – Huánuco, de los cuáles todo han sido intervenido y por ende no existe casos perdidos.

Tabla 22

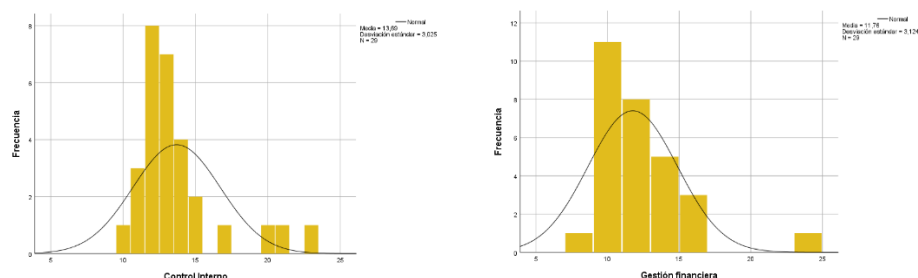
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control Interno	,252	29	,000	,778	29	,000
Gestión financiera	,173	29	,026	,798	29	,000

Nota: Base de datos obtenido por aplicación de encuestas. Elaboración investigadora.

Figura 24

Histograma y curvas de normalidad entre las variables de estudio



Nota: Base de datos obtenido por aplicación de encuestas.

Análisis e interpretación

Debido a que la muestra de “la presente investigación es de 29 trabajadores de la empresa de Compartamos Financiera S.A – Huánuco, el cual es un valor es menor a 50 datos, por lo que preferimos en preferir la prueba de Shapiro-Wilk para confirmar la normalidad de los datos. Y como se indican en la tabla 15 se obtiene un nivel de significancia de 0.000 y 0.000 para la variable Control Interno y la variable Gestión Financiera respectivamente; siendo estás menores a 0,05 (P-valúe), lo

cual nos manifiesta que los datos obtenidos no siguen una distribución como se aprecia en el gráfico 16, donde se observa el histograma con datos disparejos, debido a esto se utilizará la Rho de Spearman para contrastar las hipótesis.

Prueba de Rho de Spearman

Para Guillen y Sanchez (2014), “es una prueba estadística que permite medir la correlación o asociación de dos variables y es aplicable cuando las mediciones se realizan en una escala ordinal, aprovechando la clasificación por rangos” (92).

“El coeficiente de correlación de Spearman se rige por las reglas de la correlación simple de Pearson, y las mediciones de este índice corresponden de + 1 a - 1, pasando por el cero, donde este último significa no correlación entre las variables estudiadas, mientras que los dos primeros denotan la correlación máxima.” (p.92).

Tabla 23

Coeficiente de correlación de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Guía de SPSS 21 para el desarrollo de trabajos de investigación-Oscar Guillen y Juan Sanchez

De la hipótesis General

Tabla 24

Prueba Rho de Spearman

Correlaciones			Control Interno	Gestión financiera
Rho de Spearman	Control Interno	Coefficiente de correlación	1,000	,814
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	29	29
	Gestión financiera	Coefficiente de correlación	,844	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	29	29

Nota: Base de datos obtenido por aplicación de encuestas.

Análisis e interpretación

Según la tabla 24, se obtuvo un valor de correlación de 0.814 y de acuerdo a la escala establecida en la tabla 23, se establece la existencia de correlación positiva alta en ambas variables: “control interno y gestión financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022”.

El nivel de significancia es 0.004 y siendo menor a 0.05 ($0.004 < 0.05$), la relación entre la variable Control Interno y la variable gestión financiera es significativa, por lo que, de esta forma se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El 81.4% de los cambios provocados en el puntaje de la variable Control Interno es causa de la gestión financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A.

a. Hipótesis Específica 1

- **H₁:** Existe una relación significativa entre el Ambiente de Control con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.
- **H₀:** No existe una relación significativa entre el Ambiente de Control con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.

Tabla 25

Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Específica 1

Resumen de procesamiento de casos						
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Ambiente de control	29	100,0%	0	0,0%	29	100,0%
Gestión financiera	29	100,0%	0	0,0%	29	100,0%

Nota: Base de datos obtenido por aplicación de encuestas.

Interpretación

Se aprecia en la tabla 25, “el resumen de procesamiento de casos de la variable Control Interno en la dimensión Ambiente de control y la variable Gestión financiera. El número de encuestados para esta investigación fue de 29 trabajadores de la empresa de Compartamos Financiera S.A – Huánuco, de los cuáles todo han sido intervenido y por ende no existe casos perdidos”.

Tabla 26*Prueba Rho de Spearman*

Correlaciones			Ambiente de control	Gestión financiera
Rho de Spearman	Ambiente de control	Coefficiente de correlación	1,000	,888
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Gestión financiera	Coefficiente de correlación	,888	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

Nota: Base de datos obtenido por aplicación de encuestas.

Análisis e interpretación

Se evidencia en la tabla 26, se obtuvo un valor de correlación de 0.888 y de acuerdo a la escala establecida en la tabla 23, se establece la existencia de correlación positiva alta en ambas variables: “ambiente de control y gestión financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022”.

El nivel de significancia es 0.000 y siendo menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$), la relación entre la variable ambiente de control y la variable gestión financiera es significativa, por lo que, de esta forma se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El 88.8% de los cambios provocados en el puntaje de la variable ambiente de control es causa de la gestión financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A.

b. Hipótesis Específica 2

- **H₁:** Existe una relación significativa entre la evaluación de riesgos con la gestión financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022.
- **H₀:** No existe una relación significativa entre la evaluación de riesgos con la gestión financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022.

Tabla 27

Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Específica 2

	Resumen de procesamiento de casos					
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Evaluación de riesgos	29	100,0%	0	0,0%	29	100,0%
Gestión financiera	29	100,0%	0	0,0%	29	100,0%

Nota: Base de datos obtenido por aplicación de encuestas.Elaboración tesista.

Interpretación

Se aprecia en la tabla 27, “el resumen de procesamiento de casos de la variable Control Interno en la dimensión Evaluación de riesgos y la variable Gestión financiera. El número de encuestados para esta investigación fue de 29 trabajadores de la empresa de Compartamos Financiera S.A – Huánuco, de los cuáles todo han sido intervenido y por ende no existe casos perdidos”.

Tabla 28*Prueba Rho de Spearman*

Correlaciones			Evaluación de riesgos	Gestión financiera
Rho de Spearman	Evaluación de riesgos	Coefficiente de correlación	1,000	,856
		Sig. (bilateral)	.	,045
		N	29	29
	Gestión financiera	Coefficiente de correlación	,856	1,000
		Sig. (bilateral)	,045	.
		N	29	29

Nota: Base de datos obtenido por aplicación de encuestas.

Análisis e interpretación

Se evidencia en la tabla 28, se obtuvo un valor de correlación de 0.856 y de acuerdo a la escala establecida en la tabla 23, se establece la existencia de correlación positiva alta en ambas variables: “evaluación de riesgos y gestión financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022”.

El nivel de significancia es 0.045 y siendo menor a 0.05 ($0.045 < 0.05$), la relación entre la variable evaluación de riesgos y la variable gestión financiera es significativa, por lo que, de esta forma se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El 85.6% de los cambios provocados en el puntaje de la variable evaluación de riesgos es causa de la gestión financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A.

c. Hipótesis Específica 3

- **H₁:** Existe una relación significativa entre las Actividades de Control con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.
- **H₀:** Existe una relación significativa entre las Actividades de Control con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.

Tabla 29

Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Específica 3

	Resumen de procesamiento de casos					
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcent aje	N	Porcent aje	N	Porcent aje
Actividades de control	29	100,0%	0	0,0%	29	100,0%
Gestión financiera	29	100,0%	0	0,0%	29	100,0%

Nota: Base de datos obtenido por aplicación de encuestas. Elaboración investigadora.

Interpretación

Se aprecia en la tabla 29, “el resumen de procesamiento de casos de la variable Control Interno en la dimensión Actividades de control y la variable Gestión financiera. El número de encuestados para esta investigación fue de 29 trabajadores de la empresa de Compartamos Financiera S.A – Huánuco, de los cuáles todo han sido intervenido y por ende no existe casos perdidos”.

Tabla 30*Prueba Rho de Spearman*

Correlaciones			Actividades de Control	Gestión financiera
Rho de Spearman	Actividades de Control	Coefficiente de correlación	1,000	,812
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Gestión financiera	Coefficiente de correlación	,812	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

Nota: Base de datos obtenido por aplicación de encuestas.

Análisis e interpretación

Se evidencia en la tabla 30, se obtuvo un valor de correlación de 0.812 y de acuerdo a la escala establecida en la tabla 23, se establece la existencia de correlación positiva alta en ambas variables: “actividades de control y gestión financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022”.

El nivel de significancia es 0.000 y siendo menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$), la relación entre la variable actividades de control y la variable gestión financiera es significativa, por lo que, de esta forma se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El 85.6% de los cambios provocados en el puntaje de la variable actividades de control es causa de la gestión financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A.

d. Hipótesis Específica 4

- **H₁:** Existe una relación significativa entre el Informe y Comunicación con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.
- **H₀:** No existe una relación significativa entre el Informe y Comunicación con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.

Tabla 31

Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Específica 4

Resumen de procesamiento de casos						
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Información y comunicación	29	100,0%	0	0,0%	29	100,0%
Gestión financiera	29	100,0%	0	0,0%	29	100,0%

Nota: Base de datos obtenido por aplicación de encuestas.

Interpretación

Se aprecia en la tabla 31, el “resumen de procesamiento de casos de la variable Control Interno en la dimensión Información y comunicación y la variable Gestión financiera. El número de encuestados para esta investigación fue de 29 trabajadores de la empresa de Compartamos Financiera S.A – Huánuco, de los cuáles todo han sido intervenido y por ende no existe casos perdidos”.

Tabla 32*Prueba Rho de Spearman*

Correlaciones				
Rho de Spearman	Informe y Comunicación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	Informe y Comunicación	Gestión financiera
			1,000	,860
			.	,013
	Gestión financiera	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	29	29
			,860	1,000
			,013	.
			29	29

Nota: Base de datos obtenido por aplicación de encuestas.

Análisis e interpretación

Se evidencia en la tabla 32, se obtuvo un valor de correlación de 0.860 y de acuerdo a la escala establecida en la tabla 23, se establece la existencia de correlación positiva alta en ambas variables: “informe y comunicación y gestión financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022”.

Como el nivel de significancia es 0.013 y este a la vez es menor a 0.05 ($0.00 < 0.05$), la relación entre la variable informe y comunicación y la variable gestión financiera es significativa, por lo que, de esta forma se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El 86% del comportamiento de la variable informe y comunicación es consecuencia de la gestión financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A.

e. Hipótesis Específica 5

- **H₁:** Existe una relación significativa entre el Monitoreo con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.
- **H₀:** No existe una relación significativa entre el Monitoreo con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.

Tabla 33

Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Específica 5

	Resumen de procesamiento de casos					
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Monitoreo	29	100,0%	0	0,0%	29	100,0%
Gestión financiera	29	100,0%	0	0,0%	29	100,0%

Nota: Base de datos obtenido por aplicación de encuestas.

Interpretación

Se aprecia en la tabla 33, “el resumen de procesamiento de casos de la variable Control Interno en la dimensión Monitoreo y la variable Gestión financiera. El número de encuestados para esta investigación fue de 29 trabajadores de la empresa de Compartamos Financiera S.A – Huánuco, de los cuáles todo han sido intervenido y por ende no existe casos perdidos”.

Tabla 34*Prueba Rho de Spearman*

Correlaciones				
Rho de Spearman	Monitoreo		Monitoreo	Gestión financiera
		Coefficiente de correlación	1,000	,813
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Gestión financiera	Coefficiente de correlación	,813	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

Nota: Base de datos obtenido por aplicación de encuestas.

Análisis e interpretación

Se evidencia en la tabla 34, se obtuvo un valor de correlación de 0.813 y de acuerdo a la escala establecida en la tabla 23, se establece la existencia de correlación positiva alta en ambas variables: “Monitoreo y gestión financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022”.

Como el nivel de significancia es 0.000 y este a la vez es menor a 0.05 ($0.00 < 0.05$), la relación entre la variable monitoreo y la variable gestión financiera es significativa, por lo que, de esta forma se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

El 81.3% del comportamiento de la variable monitoreo es consecuencia de la gestión financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CON RELACIÓN AL MARCO TEÓRICO

De acuerdo con la encuesta realizada a los trabajadores empresa Compartamos Financiera S.A. Huánuco, se determinó que “existe relación positiva alta significativa entre el Control Interno con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022. Esto se debe a que la empresa posee un correcto ambiente de control interno a causa de una buena gestión financiera, generando así que la empresa proteja correctamente sus activos; concordando de esta manera con lo mencionado por Chiavenato (2004), al sostener que el sistema de control interno significa todos los procedimientos (controles internos) y políticas adoptadas por la administración para garantizar una operación ordenada y “eficiente, en la medida de lo posible, incluido el cumplimiento de las políticas de administración, protección de registros, prevención y detección de fraude y errores, precisión e integridad. de registros contables”, y la elaboración oportuna de información financiera fidedigna la que corresponda. Pero todo este se debe al buen manejo de la gestión financiera, tal como destacan Cabrera, Fuentes y Zurita (2017) al argumentar que tal acción se refiere a “el proceso de dirección y gestión de toda organización, independientemente de su tamaño o del sector al que pertenezca la empresa.

Ahora bien, es necesario mencionar que para que todo marche adecuadamente, también es menester poseer un adecuado **ambiente de control**; y según las figuras 1 y 2 se comprueba que la empresa Compartamos Financiera S.A lo posee, ya que el 82.8% sus colaboradores afirmaron que la empresa posee un manejo oportuno para mitigar los riesgos futuros y el 51.7% cree que la estructura organizacional esta correcta. Confirmando lo que, desde el punto de vista de Escalante 2014, (como se citó en Serrano et al. 2017), mencionan que “un entorno de control adecuado permite a las organizaciones tener la seguridad para operar operaciones libres de errores materiales, permitir el uso adecuado y evitar el uso no autorizado de los

recursos, realizar y registrar operaciones de manera efectiva y, como resultado, tener datos financieros sólidos. Es una representación fiel de la situación económica y financiera de la organización”.

En referencia a la **evaluación de riesgos**, según la figura 3 el 79.3% de los trabajadores afirman que siempre la evaluación de riesgo es necesario en la gestión empresarial, tal como asevera Escalante 2014, (como se citó en Serrano et al. 2017), al mencionar que “la evaluación de riesgos es la identificación y análisis de los factores relacionados con el logro de los objetivos, y es la base para determinar cómo controlarlos. Si bien los riesgos legítimos son esenciales para el crecimiento, la gerencia debe identificarlos y analizarlos, cuantificarlos y ayudar a identificar las posibles consecuencias. Evaluar el riesgo no es una tarea que deba abordarse de una vez por todas. Debe ser un proceso continuo, el enfoque de la organización, como la evaluación continua del uso de los sistemas de tecnología de la información o la mejora continua de las operaciones”.

Es de importante que la **Información y Comunicación** en la empresa se desarrolle adecuadamente tal como afirma Escalante 2014, (como se citó en Serrano et al. 2017), muchas veces la información es demasiado que muchos gerentes no saben qué hacer y hoy en día nadie piensa en dirigir una empresa sin un sistema informático. La tecnología de la información (TI) se ha vuelto tan omnipresente que se da por sentada, ante esto la empresa posee un sistema informático confiable y fácil de usar, según la figura 7 se observa que el 72.4% de los trabajadores así lo afirma.

En la figura 5 el 86.2% de los trabajadores de la Compartamos Financiera Huánuco afirman que siempre los instrumentos de control interno ayudan a reducir los riesgos en las actividades empresariales mostrando lo imprescindible de las **actividades de control** en cada entidad, esto concuerda lo mencionado por Escalante 2014, (como se citó en Serrano et al. 2017), al afirmar que dichas actividades debe de incluir métodos y políticas que complementan el entorno de control y el sistema de contabilidad establecidos por el regulador para proporcionar una seguridad razonable de que se han alcanzado los objetivos fijados por la organización.

Es de suma importancia en una organización el **monitoreo** constante de los procesos de verificación del correcto funcionamiento y adecuado uso del sistema, según las figuras 9, en la empresa Compartamos Financiera S.A. el 82.8% de los trabajadores aseveraron que siempre la información financiera es 100% tomada para los resultados de las encuestas en atención al cliente y según la figura 10 se observa que el 65.5% de los trabajadores afirman que siempre hay un registro diario de los avances crediticios. La empresa siempre está en evaluación constante para prevenir cualquier error y lograr un buen funcionamiento de la entidad, tal cual como alude Escalante 2014, (como se citó en Serrano et al. 2017), al revelar que “los sistemas de control interno requieren de un seguimiento, que es un proceso de verificación de que el correcto funcionamiento del sistema se mantiene en el tiempo. Esto se logra a través del monitoreo continuo, la evaluación periódica o ambos. Se realiza un seguimiento continuo durante todo el proceso. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión como otras actividades realizadas por los empleados en el ejercicio de sus funciones”.

5.2. CON RELACIÓN A LOS ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo con la encuesta realizada a los trabajadores empresa Compartamos Financiera Huánuco, se determinó que “existe relación positiva alta significativa entre el Control Interno con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022. Ya que según la tabla 16 muestra la Rho de Spearman con un baremo de 0.214 mostrando una correlación positiva baja y también los datos ostentan un nivel de significancia de 0,004 menor a 5% mostrando que la correlación es significativa”.

Este resultado guarda relación con Zevallos (2021), que con su tesis titulado “*El Control Interno y la Gestión Financiera en el Área de Contabilidad de la EPS SEDA Huánuco S.A. - 2021*” demostró que el control interno está directo y en gran medida relacionado con la gestión financiera en el ámbito contable. La evaluación de riesgos, actividades ambientales y controles son esenciales para una buena gestión en el campo de la contabilidad, y los aspectos de asignación de recursos financieros, índices financieros y

planificación financiera están efectivamente vinculados al control interno, lo que permite una adecuada coordinación en la dirección de las metas organizacionales.

De igual manera Porras, Espinoza y Camarena, (2018), en su tesis *“La Implementación del Control Interno en la Gestión Financiera de las Micro Empresas de Abarrotes en el Distrito de Pillco Marca – Huánuco Periodo 2017”*, demostraron que la implementación de controles internos, procedimientos de control y manual de control adecuados y bien estructurados tienen un impacto en la gestión financiera de las actividades y controles. Monitoreo de costos, ingresos y retorno de la inversión por parte de las pequeñas empresas.

Por otro lado Casachahua (2018), en su tesis titulado *“Implementación del Control Interno y su Influencia en el Desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú”*, concluye que “la implementación de controles internos tiene un impacto significativo en el desempeño de la gestión de la Caja de Seguro de Salud Militar del Perú, gracias a la relación entre el entorno de control, la evaluación de riesgos, los controles de gestión, las actividades de prevención y control, los sistemas de información y comunicación, el seguimiento de los resultados y los compromisos de mejora”.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que existe relación positiva alta y significativa entre el Control Interno y la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022. Ya que según la tabla 24 muestra el valor de Spearman con un baremo de 0.814 mostrando una correlación positiva alta y también los datos ostentan un nivel de significancia de 0,004 menor a 5% mostrando que la correlación es significativa. También se comprueba que según la tabla 25 el 81.4% de los cambios provocados en el puntaje de la variable Control Interno es causa de la gestión financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A.
2. Según la tabla 26, se ha identificado que existe una relación positiva alta y significativa entre el Ambiente de Control con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022. Estadísticamente se demostró ello debido a que el valor de Spearman fue 0.888 mostrándonos que existe una correlación positiva alta y agregar que los datos son significativos debido a que se obtuvo un nivel menor al P-value ($0.000 < 0.050$). También según la tabla 3 podemos observar que el 82.8% de los trabajadores encuestados afirman que el ambiente de control es bueno ya que la gestión de riesgo manejada por la financiera ayuda a mitigar los riesgos a futuro y el 51.7% según la tabla 4, connotaron que estructura organizacional de la empresa es necesario para el control interno de la empresa.
3. De acuerdo a la tabla 28, se identificó que existe una relación positiva alta y significativa entre la evaluación de riesgos con la gestión financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022. Ya que el valor de Spearman es de 0.856 y de acuerdo a la escala de evaluación, existe una correlación positiva alta, afirmando también, que los datos son significativos ya que el nivel de significancia es menor al P-value, ($0,045 < 0.050$). en consecuencia, en la tabla 5 el 79.3% de los trabajadores encuestados confirmaron que siempre la evaluación de riesgo es necesario en la gestión empresarial.
4. Debido a la tabla 30, se identificó que existe una relación positiva alta y significativa entre las Actividades de Control con la Gestión Financiera en

el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022. Debido a que el valor Spearman es de 0.812 por lo que se demuestra lo mencionado antes; y es significativo debido a que el nivel de significancia de 0,000 fue menor que 0,05. También se comprueba según la tabla 7 el 82.8% de los trabajadores encuestados afirman que la actividad de control fue buena, ya que los instrumentos de control interno ayudaron a reducir los riesgos en las actividades empresariales en la entidad.

5. Según la tabla 32, existe una relación significativa entre el Informe y Comunicación con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022. Ya que el valor de Spearman es de 0.860 determinado la existencia de relación positiva alta. Rechazando la hipótesis nula. Según la tabla 9 el 72.4% de los trabajadores encuestados afirman que la información y comunicación del área de crédito está bien ya que los sistemas informáticos son fáciles de manejar en las actividades de control interno.
6. De acuerdo a la tabla 34, se determinó que existe una relación positiva alta y significativa entre el Monitoreo con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022. Debido a que la estadística inferencial lo corroboró al obtener un valor de Spearman de 0.813, también se determinó que los datos son significativos debido a que el nivel de significancia obtenida es $0,000 < 0.050$. Y según la tabla 11 el 82.8% de los trabajadores encuestados afirman que el monitoreo del área de crédito es buena debido a la entidad hace un monitoreo constante y oportuna de los avances crediticios y además siempre la información financiera es 100% tomada para los resultados de las encuestas en atención al cliente.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los miembros del directorio de la empresa “compartamos financiera” que por parte del gerente de agencia Huánuco, implementar más mecanismos idóneos para realizar aún más un eficiente control interno en la organización, debido a que se aprecia que esta tiene influencia en la Gestión Financiera en el área de crédito de la empresa.
2. Se recomienda al gerente de control interno de la empresa “compartamos financiera” aplicar los procedimientos de control interno de manera adecuada en los créditos que se brindan a los clientes, ya que permitirá evitar morosidades al momento de realizar las cobranzas, con el propósito de mejorar la rentabilidad la empresa.
3. Se recomienda al gerente de recursos humanos de la empresa “compartamos financiera Huánuco” que es de vital importancia tener en consideración el esfuerzo del personal y apoyarlo, ya que esto afecta de manera directa en la gestión financiera, fomentando capacitaciones de forma oportuna y eficaz en la utilización de las tecnologías en el proceso de control interno.
4. Se recomienda al gerente de agencia conjuntamente con los jefes de áreas de la empresa “compartamos financiera” establecer estrategias de gestión con el fin de mejorar las políticas de crédito y cobranzas, ya que de esta manera se podrá atraer mayores clientes y poseer una capacidad comercial idónea solventando así cualquier situación crítica o de riesgo financiero.
5. Se recomienda al presidente del directorio de la empresa “compartamos financiera” seguir innovando con actividades propuestas por todos, desde trabajadores hasta los directivos, aplicando una correcta implementación de medidas a desarrollarse y una supervisión muy estrecha.
6. Se recomienda, a los de gestión efectiva en el problema estudiado, profundizar la investigación para poder sistematizar y consolidar los resultados obtenidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alejo Blanco, D. A., & García Hernández, E. A. (2017). *Modelo de auditoria para el mejoramiento del sistema de control interno de instituciones financieras en Colombia basado en lineamientos de la ley Sarbanes Oxley sección 404*. Bogotá. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15330/1/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL%202017.pdf>
- Monzón Reyes, T. M. (2017). *La capacitación Administrativa como Instrumento de Gestión y su Incidencia en el Desempeño laboral de los Servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamachuco*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10619>
- A. Patrinos, H., Fasih, T., & Najeeb Shafiq, M. (20 de mayo de 2020). *BANCOMUNDIAL.ORG*Home. Obtenido de El impacto de COVID-19 en los resultados del mercado laboral: Lecciones que ofrecen anteriores crisis económicas: <https://blogs.worldbank.org/es/education/el-impacto-de-covid-19-en-los-resultados-del-mercado-laboral-lecciones-que-ofrecen>
- Alamar Belenguer, J., & Guijaro Tormo, R. (2018). *El libro de la productividad en la empresa española 2018*. Valencia: 2018@RESULTAE.
- Álvarez Sandoval, B., Freire Morales, D., & Gutiérrez Bascur, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/2495>
- Anastacio Gonzales, A., & Duran Retis, C. (2016). *La Capacitación del Personal y su Relación con el Manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) en los Trabajadores Administrativos de la UNHEVAL - Huánuco Período 2014 – 2015*. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2011>
- Asturias. (2020). Asturias: Corporación Universitaria. Obtenido de https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/introduccion_administracion/unidad3_pdf5.pdf

- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Grupo Editorial Patria (ed.); Tercera Ed).
<http://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Betancourt, D. (27 de mayo de 2017). *Ingenio Empresa*. Obtenido de Productividad: Definición, medición y diferencia con eficacia y eficiencia:
<https://www.ingenioempresa.com/productividad/>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (Cuarta edi).
- Borja. (02 de mayo de 2017). *Arrizabalagaurarte Consulting*. Obtenido de
<https://arrizabalagaurarte.com/indicadores-productividad-calculer-la-productividad-los-empleados/>
- Bravo Isidro, P. C., & Herrera García, D. V. (2017). *La Capacitación del Personal de La Municipalidad Distrital de Amarilis, con el uso de la Tecnología de Información y Comunicación, Huánuco - 2017*. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3098>
- banrep. (2019). *Liquidez*. Obtenido de
<https://www.banrep.gov.co/es/glosario/liquidez> - Banco de la Republica de Colombia.
- Casachahua Maita, M. L. (2018). *Implementación del Control Interno y su Influencia en el Desempeño de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2515/Maita%20Casachahua%20Maribel%20Luisa%20estria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camara de Comercio Oviedo. (2021). Obtenido de <https://www.mba-asturias.com/economía/que-es-solvencia-finanzas/> - Master de la Cámara de Comercio de Oviedo.
- Condezo Oscategui, E. W., Y Cristóbal Ayala, N. E. (2018). *El Control Interno Como Instrumento de Gestión y su Contribución para Combatir la Corrupción en los Gobiernos Locales de la Provincia de Pasco Periodo 2018*. Pasco. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/551/1/TESIS%20CONDEZO%20%20Y%20%20%20CRISTOBAL..pdf>
- Contreras Duran, L. A., Barradas Luna Gómez, B., & Rodríguez Arizmendi, A. (2017). Auditoria Maestría. Obtenido de

https://www.uv.mx/mauditoria/files/2017/11/1.BLADIMIRCONTROL_INTERNO.pdf

Córdoba Padilla, M. (2016)-*Gestión Financiera*. Bogota-Eco Ediciones. Obtenido de

https://www.buscalibre.pe/librogestionfinanciera/9789587713831/p/48152066?qclid=CjwKCAjwy_aUBhACEiwA2IHHQAYJYEahxElwZ_qwSQoukLthUi4iOqCsXhBHzRidl61A8maDitKL2xoCOMoQAvD_BwE.

Coz Inga, P. R., & Perez Palma Mongue, J. L. (2017). *Control Interno para la Eficiencia Administrativa de las Empresas Tercerizadoras del Sector Eléctrico de la Región Central del País*. Huancayo. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1600/CONTROL%20INTERNO%20PARA%20LA%20EFICIENCIA.pdf?sequence=1>

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill/ Interamericana, editores. Obtenido de https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Uh_zJy2YLKAJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf+&cd=5&hl=es&ct=clnk&gl=pe

Ceupe. (2022). *Auditoría Financiera*. Obtenido de <https://www.ceupe.cl/blog/a-que-llamamos-auditoria-financiera.html>

Definicion ABC. (2007). Idoneidad- Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/idoneidad.php#:~:text=El%20concepto%20de%20idoneidad%20remite,es%20perfectamente%20compatible%20para%20algo>.

Ducardo Patiño, J. (2018). *Introducción a los recursos económicos*. En *Introducción a los recursos económicos* (pág. 53). Manizales: Anfora. Obtenido de <https://doi.org/10.30854/anf.v3.n6.1995.450>

Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes: Con base en los ciclos transaccionales, análisis de Informe COSO I y II*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de [https://www.academia.edu/37046081/Control Interno y Fraudes 2da edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/37046081/Control_Interno_y_Fraudes_2da_edici%C3%B3n)

- Euroinnova. (2004). Obtenido de <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-la-eficiencia-y-la-eficacia>
- Euroinnova. (2022). Euroinnova. Obtenido de <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-control-segun-fayol#para-fayol-iquestqueacute-es-control>
- Enciclopediaeconomica. (2017). Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/indice-de-liquidez/>
- Ealde. (2022). Obtenido de <https://www.ealde.es/informes-financieros-contabilidad/>
- Endvawnow.org. (2010). Obtenido de <https://www.endvawnow.org/es/articles/330-cul-es-el-monitoreo-y-la-evaluacin.html#:~:text=Monitoreo%20es%20el%20proceso%20sistem%C3%A1tico,guiar%20las%20decisiones%20de%20gesti%C3%B3n.>
- Fajardo Ortiz, M., Y Soto Gonzales, C. (2017). *Gestión Financiera Empresarial*.
Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12487/1/GestionFinancieraEmpresarial.pdf>- ISBN: 978-9942-24-110-8 Publicación digital
- Felsinger, E., & Manuel Runza, P. (2002). https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsinger_MADE.pdf.
- Fernández García, R. (2010). *La Productividad y el Riesgo Psicosocial o derivado de la Organización del Trabajo*. Club universitario.
- Forero Rodríguez, A. L., & Javier Pinto, C. L. (2021). *Diseño de un manual de control interno para la empresa Plasticolor sue S.A.S. Colombia*.
Obtenido de https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/3749/1/Dise%c3%b1o_manual_control_interno..pdf
- Flórez, O. (2022). Todos los hechos. Obtenido de <https://todosloshechos.es/que-es-el-modelo-coso-de-control-interno>
- Freire Quintero, CE., Soto Tobar, T.A. y Mendieta Gonzabay D. N. (2019). *Desempeño Financiero en las Organizaciones*. Obtenido de Revista Venezolana de Gerencia, vol. 24, núm. 87, pp. 890-903, 2019

Universidad del Zulia -
<https://www.redalyc.org/journal/290/29060499016/movil/>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Kozlowski, S., & Ilgen, D. R. (2006). *Enhancing the effectiveness of work groups and teams. sychological Science in the Public Interest, Supplement.*

KPMG. (2020). *Tema de actualidad: COVID-19 Impactos en la aplicación del Marco de Control.* Obtenido de <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/ar/pdf/2020/impactos-en-la-aplicacion-del-marco-de-control-interno-en-las-entidades.pdf>

La contraloría. (2014). *Marco conceptual del control interno.* Lima. Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Marisela Nora, F. E. (2017). *El Control Interno del Almacén y la Gestión Financiera De La Empresa Turismo NUPE SCRL 2016 – 2017.* Huánuco. Obtenido de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/775/T047_46227886T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marulanda Tobón, L. E. (2016). *Contraloría bga.* Obtenido de https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf

Mendoza Zamora, W. M., Delgado-Chávez, M. I., García Ponce, T. Y., & Barreiro-Cedeño, I. M. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público.* Dominio de las Ciencias, 210. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>

Mondy, R. W., & Noe, R. M. (2005). *Administración de los Recursos Humanos.* México, D.F: Pearson Educación.

Pablo Laski, J. (2016). *El control interno como estrategia de aprendizaje*

organizacional: el modelo COSO y sus alcances en América Latina. En J. Pablo Laski, Modelo COSO (pág. 2). Argentina: Revista Gestión Y Estrategia. Obtenido de <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsH/gye/2006n30/Laski>

Pimienta Prieto, J. H., & De la Orden Hoz, A. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera Ed). <https://issuu.com/maiquim.floresm./docs/259310380-metodologia-de-la-investi>

Porras Ambrosio, E. E., Espinoza Isidro, E. R., & Camarena Rivera, J. E. (2018). *La Implementación del Control Interno en la Gestión Financiera de las Micro Empresas de Abarrotes en el Distrito de Pillco Marca – Huánuco Periodo 2017*. Huánuco. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3928/TCO%2001058P78.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rementaria, A. (2008). *Concepto de gestión*. Santiago de Chile: Editorial Universidad Bolivariana. Obtenido de <http://gestioncurriculara28.blogspot.com/2014/07/universidadsanta-maria-programade.html>

Rina, M. R. (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental*, Lima 2017. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16316/Re ngifo MRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

RPP Noticias. (23 de enero de 2021). RPP Noticias. Huánuco, el nuevo epicentro de la pandemia y la impotencia: sin camas UCI, personal ni oxígeno, pág. 2.

Serrano Carrión, P. A. (2017). *EL control interno como herramienta indispensable para una Gestión Financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del Cantón Machala*. Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/11787/1/TTUACE-2017-CA-CD00153.pdf>

Zevallos Huamán, K. S. (2021). *El Control Interno y la Gestión Financiera en el Área de Contabilidad de la EPS SEDA Huánuco S.A. - 2021*. Huánuco. Obtenido de

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3285/ZEVALLOS%20HUAMAN%2c%20KEVIN%20SANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

wearedrew. (2018). Obtenido de <http://www.wearedrew.co/es/recursos-humanos>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Lucero Rafaelo, L. (2023). *Control interno en la gestión financiera del área de crédito de Compartamos Financiera S.A, Huànuco-2022* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

CONTROL INTERNO EN LA GESTION FINANCIERA DEL AREA DE CREDITO DE COMPARTAMOS FINANCIERA S.A, HUANUCO-2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<u>General :</u>	<u>General :</u>	<u>General :</u>	<u>Independiente:</u>		
P_i ¿De qué manera se relaciona el Control Interno con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022?	O_i Determinar la relación que existe entre el Control Interno con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022.	H_i Existe relación significativa entre el Control Interno con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022 H_0 No existe relación significativa entre el Control Interno con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022	Control interno	<u>DIMENSIÓN N°1:</u> Ambiente de control <u>DIMENSIÓN N°2:</u> Evaluación de riesgos <u>DIMENSIÓN N°3:</u> Actitudes de control <u>DIMENSIÓN N° 4</u> Informe y comunicación <u>DIMENSIÓN N° 5</u> Monitoreo	Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Nivel: - Descriptivo Diseño: - No experimental Población y Muestra: - Población: 29 - Muestra: 29 Técnica e Instrumentos: Técnica: - Encuesta y entrevista Instrumento: - Cuestionario y ficha de entrevista
<u>Específicos:</u>	<u>Específicas:</u>	<u>Específicos:</u>	<u>Dependiente:</u>		
P_1 ¿De qué manera se relaciona el Ambiente de Control con la Gestión Financiera en el área de crédito	O_1 Identificar la relación que existe entre el Ambiente de Control con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos	H_1 Existe una relación significativa entre el Ambiente de Control con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos	Gestión financiera	<u>DIMENSIÓN 1:</u> Desempeño financiero <u>DIMENSIÓN 2:</u> Gestión del capital <u>DIMENSIÓN 3:</u>	Técnica de procesamiento de datos (SPSS)

Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022?	Financiera S.A., Huánuco -2022.	Financiera S.A., Huánuco -2022.	Inversiones DIMENSIÓN 4: Eficiencia operativa
P₂ ¿De qué manera se relaciona la Evaluación de Riesgos con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022?	O₂ Identificar la relación que existe entre la evaluación de riesgos con la gestión financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022.	H₂ Identificar la relación que existe entre la evaluación de riesgos con la gestión financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022.	
P₃ ¿De qué manera se relaciona las Actividades de Control con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022?	O₃ Identificar la relación que existe entre las Actividades de Control con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.	H₃ Existe una relación significativa entre las Actividades de Control con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.	
P₄ ¿De qué manera se relaciona el Informe y Comunicación con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022?	O₄ Identificar la relación que existe entre el Informe y Comunicación con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.	H₄ Identificar la relación que existe entre el Informe y Comunicación con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.	

P5 ¿De qué manera se relaciona el Monitoreo con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022?

O₅ Identificar la relación que existe entre el Monitoreo con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.

H₅ Identificar la relación que existe entre el Monitoreo con la Gestión Financiera en el área de crédito Compartamos Financiera S.A., Huánuco -2022.

ANEXO 2: ENCUESTA CONTROL INTERNO – GESTIÓN FINANCIERA

Esta encuesta le servirá para establecer la relación entre el control interno con la gestión financiera de Crédito de Compartamos Financiera S.A, Huánuco- 2022.

Instrucciones:

El cuestionario consta de una serie de preguntas. Responda de la forma más honesta posible y elija la opción que mejor se adapte a su situación actual.

Selecciona la alternativa que usted considera conveniente:

Siempre (1), La mayoría de veces (2), Algunas veces sí, algunas veces no (3), La mayoría de veces no (4), Nunca (5).

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿Considera usted que la gestión de riesgo manejada por la financiera ayuda a mitigar los riesgos a futuro?					
2	¿Cree usted que la estructura organizacional es necesario para el control interno de la empresa?					
	EVALUCIÓN DE RIESGOS					
3	¿Cree usted que la evaluación de riesgo es necesario en la gestión empresarial?					

4	¿Cree usted almacenar los datos históricos ayude en la operaciones de la gestión empresarial?					
	ACTIVIDADES DEL CONTROL					
5	¿Considera que los instrumentos de control interno ayudan a reducir los riesgos en las actividades empresariales?					
6	¿Cree usted que las normas ayudan a que los trabajadores se identifiquen con la empresa?					
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
7	¿Cree usted que los sistemas informáticos son fáciles de manejar en las actividades de control interno?					
8	¿Considera que la capacitación online ayuda al funcionamiento de sistema en la gestión empresarial?					
	MONITOREO					
9	¿Considera que la información financiera es 100% tomada para los resultados de las encuestas en atención al cliente?					
10	¿Cree usted que debería haber un registro diario de los avances crediticios?					

	DESEMPEÑO FINANCIERO					
11	¿Cree usted que la financiera usa adecuadamente los recursos destinados?					
12	¿Considera que la financiera cuenta con suficiente activo líquido para cumplir con sus obligaciones?					
	GESTIÓN DEL CAPITAL					
13	¿Cree usted que está realizando un buen trabajo para la empresa?					
14	¿Cree usted que la entidad cuenta con profesionales altamente comprometidos y motivados?					
	INVERSIONES					
15	¿Cree usted que el índice de rentabilidad ha tenido un alza a diferencia del año anterior?					
16	¿Considera usted necesario que para adquirir un préstamo el cliente debe contar un bien patrimonial?					
	EFICIENCIA OPERATIVA					
17	¿Cree usted que la financiera cuenta con una ratio de eficiencia para medir su productividad?					

18	¿Cree usted que la financiera está invirtiendo en los canalizadores externos?					
-----------	---	--	--	--	--	--

ANEXO 3: FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS

Ficha Técnica sobre Control interno

Autor: LUCERO RAFAELO, Lizbeth Sofía

Ámbito de aplicación: en las instalaciones de la empresa de crédito de compartamos financiera S.A

Duración: Puede durar 15, 20, 25 minutos.

Ítems del cuestionario: 10 ítems, teniendo en cuenta las dimensiones:

Tabla: Distribución de Dimensiones e ítems

Dimensiones	Tipo de ítem	Ítems	Total, ítems
A. Ambiente de control	Escala Likert (1;2;3;4;5)	Del 01 al 02	2
B. Evaluación de riesgos.	Escala Likert (1;2;3;4;5)	Del 03 al 04	2
C. Actitudes de control	Escala Likert (1;2;3;4;5)	Del 05 al 06	2
D. Informe y comunicación	Escala Likert (1;2;3;4;5)	Del 07 al 08	2
E. Monitoreo.	Escala Likert (1;2;3;4;5)	Del 09 al 10	2
Total, de ítem			10

“Para la obtención de intervalos de la variable se aplicó la técnica de stanones”.

“Para la clasificación se procedió a través de la campana de Gauss con la constante 0.75 a través de la siguiente manera”.

- **Media = 13.69 / Desv. Desviación = 3.025**
- **$n1 = 13.69 - 0.75(3.025) = 11$**

Tabla: Puntuación de cada ítem por Likert.

Escala	Puntaje
Pésima	[0.0 - 11>
Malo	[11 - 14>
Regular	[14- 17>
Bueno	[17 - 20>
Excelente	[20 - +a >

Fuente: Manuel Canales Cerón (2006) Metodología de investigación Social- Introducción los oficios/ Oscar Rafael Guillen Valle y Juan Manuel Sánchez Soto (2014) Guía de SPSS 21 para el desarrollo de trabajos de investigación/ Romero-Saldaña, Manuel (2016) Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal.

Ficha Técnica sobre Gestión financiera

Autor: LUCERO RAFAELO, Lizbeth Sofía

Ámbito de aplicación: en las instalaciones de la empresa de crédito de compartamos financiera S.A

Duración: Puede durar 15, 20, 25 minutos.

Ítems del cuestionario: 08 ítems, teniendo en cuenta las dimensiones:

Tabla: Distribución de Dimensiones e ítems

Dimensiones	Tipo de ítem	Ítems	Total, ítems
A. Desempeño financiero	Escala Likert (1;2;3;4;5)	Del 01 al 02	2
B. Gestión del capital	Escala Likert (1;2;3;4;5)	Del 03 al 04	2
C. Inversiones	Escala Likert (1;2;3;4;5)	Del 05 al 06	2
D. Eficiencia operativa	Escala Likert (1;2;3;4;5)	Del 07 al 08	2
Total, de ítem			08

“Para la obtención de intervalos de la variable se aplicó la técnica de stanones”.

“Para la clasificación se procedió a través de la campana de Gauss con la constante 0.75 a través de la siguiente manera”.

- **Media = 11.76 / Desv. Desviación = 3.124**
- **$n1 = 11.76 - 0.75(3.124) = 9$**

Tabla: Puntuación de cada ítem por Likert.

Escala	Puntaje
Pésima	[0.0 - 09>
Malo	[09 – 12>
Regular	[12 - 16>
Bueno	[16 – 20>
Excelente	[20- +a >

Fuente: Manuel Canales Cerón (2006) Metodología de investigación Social- Introducción los oficios/ Oscar Rafael Guillen Valle y Juan Manuel Sánchez Soto (2014) Guía de SPSS 21 para el desarrollo de trabajos de investigación/ Romero-Saldaña, Manuel (2016) Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal.

ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, VERÓNICA AMPARO HUALLPA BEZARES, reconozco haber sido informado sobre los beneficios, riesgos y molestias, así como también, mis derechos y responsabilidades. También reconozco no haber sido persuadido, manipulado u coaccionado, por lo tanto, acepto participar voluntariamente de la presente investigación que tiene como título;

"CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN FINANCIERA DEL ÁREA DE CRÉDITO DE COMPARTAMOS FINANCIERA S.A. HUÁNUCO-2022.

Desarrollado por: Lucero Rafaelo, Lizbeth Sofia bachiller en Contabilidad y Finanzas Empresariales de la Universidad de Huánuco y admito haber sido informado que el objetivo de la investigación es:

Determinar si los componentes del control interno se relacionan en la gestión financiera del área de crédito de Compartamos Financiera S.A., Huánuco-2022.

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista.

Lo cual tomara aproximadamente 30 minutos.

Reconozco que la información que yo prevea en el curso de la investigación no será usada para ningún otro propósito, fuera de este estudio sin mi consentimiento.

Ha sido informado de que pueda hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puede retirarse del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio puede contactar a: Lucero Rafaelo, Lizbeth Sofia, al celular 938557160.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregado y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando esta haya concluido, a la persona citada.

Huánuco, 16 de mayo del
2022


Verónica Amparo Huallpa Bezares
Jefe de Operaciones
Compartamos Financiera

ANEXO 5: VALIDACION DE INSTRUMENTOS



Universidad de Huánuco

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

Título del proyecto de tesis:

"CONTROL INTERNO EN LA GESTION FINANCIERA DEL AREA DE CREDITO DE COMPARTAMOS FINANCIERA S.A. HUANUCO-2022"

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable .		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que la gestión de riesgo manejada por la financiera ayuda a mitigar los riesgos a futuro?	X		X		X		
2	¿Cree usted que la estructura organizacional es necesario para el control interno de la empresa?	X		X		X		
3	¿Cree usted que la evaluación de riesgo es necesario en la gestión empresarial?	X		X		X		
4	¿Cree usted almacenar los datos históricos ayude en la operaciones de la gestión empresarial?	X		X		X		
5	¿Considera que los instrumentos de control interno ayudan a reducir los riesgos en las actividades empresariales?	X		X		X		

6	¿Cree usted que las normas ayudan a que los trabajadores se identifiquen con la empresa?	X		X		X			
7	¿Cree usted que los sistemas informáticos son fáciles de manejar en las actividades de control interno?	X		X		X			
8	¿Considera que la capacitación online ayuda al funcionamiento de sistema en la gestión empresarial?	X		X		X			
9	¿Considera que la información financiera es 100% tomada para los resultados de las encuestas en atención al cliente?	X		X		X			
10	¿Cree usted que debería haber un registro diario de los avances crediticios?	X		X		X			
11	¿Cree usted que la financiera usa adecuadamente los recursos destinados?	X		X		X			
12	¿Considera que la financiera cuenta con suficiente activo líquido para cumplir con sus obligaciones?	X		X		X			
13	¿Cree usted que está realizando un buen trabajo para la empresa?	X		X		X			
14	¿Cree usted que la entidad cuenta con profesionales altamente comprometidos y motivados?	X		X		X			
15	¿Cree usted que el índice de rentabilidad ha tenido un alza a diferencia del año anterior?	X		X		X			
16	¿Considera usted necesario que para adquirir un préstamo el cliente debe contar un bien patrimonial?	X		X		X			
17	¿Cree usted que la financiera cuenta con una ratio de eficiencia para medir su productividad?	X		X		X			
18	¿Cree usted que la financiera está invirtiendo en los canalizadores externos?	X		X		X			

Fuente: Encuesta trabajo de investigación anexo nº 2, 2022.

Datos del Experto:

Firma: _____

Apellidos y Nombres: Huatuco Galarza Faustino Julian

DNI: 22463212



Universidad de Huánuco

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

Título del proyecto de tesis:

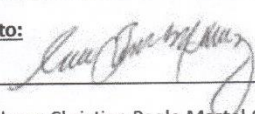
"CONTROL INTERNO EN LA GESTION FINANCIERA DEL AREA DE CREDITO DE COMPARTAMOS FINANCIERA S.A, HUANUCO-2022"

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable .		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que la gestión de riesgo manejada por la financiera ayuda a mitigar los riesgos a futuro?	X		X		X		
2	¿Cree usted que la estructura organizacional es necesario para el control interno de la empresa?	X		X		X		
3	¿Cree usted que la evaluación de riesgo es necesario en la gestión empresarial?	X		X		X		
4	¿Cree usted almacenar los datos históricos ayude en la operaciones de la gestión empresarial?	X		X		X		
5	¿Considera que los instrumentos de control interno ayudan a reducir los riesgos en las actividades empresariales?	X		X		X		

6	¿Cree usted que las normas ayudan a que los trabajadores se identifiquen con la empresa?	X		X		X			
7	¿Cree usted que los sistemas informáticos son fáciles de manejar en las actividades de control interno?	X		X		X			
8	¿Considera que la capacitación online ayuda al funcionamiento de sistema en la gestión empresarial?	X		X		X			
9	¿Considera que la información financiera es 100% tomada para los resultados de las encuestas en atención al cliente?	X		X		X			
10	¿Cree usted que debería haber un registro diario de los avances crediticios?	X		X		X			
11	¿Cree usted que la financiera usa adecuadamente los recursos destinados?	X		X		X			
12	¿Considera que la financiera cuenta con suficiente activo líquido para cumplir con sus obligaciones?	X		X		X			
13	¿Cree usted que está realizando una buen trabajo para la empresa?	X		X		X			
14	¿Cree usted que la entidad cuenta con profesionales altamente comprometidos y motivados?	X		X		X			
15	¿Cree usted que el índice de rentabilidad ha tenido un alza a diferencia del año anterior?	X		X		X			
16	¿Considera usted necesario que para adquirir un préstamo el cliente debe contar un bien patrimonial?	X		X		X			
17	¿Cree usted que la financiera cuenta con una ratio de eficiencia para medir su productividad?	X		X		X			
18	¿Cree usted que la financiera está invirtiendo en los canalizadores externos?	X		X		X			

Fuente: Encuesta trabajo de Investigación anexo nº 2, 2022.

Datos del Experto:

Firma: 

Apellidos y Nombres: Christian Paolo Martel Carranza

DNI: 41905365



Universidad de Huánuco

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

Título del proyecto de tesis:

"CONTROL INTERNO EN LA GESTION FINANCIERA DEL AREA DE CREDITO DE COMPARTAMOS FINANCIERA S.A, HUANUCO-2022"

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable .		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que la gestión de riesgo manejada por la financiera ayuda a mitigar los riesgos a futuro?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que la estructura organizacional es necesario para el control interno de la empresa?	✓		✓		✓		
3	¿Cree usted que la evaluación de riesgo es necesario en la gestión empresarial?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted almacenar los datos históricos ayude en la operaciones de la gestión empresarial?	✓		✓		✓		
5	¿Considera que los instrumentos de control interno ayudan a reducir los riesgos en las actividades empresariales?	✓		✓		✓		

ANEXO 6: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

