

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL CONTROL INTERNO EN CRÉDITOS Y SU  
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA  
FINANCIERA QAPAQ, PUENTE PIEDRA, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autora:

Jesusa Palmadera Ramos

Asesor:

Mg. Ruperto Hernán Arias Fratelli

Lima - Perú

2021

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por darme su amor, su apoyo incondicional y sacrificio en todos estos años, por haberme forjado como persona y como profesional; gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Me formaron con reglas, me motivaron constantemente para alcanzar mis metas. También, le dedico a todos mis familiares y amigos que estuvieron a mi lado dándome apoyo moral para seguir adelante ante cualquier dificultad que se me presente.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Privada del Norte, por formar profesionales de calidad y altamente competitivo, a los docentes por todas las enseñanzas impartidas en las aulas y al asesor por dedicarme tiempo, aliento de superación en cada momento difícil y paciencia para poder culminar la tesis.

Agradezco a mis padres, por sus consejos y palabras de aliento y motivación que me sirvieron de mucho para alcanzar mis objetivos, por haberme forjado como una persona con principios y valores éticos en mi profesión

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN .	7
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	9
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	31
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	41
REFERENCIAS	45
ANEXOS	48

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de variables .....	24
<b>Tabla 2.</b> Resultado de la entrevista aplicado al Gerente de División de Microcréditos de la empresa.....	47
<b>Tabla 3.</b> Resultado de la entrevista aplicado a la Gerenta de Agencia de la empresa.....	49
<b>Tabla 4.</b> Resultado de la entrevista aplicado al Personal Operativo de la empresa .....	51
<b>Tabla 5.</b> Resultado de la entrevista aplicado a los colaboradores de Financiera Qapaq. ....	31
<b>Tabla 6.</b> Situación de la empresa respecto al sistema de control interno según componentes de COSO.....	38
<b>Tabla 7.</b> Matriz de consistencia.....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Análisis de Estados Financieros periodo 2018 - 2019 .....	34
<b>Figura 2.</b> Evolución de Activo Total .....	35
<b>Figura 3.</b> Evolución de Pasivo Total .....	35
<b>Figura 4.</b> Evolución de Patrimonio Total .....	36
<b>Figura 5.</b> Evolución Utilidad Neta.....	36

## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el propósito de estudiar, evaluar el control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa “FINANCIERA QAPAQ” para el año 2019”, al haberse observado no cuenta con políticas de control interno bien definidas y además que la financiera está teniendo dificultades en la gestión del sistema de control interno ocasionando que no se cuente con información de calidad para la gestión financiera en lo referente a las finanzas de la “FINANCIERA QAPAQ“, siendo defectuoso el proceso de planeación financiera, creación de valor y toma de decisiones financiera y esto afectando directamente a su rentabilidad

La investigación es de tipo cuantitativo porque utiliza la recolección y el análisis de los datos para establecer una serie de hipótesis, que suelen ser suposiciones de la realidad y se diseña un plan para someterlas a prueba. Con respecto a las técnicas de investigación, se aplicó el cuestionario, la observación y el análisis documental lo cual permitió obtener la elaboración de los datos de modo rápido y eficaz.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la “FINANCIERA QAPAQ” no se implementa un eficiente sistema de control interno a los niveles de control correctivo y preventivo, como consecuencia originando un problema al momento de realizar la planificación financiera ya que no se establecen procedimientos que aseguren la revelación de la información. Está teniendo dificultades en la gestión del sistema de control interno, no está desarrollando de manera adecuada originando deficiencias en la creación de valor, al no prevenir problemas de nivel macro y microeconómico en a financiera.

Después de identificar las deficiencias existentes en la ”FINANCIERA QAPAQ” en el periodo 2019, se propuso mejoras en la política de control interno para mejorar la

rentabilidad, ya que ayudará a la financiera a mejorar en el sistema de control interno y que el personal sepa las funciones adecuadas a realizar para así mejorar la rentabilidad.

Además, se recomienda a Implementar un eficiente sistema de control interno mejorado, estableciendo procedimientos de control correctivo, preventivo y de detección con el fin de obtener una correcta revelación financiera y en base a ello originar una planificación financiera más certera. También se recomienda realizar de manera adecuada la información y comunicación entre el área de logística y contabilidad, implementando sistemas integrados de información entre ambas para evitar posibles pérdidas de información y que de esta manera la toma de decisiones financieras sean adecuadas a la realidad.

**Palabras clave:** Control Interno y Rentabilidad



## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

#### 1.1.1 Presentación y descripción del problema

Hoy en día en el rubro financiero a nivel mundial, uno de los problemas más frecuentes es no tener implementado un sistema de control interno eficiente, esto se debe generalmente a que las entidades financieras no hacen registro de sus actividades de acuerdo a un política de control interno, como consecuencia de ello los informes reportados que brindan las áreas de Finanzas y créditos muchas veces no son coherentes; y de esta manera es afectando negativamente la rentabilidad y objetivos de las empresas financieras y por ende en seguir compitiendo en un mundo globalizado como el nuestro. Los métodos de control interno no únicamente tienen que existir, sino que asimismo tienen que ser eficientes.

Por ese motivo los objetivos del control interno en créditos están directamente relacionados con los objetivos de la organización; además nos sirve como marco regulatorio interno y a su vez sirve como herramienta de confiabilidad para la información financiera.

A nivel nacional las instituciones Financieras están enfocados a realizar un análisis periódicamente del sistema de control interno que aplican en su empresa, con la finalidad de promover y optimizar la eficiencia, eficacia y economía en sus operaciones, lo cual garantice la confiabilidad de su institución. Siendo así (Isaza Serrano, 2018), expresa, el control interno refleja su importancia debido a que permite ejecutar y evaluar las operaciones de la empresa y además comprender la realidad de las empresas, mediante la planeación, gestión y medición.

Por lo mismo la Financiera QAPAQ, a pesar del tiempo que tiene en el mercado nacional aún no cuenta con un sistema de control interno lo suficientemente eficiente

para cumplir sus actividades de manera adecuada y cumplir con sus objetivos trazados.

Por tal cuestión la realidad problemática encontrada en la Financiera QAPAQ son las siguientes: El control interno en créditos es deficiente, siendo uno de los principales problemas la mala asignación de funciones al personal y de información a tiempo, así como también el perfil profesional que no adecua al cargo del puesto.

Motivo por el cual se recomienda a la Financiera QAPAQ, que realice un estudio situacional con el fin de implementar un control interno eficiente con respecto a la incidencia de la rentabilidad para los mismos, que permita su protección, así como la eficiencia de las operaciones, relacionadas con las diferentes áreas de la financiera. Por otra parte, el control interno se convertirá en un elemento de apoyo para cualquier empresa con la finalidad de poder lograr una ventaja competitiva con respecto a su competencia del mismo rubro y en consecuencia crecer dentro del mercado comercial, contribuyendo de esa manera en la mejora de la rentabilidad de la empresa.

## 1.1.2 Antecedentes

### i. Antecedentes de la variable 1: El control interno

#### **Antecedentes Internacionales:**

(Serrano Carrion, 2017), en su tesis titulada “El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala” (Ecuador). Llegó a las siguientes conclusiones:

- Que es primordial que la administración implemente política interna que den legalidad a la actuación de todos los funcionarios, empleados y directivos.
- Por otro lado, menciona que implementar procedimientos de control interno permite otorgar una seguridad razonable de la información lo cual garantice eficiencia y efectividad en el cumplimiento de sus objetivos de la empresa.

Según (Posso Rodelo & Barrios Barrios, 2014), en su tesis titulada “Diseño de un Modelo de Control Interno en la empresa prestadora de servicios Hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera”, que permitirá el mejoramiento de la información financiera”. Llegaron a las siguientes conclusiones:

- Que el Control Interno, posibilitara el mejoramiento de la información financiera, también afirmo que el control interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable de la entidad.
- Mencionando, además que guarda total relación con los estados financieros, llevando a la confiabilidad de las mismas, reflejando en la información financiera razonabilidad, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude.

(Crespo Coronel & Suarez Briones, 2014) en su tesis titulada “Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso Multitecnos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013”. Llegaron a la siguiente conclusión:

- Que el control interno es un procedimiento efectuado por la dirección y el resto del personal de una empresa, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de objetivos con respecto a la, eficiencia y eficacia de las operaciones y confiabilidad de la información financiera.

(Melo de los Rios & Uribe Contacio, 2017), en su tesis titulada: “Propuesta de Procedimientos de Control Interno Contable para la empresa SAJOMA S.A.S.” Llegaron a las siguientes conclusiones:

- Que es necesario implementar un método de control que analice el desarrollo y la identificación de los elementos de riesgos y acciones de control interno en el proceso contable, lo cual involucra las fases para la publicación de la información financiera.
- Por otro lado, menciona que para construir los métodos requeridos para el proceso de control interno y demás procesos de la empresa, la gerencia administrativa debe implementar evaluaciones, fortaleciendo el control interno con la elaboración de procedimientos de control con los responsables de ello con los diferentes procesos para identificar las fallas actuales en realización a cada uno y posteriormente identificar posibles respuestas a riesgos no identificados.

(Gonzabay de Loor & Torres Flores, 2017), en su tesis titulada “Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo coso en Ventascorp S.A.” De acuerdo a su investigación teórica llegaron a las siguientes conclusiones:

- Que el control interno es como: El sistema interno de una compañía que está integrado por todo el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades.
- Mencionando que además es el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados para; proteger los activos, obtener la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes operativos, explicando que con lo mencionado permite promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la compañía y comunicar las políticas administrativas y estimular y medir el cumplimiento de las mismas.

#### **Antecedentes Nacionales:**

(Coha Zamata, 2018), en su tesis titulada “Control Interno en la Gestión Pública. El Caso en una entidad del Estado, año 2017”. En su investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Que la implementación del control interno es un instrumento importante en la dirección de todo tipo de organización, mencionando que además permite tener una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos institucionales y en consecuencia se encuentra en la capacidad de informar de manera eficaz sobre su gestión a las personas interesadas.
- También afirmo que es una herramienta muy potente para la Administración de las empresas, que contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima,

toda vez que genera muchos beneficios a la administración de la organización, en todos los niveles de la entidad.

(Amaya Felipe, 2018), en su tesis titulada: “Implementación de un Sistema de Control Interno y su influencia en la Gestión Financiera de la Empresa LML Contratistas Generales S.R.L. del distrito de Pacasmayo”. Donde llego a la siguiente conclusión:

- Que el Sistema de Control Interno, mejora la Gestión Financiera y mencionando que además este permite identificar las áreas críticas de Tesorería, Almacén y Contabilidad.

(Trigo Grey, 2012), en su tesis titulada “El Control Interno Como Instrumento indispensable Para La Gestión De Las Cooperativas de Ahorro Y Crédito De Lima Metropolitana periodo 1990-2010”. Llego a la siguiente conclusión:

- Que una adecuada información financiera establece una buena aplicación del control interno ya que incide en una eficiente administración financiera y contable de las empresas.

## **ii. Antecedentes de estudios de la variable 2: La Rentabilidad**

### **Antecedentes Internacionales:**

(Macas Saritama & Luna Cumbicus, 2010), en su tesis titulada “Análisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa Comercializadora y Exportadora de Bioacuáticos Coexbi S.A del Cantón Huaquillas en los periodos contables 2008 - 2009” Llegaron a las siguientes conclusiones:

- Que la Rentabilidad da como referencia a la productividad de los fondos comprometidos en un negocio y desde el punto de vista del análisis a largo plazo de la empresa, mencionando que además lo importante es garantizar su permanencia y crecimiento sostenible, que es el aspecto más importante a tener en cuenta.
- Por otro lado, menciona que el análisis de la Rentabilidad permite relacionar lo que se genera a través de la cuenta de pérdidas y ganancias con lo que se aprecia los activos y capitales propios.

(Dias Tipan, 2013), en su tesis titulada “producción, comercialización y rentabilidad de la naranja (*citrus aurantium*) y su relación con la economía del cantón la maná y su zona de influencia, año 2011”. Donde llega a las siguientes conclusiones:

- Que la rentabilidad en si es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que determina la efectividad de la gerencia de una empresa, explicando que será manifestada por las utilidades obtenidas en las ventas realizadas y además señala que la utilización de inversiones y regularidad es la tendencia de las utilidades.
- Por otro lado, menciona que son la conclusión de una administración competente, una planificación integral de costos y gastos y en general es el cumplimiento de cualquier medida encaminado a la obtención de utilidades.

(Rodriguez & Martinez Erazo, 2017), en su tesis titulada “Los costos de los servicios de aguas y suelos del laboratorio ambiental cestta de la ciudad de

Riobamba y su incidencia en su rentabilidad en el período 2015”. Llegaron a la siguiente conclusión:

- Que la rentabilidad financiera es una medida que hace referencia a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento logrado por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. Explicando que puede considerarse así una magnitud de la rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y esto sea el indicador de rentabilidad que los empresarios buscan maximizar en interés de los propietarios.

#### **Antecedentes Nacionales:**

(Vergara Chorres, 2016), en su tesis titulada “Capacitación y rentabilidad de las MYPE comerciales – rubro librería de la ciudad de Piura, periodo 2012”. Llego a la siguiente conclusión:

- Que la rentabilidad es la capacidad que se tiene para generar utilidad o ganancia; mencionando que además un proyecto es rentable cuando genera más ingresos que egresos en su contexto y este tiene que tener la capacidad suficiente para generar ganancia o utilidad.

(Rioz Sanchez, 2014), en su tesis titulada “Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de courieren Lima Metropolitana, 2012 – 2013” Que de acuerdo a la investigación realizada sobre la rentabilidad llego a la siguiente conclusión:

- Que es la razón por la cual se puede afirmar que es el porcentaje o tasa de ganancia obtenida por la inversión de un capital determinado. También hallo que la Rentabilidad Financiera nos indica que conecta el beneficio



económico con los recursos necesarios para obtener el lucro. Mencionando que además dentro de una organización, muestra el retorno para los accionistas de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos.

(Rodriguez Rincon, 2016), en su tesis titulada “La gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil en el distrito de la Victoria, año 2015” Llegó a la siguiente conclusión:

- Que los límites económicos de todas las actividades empresariales se puede decir que son la rentabilidad y la seguridad, explicando que por lo tanto la rentabilidad, de cierta manera, es la retribución por el riesgo asumido en su momento y consecuentemente, la inversión más segura no siempre suele coincidir con la más rentable. Mencionando que además es bueno tener en cuenta que el fin de la solvencia o estabilidad de la empresa está totalmente involucrado a la rentabilidad, explicando que por lo tanto se puede deducir que la rentabilidad es un requisito necesario para la continuidad de la empresa.

(Oscanoa Hinostroza & Quispe Tintayo, 2017), en su tesis titulada “Sistema De Costos Por Órdenes Específicas y Su Relación Con La Rentabilidad En La Empresa Productora De Calzados Del Centro S.R.L. De Huancayo – 2016” Llegaron a las siguientes conclusiones:

- Que la rentabilidad se encarga de medir los resultados de la empresa, explicando que por lo tanto dichos resultados están expresados en términos porcentuales.

- Mencionando que además la rentabilidad de una empresa indica que tan eficiente es la empresa en generar ganancias con los recursos económicos y financieros invertidos en la misma, además te brinda una información sobre el desarrollo del negocio si es rentable o no es rentable.

(Zurita Farceque, 2018), en su tesis titulada, “Factores que influyen en la rentabilidad de la empresa constructora Miranda Ingenieros S.R.L, 2017”. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Que la rentabilidad es medida a través de indicadores financieros mediante un riguroso análisis e interpretación de los resultados de cada indicador.
- También afirmo que la rentabilidad es un indicador de análisis que se emplea a toda acción económica en la que se usan medios materiales, humanos y/o financieros, con la finalidad de obtener resultados favorables.

Mencionando que además la rentabilidad de una empresa puede evaluarse, analizando el resultado final y verificando el costo de los medios utilizados para lograr beneficios.

### **1.1.3. Marco teórico**

#### **a) “Control Interno”**

De acuerdo a (Isaza Serrano, 2018) “El Control Interno como un Sistema integrado de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación adoptados por una organización, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y así como la administración de la información y los recursos”.

Según (Ladino, 2009) “Define el control como el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: Efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas”.

Además (Ladino, 2009) Explica que “El Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, lo cual está diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías”:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes
- reglamentos y políticas

### **“Control interno y sus 5 componentes según COSO”**

Según (Ladino, 2009), menciona los componentes con respecto al control interno según COSO.

#### **1. “Ambiente de Control”**

“Este punto consiste en la innovación de un entorno que se estimule e influencie la actividad del personal positivamente con respecto al control de sus actividades. Y además de ello es la base de los demás componentes de control a retribuir disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como”:

- “Se estructuran las actividades del negocio”.

- “Se asigna autoridad y responsabilidad”.
- “Se organiza y desarrolla la gente”.
- “Se comparten y comunican los valores y creencias”.
- “La personal toma conciencia de la importancia del control”.

## **2. “Evaluación de Riesgos”**

“Este punto nos dice que es la identificación y evaluación de riesgos importantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados”. “Así mismo, se refiere al mecanismo necesario para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior”.

## **3. “Actividades de Control”**

Según (Ladino, 2009), “Son aquellas actividades que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas, estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos”.

“Las actividades de control tienen distintas características”. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas. Sin embargo, lo trascendente es que, sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

#### **4. “Información y Comunicación”**

Según (Ladino, 2009), “Están dispersados en toda la entidad y todos ellos atienden a uno o más objetivos e control de manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información”.

#### **5. “Supervisión y Seguimiento”**

Según (Ladino, 2009), “En aspectos generales, los sistemas de control están diseñados para actuar en determinadas circunstancias, claro está que para ello se tomaron en consideración primero los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia”.

#### **b) “la Rentabilidad”**

(Marketing, 1995) Menciona que el logro de adecuados niveles de rentabilidad constituye una de las responsabilidades fundamentales de todo empresario o directivo de pequeña empresa, quien debe ser consciente de que el cumplimiento real de esa responsabilidad depende de los criterios y enfoques con que, a nivel personal, gestione la empresa

Según (De la Hoz Suarez, Ferrer, & De la Hoz Suarez, 2008) “Define que la rentabilidad es uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado período de tiempo. Y, además, como el resultado de las decisiones que toma la administración de una empresa.

## **1.1. Formulación del Problema**

### **1.1.1 Problema General**

¿Cuál es la incidencia del control interno en créditos en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019?

### **1.1.2 Problemas Específicos**

¿En qué medida las políticas de control interno en créditos inciden en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019?

¿De qué manera la información del sistema de control interno en créditos incide en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar de qué manera el control interno en créditos incide en la rentabilidad de la Financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

Determinar de qué manera las políticas de control interno en créditos inciden en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019.

Explicar de qué manera la información del sistema de control interno en créditos incide en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019.

### **1.3 Hipótesis**

#### **1.3.1 Hipótesis General**

El Control interno en créditos incide en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019.

#### **1.3.2 Hipótesis Especificas**

Las políticas de control interno en créditos inciden en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019.

La información del sistema de control interno en créditos incide en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019.

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### 1. Variable Independiente:

Variable X: Control Interno

### 2. Variable Dependiente:

Variable Y: Rentabilidad

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>Variable 1: CONTROL INTERNO</b>	1. Actividades de control	Política de la Gerencia de Microcreditos	1. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?
		Estructura orgánica	2. ¿En el área de créditos de la financiera posee un manual de procedimientos y funciones?
	2. Información y comunicación	Informacion Oportuna	3. ¿Los trabajadores reciben capacitación con respecto al sistema de control interno?
	3. Supervisión y monitoreo	Revisión de las funciones	4. ¿Según su criterio, usted cree que se siguen los lineamientos y procedimientos de las políticas de control interno?
<b>Variable 2: RENTABILIDAD</b>	4. Manual de Políticas	Políticas de Control Interno	5. ¿Se cuentan con políticas de control interno en el área de créditos?
	5. Revisión de Políticas de Control interno	Problemas con la revisión de las políticas	6. ¿En función a su criterio, usted piensa que las políticas de control interno están bien elaborado?
	6. Rentabilidad	Determinación de la Rentabilidad	7. ¿Cree Ud. que al desarrollar un adecuado sistema de control interno determinaría la rentabilidad de la financiera QAPAQ?

*Elaboración: Propia*



## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo de diseño de investigación

“La investigación aplicada se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. Es el uso del conocimiento y los resultados de investigación dando como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad. Con el fin de ofrecer un referente comprensible de la expresión “investigación aplicada” (Lozada, 2014). Por lo expuesto la presente tesis es de tipo Aplicada.

#### 2.1.1 Enfoque

(Ramos, 2014) Concluye que el enfoque:

“Es la descripción y medición de las variables Además mencionan que es la utilización de la recolección. y el análisis de datos para contestar una o varias preguntas de investigación y probar las hipótesis establecidas previamente. También menciona que de la pregunta de investigación se derivan una o varias hipótesis y se desarrolla una estrategia para probarla, se miden y definen las variables en un determinado contexto, estableciendo una serie de conclusiones respecto a la hipótesis”.

Por lo expuesto anteriormente puedo determinar que la presente investigación tiene enfoque cuantitativo.

### 2.1.2 Alcance

Por la relación que existe entre las variables el alcance de la presente investigación es correlacional.

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) “Definieron que este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación, mencionando además que tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. En cierta medida tienen un valor explicativo, aunque parcial, ya que el hecho de saber que dos variables se relacionan aporta cierta información explicativa”.

### 2.1.3 Diseño

La presente investigación es no experimental de corte transversal, descriptiva y correlacional.

(Niño Rojas, 2011), define el diseño de dos maneras: “En un sentido amplio equivale a la concepción de un plan que cubra todo el proceso de investigación, en sus diversas etapas y actividades comprendidas y en un sentido específico el diseño cubre una franja básica del plan general, que se orienta a describir de manera concreta, según cada investigación, las estrategias y procedimientos para abordar el estudio del objeto, a luz de las teorías del marco correspondiente”.

## 2.2 Criterios de inclusión y de exclusión de la muestra

### Criterios de inclusión

- Gerentes de división de microempresa
- Personal de control interno del área de créditos
- Personal operativo

### Criterios de exclusión

- Ejecutivos de ventas
- Personal de archivos y almacén
- Personal que labora menos de un año en la Financiera

## 2.3 Población y Muestra.

### 2.2.1 Población

(Lopez, 2004) “Define a la población de estudio como un conjunto o grupo de elementos con características comunes”.

La población de la presente investigación está conformada por 15 trabajadores de la Financiera Qapaq en la Agencia de Puente Piedra, periodo 2019. Los cuales son:

- Gerente de división de Microcréditos: Edgart Veggro
- Gerente de Agencia: Diana Paulino
- Área Operativa: Caja, Plataforma y Asesores de negocios.

### 2.2.2 Muestra

La muestra se considera censal debido a que se ha seleccionado el 100% de la población al considerarla un numero manejable de sujetos. En tal sentido (Lopez,

2004) Define que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

Por lo tanto, la población a estudiar se determina como censal, por ser simultáneamente universo, población y muestra.

## 2.4 Técnicas e Instrumento de Recolección de datos.

### ➤ Técnicas:

En la presente investigación se utilizó las siguientes técnicas para la recolección de datos:

**El cuestionario:** Es la técnica más utilizada en las investigaciones con el fin de recolectar datos. “El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación” (García Cordova, 2004) P-29

**Análisis Documental:** “Cuando nos referimos al análisis documental estamos hablando del estudio de un documento, independientemente de su soporte audiovisual, electrónico, papel. Nos permite realizar búsquedas retrospectivas y recuperar el documento que necesitamos cuando lo necesitamos. Por lo tanto, podemos decir que el Análisis Documental permitió recolectar datos mediante diferentes medios de información” (Castillo, 2005).

**Observación:** De acuerdo a (Campos Covarrubias & Lule Martínez, 2012) definen la observación como “una técnica que mediante la aplicación de ciertos recursos permite la organización, coherencia y economía de los esfuerzos realizados durante el desarrollo de una investigación; mencionan además que

esta técnica tendrá una organización y una coherencia dependiente al método utilizado”.

### ➤ Instrumentos

En la presente investigación se utilizará los siguientes instrumentos para la recolección y análisis de datos.

**La entrevista:** De acuerdo a (Díaz Bravo & Torruco García, 2013) Su propósito es recolectar datos para obtener información más profunda y detallada de la investigación con el fin de lograr obtener una información precisa.

**Guía de Observación:** Según (Campos Covarrubias & Lule Martinez, 2012) La guía de observación es el instrumento que permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto de estudio para la investigación; Menciona además que es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno.

**Lista de cotejo:** En la presente investigación se utilizó documentos contables, informes y registro de estadísticas anuales con el fin de listar y analizar. Los cuales son:

- Los Estados Financieros
- Políticas Internas de créditos
- Informe de Auditoria Anual
- Manual de Créditos

## 2.5 Procedimiento

En la presente investigación se tomaron las siguientes acciones:

- Establecer el enfoque de la investigación
- Formular el problema general y problemas específicos,
- Proponer el objetivo general y específicos de la presente tesis
- Determinar hipótesis general y específica.
- Establecer la población y muestra para la investigación
- Establecer las técnicas e instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la investigación.
- Lograr los resultados para la elaboración de las conclusiones y discusiones.

## 2.6 Aspectos Éticos

En la presente investigación se tiene en cuenta los principios éticos los cuales son primordiales para tener la veracidad de los resultados de la investigación; los cuales son: La ética del Contador Interno, de las jefaturas de las áreas administrativas de la empresa.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados obtenidos a través Análisis Documental, Observación y del cuestionario realizado.

### OBJETIVO GENERAL

**Analizar de qué manera el control interno en créditos incide en la rentabilidad de la Financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019.**

En este objetivo general se analizó de qué manera el control interno en créditos incide en la rentabilidad de la Financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019. A través de la observación de sus políticas de control interno y el cuestionario realizado.

La Financiera Qapaq cuenta con una política de control interno, lo cual fue implementada para llevar acabado un buen funcionamiento y control del área, con el fin de contribuir a fortalecer la Institución, garantizando la eficiencia, eficacia y economía y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades de la financiera para el logro de la misión institucional.

**Tabla 5**

*Resultado de la entrevista aplicado a los colaboradores de la Financiera Qapaq.*

PREGUNTAS	RESULTADO
¿la empresa cuenta con un sistema de control interno?	Los entrevistados responden que la financiera si cuenta con un sistema de control interno; pero con muchos puntos por mejorar para la aplicación de ello.
¿se cuentan con políticas de control interno en el área de créditos?	Los entrevistados responden que la financiera si cuenta con políticas de control interno, pero con muchas debilidades, debido a que no están bien definidas en el área, lo cual genera muchas deficiencias para su aplicación.
¿los trabajadores reciben capacitación con respecto al sistema de control interno?	Los entrevistados indican que si son capacitados con respecto al sistema de control interno, pero esa capacitación que reciben no es constante lo cual no les permite el buen cumplimiento de sus funciones.
¿en el área de créditos de la financiera posee un manual de procedimientos y funciones?	Nos mencionan que la financiera si cuenta con dicho manual debido a que el manual no cuenta con procedimientos detallados y eso genera demoras a sus colaboradores al momento de realizar sus funciones.
¿en función a su criterio, usted piensa que las políticas de control interno están bien elaboradas?	De acuerdo al criterio de los entrevistados consideran que las políticas de control interno no están bien elaboradas, que hay muchos puntos que cada colaborador interpreta a su manera, lo cual genera un desorden en el área
¿según su criterio, usted cree que se siguen los lineamientos y procedimientos de las políticas de control interno?	Los entrevistados concluyen que en la financiera no se siguen los lineamientos y procedimientos de las políticas y que hay muchos colaboradores que han omitido dicha política y esto estaría afectado severamente en sus resultados a la financiera.
¿cree Ud. que al desarrollar un adecuado sistema de control interno determinaría la rentabilidad de la financiera QAPAQ?	De acuerdo a las respuestas obtenidas de los entrevistados todos coinciden que la financiera está teniendo resultados negativos a consecuencia de que sus colaboradores no están aplicando dicha política de una manera correcta en algunos casos omitiendo.

*Nota: En la siguiente tabla se analizó de qué manera el control interno en créditos incide en la rentabilidad de la Financiera Qapaq, con los resultados obtenidos se concluye que la mala aplicación y el poco interés que tienen sus colaboradores en aplicar dicha política incide de manera negativa a su rentabilidad.  
Elaboración: Propia.*



## COMENTARIO

Luego de analizar sus políticas de control interno y el cuestionario realizado se encontró muchas debilidades y deficiencias en sus políticas de control interno, los cuales están afectando de manera negativa los resultados proyectados al cierre del año 2019, como los siguiente:

- No cuenta con normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- No se aplican las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno
- Sus políticas de créditos son muy cambiantes, no están bien definidas.
- La actualización de normas y procedimientos no son comunicado en su debido momento.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 1: Determinar de qué manera las políticas de control interno en créditos inciden en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019.**

En el siguiente objetivo se determinó de qué manera las políticas de control interno de créditos inciden en la Rentabilidad de la Financiera Qapaq en el periodo 2019, a través del análisis de los estados financieros, revisión de las políticas de control interno y del cuestionario realizado.

Principales Indicadores	2015	2016	2017	2018	2019
<b>SOLVENCIA Y LIQUIDEZ</b>					
Ratio de Capital Global	18.49%	16.42%	16.48%	15.90%	15.78%
Liquidez MN (SBS)	12.95%	19.76%	20.73%	20.89%	25.31%
Liquidez ME (SBS)	360.46%	12.53%	83.60%	50.78%	49.12%
<b>CALIDAD DE CARTERA</b>					
Morosidad Contable	10.44%	9.04%	7.37%	5.82%	6.42%
Provisiones / Créditos Atrasados	104.24%	123.50%	122.75%	132.00%	134.43%
Gs. Provisión / Ingresos Financieros	32.21%	39.79%	33.39%	34.04%	37.60%
<b>GESTION FINANCIERA</b>					
Rendimiento Cartera	34.41%	38.65%	36.93%	35.52%	36.65%
Costo de fondeo	6.29%	6.26%	6.57%	6.38%	5.99%
Spread Contable	28.12%	32.39%	30.36%	29.14%	30.66%
Margen Financiero Bruto	80.48%	83.72%	82.67%	82.57%	83.63%
<b>EFICIENCIA Y RECURSOS HUMANOS</b>					
Gastos Administrativos / Cartera	19.95%	20.61%	20.24%	19.45%	20.48%
# Colaboradores	653	797	720	720	782
Saldo / N° Empleados	345	333	371	370	315
N° Oficinas	34	33	33	33	32
<b>RENTABILIDAD</b>					
ROE	1.83%	1.89%	0.16%	-3.32%	-8.55%
ROA	0.39%	0.38%	0.03%	-0.65%	-1.57%

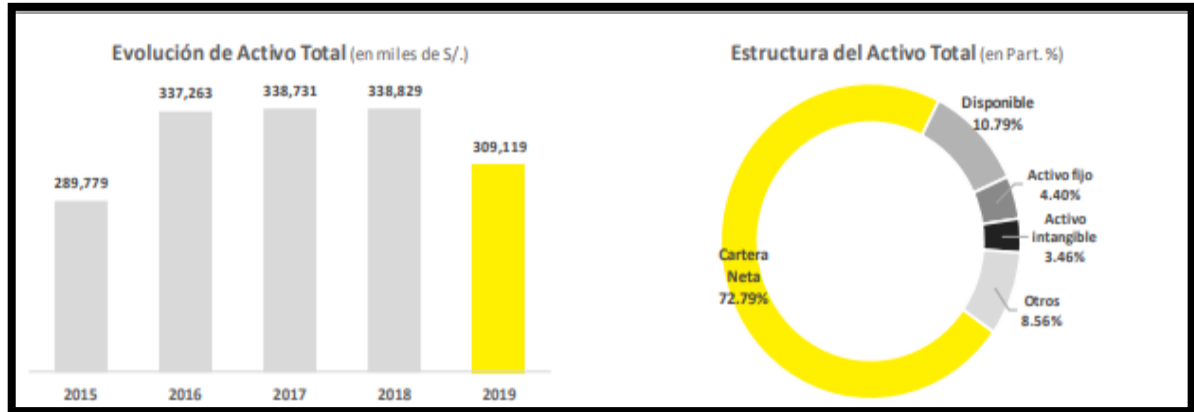
**Figura 1:** Análisis de Estados Financieros periodo 2018 - 2019

**Fuente:** Memorial 2019

## Activos

Al cierre del año 2019, la Financiera Qapaq registró un total de activos de S/. 309.1MM, lo cual representó una reducción de 8.77% respecto al año 2018. Además, el resultado se explica principalmente por la disminución en:

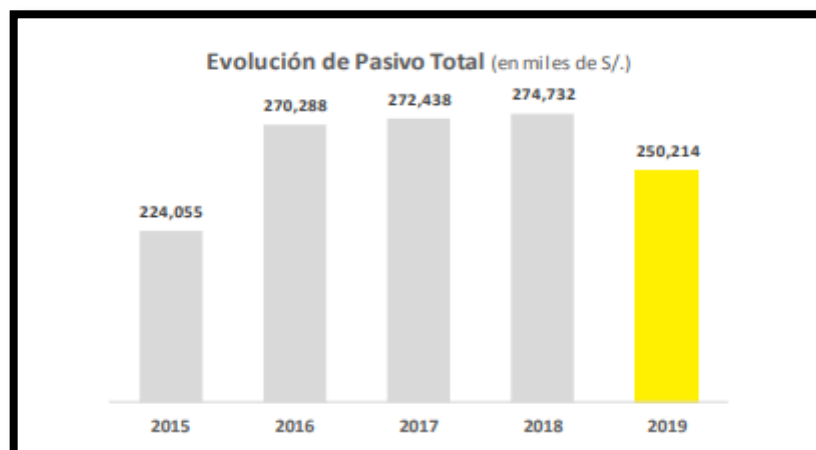
- “Cartera de créditos neta (-8.6%) en línea con la disminución en la exposición de la cartera agrícola y en la calidad de originación de la cartera micro, disponible (-12.1%) en línea con la estrategia de búsqueda de eficiencia en la gestión de liquidez”.
- “Activo intangible (-13.9%) por la amortización del goodwill de lista de clientes que culminará en el 2020”.



**Figura 2.** Evolución de Activo Total  
**Fuente:** Memorial 2019

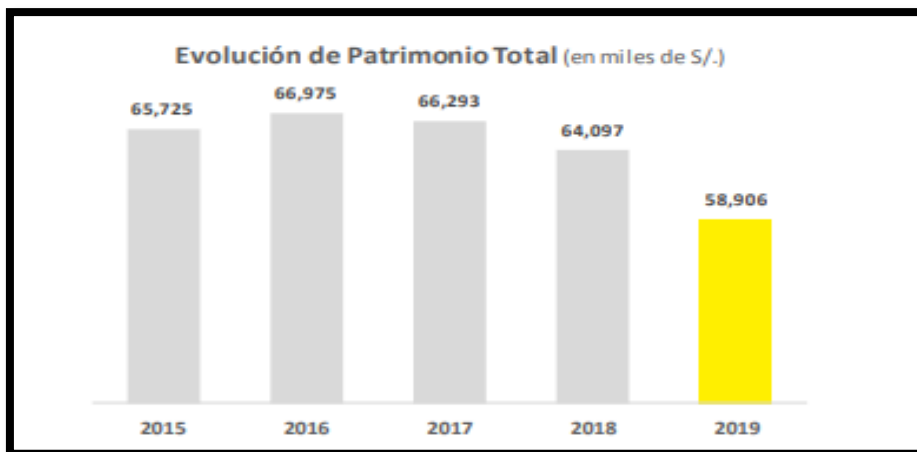
### Pasivo y Patrimonio

“El Pasivo Total alcanzó S/. 250.2MM al cierre del año 2019, que representa una reducción de 8.92% respecto al año 2018, lo cual estuvo sustentada por los depósitos con el público (-10.42%), y depósitos con Instituciones Financieras (-33.36%), como resultado de la estrategia de búsqueda de eficiencia en la gestión de liquidez; así mismo en el primer semestre la financiera realizó el ajuste a la baja en el tarifario de los depósitos a plazo fijo, con el propósito de optimizar el costo de financiamiento”.



**Figura 3.** Evolución de Pasivo Total  
**Fuente:** Memorial 2019

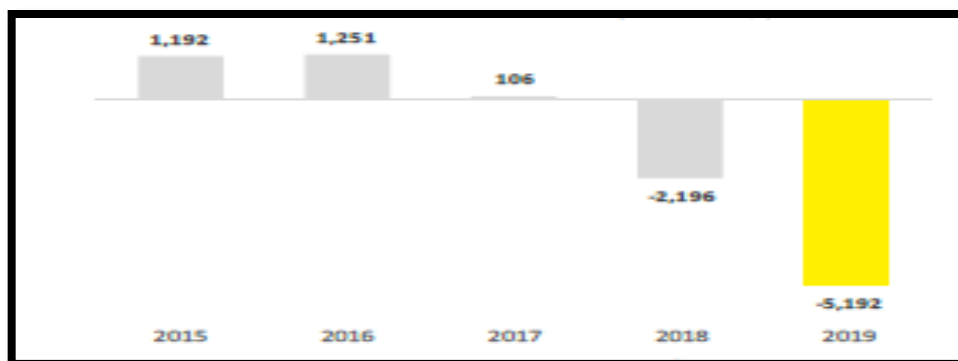
“Al cierre del 2019, el Patrimonio Total asciende a S/ 58.9MM, menor en 8.10% respecto de año anterior, el resultado se explica por el resultado registrado en el ejercicio 2019 de S/5.19MM en negativo”.



**Figura 4.** Evolución de Patrimonio Total  
**Fuente:** Memorial 2019

### Resultado Final

“Al cierre del año 2019, la Financiera Qapaq alcanzó una pérdida neta de S/. 5.19MM. Lo cual fue por el incremento del gasto en provisiones (8.87%) que fue resultado de la cosecha del año 2018; este resultado fue parcialmente atenuado por el menor gasto financiero (7.47%) ante las acciones por gestionar de manera más eficiente el exceso de liquidez; la financiera espera que las acciones de mejora de la calidad de cartera llevadas a cabo durante el 2019 rindan sus frutos para el año 2020”.



**Figura 5.** Evolución Utilidad Neta  
**Fuente:** Memorial 2019

## COMENTARIO

Se analizó los Estados Financieros del periodo 2019 y sus políticas de control, donde se pudo identificar las deficiencias que la Financiera Qapaq actualmente está presentando con respecto a sus políticas de control interno, estas deficiencias están afectando el cumplimiento de sus metas, objetivos y sobre todo su rentabilidad.

Siendo estos los más resaltantes:

- La empresa cuenta con políticas de control interno que no están bien definidas dentro de la organización.
- Se cuentan con políticas de control interno deficientes lo cual fue verificado en el manual de sus políticas internas, además cabe mencionar que el personal no está recibiendo una capacitación permanente con respecto a las políticas de control interno, la financiera carece del buen manejo de ello.

Según los resultados se puede percibir que las deficiencias están afectando severamente a la Financiera Qapaq. Luego de analizar los Estados Financieros en el periodo 2019, las Políticas de Control Interno y el cuestionario realizado se pudo comprobar que la Financiera Qapaq contaba con un deficiente políticas de control interno obteniendo una perdida S/. 5.19MM al cierre del año 2019.

**OBEJETIVO ESPECIFICO 2: Explicar de qué manera la información del sistema de control interno en créditos incide en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019.**

En este objetivo se explica de qué manera la información del sistema de control interno en créditos incide en la rentabilidad de la Financiera Qapaq, a través de la observación de las políticas de control interno y el análisis del cuestionario realizado.

**Tabla 6**  
*Situación de la empresa respecto al sistema de control interno según componentes de COSO*

Principios	Situación encontrada	Efecto
“La Financiera demuestra compromiso por la integridad y los valores éticos”.	“Se evidencia que no existe preocupación por seguir los lineamientos del código de ética por parte de los trabajadores”	“Un código de ética bien aplicado, contribuye en la mejora de procesos, en el conocimiento de los límites de los colaboradores”
“La Organización ejerce la función de supervisión del funcionamiento de los controles internos”.	“La financiera no ha establecido un manual al respecto”.	“La falta de definición de un manual afecto el desarrollo de las labores y los procesos de producción”.
“La Organización establece estructuras, autoridades y responsabilidades apropiadas para el logro de objetivos”.	“Las funciones se realizan sin conocimiento de los objetivos generales”.	“Si no se tienen los objetivos bien definidos, no se tiene claridad sobre el rumbo de la empresa”.
“La organización hace cumplir las responsabilidades de los empleados con respecto al control interno”.	“No existe control al respecto”.	“Sin tener claras las funciones los trabajadores, se pierde la productividad y la eficiencia”.
“La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de organización sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos”.	“La Financiera no ha desarrollado modelos adecuados de procesos”.	“Genera demoras y falta de eficiencia en el logro de objetivos”.

*Nota: En la siguiente tabla se explica de qué manera la información del sistema de control interno en créditos incide en la rentabilidad de la Financiera Qapaq, de acuerdo a los resultados obtenidos por su mala aplicación y deficiente sistema de control interno, la financiera no está teniendo buenos resultados*

*Elaboración: Propia.*

## **Contrastación de Hipótesis**

**Hipótesis:** Las políticas de control interno en créditos inciden en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019.

En el objetivo específico número 1 según el análisis realizado de los estados financieros, revisión de las políticas de control interno y del cuestionario realizado, se llegó a verificar que la empresa no cuenta con políticas de control interno bien definidas y que además sus colaboradores omiten dichas políticas con el fin de lograr sus metas, todo esto es debido a que sus colaboradores no reciben capacitación al buen uso de las políticas

La hipótesis planteada es aceptada debido a que las políticas de control interno tienen resultados positivos en las empresas. En este caso con respecto a la Financiera Qapaq con las deficiencias ya mencionadas con sus políticas de control interno, la deficiencia de ello está generando pérdidas en sus resultados.

**Hipótesis:** La información del sistema de control interno en créditos incide en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019.

En el objetivo específico número 2, según la observación de las políticas de control interno y el análisis del cuestionario realizado, se llegó a verificar que la financiera está teniendo dificultades en la gestión del sistema de control interno. No está desarrollando de manera adecuada. Cabe mencionar que además la financiera esta recién implementando un sistema de control mejorada con el fin de tener resultados positivos al cierre del año 2020

La hipótesis planteada es aceptada debido a que el sistema de control interno genera resultados positivos en las empresas. En este caso con respecto a la Financiera Qapaq, como consecuencia de sus malas gestiones con respecto a su sistema de control interno

está afectando sus resultados negativamente en el margen financiero, valor patrimonial y solvencia lo cual fue verificado en sus estados financieros.



## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

En el desarrollo de la siguiente investigación de tesis realizada mediante recaudación de información como: la entrevista a los gerentes, la observación y el análisis documental, las cuales son técnicas muy importantes para este trabajo de investigación; a base de ello se encontró las diversas deficiencias acerca del sistema de control interno y deficiencia en la rentabilidad.

**HIPOTESIS GENERAL:** El Control interno en créditos incide en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019. A partir de los hallazgos encontrados es aceptada, ver (tabla 5) pag. 31

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen (Posso Rodelo & Barrios Barrios, 2014) en su tesis titulada “Diseño de un Modelo de Control Interno en la empresa prestadora de servicios Hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera” concluyendo que el control interno guarda total relación con los estados financieros, llevando a la confiabilidad de las mismas, reflejando en la información financiera razonabilidad, con su eficacia y eficiencia operativa.

Es aceptada la hipótesis específica 1 que establece que Las políticas de control interno en créditos inciden en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019. (tabla 2,3,4) pag.46-50, (tabla 5) pag.31

Estos resultados guardan relacion con lo que indica (Serrano Carrion, 2017) en su tesis “El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable

eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala”. Que indica la importancia de la implementación de procedimientos de control interno permite otorgar una seguridad razonable de la información lo cual garantice eficiencia y efectividad en el cumplimiento de las metas establecidas en la financiera.

Además, es aceptada la hipótesis específica 2 que establece que La información del sistema de control interno en créditos incide en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019. (tabla 6) pag.37

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene (Coha Zamata, 2018) en su tesis “Control Interno en la Gestión Pública, la cual fue el caso de una entidad del Estado, año 2017”, quien señala que la implementación del control interno es un instrumento importante en la dirección de todo tipo de organización, mencionando que además permite tener una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos institucionales y en consecuencia se encuentra en la capacidad de informar de manera eficaz sobre su gestión a las personas interesadas.

## 4.2 Conclusiones

Se llegó a las siguientes conclusiones después de identificar las deficiencias existentes en la Financiera Qapaq, se propuso mejoras en el control interno para mejorar la rentabilidad, ya que ayudará a la financiera a mejorar en el sistema de control interno y que el personal sepa las funciones adecuadas a realizar para así mejorar la rentabilidad.

**OBJETIVO GENERAL:** Analizar de qué manera el control interno en créditos incide en la rentabilidad de la Financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019.

- ✓ Se logró identificar que la financiera está teniendo dificultades en la gestión del sistema de control interno en créditos, no está desarrollando de manera adecuada. Cabe mencionar que además la financiera esta recién implementando un sistema de control mejorada con el fin de tener resultados positivos al cierre del año 2020.

**OBJETIVO ESPECIFICO 1:** Determinar de qué manera las políticas de control interno en créditos inciden en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019.

- ✓ Se determina que la correcta ejecución del Control Interno contribuye de manera positiva a la Rentabilidad de la Financiera Qapaq. Definiendo los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la Financiera consiga sus objetivos trazados en el tiempo.

**OBJETIVO ESPECIFICO 2:** Explicar de qué manera la información del sistema de control interno en créditos incide en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019.

- ✓ Se concluye que un Sistema de control interno planteado de manera eficaz y adecuada, va permitir aportar con seguridad a la Financiera Qapaq respecto a la efectividad y eficiencia de sus operaciones y así mismo generar la confiabilidad de la información que se esté auditando con el cumplimiento de las políticas de control interno.

## REFERENCIAS

- Adrianzen Cabrera, C. (2016). *La rentabilidad de los bancos comerciales y el ambiente macroeconómico: el caso peruano en el periodo 1982-2014*. Catalunya - España.
- Amaya Felipe, A. d. (2018). *“Implementación de un Sistema de Control Interno y su influencia en la Gestión Financiera de la Empresa LML Contratistas Generales S.R.L. del distrito de Pacasmayo”*. Pacasmayo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Arredondo, G. M. (2015). *Contabilidad y análisis de costos*. Grupo Editorial patria.
- Arredondo, G. M. (2015). *Contabilidad y análisis de costos*. Grupo Editorial Patria. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=4569674>.
- Campos Covarrubias, G., & Lule Martinez, N. E. (2012). “LA OBSERVACIÓN, UN MÉTODO PARA EL ESTUDIO DE LA REALIDAD”. *Xihmaj*, 45 - 60.
- Casas Anguita, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *ELSEVIER*, 527-538.
- Castillo, L. (2005). Analisis Documental. *Firtsearch*, 2 - 5.
- Coha Zamata, L. N. (2018). *Control Interno en la Gestión Pública. El Caso en una entidad del Estado, año 2017*. Lima - Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Crespo Coronel, B. A., & Suarez Briones, M. F. (2014). *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso Multitecnos S.A*. Guayaquil: Universidad Laica “Vicente Rocafuerte” de Guayaquil.
- De la Hoz Suarez, B., Ferrer, M. A., & De la Hoz Suarez, A. (2008). *Indicadores de Rentabilidad*. Venezuela: Red Universidad del Zulia.
- Dias Tipan, M. M. (2013). *producción, comercialización y rentabilidad de la naranja (citrus aurantium) y su relación con la economía del cantón la maná y su zona de influencia, año 2011*. Latacunga: Universidad Tecnica de Cotopaxi.
- Díaz Bravo, L., & Torruco García, U. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investedu*, volumen 2 - numero 7.
- Flores Christian, C. (2012). *Diseño e implementación de un sistema contable, Tributario y nómina Aplicado a la microempresa Texdura*. Ecuador - Quito.
- Garcia Cordova, F. (2004). *El cuestionario*. Mexico: Limusa S.A. Grupo Noriega Editores.
- Garcia, I. (2017). *Definición de la Rentabilidad*. Obtenido de Economía: <https://www.economiasimple.net/glosario/rentabilidad>
- Gomez, G. (11 de 04 de 2001). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/contabilidad-de-costos/>

- Gonzabay de Loor, D. A., & Torres Flores, M. d. (2017). *Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo COSO en VENTASCORP S.A.* Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Gutiérrez, H. M. (2009). *El costeo directo o variable, una necesidad para la toma de decisiones.* El Cid Editor. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=3182046>.
- Helmut Sy, C. (2018). *Control Interno Contable: Elementos, Objetivos y Ejemplo.* Obtenido de Liferder.com: <https://www.liferder.com/control-interno-contable/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* Mexico: Free Libros.
- Isaza Serrano, A. T. (2018). *Control Interno y Sistema de Gestion de Calidad - 3ra Edicion.* Bogota: Ediciones de la U.
- Ladino, E. (2009). *Control Interno.* Lima: El Cid Editor | apuntes.
- Lopez, P. L. (2004). Poblacion Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012).
- Lozada, J. (2014). *Investigación Aplicada.* Ecuador: Universidad Tecnologica Indoamerica.
- Macas Saritama, Y. A., & Luna Cumbicus, G. M. (2010). *Análisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa Comercializadora y Exportadora de Bioacuáticos Coexbi S.A del Cantón Huaquillas en los periodos contables 2008 - 2009.* Loja - Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Marketing, P. (1995). *Objetivo: Rentabilidad.* España: Ediciones Diaz de Santos.
- Melo de los Rios, P. A., & Uribe Contacio, M. C. (2017). *Propuesta de Procedimientos de Control Interno Contable para la empresa SAJOMA S.A.S.* Santiago de Cali: Pontificia Universidad Javeriana Cali.
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación.* Bogota: Ediciones de la U.
- Oscanoa Hinostraza, F. U., & Quispe Tintayo, M. N. (2017). *Sistema De Costos Por Órdenes Específicas y Su Relación Con La Rentabilidad En La Empresa Productora De Calzados Del Centro S.R.L. De Huancayo – 2016.* Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.
- Posso Rodelo, J., & Barrios Barrios, M. (2014). *Diseño de un Modelo de Control Interno en la empresa prestadora de servicios Hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera Que Permitira el Mejoramiento de la Informacion Financiera.* Cartagena de Indias: Universidad de Cartagena.

- Ramos, C. A. (2014). Paradigmas de la Investigación Científica. UNIFE, [http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Carlos\\_Ramos.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf).
- Rioz Sanchez, K. (2014). *Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de courier en Lima Metropolitana, 2012 – 2013*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Rodríguez Rincon, F. Y. (2016). *La gestión de calidad y la rentabilidad en las empresas del sector textil en el distrito de la Victoria, año 2015*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Rodríguez, E., & Martínez Erazo, J. M. (2017). *Los costos de los servicios de aguas y suelos del laboratorio ambiental cestia de la ciudad de Riobamba y su incidencia en su rentabilidad en el período 2015*. Chimborazo - Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Romero Espinoza, N. M. (2017). *Diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad de la empresa produarroz S.A*. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Romero, J. (2012). Control interno y sus 5 componentes según COSO. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Serrano Carrion, P. A. (2017). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del canton Machala*. Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Sinisterra, V. G. (2011). *Contabilidad de costos*. Ecoe Ediciones.
- Trigo Grey, O. H. (2012). *El Control Interno Como Instrumento indispensable Para La Gestión De Las Cooperativas de Ahorro Y Crédito De Lima Metropolitana periodo 1990-2010*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Vergara Chorres, C. Y. (2016). *Capacitación y rentabilidad de las MYPE comerciales – rubro librería de la ciudad de Piura, periodo 2012*. Piura - peru: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Zurita Farceque, T. (2018). *Factores que influyen en la rentabilidad de la empresa constructora Miranda Ingenieros S.R.L, 2017*. Lima: Universidad Norbert Wiener.

## ANEXOS

**Tabla 2**

*Resultado de la entrevista aplicado al Gerente de División de Microcréditos de la empresa.*

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>COMENTARIOS</b>	<b>EVIDENCIAS</b>
¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?	“Actualmente la financiera cuenta con un sistema de control interno; pero con muchos puntos por mejorar”	“Se verificó que la financiera hasta la fecha viene teniendo un resultado no tan favorable”.	Estados Financieros
¿Se cuentan con políticas de control interno en el área de créditos?	“Si contamos con políticas de control interno en la financiera; pero con ciertas deficiencias”	“Se observó que la financiera si cuenta con una política; pero no están bien definidas lo cual repercute de manera negativa en sus resultados”.	Políticas internas de la financiera
¿Los trabajadores reciben capacitación con respecto al sistema de control interno?	“Si capacitamos a los colaboradores de nuestra empresa; pero no de manera permanente”	“Se verifico que la empresa si capacita a sus colaboradores; pero esporádicamente y esto genera deficiencias en los resultados”.	Estados Financieros
¿En el área de créditos de la financiera posee un manual de procedimientos y funciones?	“Actualmente la financiera cuenta con manual de procedimientos y funciones”	“Se pudo verificar que la financiera cuenta con manual de procedimientos y funciones; pero con ciertas deficiencias no muestra detalle de las funciones”.	Manual de procedimientos y funciones



¿En función a su criterio, usted piensa que las políticas de control interno están bien elaborado?

“Considero que las políticas están elaborados con cierta deficiencia y que hay mucho que mejorar”

“Se pudo verifícas que el manual de políticas de control interno están elaboradas con mucha deficiencia”.

Manual de políticas de control interno

¿Según su criterio, usted cree que se siguen los lineamientos y procedimientos de las políticas de control interno?

“No, ya que para cumplir los objetivos propuestos para el área, se tienen que omitir alguno de los lineamientos de las políticas”.

“Se verifico que muchos colaboradores han omitido algunos puntos de las políticas de control interno y esto afecta a sus resultados de manera negativa”.

Informe de auditoria

¿Cree Ud. que al desarrollar un adecuado sistema de control interno determinaría la rentabilidad de la financiera QAPAQ?

“Si, ya que ello nos ayudaría a tener mejores resultados lo cual nos permita cumplir nuestros objetivos”.

“Se pudo verifico que la financiera están teniendo resultados negativos (año:2018-2019) a consecuencia de no haber desarrollar su sistema de control interno de una manera adecuada”.

Estados Financieros

*Elaboración: Propia*

**Tabla 3**

*Resultado de la entrevista aplicado a la Gerenta de Agencia de la empresa*

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>COMENTARIOS</b>	<b>EVIDENCIAS</b>
¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?	“La financiera si cuenta con un sistema de control interno; pero actualmente estamos analizando algunos puntos a mejorar.”	“Se verificó que la financiera hasta la fecha viene teniendo un resultado no tan favorable, debido a que tiene muchos puntos de mejora con respecto a su sistema de control interno”.	Estados Financieros
¿Se cuentan con políticas de control interno en el área de cerditos?	“Si contamos con políticas de control interno; pero no están bien definidas”.	“Se observó que la financiera si cuenta con una política; pero no están bien definidas lo cual repercute de manera negativa en sus resultados”.	Políticas internas de la financiera
¿Los trabajadores reciben capacitación con respecto al sistema de control interno?	“Los colaboradores si son capacitados, pero eso no es tan constante.”	“Se verifico que la empresa si capacita a sus colaboradores; pero que no es constante en su capacitación y esto genera deficiencias en los resultados”.	Estados Financieros
¿En el área de créditos de la financiera posee un manual de procedimientos y funciones?	“La financiera si cuenta con un manual de procedimientos y funciones”.	“Se pudo verificar que la financiera cuenta si con manual de procedimientos y funciones; pero con muchas deficiencias no muestra detalle de procedimientos y funciones”.	Manual de procedimientos y funciones

<p>¿En función a su criterio, usted piensa que las políticas de control interno están bien elaborado?</p>	<p>“Considero que las políticas de control interno no están bien elaboradas y que hay mucho por mejorar”.</p>	<p>“Se pudo verifegas que el manual de políticas de control interno están elaboradas con mucha deficiencia”.</p>	<p>Manual de políticas de control interno</p>
<p>¿Según su criterio, usted cree que se siguen los lineamientos y procedimientos de las políticas de control interno?</p>	<p>“Sí; pero con muchas deficiencias ya que por cumplir los objetivos trazados omiten muchos lineamientos de la política”</p>	<p>“Se verifico que muchos colaboradores han omitido algunos puntos de las políticas de control interno y esto afecta a sus resultados de manera negativa”.</p>	<p>Informe de auditoria</p>
<p>¿Cree Ud. que al desarrollar un adecuado sistema de control interno determinaría la rentabilidad de la financiera QAPAQ?</p>	<p>“Si, ya que ello nos ayudaría a tener mejores resultados lo cual nos permita cumplir nuestros objetivos de manera eficiente”.</p>	<p>“Se pudo verifico que la financiera están teniendo resultados negativos (año:2018-2019) a consecuencia de no haber desarrollar su sistema de control interno de una manera adecuada”.</p>	<p>Estados Financieros</p>

*Elaboración: Propia*

**Tabla 4**

*Resultado de la entrevista aplicado al Personal Operativo de la empresa.*

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>COMENTARIOS</b>	<b>EVIDENCIAS</b>
¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?	“La financiera si cuenta con un sistema de control interno; actualmente estamos implementando muchos puntos de mejora”.	“Se observó que la financiera no está teniendo resultados favorables lo cual se verifica en sus estados financieros, mucho tiene que ver con el déficit de su sistema de control interno”.	Estados Financieros
¿Se cuentan con políticas de control interno en el área de cerditos?	“Actualmente si contamos con políticas de control interno; pero con ciertas deficiencias”.	“Se observó que la financiera si cuenta con una políticas de control interno; pero no están bien establecidas lo cual repercute de manera negativa en sus resultados”.	Políticas internas de la financiera
¿Los trabajadores reciben capacitación con respecto al sistema de control interno?	“Nuestros colaboradores si reciben capacitación; pero no de manera constante”.	“Se verifico que la empresa si capacita a sus colaboradores; pero que no es constante en su capacitación y esto genera deficiencias en los resultados”.	Estado de resultado
¿En el área de créditos de la financiera posee un manual de procedimientos y funciones?	“Si se cuenta con un manual de procedimientos y funciones”.	“Se pudo verificar que la financiera cuenta si con manual de procedimientos y funciones; pero no muestra a detalle los procedimientos y funciones”.	Manual de procedimientos y funciones

<p>¿En función a su criterio, usted piensa que las políticas de control interno están bien elaboradas?</p>	<p>“Considero que las políticas de control interno no están bien elaborados y que hay mucho por mejorar”.</p>	<p>Se pudo verifegas que el manual de políticas de control interno están elaboradas con mucha deficiencia en varios puntos.</p>	<p>Manual de políticas de control interno</p>
<p>¿Según su criterio, usted cree que se siguen los lineamientos y procedimientos de las políticas de control interno?</p>	<p>“De cierta manera se sigue; pero con muchas deficiencias ya que por querer cumplir los objetivos trazados omiten algunos lineamientos de la política”.</p>	<p>“Se verifico que muchos colaboradores han omitido algunos puntos de las políticas de control interno y esto afecta a sus resultados de manera negativa”.</p>	<p>Informe de auditoria</p>
<p>¿Cree Ud. que al desarrollar un adecuado sistema de control interno determinaría la rentabilidad de la financiera QAPAQ?</p>	<p>“Totalmente, ya que ello nos ayudaría a cumplir nuestros objetivos de manera eficiente”.</p>	<p>“Se verifico que la financiera está teniendo resultados negativos (año:2018-2019) a consecuencia de no haber desarrollar su sistema de control interno de una manera adecuada. Lo cual nos indica que repercuta en la rentabilidad de la financiera”.</p>	<p>Estados Financieros</p>

*Elaboración: Propia*

**Tabla 7**  
*Matriz de consistencia*

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> <b>CONTROL INTERNO</b>	<b>TIPO DE INVESTIGACION</b> Investigación Cuantitativo
¿Cuál es la incidencia del control interno en créditos en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019?	Analizar de qué manera el control interno en créditos incide en la rentabilidad de la Financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019.	El Control interno en créditos incide en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019.	<b>Indicadores:</b>	<b>NIVEL DE INVESTIGACION</b> Descriptivo – Correlacional –No experimental
<b>PROBLEMA ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de control interno</li> <li>• Compromiso profesional y valores éticos</li> <li>• Supervisión del control interno</li> <li>• Presupuesto Administrativo y Operativo</li> </ul>	<b>TECNICAS:</b>
¿En qué medida las políticas de control interno en crédito inciden en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019?	Determinar de qué manera las políticas de control interno en créditos inciden en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019	Las políticas de control interno en créditos inciden en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019.	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> <b>LA RENTABILIDAD</b>	Análisis documental El Cuestionario Observación
¿De qué manera la información del sistema de control interno en créditos incide en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019?	Explicar de qué manera la información del sistema de control interno en créditos incide en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019.	La información del sistema de control interno en créditos incide en la rentabilidad de la financiera Qapaq, Puente Piedra, 2019.	<b>Indicadores:</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del control interno</li> <li>• Análisis vertical y horizontal</li> <li>• Calidad de información</li> </ul>	La entrevista Guía de Observación Lista de cotejo

*Elaboración: Propia*