

Revista EDUCATECONCIENCIA.

Volumen 30, No. 34

E-ISSN: 2683-2836

CD-ISSN: 2007-6347

Periodo: enero- marzo 2022

Tepic, Nayarit. México

Pp. 56- 72

Doi: <https://doi.org/10.58299/edu.v30i34.465>

Recibido: 12 de septiembre del 2021

Aprobado: 18 de febrero del 2022

Publicado: 31 de marzo del 2022

**Control Interno y Gestión Institucional en la Microfinanciera “Caritas Felices”,
Chimbote, Ancash, Perú, 2020.**

**Internal Control and Institutional Management in the Microfinance "Caritas
Felices", Chimbote, Ancash, Peru, 2020.**

José Cayetano Vergaray Huamán

Universidad Nacional de Barranca, Perú

jvergaray@unab.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-2507-8819>

Walter Javier Gutiérrez Dextre

Universidad Nacional de Barranca, Perú

wgutierrezd161@unab.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-6224-6896>

Francisco Rafael León Cavero

Universidad Nacional de Barranca, Perú

fleon@unab.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-5955-4495>

Christian Francisco León León

Universidad Privada del Norte, Perú

Christian_leonl@outlook.com

<https://orcid.org/0000-0001-6549-8717>

Carlos Enrique García Soto

Universidad Nacional de Barranca, Perú

cgarcias@unab.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-0826-2449>

Control Interno y Gestión Institucional en la Microfinanciera "Caritas Felices", Chimbote, Ancash, Perú, 2020.

Internal Control and Institutional Management in the Microfinance "Caritas Felices", Chimbote, Ancash, Peru, 2020.

José Cayetano Vergaray Huamán
Universidad Nacional de Barranca, Perú
jvergaray@unab.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0003-2507-8819>

Walter Javier Gutiérrez Dextre
Universidad Nacional de Barranca, Perú
wgutierrezd161@unab.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-6224-6896>

Francisco Rafael León Caveró
Universidad Nacional de Barranca, Perú
fleon@unab.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0001-5955-4495>

Christian Francisco León León
Universidad Privada del Norte, Perú
Christhian_leonl@outlook.com
<https://orcid.org/0000-0001-6549-8717>

Carlos Enrique García Soto
Universidad Nacional de Barranca, Perú
cgarcias@unab.edu.pe

Resumen

La investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación del control interno y la gestión institucional en Microfinanciera "Caritas Felices", Chimbote, Ancash, Perú, 2020; el estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, diseño no experimental, transeccional. La población-muestra estuvo constituida por 25 colaboradores. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se evidencia un nivel de significancia ($p = 0.000$), y un coeficiente de correlación ($rs = 0,709$), concluyendo que existe relación positiva fuerte entre el control interno y gestión institucional en la Microfinanciera "Caritas Felices", Chimbote, Ancash, Perú, 2020.

Palabras clave: Control interno, Créditos, Gestión, Microfinanciera.

Abstract

The research was carried out with the objective of determining the relationship of internal control and institutional management in Microfinance "Caritas Felices", Chimbote, Ancash, Peru, 2020; The study has a quantitative approach, descriptive-correlational, non-experimental, transeccional design. The sample population consisted of 25 collaborators. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. There is evidence of a level of significance ($p = 0.000$), and a correlation coefficient ($rs = 0.709$), concluding that there is a strong positive

relationship between internal control and institutional management in the Microfinance "Caritas Felices", Chimbote, Ancash, Peru, 2020.

Keywords: Internal control, Credits, Management, Microfinance.

Introducción

Situación problemática

Para el crecimiento sostenible de la economía del país, región y localidad, es muy importante que las empresas y personas naturales con negocios logren el acceso a los créditos por parte de los bancos, cooperativas y cajas de ahorro y crédito. En la actualidad, en el Perú existe 2 millones 701 mil 66 empresas, cifra mayor en 0.1% en comparación con el periodo del año 2019; las actividades económicas que registraron mayor tasa de altas empresas fueron de explotación de minas y canteras 19.1%, de comercio al por mayor 4.7%, de agricultura, ganadería, silvicultura y pesca 3.9%, de construcción 3.7% y de venta y reparación de vehículos 3%, entre la más representativas. En el tercer trimestre del ejercicio 2020, las altas y bajas de las empresas según organización jurídica fueron las personas naturales 60.3%, las sociedades anónimas 18.8% y la empresa individual de responsabilidad limitada 13.8%, entre las principales (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2020). El estado a través del programa reactiva Perú ha respaldado los créditos otorgados por las entidades financieras con la cual se registraron mayor expansión crediticia en las medianas empresas con un incremento de 51%; para las pequeñas y micro empresas 24.4%; corporativos y grandes empresas 8.3% (Banco Central de Reserva del Perú [BCRP], 2020).

Fundación Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores (2017) Para que las microempresas y las personas naturales con negocios tengan un desarrollo sostenible, las instituciones microfinancieras tienen como objetivo brindar créditos con tasas de intereses de acuerdo a la realidad del mercado, para lo cual deben realizar estrategias que les permita ser eficientes y competitivas.

En la investigación relacionada con el control interno, Martínez (2020) menciona que un problema de la microfinanciera es la rotación del personal del área de crédito, la cual impacta en los resultados, dado que al salir un colaborador deja los créditos evaluados inadecuadamente,

originando sobre costos en el cobro de comisiones, por lo que es importante que el directorio incorpore estas situaciones en su plan estratégico y su plan operativo.

La estructura organizacional y los objetivos institucionales de las microfinancieras son bases de la organización, de sus actividades operativas y administrativas, porque permite la integración y coordinación; el control interno es un proceso continuo en el que se utiliza métodos y procedimientos para salvaguardar los activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera y operacional (Mamani , 2016). De igual manera, las técnicas de identificación y evaluación de riesgos crediticios, se realizan a través del control interno, la supervisión y monitoreo, considerando la calidad de cartera, capacidad y voluntad de pago de los deudores, permitiendo la toma de decisiones oportuna (Casco , 2018).

La adecuada gestión institucional es posible si se implementa un plan financiero, el cual debe estar basado en la visión y objetivos institucionales, permitiendo mitigar los riesgos no administrados de los ejercicios anteriores, esto se logrará a través del establecimiento de metas, estrategias y actividades (Calculis , 2016). Así mismo, en el modelo de gestión de riesgos se debe considerar el análisis del impacto del negocio, que permita aplicar planes de acción necesarios para garantizar su continuidad (Vásquez & Alva , 2018).

Por lo tanto, el objetivo principal de la investigación es determinar la relación del control interno y la gestión en institucional Microfinanciera "Caritas Felices", Chimbote, Ancash, Perú, 2020; de igual manera, los objetivos secundarios son conocer el nivel de aplicación del control interno en la Institución Microfinanciera "Caritas Felices", Chimbote, Ancash, Perú, 2020; y conocer el nivel de gestión en la Institución Microfinanciera "Caritas Felices", Chimbote, Ancash, Perú, 2020.

Antecedentes

Según, Chero (2020) concluye que los componentes del ambiente de control, actividades de control e información y comunicación se están aplicando de manera adecuada, sin embargo ocurre lo contrario con la aplicación de la evaluación de riesgos, supervisión y monitoreo, los cual estarían aplicando de manera correcta y evaluándose periódicamente esto compromete al adecuado funcionamiento de la institución.

Rodriguez (2020) menciona que existe una buena aplicación del control interno en la institución financiera de Piura – 2018, el cual se debe al buen ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control de riesgo, información y comunicación y supervisión y monitoreo; por lo cual las debilidades de la gestión están relacionados con los errores generados por parte de los colaboradores y la mala reputación de la institución.

Cayo (2019) menciona que el control interno en las instituciones financieras son empleadas para prevenir o detectar errores e irregularidades, se debe a que el control interno otorga una seguridad razonable, sin embargo no es absoluta, ya que no fue posible establecer controles que otorguen una protección total en casos de fraudes o desviaciones.

Ayala (2018) concluye que un proceso administrativo es una serie de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa, es decir que la planeación comienza por establecer los objetivos y detallar los planes para alcanzarlos, de igual manera se debe dotar a la organización de elementos necesarios y de operaciones típicas, funciones técnicas, financieras, contables, comerciales, de seguridad y administrativa para su adecuado funcionamiento.

López (2017) menciona que en la institución financiera mi Banco realiza capacitaciones con el objetivo de incrementar los conocimientos sobre el control interno, esto permitirá el desempeño eficiente, eficaz y efectivo de los colaboradores, pero esto se ve afectado porque la entidad no cuenta con un programa eficiente de recuperación de crédito.

Estupiñan (2015) menciona que el control interno comprende el plan de organización, métodos y procesos que aseguran la protección de los activos, que los registros contables sean fidedignos y que se desarrolle con eficacia las actividades de acuerdo a lo establecido en la administración.

Según Fonseca (2011) sostiene que el control interno está integrado en los procesos de la institución y son parte de las actividades de planeamiento, ejecución y monitoreo, además es una herramienta muy importante para la gerencia,

Así mismo, para la Contraloría General de la República (2014) el control interno es un proceso realizado por el titular, funcionario y servidor de una organización, el cual se encuentra diseñado para enfrentar aquellos riesgos que se originan en las operaciones administrativas,

económicas y financieras, así mismo otorga seguridad razonable en el logro de los objetivos de la entidad.

El control interno es un proceso, ejecutado por directivos y el personal de la entidad, lo cual permite proveer seguridad para el logro de los objetivos en la organización, los cuales esta relacionado con la eficiencia, eficacia de las operaciones y la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de la norma, obligaciones y salvaguardar los activos (Mantilla , 2018).

Las microfinancieras tienen como objetivo buscar la rentabilidad, la cual está relacionada con el dinero que se genera por las inversiones realizadas (Aceituno , 2012).

Toda empresa o negocio obtiene beneficios y capacidades para desarrollarse, las cuales le permitirá competir con otras organizaciones que oferten productos similares, ello será posible si se gestiona de manera adecuada sus recursos tratando de buscar un equilibrio óptimo, por lo que el empresario debe formular, persuadir y motivar de manera permanente a los inversionistas. (Rubio , 2008).

El gerente cumple un rol fundamental en las organizaciones, porque realiza acciones para lograr los objetivos planteados; el cual incluye la planeación, organización, dirección y control de sus actividades en la empresa (Ramírez , 2010).

La planeación es un elemento importante de la gestión institucional, porque permite conocer las necesidades y definir la misión, visión, objetivos, metas y valores, el cual se da mediante el proceso de evaluación permitiendo comparar las acciones con la competencia (Robbins & Decenzo , 2002).

La organización; es una unidad de individuos y empresas, que aprovechan de determinadas actividades a través del establecimiento de una estructura orgánica, donde se establecen las líneas de autoridad, jerarquías y puestos que hacen posible el logro de los objetivos (Fernández , 2012).

Objetivo

Determinar la relación del control interno y la gestión Institucional en la Microfinanciera "Caritas Felices", Chimbote, Ancash, Perú, 2020.

Describir la aplicación del control interno en la Microfinanciera “Caritas Felices”, Chimbote, Ancash, Perú, 2020.

Conocer la gestión institucional en la Microfinanciera “Caritas Felices”, Chimbote, Ancash, Perú, 2020.

Materiales y método

En el estudio, las variables a evaluar son control interno y gestión institucional. Según Meléndez (2016) menciona que el control interno está compuesto por el ambiente de control de acuerdo a Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, (2013) contiene estructura organizacional, integridad y valores éticos, asignación de autoridad y responsabilidad; así mismo la evaluación de riesgos se mide a través de la identificación, análisis y administración de los factores; de igual manera las actividades de control se miden a través de las actividades preventivas, actividades de detección y segregación de funciones. La gestión institucional según Ramirez (2010) está compuesto por planeación, organización, dirección y control; Luna (2015) menciona que la planeación está compuesta estratégica, táctica y operativa; Torres (2014) menciona que la organización se mide a través de estructura, puestos, comunicación y responsabilidades entregadas a los colaboradores y Ramirez (2010) explica que el control tiene como elementos a la supervisión, vigilancia para el cumplimiento las decisiones. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional porque se describió las variables y se midió la relación; de diseño no experimental porque no se manipuló ninguna variable; transeccional porque la información fue acopiada en una única vez y en un tiempo específico.

Participantes

La población-muestra, está conformada por 25 colaboradores nombrados y contratados de la institución microfinanciera “Caritas Felices”, a quienes se les hizo llegar el instrumento a través del correo electrónico para que absuelvan las preguntas planteadas.

Técnica e instrumentos

Según Pino (2011) menciona que las encuestas son técnicas que se desarrollan en base de un instrumento o herramienta que es el cuestionario. Además, Hernández *et al.*(2014) mencionan para medir las variables de interés, se disponen de múltiples tipos de instrumento, el

más utilizado es el cuestionario que es un conjunto de preguntas sobre una o más variable que se va a medir. En la investigación se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual consta de 28 preguntas de escala ordinal. La variable control interno se midió con 12 preguntas y la variable gestión institucional con 14 preguntas. La fiabilidad del instrumento se realizó a treves del juicio de tres expertos; la validez o confiabilidad se midió a través del estadígrafo de Alfa de Cronbach; obteniendo una excelente validez y confiabilidad por lo que se procedió aplicar en la recolección de información en nuestra población objeto de estudio.

Procedimiento

Después de recabar la información se codificó y se procesó totalizando por variables y dimensiones. Para medir la relación entre las variables, se utilizó la estadística inferencial procesándose a través del estadígrafo de Rho de Spearman (Valderrama & León , 2009).

Resultados y discusiones

Los resultados abordados en la presente investigación, están orientados a la institución Microfinanciera "Caritas Felices", Chimbote, Ancash, Perú. Donde se analizó el control interno y la gestión institucional que nos permita conocer el comportamiento de sus actividades.

Se analizaron varias dimensiones relacionadas con el control interno y la gestión institucional, entre ellos ambiente de control y se determinó que el 84% percibe que no existe un control interno adecuado y para el 16% el control interno es el adecuado tal como se menciona en la tabla 1. El control interno comprende el plan de organización, métodos y procesos que aseguran la protección de los activos, que los registros contables sean fidedignos y que se desarrolle con eficacia las actividades de acuerdo a lo establecido en la administración (Estupiñan , 2015).

Tabla 1.

Control interno en la Microfinanciera "Caritas Felices", Chimbote, Ancash, Perú.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	24%
Casi nunca	8	32%
Algunas veces	7	28%

Casi siempre	2	8%
Siempre	2	8%
TOTAL	25	100%

Fuente: Los cálculos se obtienen del programa estadístico SPSS (Norman *et al.*,2019) versión 26.

Se analizaron varias dimensiones relacionadas con el control interno y la gestión institucional, entre ellos ambiente de control y se determinó que el 84% percibe que no existe un ambiente de control adecuado y para el 16% el ambiente de control es el adecuado tal como se menciona en la tabla 2. La sensibilización del organigrama institucional y del área de operaciones del manual de procedimientos y funciones de cada proceso y puesto laboral a los colaboradores genera un buen ambiente de control (Rodríguez , 2020)

Tabla 2.

Ambiente de control en la Microfinanciera "Caritas Felices", Chimbote, Ancash, Perú.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	9	36%
Malo	7	28%
Regular	5	20%
Bueno	3	12%
Excelente	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Los cálculos se obtienen del programa estadístico SPSS (Norman *et al.*,2019) versión 26.

En cuanto al nivel de evaluación de riesgos no se está aplicando de manera adecuada de acuerdo a 84% de los colaboradores, es decir que por cada colaborador que percibe que hay una excelente evaluación de riesgo 7 colaboradores perciben que existe una pésima evaluación de riesgos los resultados se evidencian en la tabla 3. Ruiz (2017) hace referencia si se tiene claro cuál es los objetivos que se deben cumplir y se ha comunicado acerca del riesgo, las consecuencias que estas originan por no tomar buenas decisiones, para lo cual la empresa debe identificar sus riesgos internos y externos las cuales le permitirán fijar acciones que se deben seguir ante un evento.

Tabla 3.

Evaluación de riesgos en la Microfinanciera “Caritas Felices”, Chimbote, Ancash, Perú.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	7	28%
Malo	8	32%
Regular	6	24%
Bueno	3	12%
Excelente	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Los cálculos se obtienen del programa estadístico SPSS (Norman *et al.*,2019) versión 26.

En relación a las actividades de control se determinó el 88% perciben que no existe una adecuada actividad de control; y solamente el 12% percibe que las actividades de control son adecuadas (Ver tabla 4). Rodríguez (2020) hace referencia que la realización constante de actividades, como arqueos sorpresivos, monitoreos de cámaras y soporte en el área operativa ayuda a disminuir los riesgos e incrementar el nivel de actividades de control en el área operativa.

Tabla 4.

Actividad de control en la Microfinanciera “Caritas Felices”, Chimbote, Ancash, Perú.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	9	36%
Malo	7	28%
Regular	6	24%
Bueno	2	8%
Excelente	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Los cálculos se obtienen del programa estadístico SPSS (Norman *et al.*,2019) versión 26.

En cuanto a la gestión institucional, el 72 % de colaboradores perciben que no se efectúan de manera eficiente las actividades administrativas, económicas y comerciales, lo cual no posibilita el cumplimiento de objetivos y metas institucionales (Ver tabla 5). Pineda (2020) sostiene que la determinación y satisfacción de los objetivos, los aspectos políticos, sociales y económicos en la competencia que posee el administrador, son aspectos relacionados con la gestión administrativa moderna las cuales permite confeccionar una sociedad que sea económicamente estable o sociales, logrando un gobierno eficaz.

Tabla 5.

Gestión institucional en la Microfinanciera "Caritas Felices", Chimbote, Ancash, Perú.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	10	40%
Malo	8	32%
Regular	4	16%
Bueno	2	8%
Excelente	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Los cálculos se obtienen del programa estadístico SPSS (Norman *et al.*,2019) versión 26.

El 80% percibe que no existe una adecuada planeación, y solamente el 20% opina que la planeación se está dando de manera adecuada (Ver tabla 6). Ayala (2018) explica que es importante establecer objetivos, detallar planes para alcanzar de manera óptima todas las actividades planificadas.

Tabla 6.

Planeación en la Microfinanciera "Caritas Felices", Chimbote, Ancash, Perú.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	8	32%
Malo	7	28%
Regular	5	20%
Bueno	2	8%
Excelente	3	12%
TOTAL	25	100%

Fuente: Los cálculos se obtienen del programa estadístico SPSS (Norman *et al.*,2019) versión 26.

En cuanto al nivel de organización no se está aplicando de manera adecuada de acuerdo 88% de los colaboradores, es decir que por cada colaborador que percibe que hay una buena organización, 9 colaboradores perciben que existe una pésima organización (Ver tabla 07). (Ayala , 2018) las operaciones típicas, las funciones técnicas, contables, comerciales, de seguridad y administrativas son elementos necesarios para el funcionamiento de un organismo.

Tabla 7.

Organización en la Microfinanciera "Caritas Felices", Chimbote, Ancash, Perú.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	9	36%
Malo	10	40%
Regular	3	12%
Bueno	1	4%
Excelente	2	8%
TOTAL	25	100%

Fuente: Los cálculos se obtienen del programa estadístico SPSS (Norman *et al.*,2019) versión 26.

Haciendo referencia a la dirección, el 72% percibe que no se está aplicando de manera adecuada, es decir que por cada colaborador que perciben que hay una buena conducción en la organización, siete perciben que existe una inadecuada conducción en la organización (Ver tabla 8). Garcia (2021) aprecia que la capacitación y el liderazgo se desarrollan de manera adecuada, lo que no sucede con la motivación por lo que es necesario establecer acciones que permita fortalecerlos, trayendo como consecuencias el estímulo adecuado al personal y el desempeño eficiente en sus labores.

Tabla 8.

Dirección en la Microfinanciera "Caritas Felices", Chimbote, Ancash, Perú.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Pésimo	7	28%
Malo	6	24%
Regular	5	20%
Bueno	4	16%
Excelente	3	12%
TOTAL	25	100%

Fuente: Los cálculos se obtienen del programa estadístico SPSS (Norman *et al.*, 2019) versión 26.

En cuanto a las variables Control Interno y Gestión institucional, se puede argumentar que existe un nivel de correlación positiva fuerte, con un nivel de significancia ($p = 0.000$), y un coeficiente de correlación ($r_s = 0,709$) (Ver tabla 09). Según Llicán (2017) sostiene que la gestión administrativa se relaciona con los elementos tangibles, la fiabilidad en el servicio, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el servicio. Altamirano (2018) sostiene que el control interno se relaciona de manera positiva débil con la gestión de créditos; en la entidad los colaboradores conocen los procesos que determinan si el control interno está funcionado adecuadamente de acuerdo a sus objetivos, también cuenta con manual de procedimientos y los productos o servicios que brinda tiene aceptación y calidad competitiva.

Tabla 9.

Correlación entre Control Interno y Gestión Institucional en la Microfinanciera "Caritas Felices", Chimbote, Ancash, Perú, 2020.

Correlaciones	Gestión Institucional
Coeficiente de correlación	,709**
Control interno	Sig. (bilateral)
	,000
N	25

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

De acuerdo al análisis realizado, se percibe que existe un coeficiente de correlación de 0,709 por lo que se infiere que existe relación significativa positiva considerable entre el Control interno y la Gestión institucional en la microfinanciera Caritas Felices, entendiéndose que cuando el control interno se incrementa a la par con ello se incrementa la gestión institucional, por lo que se recomienda a la institución fijar estrategias que les permita incrementar las acciones de control, las cuales traerán como consecuencia el desarrollo de una gestión institucional óptima.

El control interno en la Microfinanciera “Caritas Felices”, no se aplica correctamente, por el inadecuado ambiente de control, al no estar bien definidas en el Manual de Organización y Funciones – MOF, las actividades que deben desempeñar los colaboradores en el cargo que desempeñan. Por lo tanto, se recomienda a la Microfinanciera “Caritas Felices”, adecuar sus documentos normativos de gestión, específicamente el Manual de Organización y Funciones – MOF, que describa el perfil que debe cumplir cada colaborador y las funciones que debe desempeñar para el logro de los objetivos y metas institucionales.

En cuanto a la gestión institucional de la Microfinanciera “Caritas Felices”, se evidenció que existe una inadecuada organización, por la falta de responsabilidad de los colaboradores el cual se traduce en el poco conocimiento de los reglamentos de evaluación del deudor y la exigencia de provisiones que debe mantenerse dentro de un ejercicio fiscal. Por lo que, se recomienda actualizar y socializar los reglamentos de evaluación clasificación del deudor e internalizar en los colaboradores la práctica de la responsabilidad con lo cual se podrá cumplir con las exigencias de provisiones, lo que permitirá mejorar la gestión institucional.

Referencias

- Aceituno , P. (2012). *Creación y gestión de empresas*. Centro de estudios financieros.
- Altamirano , N. C. (2018). *El control interno y la gestión de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Tocace-Limitada, 2016*. [Tesis para optar el título profesional de Contador Público , Universidad Católica los Ángeles de Cimbote] , Tocache-Perú. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4106/CONTROL_INTERNO_ALTAMIRANO_VILLANUEVA_NOELIA_CARINA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ayala , T. V. (2018). *Proceso administrativo y la calidad de servicio en caja de seguridad del banco BCP sde la agencia Miraflores, 2017*. [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración , Universidad Nacional de San Agustín, Lima -Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40059/Ayala_PV..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Central de Reserva del Perú [BCRP]. (2020). Liquidez y Crédito. *Banco Central de Reserva del Perú*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Memoria/2020/memoria-bcrp-2020-5.pdf>
- Calculis , A. (2016). *El planeamiento financiero y su incidencia en los resultados de gestión de la Microfinanciera Miredito S.A.C- Periodo 2016*. [Tesis para obtener el título de contador público, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo].

https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9200/damacenysla_denis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Casco , I. A. (2018). *Caracterización del control interno administrativo del sector micro finanzas del Perú: Caso la Caja Arequipa- Arequipa, 2018*. [Para obtener el título profesional de Contador Público , Universidad Católica Los Ángeles Chimbote , Juliaca]

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3081/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_MICRO_FINANCIERAS_CASCO_CACSIRE_AGUIDA_IRIS.pdf?sequence=3

Cayo, Y. L. (2019). *Caracterización del control interno de las empresas del Sector Financiero del Perú: Caso Banco del Crédito del Perú BCP, de Distrito de Juliaca, 2018*. [Trabajo de investigación para optar grado académico de Bachiller en ciencias Contables y Financieras , Universidad Católica los Ángeles Chimbote , Juliaca - Perú].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18066/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_CAYO_MAMANI_LUZ_YAKELIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chero , A. L. (2020). *Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: Caso de la empresa Compartamos Financiera S.A. de Casma, 2018*. [Tesis para optar el título profesional de contador Público , Universidad Católica los Ángeles Chimbote , Chimbote] .

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21561/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_CHERO_CASTRO_ANGGIE_LISETTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *El control interno - Marco Integral*.

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.

https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Estupiñan , R. (2015). *Control interno y fraudes*. Ecoe Ediciones Ltda.

https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Control+interno+y+fraudes&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Control%20interno%20y%20fraudes&f=false

Fernández , E. (2012). *Administración de empresas un enfoque interdisciplinar*.

Fonseca , O. (2011). *Sistemas de control interno para Organizaciones Guia práctica y orientaciones para evaluar el control interno*. Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO. <http://koha.uch.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=14919>

- Fundación Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores (IIMV). (2017). *La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales Iberoamérica* (4^o edición ed.). CYAN, Proyectos Editoriales, S.A.
<https://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2017/03/estudiocompleto.pdf>
- García, I. K. (2021). *Proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de la empresa GECISA Piura, 2021*. [Tesis para obtener el Título de profesional de Licenciada en Administración, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69495/Garcia_EIK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta edición ed.). Mc Graw Hill Interamericana, S.A DE CV.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Norman H. Nie, C., Hadlai (tex) Hull & Dale H. Bent. (2019). *Statistical Package for the Social Sciences (Versión 26) [SPSS]*. IBM. <https://bit.ly/d-SPSS26>.
- Pineda, E. O. (2020). *La comunicación organizacional como instrumento estratégico para optimizar la gestión administrativa en el Banco de la Nación*. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión de alta dirección., Universidad Nacional Federico Villareal, Lima-Perú].
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4703/PINEDA%20MORY%20EDWIND%20%20OMAR%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pino, R. A. (2011). *Manual de la investigación científica* (Primera edición ed.). Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Ramírez, C. (2010). *Fundamentaciones de administración*. Eco Ediciones.
<https://books.google.com.pe/books?id=1MW4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libro+de+administracion+de+empresas+pdf&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiYi6eajvPyAhVPKlkGHZ3qCPQQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=gesti%C3%B3n&f=false>
- Robbins, S. P., & Decenzo, D. A. (2002). *Fundamentos de Administración*. Pearson.
- Rodríguez, J. (2020). *Análisis de Control interno en las operaciones bancarias en una institución financiera de Piura, 2018*. [Tesis para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad César Vallejo, Piura-Perú].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47056/Rodr%c3%adguez_SJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rubio, P. (2008). *Introducción a la Gestión empresarial*. Instituto europeo de gestión empresarial.
- Ruiz, K. F. (2017). *Caracterización del Control Interno de las empresas del Sector Financiero del Perú: Caso Mibanco-Bnaco de la Microempresa S.A., Agencia Casma 2016*.

[Informe de tesis para optar el título de Contador Público , Universidad Católica los
Ángeles Cimbote , Casma- Perú].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3695/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_RUIZ_ROQUE_FATIMA_KIMBERLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres , Z. (2014). *Teoría General de la Administración*. México. Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.

https://books.google.com.pe/books?id=LtLhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=el+proceso+administrativo+pdf+libro&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwid9qH_v8_0AhXLRZUCHWJ1BZ8Q6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=organizaci%C3%B3n%20&f=false

Valderrama , S. R., & León , L. R. (2009). *Técnicas e instrumento para la obtención de datos de la investigación científica*. Editorial San Marcos E.I.R.L.

Vásquez , F. B., & Alva , P. J. (2018). *Modelo de gestión de riesgos de TI para contribuir en la continuidad del negocio de las Microfinancieras de la Región Lambayeque*. [Tesis para optar el grado académico de maestro en ingeniería de sistemas y computación con mención de direcciones estratégicas de tecnologías de información , Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo , Chiclayo]. doi:<http://hdl.handle.net/20.500.12423/1373>