

**CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON EL SISTEMA DE
COLOCACIÓN DE TARJETAS DE CREDITO EN EL BANCO
INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A. DE LA CIUDAD DE TACNA
AÑO 2015**



PRESENTADO POR: Bach. Moisés Eduardo Berríos Munive

Tesis para la Obtención del Título de Contador Público con mención en

Auditoria

Asesor: Mag. CPCC Roberto Neyra Urquiza

Tacna – Perú 2016.

Universidad Privada de Tacna

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Ciencias Contables y Financieras

Dedicatoria

A mis padres, en especial; porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

Agradecimiento

A nuestros grandes Maestros

Gracias infinitamente...

Maestros y amigos Influenciaron

en nuestra formación

Profesional, que Dios los

bendiga siempre.

A Dios...

Ser supremo que desde

el cielo nos orienta y trata de
guiar nuestras acciones día a día.

Gracias por darnos la vida, por

cuidarnos y Estar siempre a

nuestro lado.

Y dejarnos vivir este tiempo.

Resumen del Estudio

Durante el transcurso, estudio y desarrollo de la investigación realizada de Mayo a Octubre del 2016 se pudo determinar el tema a tratar, así como también el planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos y la hipótesis, de los cuales se dedujeron las variables de estudio, las cuales a través de su operacionalización permitió elaborar una encuesta que se tomó como instrumento de trabajo para la obtención, determinación y análisis de los datos tomados mediante una muestra de 25 funcionarios del Banco Internacional del Perú S.A. de la ciudad de Tacna; dicha muestra fue determinada de un universo de 25 funcionarios que laboran en el mismo Banco.

El resultado final de la investigación permitió afirmar que el Control Interno influye en el Sistema de Colocación de tarjetas de Crédito en la ciudad de Tacna, ya que aplicándolo genera la reducción del nivel de morosidad en la colocación de tarjetas de crédito así como también se brinda dicho producto a quien verdaderamente cumple con las pautas y perfil de clientes adecuados, y mediante el cumplimiento del manual de funciones y una supervisión constante el uso de los sistemas de evaluación crediticia será el correcto lo que permitirá bajos riesgos.

Presentación

El presente trabajo de investigación es producto del esfuerzo hecho por mi persona, que motivado por la iniciativa del docente, motivó a realizar un trabajo de investigación denominado “Control Interno y su Relación con el Sistema de Colocación de Tarjetas de Crédito en el Banco Internacional del Perú S.A. de la Ciudad de Tacna Año 2015.”

La investigación está basada y regida a trabajos anteriores, investigaciones e informes recolectados anteriormente, complementada con una valiosa bibliografía de autores quienes comparten su investigación y opiniones referentes al tema en cuestión colaborando así con un nuevo conocimiento y aporte para la solución del problema que día a día se acrecienta en un porcentaje cada vez mayor.

Finalmente cabe recalcar que gracias a la colaboración de los funcionarios del Banco Internacional del Perú S.A sede Tacna me fue factible la elaboración del presente trabajo de investigación lo cual espero colme sus expectativas y sirva como ayuda a futuras investigaciones.

Tabla de Contenidos

Introducción	
Abstract	
CAPITULO 1.....	1
I. El Problema.....	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Interrogante principal	3
1.2.2. Interrogantes secundarias	3
1.3. Justificación e importancia de la investigación.....	3
1.3.1. Justificación.....	3
1.3.2. Importancia de la investigación.....	4
1.4. Objetivos de la investigación.....	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos.....	4
CAPITULO 2.....	5
II. Marco Teórico:.....	5
2.1. Antecedentes Relacionados con la Investigación.....	5
2.2. Bases Científicas	7
2.2.1. Control Interno.....	7
2.2.1.1. Riesgo y Supervisión.....	13

a.	Riesgo:.....	13
b.	Supervisión.....	16
2.2.1.2.	Manual de Funciones:	18
a.	Medidas de Seguridad:.....	18
b.	Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	20
c.	Especies Valoradas	21
d.	Operaciones en trámite.....	23
e.	Control Documentario.....	23
f.	Verificar el Funcionamiento del Sistema de Circuito Cerrado de Video	24
2.2.2.	Colocación de tarjetas crédito.....	25
2.2.2.1.	Sistema de Evaluación de Créditos	27
2.2.2.2.	Reducción de Nivel de Morosidad	35
2.3.	Definición de Conceptos.....	37
CAPITULO 3.....		38
III.	Marco Metodológico:.....	38
3.1.	Formulación de la Hipótesis	38
3.1.1.	Hipótesis general.	38
3.1.2.	Hipótesis específicas:	38
3.2.	Variables e Indicadores:.....	38
3.2.1.	Identificación de la Variable Independiente:	39

3.2.2.	Identificación de la Variable Dependiente:.....	40
3.3.	Tipo de Investigación:	41
3.4.	Diseño de Investigación:.....	41
3.5.	Ámbito y Tiempo Social de la Investigación:	41
3.6.	Población y Muestra Estudio:.....	42
3.6.1.	Unidades de Estudio:.....	42
3.6.2.	Población:	42
3.6.3.	Muestra:.....	42
3.7.	Recolección de Datos:.....	43
3.7.1.	Procedimientos:	43
3.7.2.	Técnicas de Recolección de Datos:	43
3.7.3.	Instrumentos para la Recolección de Datos:.....	43
	CAPITULO 4	44
IV.	LOS RESULTADOS	44
4.1.	Procesamiento, presentación, análisis e interpretación de los datos:	44
4.1.1.	Confiabilidad del Instrumento:.....	44
4.1.2.	Presentación de Resultados: Análisis e Interpretación.....	46
4.2.	Comprobación de Hipótesis:.....	65
	CONCLUSIONES	73
	RECOMENDACIONES	74

BIBLIOGRAFÍA	75
ANEXOS	78
Matriz de consistencia:	78
Cuestionario	79
Resultados Obtenidos por (Variables de Estudio)	84
Validación de Instrumento de Investigación	85

Lista de tablas

Tabla 1. Colocación de Tarjetas de Credito	26
Tabla 2. Nivel de Morosidad.....	36
Tabla 3. Identificación V. Independiente Control Interno	39
Tabla 4. Identificación V. Dependiente Colocación de Tarjetas Crédito.....	40
Tabla 5. Cargos de colaboradores Interbank Tacna	42
Tabla 6. Indicador - Ítem Colocación de Tarjetas de Crédito.....	45
Tabla 7. Indicador - Ítem Control Interno	46
Tabla 8. Alpha de Cronbach - Cuestionario.....	46
Tabla 21. Modelo de Regresión Lineal Simple	68
Tabla 22. Coeficiente de Determinación.....	68
Tabla 23. Modelo de Regresión Lineal Simple1	71
Tabla 24. Coeficiente de Determinación.....	72
Tabla 25. Modelo de Regresión Lineal Simple 2	74
Tabla 26. Prueba de T Student para una Muestra	74
Tabla 27. Matriz de consistencia	81
Tabla 28. Cuestionario.....	83
Tabla 29. Resultados Obtenidos por Variables de Estudio	84

Lista de figuras

Figura 1. Representación gráfica de variables e indicadores	38
Figura 2. Estadístico de Alpha de Cronbach.....	43
Figura 3. Pregunta 1 ¿El riesgo que se presenta en el control interno del banco es mínimo?.....	47
Figura 4. Pregunta 2 ¿Se desarrolla una supervisión constante por parte gerencia?.....	49
Figura 5. Pregunta 3 ¿Considera desarrolla un seguimiento estricto de la documentación?.....	50
Figura 6. Pregunta 4 ¿Cumplimiento del manual de funciones hace que las evaluaciones?.....	52
Figura 7. Pregunta 5 ¿Mediante uso del manual funciones se lleva un orden cronológico?.....	54
Figura 8. Pregunta 6 ¿Generado inconvenientes colaboradores el manual de funciones?.....	55
Figura 9. Pregunta 7 ¿Evaluación crediticia reducen los niveles de morosidad?.....	57
Figura 10. Pregunta 8 ¿Se presentan niveles bajos de morosidad en Colocaciones Tarjetas?.....	59
Figura 11. Pregunta 9 ¿En la Colocación de Tarjetas de Crédito hace un filtro adecuado?.....	60
Figura 12. Pregunta 10 ¿En el sistema de Evaluación Crediticia se califica todos aspectos?.....	62
Figura 13. Pregunta 11 ¿Los clientes que califican a un crédito van de acuerdo a políticas?.....	64
Figura 14. Pregunta 12 ¿La información de clientes contenida en el sistema es completa?.....	66
Figura 15. Gráfica de Dispersión.....	69

INTRODUCCIÓN

El control interno no debe ser considerado como una actividad exclusiva de algunas personas que trabajan en auditoría. Se puede supervisar directamente en las mismas oficinas del banco y no es solo trabajo de los gerentes. Podemos decir que el control interno nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables.

El proyecto de investigación “Control Interno y su Relación con el Sistema de Colocación de Tarjetas de Crédito en el Banco Internacional del Perú S.A. Tacna 2015”. Nace por la necesidad de un control interno y su relación con la colocación de tarjetas de crédito utilizando una supervisión más directa por parte de los jefes inmediatos aplicando de manera más eficaz el manual de funciones.

CAPITULO 1: Se presenta el planteamiento de la investigación, formulación del Problema: ¿Cómo se relaciona el control interno con el sistema de colocación de tarjetas de crédito en el Banco Internacional del Perú S.A. de Tacna año 2015? Los objetivos, la justificación, los alcances y limitaciones de la misma.

CAPITULO 2: Se abordan los aspectos teóricos relacionados a las definiciones, discusión, características y puntos en común de las variables Control Interno y Colocación de tarjetas de Crédito. Se tratan aspectos como Riesgo y Supervisión y Manual de Funciones. Se

describe también que es el Sistema de Evaluación de Créditos y Reducción de Nivel de Morosidad.

CAPITULO 3: Se presenta la identificación de variables, tipo de investigación “aplicada” El diseño de investigación es un estudio observacional, transversal y descriptivo. Tomamos como muestra de estudio 100% de población (25 personas), por ser intervinientes naturales y directos en la investigación.

CAPITULO 4: Se ofrece la discusión e interpretación de los resultados comprobando la hipótesis general “El Control Interno influye significativamente en el sistema de colocación de tarjetas crédito en el Banco Internacional del Perú S.A. 2015”. Y las hipótesis específicas.

Conclusiones: A través de la presente investigación se ha demostrado que existe relación directa y significativa entre el control interno y el sistema de colocación de tarjetas crédito en el Banco Internacional del Perú S.A. lo cual se ha comprobado a través del coeficiente de Pearson. Se demuestra a través de la prueba “t” student, a un nivel de significancia del 95%. y (R-squared) un coeficiente mayor al 55%.

El control interno en las entidades financieras es fundamental puesto que su adecuado funcionamiento permite bajar los riesgos propios de la colocación de tarjetas de crédito y así reducir los niveles de morosidad.

ABSTRACT

The research project "Internal Control and its relationship with the placement of system cards credit in the International Bank of Peru S.A. Tacna 2015". Born by the need for an internal control and its relationship with the placement of credit cards using a more direct supervision by the immediate bosses by applying the manual functions more effectively. The approach of research, formulation of the problem arises: how they relate to internal control positioning system of credit cards at the International Bank of the S.A. Peru's Tacna year 2015? Objectives, justification, the scope and limitations of the same.

Internal control should not be considered as an exclusive activity of some people working in audit. It can be monitored directly in the same offices of the Bank and is not only the work of managers. We can say that the internal control allows us to see clearly the efficiency and effectiveness of operations, the reliability of records and compliance with laws, rules and regulations applicable.

Address theoretical aspects related to definitions, discussion, features and points in common variables Internal Control and placement of credit cards. Addressing aspects such as risk and monitoring and Manual functions. Also describes what the evaluation system of credits and reduction of level of non-performing loans.

Presents the identification of variables, type of research design "applied" research is observational, cross-sectional and descriptive study. We take as a sign of study 100% of

population (25 people), for being natural and direct participants in the research. Is the discussion and interpretation of results by checking the general hypothesis "Internal Control significantly influences the positioning system of credit cards in the International Bank of Peru S.A. 2015". And specific assumptions.

Through this research it has been shown that there is a direct and meaningful relationship between internal control and positioning system of credit in the Bank Internacional del Peru S.A. which found through the Pearson coefficient. It is demonstrated through the test "t" student, at a significance level of 95%. and (R-squared) one coefficient greater than 55%. Internal control in financial institutions is essential, since its proper functioning allows to lower the risks inherent in the placement of credit cards and reduce the levels of non-performing loans.

CAPITULO 1

I. El Problema

1.1. Planteamiento del Problema:

La responsabilidad total del sistema de control interno en un banco descansa en los encargados del gobierno corporativo, quienes son responsables de las operaciones del banco. Sin embargo, como las operaciones de los bancos generalmente son muchas y dispersas, las funciones de toma de decisiones necesitan descentralizarse y la autoridad, para comprometer al banco en transacciones de materialidad, ordinariamente se dispersa y delega entre los diversos niveles de administración y personal. Esta dispersión y delegación casi siempre se encontrará en las funciones de créditos, tesorería y traspaso de fondos donde, por ejemplo, las instrucciones de pago se mandan vía un mensaje seguro. Esta característica de las operaciones bancarias crea la necesidad de un sistema estructurado de delegación de autoridad, que da como resultado la identificación y documentación formales de:

- Quiénes pueden autorizar transacciones específicas;
- Procedimientos a seguir para otorgar la autorización; y
- Límites a las cantidades que pueden autorizarse por empleado individual o por nivel de personal, así como cualesquier requisitos que puedan existir para una autorización concurrente. (Treviño, 2011)

La colocación de Tarjetas Crédito requiere un adecuado control interno que incluya funciones de auditoría interna. El control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues

nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, el reconocimiento efectivo de contar con un control y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito. En consecuencia podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables. El control interno tiene como función primordial evaluar en forma independiente la eficiencia, eficacia, economía y equidad de las operaciones contables financieras, administrativas, de gestión o de otra naturaleza de la entidad. Es un proceso que lleva a cabo la gerencia de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: Efectividad y eficiencia de las operaciones. Confiabilidad de los reportes financieros. Cumplimiento de leyes, normas y regulaciones aplicables. (Moreno, 2004)

Ante el problema descrito anteriormente, se ha determinado realizar una evaluación del control interno, considerando que el control interno en un banco es el proceso diseñado para proveer una seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización, teniendo como objetivos: la colocación de tarjetas de crédito de forma eficiente, asegurar la confiabilidad en la información financiera y mantener el cumplimiento con las leyes.

1.2. Formulación del problema:

1.2.1. Interrogante principal:

¿Cómo se relaciona el control interno con el sistema de colocación de tarjetas de crédito en el Banco Internacional del Perú S.A. de Tacna año 2015?

1.2.2. Interrogantes secundarias:

- a) ¿Cómo se relaciona el riesgo y supervisión con el sistema de evaluación de créditos del Banco Internacional del Perú S.A. de Tacna Año 2015?
- b) ¿Cómo se relaciona el Manual de funciones con la Reducción del nivel de morosidad en el Banco Internacional del Perú S.A de Tacna 2015?

1.3. Justificación e importancia de la investigación:

1.3.1. Justificación:

1.3.1.1. Justificación teórica: La presente investigación se justifica, debido a la relevancia que está adquiriendo el control interno en los últimos tiempos, lo que hace necesario determinar la relación del control interno con la colocación de Tarjetas Crédito en el banco Internacional del Perú S.A.

1.3.1.2. Justificación metódica: El problema propuesto es de justificación académica, necesaria para formar nuevos sistemas de control interno. Su justificación está asociada al trabajo investigador de los programas y equipo de auditoria para aprender de los hallazgos y mejorar la calidad y eficiencia de la colocación de Tarjetas Crédito.

1.3.1.3. Justificación práctica: Toma vital interés, porque es de utilidad para el área de adquisiciones - ventas, conocer los factores que impiden un buen control interno y hacer recomendaciones para optimizar las colocación de Tarjetas Crédito.

1.3.1.4. Justificación legal: Se justifica legalmente señalando el Texto concordado de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros Ley No 26702 incorporado por Decreto Legislativo. N° 1028 (SBS, 2007)

1.3.2. Importancia de la investigación:

De esta investigación podríamos decir que es de vital importancia para las empresas, puesto que al tener ambas variables control interno y colocación de tarjetas de crédito conectadas, se promoverá la eficiencia y asegurara la efectividad y prevendrá que no se violen las leyes de banca y seguros.

1.4. Objetivos de la investigación:

1.4.1. Objetivo general:

Determinar si el control interno está relacionado con el sistema de colocación de tarjetas crédito en el Banco Internacional del Perú S.A. de Tacna 2015.

1.4.2. Objetivos específicos:

- a) Determinar si el riesgo y supervisión está relacionado con el sistema de evaluación crediticia del Banco Internacional del Perú S.A de Tacna 2015.
- b) Verificar la relación entre el Manual de funciones y la Reducción del nivel de morosidad en el Banco Internacional del Perú S.A de Tacna 2015.

CAPITULO 2

II. Marco Teórico:

2.1. Antecedentes Relacionados con la Investigación

- Diseño de un manual de control interno aplicado al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpe Biblian Ltda 2012. Autores: Maricela Elizabeth García Soliz y Mayra Alexandra Tapia Médisis. Universidad de Cuenca Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Carrera de Contabilidad y Auditoría Cuenca - Ecuador.
 - Metodología:
 - Etapa I: Recolección y procesamiento de información
 - Etapa II: Análisis y propuesta de la información recolectada
 - Etapa III: Redacción del texto de la tesis
 - Conclusiones:
 - Los créditos se los realiza de forma ágil, al realizarlos de esta manera se tiene la ventaja de que el socio o cliente queda satisfecho con el servicio, pero no se realiza un análisis profundo de las solicitudes de crédito y esto conlleva al riesgo de caer en un índice de morosidad alto.
 - El Diseño de un manual de control interno para el departamento de crédito contribuirá a que las actividades dentro del mismo se realicen de manera eficaz y eficiente lo que permitirá brindar un mejor servicio a la colectividad.

□ Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba - Bolivia durante el año 2009. Autores: Mercedes Barreno, Ana Moyota Universidad estatal de Bolívar- Bolivia.

○ Metodología:

El tipo de investigación a emplearse será la descriptiva, aplicando el paradigma cualitativo y cuantitativo.

○ Conclusiones:

- Desde el punto de vista del análisis cuantitativo, se establece que la Cartera de Crédito se ha incrementado de manera considerable en los últimos meses estudiados, esto nos permite opinar que la demanda de créditos por parte de los clientes cada vez es más exigente, debido a las facilidades en el otorgamiento y en los procesos del trámite. También, se puede deducir que la Cooperativa no presenta una cartera de morosidad alta, y que sus índices de riesgo crediticio se encuentran por debajo de los límites fijados por la Superintendencia de bancos.
- De las opiniones vertidas por los Asesores de Crédito y el Jefe Comercial se puede observar que por el exceso de carga operativa, el personal no logra cumplir con las políticas departamentales, afectando al efectivo monitoreo y control del riesgo del crédito.

□ El control interno en el área de compras y la rentabilidad de la empresa comercial SRL. Intursa de la ciudad de Juliaca 2008”. Presentado por: Mamani Terrazas,

Javier Universidad nacional del Altiplano Puno - Perú 2010 Facultad De Ciencias Contables y Administrativas Carrera Profesional de Ciencias Contables.

o Metodología:

Se tomará como base la recolección y tabulación de datos para llegar a la interpretación y análisis de los resultados que conduzcan a la evaluación de riesgo al que se enfrenta la empresa.

o Conclusiones:

- No se lleva un control adecuado de las cuentas por cobrar.
- Falta de capacitación a los empleados.
- No existe una buena organización administrativa.
- Existe deficiencias en el control interno.
- Deficiencias en el área de ventas.

2.2. Bases Científicas:

2.2.1. Control Interno:

El control interno de las empresas privadas se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Se define el control interno como un proceso

ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de objetivos de la organización. El proceso de control interno lo separamos en componentes: (Blanco, 2013)

- **Ambiente de Control:** El ambiente de control da el tono de una organización influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes, proporcionando disciplina y estructura.

Los factores del ambiente de control incluyen a la integridad y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía y el estilo de operación de la administración, la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, y como organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores. Los elementos que conforman el ambiente interno de control son los siguientes:

- Integridad y valores éticos.
- Autoridad y responsabilidad.
- Estructura organizacional.
- Un clima ético vigoroso dentro de la empresa y en todos sus niveles, es esencial para el bienestar de la organización, sus componentes y el público en general.
- Compromiso de la organización con el trabajo bien hecho, de forma eficaz y eficiente.

- Un Consejo de Administración pasivo y sin capacidad de cuestionar las decisiones y políticas de la Dirección es un riesgo de control interno muy significativo.
 - Actitud positiva de control interno: evitar riesgos innecesarios, ponderar aspectos positivos y negativos de cada alternativa, etc.
 - Estructura organizativa ajustada al tamaño de la entidad y a su tipo de actividad y objetivos. Delegación de poderes y responsabilidades.
 - Políticas y prácticas de recursos humanos indicando a los empleados los niveles éticos y de competencia profesional que pretende lograr la entidad en cada caso.
-
- **Actividades de Control:** Son las políticas y procedimientos que ayudan asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad .Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones. Son importantes porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad

Los elementos conformantes de las actividades de control gerencial son:

- Políticas para el logro de objetivos;
- Coordinación entre las dependencias de la entidad; y,
- Diseño de las actividades de control
- Segregación de funciones
- Análisis realizados por la dirección
- Controles físicos
- Mecanismos de seguimiento del proceso de información (acciones correctivas)
- Gestión de funciones de actividad
- Indicadores de rendimiento
- Gestión del Cambio. :cambios en el entorno operacional ,nuevas tecnologías ,nuevas actividades y nuevos productos
- Controles De Los S.I: Controles sobre el software ,Controles de operaciones del proceso de datos ,desarrollo y mantenimiento de aplicaciones
- Información. Y Comunicación: tiempo, actualidad, accesibilidad, Transmisión de información, interna y externa.
- Supervisión: Recurrentes: canales abiertos empleados, revisión sistemática y/o anual; Específicas: autocomprobación, auditoria interna o externa (MAGU, 1998)

- **Información y Comunicación:** Los sistemas de información y comunicación están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más

objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información. Está constituido por los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones de una entidad. La alta calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permiten controlar las actividades de la entidad y elaborar informes financieros confiables.

Los elementos que conforman el sistema de información son:

- Identificación de información suficiente
- Información suficiente y relevante debe ser identificada y comunicada en forma oportuna para permitir al personal ejecutar sus responsabilidades asignadas.
- Revisión de los sistemas de información
- Los sistemas de información deben ser revisados cuando existan cambios en los objetivos o cuando se producen deficiencias significativas en los procesos de formulación de información.

Limitaciones de un sistema de control interno; ningún sistema de control interno puede garantizar su cumplimiento de sus objetivos ampliamente, el control interno brinda una seguridad razonable en función de:

- Costo beneficio: El control no puede superar el valor de lo que se quiere controlar.

- Controles hacia transacciones o tareas ordinarias: Debe establecerse bajo las operaciones repetitivas y en cuanto a las extraordinarias, existe la posibilidad que el sistema no sepa responder:
 - El factor de error humano
 - Posibilidad de conclusiones que pueda evadir los controles.
 - Polución de fraude por acuerdo entre dos o más personas. No hay sistema de control no vulnerable a estas circunstancias.

El control interno en el marco de la empresa; cuando mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno, entonces una empresa unipersonal no necesita de un sistema de control complejo. La responsabilidad total por el sistema de control interno en un banco descansa en los encargados del gobierno corporativo, quienes son responsables de las operaciones del banco. Sin embargo, como las operaciones de los bancos generalmente son muchas y dispersas, las funciones de toma de decisiones necesitan descentralizarse y la autoridad, para comprometer al banco en transacciones de materialidad, ordinariamente se dispersa y delega entre los diversos niveles de administración y personal. Esta dispersión y delegación casi siempre se encontrará en las funciones de préstamos, tesorería y traspaso de fondos donde, por ejemplo, las instrucciones de pago se mandan vía un mensaje seguro. Esta característica de las operaciones bancarias crea la necesidad de

un sistema estructurado de delegación de autoridad, que da como resultado la identificación y documentación formales de:

- Quiénes pueden autorizar transacciones específicas;
- Procedimientos a seguir para otorgar la autorización; y
- Límites a las cantidades que pueden autorizarse por empleado individual o por nivel de personal, así como cualesquier requisitos que puedan existir para una autorización concurrente

2.2.1.1. Riesgo y Supervisión

a. Riesgo:

Conocer qué es un riesgo y cómo puede disminuirse, es la base para poder otorgar un crédito a nuestros clientes que pueden generar grandes ganancias, pero también pérdidas muy graves. El riesgo siempre implica un costo ya que se basa en un principio de incertidumbre sobre el destino final del capital. Cuando al invertir se arriesga todo el patrimonio en operaciones condicionadas a la volatilidad de los mercados financieros, existe una amplia posibilidad de fracasar. Para disminuir el riesgo de nuestras inversiones, además de diversificar, es recomendable contar con un sistema de control interno. Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos

relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuarán cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

- Riesgos. La identificación y el análisis de riesgos es un proceso interactivo continuo y constituye un componente fundamental.
- Gestión Del Cambio. En el análisis de riesgos es fundamental identificar las circunstancias que modifican los riesgos para tomar las acciones necesarias.
- El análisis de riesgos debe revisarse de forma continua.
- Exige a la dirección una permanente alerta para detectar las circunstancias que modifican el entorno y, por consiguiente, los nuevos riesgos a los que se enfrenta.

Es importante en toda organización contar con una herramienta, que garantice la correcta evaluación de los riesgos a los cuales están sometidos los procesos y actividades de una entidad y por medio de procedimientos de control se pueda evaluar el desempeño de la misma. Por consiguiente, la Auditoría debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y

mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección. Generalmente se habla de Riesgo y conceptos de Riesgo en la evolución de los Sistemas de Control Interno, en los cuales se asumen tres tipos de Riesgo: Riesgo de control, riesgo de detección y riesgo Inherente. (Meléndrez, 2006).

Riesgo soportado por instituciones financieras frente a clientes particulares: Las entidades financieras soportan un riesgo de crédito cuando prestan dinero a sus clientes particulares a través de productos tales como tarjetas de crédito, hipotecas, líneas de crédito o préstamos personales. La mayoría de los bancos desarrollan modelos para asignar a sus clientes niveles de riesgo. Estos niveles de riesgo se suelen utilizar tanto para determinar los límites de los préstamos y líneas de crédito (como en tarjetas) como para exigir primas adicionales en forma de tipos de interés más elevados. Para la gestión del riesgo de crédito suelen utilizarse los conceptos de pérdidas esperadas e inesperadas. La pérdida esperada en una transacción es la esperanza matemática del posible quebranto. La probabilidad de incumplimiento, Exposición en riesgo, o tamaño de la deuda. Las pérdidas inesperadas no son aditivas dado que dependen en gran medida de la correlación entre los distintos préstamos que componen un portfolio. (Manfredo, 2008).

b. Supervisión

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados. Los elementos que conforman las actividades de monitoreo son:

- Monitoreo del rendimiento;
- Revisión de los supuestos que soportan los objetivos del control;
- Aplicación de procedimientos de seguimiento; y,
- Evaluación de la alta calidad del control interno

Resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. Dicho seguimiento tomara la forma de actividades de supervisión continuada y de

evaluaciones periódicas o una combinación de los dos anteriores. La supervisión continuada se inscribe en el marco de las actividades corrientes y comprende unos controles regulares efectuados por la dirección, así como determinadas tareas que realiza el personal en el cumplimiento de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones puntuales se determinaran principalmente en función de una evaluación de riesgos y de la eficacia de los procedimientos de supervisión continuada. Las deficiencias en el sistema de control interno, en su caso, deberán ser puestas en conocimiento de la gerencia y los asuntos de importancia serán comunicados al primer nivel directivo y al consejo de administración.

- Documentación: El nivel de documentación soporte del sistema de control interno de la entidad varía según la dimensión y complejidad de la misma, y otros aspectos análogos. Las entidades normalmente cuentan con manuales de políticas, organigramas formales, descripciones de los puestos, instrucciones operativas, flujogramas de los sistemas de información, etc.
- Plan de acción:
 - Determinar el alcance de la evaluación en categoría de objetivos, componentes de control y actividades evaluación.
 - Identificar las actividades de supervisión continuada que normalmente aseguran la eficacia del control interno.

- Establecer las prioridades de áreas de mayor riesgo, por unidad, componente de control, para su atención inmediata.
- La comunicación de las deficiencias
- Existencia de un mecanismo para recoger y comunicar cualquier deficiencia detectada de control interno.
- Idoneidad de los procedimientos de comunicación.
- Idoneidad de las acciones de seguimiento. (Lybrand, 2014).

2.2.1.2. Manual de Funciones:

a. Medidas de Seguridad:

Mensual: Transmitir al personal información, directivas e informes de Auditoría, Soporte de tiendas y División de Cumplimiento. El Gerente de Tienda se reunirá como mínimo una vez al mes con el personal operativo de la tienda con la finalidad de intercambiar ideas e informarles sobre las directivas recibidas de la Gerencia, informes de Auditoría y Soporte de Tiendas, así como información recibida (física o virtual) de la División de Cumplimiento.

Semestral: Verificar que la Tienda cuente con la documentación interna básica. El Gerente de Tienda verificará que la tienda cuente con la siguiente documentación básica requerida en cada uno de ellos ante inspecciones de entidades públicas:

- Resolución SBS que autoriza el funcionamiento de la oficina y la Resolución SBS que autoriza el funcionamiento de Interbank.

- Licencia de funcionamiento y certificado de Defensa Civil
- Licencia municipal por anuncios externos y/o autorización de anuncios
- Cartel de horario de atención al público.
- Horario de los colaboradores (exhibido en un lugar visible para ellos, BackOffice en caso aplique).
- Síntesis Laboral (sólo la Resolución Ministerial exhibida en el expositor de pared)
- RUC del banco
- Libro de registro de control de asistencia y salida del personal - Colaboradores Interbank.
- Libro de registro de control de asistencia y salida del personal - Empresas de intermediación laboral (un libro por cada una empresa de intermediación laboral).
- Póliza de seguro de vida del año en curso.
- Síntesis Laboral vigente 2009 completa.
- Reglamento Interno de Trabajo vigente.
- Código de Ética.
- Reglamento de Seguridad y Salud.
- Cargos de las boletas de pago mensuales, liquidaciones de CTS semestrales y liquidaciones anuales de participación de utilidades, firmadas por los colaboradores.

- Copia de los contratos vigentes del personal a plazo fijo y prácticas pre-profesionales.
- Plan de contingencia (con responsables actualizados).

Nota: En caso de no contar con alguno de los documentos o requerir copia de los contratos vigentes con proveedores, coordinar con las áreas responsables de su custodia.

Eventual: Mantener actualizado el Plan de Contingencia El Gerente de Tienda validará, ante cada rotación de personal de la tienda, que el Plan de Contingencia se encuentre debidamente actualizado; todos los cambios de personal que afecten al Plan de Contingencia, deberán ser informados inmediatamente a Centro de Control utilizando el modelo de Plan de Contingencia.

b. Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo:

Eventual: El Gerente revisará las transacciones con montos iguales o superiores a 10,000 dólares o su equivalente en moneda nacional o extranjera, así como los registros de operaciones múltiples por importes acumulados mensuales iguales o superiores a US\$ 50,000 o su equivalente en moneda nacional o extranjera, que se realizaron en la Tienda a través del reporte “Detallado Diario de Transacciones Diarias > 10,000 o su Equivalente en MN”, con la finalidad de comparar la cantidad de los BIP 959 en físico (custodiados en el movimiento diario crítico). Toda esta evidencia deberá formar parte del movimiento diario

crítico de la tienda. En caso de encontrar diferencia, se informará al jefe inmediato superior y se procederá a la regularización respectiva.

c. Especies Valoradas:

Las Tiendas manejarán la custodia de sus valorados según:

- Valorados en custodia del Representante Financiero: Se procede según el instructivo Control de valorados en custodia del RF.
- Valorados en custodia de la caja de valores: Continúa con el procedimiento según el presente documento
- Diaria: Verificar el Registro del Control de Especies Valoradas en uso y Verificar el Registro del Control de los Valorados emitidos y no recabados. El Gerente Asistente mantendrá actualizado el Formato “Registro de Control de Especies Valoradas emitidas y no recabadas”, en el que se registrarán, por separado, todo movimiento de los siguientes valorados: tarjetas de crédito emitidas/tarjetas de crédito retenidas en ATM (sólo Tiendas que abastecen el ATM), Vales de Consumo (enviados por el área de Gestión de Procesos TC -Programa de Recompensas Puntos Interbank- o por Captaciones), verificando que se encuentren cuadrados todos los valorados.
- Quincenal: Arquear en forma sorpresiva los valorados en uso del área de embozado. El Gerente Asistente realizará en forma sorpresiva y minuciosa el arqueo físico al detalle de los plásticos en uso custodiado en el área de embozado, dejando evidencia mediante sello personal y Visto Bueno en el formato Registro de Control de

Plásticos en Uso. Este arqueo consiste en: Realizar el conteo físico de los valorados en uso.

-Verificar que la cantidad coincida con lo registrado.

-Validar que por cada tarjeta entregada exista un expediente emitido.

Las fechas y horas de arqueo deberán ser aleatorias y se realizarán una vez como mínimo en el transcurso de la quincena. Esta actividad también podrá ser realizada por el Back Office a solicitud del Gerente Asistente y quedando en éste la responsabilidad del arqueo.

-Mensual: Depurar las Tarjetas de Crédito emitidas y no recabadas por sus solicitantes. El día 2 de cada mes (si es feriado o fin de semana se trasladará al siguiente día útil) el Gerente Asistente dispondrá la destrucción de las claves y las Tarjetas de Crédito de Interbank emitidas y no entregadas a sus solicitantes que cuenten con una permanencia mayor a 30 días calendario en la Tienda. La destrucción se registrará en el formato Excel “Relación de Tarjetas Retenidas / Acta de Destrucción” y será enviada por mail al Buzón Distribución Operaciones TC, con el Asunto: Tarjetas Rezagadas.

Devolución de Vales de Consumo no recabados por el Cliente El día 2 y 15 de cada mes (si es feriado o fin de semana el control se trasladará al siguiente día útil) el Gerente Asistente procederá a la devolución de los Vales de Consumo no recabados por el cliente

que mantengan una antigüedad mayor a 15 días calendarios en custodia, remitiéndolos al área de Gestión de Procesos TC (vales del Programa de Recompensas Puntos Interbank) o a Captaciones, según corresponda, vía valija interna, elaborando para ello la lista de inclusos respectiva. Evidencia: Lista de inclusos archivada en el movimiento del día.

d. Operaciones en trámite:

Diaria: Supervisar las Cuentas Pendientes o Transitorias Por Oficina Receptora El Gerente Asistente, efectuará el seguimiento y análisis sobre la naturaleza de las partidas pendientes del Reporte Panagon por oficina receptora de manera diaria, verificando su regularización y autorización dentro de los plazos establecidos. En caso de no encontrar sustento, se informará al jefe inmediato superior y se procederá a la regularización respectiva.

e. Control Documentario:

Diaria: Verificar los Documentos pendientes de Regularización por Aperturas de Cuentas PN, entrega de Tarjetas de Débito, Apertura , Suscripción y Solicitud de Rescate de Fondos Mutuos PN El Gerente Asistente, verificará diariamente el Reporte Panagon “Reporte de Errores Hermes”. Verificar las Hojas Resumen de Línea de Crédito por Convenio y las Hojas Resumen de los Productos de Banca Personal pendientes de regularización.

La entrega de la Hoja Resumen se deberá realizar en el momento de la entrega de la Tarjeta Convenio o Tarjeta Efectivo Express al cliente y al final del día ser enviada a Gestión de Procesos Banca Persona, vía valija, en el sobre plastificado de color morado. Si se encontraran Hojas Resumen “Observadas” en el reporte, deberán ser regularizadas inmediatamente para que éstas desaparezcan del mismo. En caso persistir las pendientes, se informará al jefe inmediato superior y se procederá a la regularización respectiva. Verificar los Expedientes pendientes de Regularización por los Desembolsos Instantáneos y/o Adelantos de Sueldos; El Gerente Asistente, verificará diariamente los Reportes Panagon LIC:

- “Detalle de HR/EXP Entregados por Tienda” - LICR041-27 (relación de Expedientes en Tránsito – pendientes de recepción y/o validación en Gestión de Procesos Banca Persona). Los Expedientes de Desembolso Instantáneo y Adelanto de Sueldo deberán ser enviados (sin separar la Hoja Resumen) a Gestión de Procesos Banca Persona al final del día, vía valija, en el sobre plastificado de color morado. En caso de persistir las pendientes, se informará al jefe inmediato superior y se procederá a la regularización respectiva.

f. Verificar el Funcionamiento del Sistema de Circuito Cerrado de Video:

Diario: El Gerente Asistente o Encargado de Tienda, antes del inicio de las operaciones confirmará que los monitores, que registran la grabación del

circuito cerrado de cámaras de la tienda y del área de embozado, se encuentren encendidos y verificará que las imágenes mostradas sean nítidas. De no ser conforme comunicarse con el área de. (DGTP-Interbank, 2015)

2.2.2. Colocación de tarjetas crédito:

Las ventas están inmersas en casi todas las áreas de la empresa. Por ello el objeto del mismo es tener una visión más amplia y clara de las colocaciones y ventas financieras, partiendo este como un concepto que nos servirá de guía para inicializar el objetivo generar rentabilidad sin llegar a incurrir en muchos gastos que la aminoren por eso la Colocación de tarjetas crédito que es más simple que otros productos financieros ya que demanda menos tiempo y costo.

La colocación de tarjetas de crédito es realizada en la evaluación crediticia y la calificación a este producto es más sencilla puesto que no se necesita de muchos requisitos sino más que todo de experiencia crediticia y va de acuerdo a la remuneración o ganancia que tengan mensualmente los clientes menos los gastos que realizan y préstamos financieros vigentes (experiencia crediticia); y la estrategia realizada para la colocación en los que intervienen el personal y los sistemas informáticos son el total que dan como resultado la colocación de tarjetas de crédito.

Y aprovechando el valor que ha adquirido las tarjetas de crédito en nuestra vida, sin lugar a duda es fundamental para lograr nuestros objetivos de vida. Es decir, todos deseamos conformar un hogar, ser profesionales o empresarios exitosos, educar a nuestros hijos y mantener nuestra salud en excelente estado el mayor tiempo posible. Pues bien, para lograr todos o la gran mayoría de nuestros objetivos requerimos de dinero y si no lo tenemos disponible recurrimos a las tarjetas de crédito ahí es en donde hay que aprovechar para colocar una tarjeta de crédito.

La colocación de tarjetas de crédito promedio trimestral en cada tienda del banco Internacional del Perú con sede Tacna es de 210 tarjetas por cada tienda es decir al año de 840 tarjetas por tienda y en total 2520 en toda la sede de Tacna.

Tabla 1

Colocación de Tarjetas de Credito

Detalle de Colocaciones de Personas			
S/ millones	2014	2015	% var 14/13
Colocaciones de consumo			
Tarjetas de crédito	3,183.4	3,703.1	16.3%
Otros	3,581.4	4,229.9	18.1%
Total de colocaciones de consumo	6,764.8	7,933.0	17.3%

Nota: (Recuperado de Memoria Anual Interbank,2015)

- **Tarjeta de crédito:** En artículo: Tipos de crédito se comenta sobre tarjetas de crédito lo siguiente: Son útiles para adquisiciones a corto plazo. La principal ventaja de una tarjeta de crédito es la temporalidad, ya que te permite disponer

de dinero que no tienes al momento pero que vas a recibir en un futuro inmediato. Por ejemplo, si haces una compra a mitad de quincena, sabiendo que podrás liquidarla una vez que recibas tú sueldo. Si usas la tarjeta con esta idea en mente, podrás convertirte en un cliente que paga el total de su deuda cada mes sin permitir que se generen intereses. Las tarjetas departamentales son otra variante de la tarjeta de crédito, con la diferencia de que son ofrecidas por almacenes o tiendas y sólo pueden ser utilizadas para compras en sus establecimientos. Estas tarjetas pueden funcionar para compras de bienes duraderos, como electrodomésticos o equipos electrónicos con promociones o beneficios exclusivos de esa tienda. En ambas puedes aprovechar promociones a meses sin intereses y otros beneficios adicionales; consulta y compara cuál tarjeta es la que se acomoda mejor a tus necesidades. (FinanzasPracticas.com, 2002)

2.2.2.1. Sistema de Evaluación de Créditos:

Una empresa financiera con alto nivel de colocaciones en el mercado es el objetivo, y sobre todo con la ayuda de un Sistema de Colocación de Créditos con los cuales se logra mayor rentabilidad, para su logro se utiliza recursos humanos, sistemas informáticos, servicios, capital, entre otros que cercioren el retorno de la inversión. Lo principal es no sobre endeudar a los clientes con créditos por montos altos y tasas altas sino dar créditos que puedan ser pagados fácilmente con tasas de interés que devuelvan lo prestado sin ser demasiado caras para el cliente.

El sistema de colocación de créditos que utiliza el Banco Internacional del Perú S.A es conocido como ADQ – SICS. Mediante este software es posible identificar a los clientes que califican para el crédito, analizando el estado de sus deudas, nivel de ingresos, situación laboral, etc. Utilizando sus módulos para ello, como el de Calificación Rápida, Modulo de Riegos, Simuladores. Dando la aprobación o rechazo del crédito y si califica para otro. La función principal del ADQ - SICS es facilitar el trabajo de los ejecutivos en el proceso de calificación de créditos con el fin de entregar un servicio más personalizado a los clientes. Y también la de poder saber en qué proceso se encuentran dándoles Consulta y Seguimiento. (SGSI-Interbank, 2013)

1°Ingreso de Expediente: Se ingresa a los clientes para una posible aprobación del producto evaluándolos según su historial crediticio en el sistema financiero y según la antigüedad que tienen trabajando o con su negocio y los ingresos que obtienen de estos utilizando el sistema informático del banco el cual no solicitaba ninguna documentación sustentadora en el caso de clientes Fastrack que es una denominación que el Banco utiliza para llamar a los clientes con campaña o exigir documentación para dar el crédito para el caso de los clientes regulares como boletas de pago en el caso de dependientes, últimos recibos por honorarios en el caso de profesionales independientes e incluso hasta suspensión de retención si pasaban los ingresos mensuales que establece la

SUNAT y declaración anual o PDT, estos últimos también son solicitados para el caso de microempresarios y que incluye registro de proveedores y clientes que también son solicitados para el caso de informales, con el objetivo de actualizar la información de los clientes y generar ratios financieros que permitieran al sistema mediante análisis evaluar el riesgo financiero de cada uno de los usuarios y así otorgarles el crédito o no.

2º Digitación de Expediente: Luego de realizar la aprobación del cliente si esta es positiva se procede con la digitación de los datos que el cliente nos dio en el sistema ADQ – SICS donde se pone la dirección del domicilio y del trabajo o negocio, el teléfono celular, el teléfono fijo de casa y si no tuviera 1 teléfono fijo de referencia de algún familiar o conocido y el teléfono fijo del trabajo o negocio; así como también el tipo de emboce de la tarjeta que puede ser Descentralizado en el cual se entregara la Tarjeta de Crédito en Tienda es decir cualquier Plaza Vea a nivel nacional o Centralizado donde se entregara en el domicilio o trabajo del cliente, también el lugar donde se entregaran los estados de cuentas sea en su domicilio o trabajo, la fecha de pago, pago total o mínimo, tipo de moneda soles o dólares.

3º Acreditación del Expediente: Después de digitar los datos para la verificación de los datos del cliente se procede con el escaneado de la solicitud de afiliación que previamente tiene que ser llenada según los datos que el cliente nos da la cual tiene que estar firmada por el cliente y sellada

por el supervisor así también se escaneara el contrato de tarjeta de crédito, la hoja de resumen de tarifario, la copia del DNI o RENIEC impresa y Boletas de Pago o Recibos por Honorarios si así lo requiere el sistema.

4° Verificación: Es la autenticación de los datos dados por el cliente los cuales serán verificados y se puede dar: vía telefónica esto quiere decir que se llamara a teléfonos fijos del cliente ya sea fijo de su casa o de algún familiar o conocido denominándose esta Verificación Telefónica Domiciliaria VTD y/o también se llamara al teléfono fijo del lugar de trabajo o negocio Verificación Telefónica Laboral VTL. También se puede dar la verificación física la cual puede ser Verificación Física Domiciliaria VFD y la Verificación Física Laboral VFL.

5° Entrega de Tarjeta de Crédito: Se procede con la entrega del producto realizando llamadas a los clientes informándole la aprobación de la Tarjeta de Crédito la cual puede ser entregada en cualquier Plaza Vea a nivel nacional sistema único incorporado por Interbank el cual ningún otro Banco en el país posee, o si será entregada mediante la empresa Prosegur entidad encargada de llevar la tarjeta al cliente sea a su domicilio o trabajo. La meta de entrega es de 24 tarjetas.

El Sistema de Colocación de Créditos es beneficioso para los clientes es una estrategia usada para poder mantenerse en el mercado, ser una entidad reconocida y para ello necesitamos de créditos. Ya que solo existen dos

opciones para realizar sus objetivos: ahorrar el monto adecuado para cumplir nuestros sueños, o alcanzarlos mediante un crédito que nos permita hacerlo en un menor plazo, y en muchas ocasiones de manera más cómoda, como sería el caso de la compra de una casa, automóvil y educación de nuestros hijos, dependiendo de la etapa de la vida en que nos encontremos y para ello es importante la adquisición de un crédito. Para realizar colocaciones primero es muy importante establecerse metas las cuales deben ser realizables con los recursos que tenemos. Con las metas podemos saber cuánto vender para así hacer llegar el producto al cliente y brindarles un buen servicio para que regrese, además de explicarles los beneficios y correcto uso de los créditos para darles otros y nos recomienden con sus entornos. Implementado metas será importante que les transmitas a los trabajadores lo que esperas de ellos y la manera de lograrlas. Por lo que debe de tener los siguientes elementos: Cartera de clientes, fuerza de ventas, zona de venta, estrategia de Colocación de Créditos, servicio al cliente, sistema electrónico de evaluaciones ADQ.

- **Evaluación crediticia:** Para realizar una evaluación crediticia es muy importante conocer cuáles son los aspectos clave para obtener un crédito se debe determinar la capacidad de pago. Este aspecto se refiere a la capacidad financiera que tienen de endeudamiento los clientes, es decir, la liquidez. Éste es factor clave para determinar las posibilidades de

cubrir sus deudas a corto plazo. Para determinar este factor, se deben seguir los siguientes pasos:

- o Ingresos brutos: Deberás considerar todos tus ingresos antes de impuestos, es decir, tu sueldo, comisiones y otros comprobables.
- o Ingreso neto: A tus ingresos brutos, deberás restar los impuestos que apliquen a tu actividad personal, como pueden ser el Impuestos Sobre la Renta y cualquier otro que apliquen a tu actividad personal; el resultado es lo que llamamos Ingreso Neto.
- o Gastos: Deberás determinar claramente cuáles son tus gastos, también llamados egresos, y restarlos a tu ingreso neto. Es muy importante considerar todos tus gastos fijos y promediar los variables de cada mes. Los gastos fijos son por ejemplo: renta, alimentación, vestido, educación, transporte, diversión, etc., y como algo muy importante, la cantidad que asignarás para el ahorro, que te servirá en caso de imponderables. Los gastos variables son por ejemplo: vacaciones, regalos, entretenimiento, eventos sociales tales como aniversarios y cumpleaños.
- o Capacidad de pago: Es el porcentaje que representa nuestro excedente después de restar impuestos y gastos al ingreso neto. Lo único que tienes que hacer para determinarlo, es dividir el excedente entre tus ingresos netos. Como dato adicional, podemos decir que una capacidad de pago es baja, cuando ese porcentaje es igual o menor al 10% del ingreso neto, y alta cuando se rebasa el 30%. Esta

es la base con la cual las instituciones crediticias determinan nuestra capacidad para obtener un crédito. (FinanzasPracticas.com, 2002).

Existen también gastos ocultos, como la manutención de padres o algunos familiares (principalmente, desempleados). Si es así: ¿cuánto es la subvención mensual que les destina? En resumen, el trabajo de Analista de Crédito debe ser integral y, sobre todo, honesto; a efecto de que los ratios reflejen la totalidad de la información de la unidad económico-familiar del cliente. Finalmente es muy importante no dejar pasar nunca por alto, las referencias personales del cliente, que nos pueden dar una idea de su reputación o carácter (una de las cinco “c” del crédito). Las referencias se pueden recabar de los vecinos, trabajo, clientes y proveedores. El conocimiento de la calidad moral del potencial prestatario nos permitirá analizar otro aspecto relevante de la evaluación crediticia: la voluntad de pago del deudor. En el caso de deudores con trabajos o negocios establecidos e historial crediticio reciente, no hay inconveniente. El problema surge cuando se trata de pequeños negocios, mayormente informales, sin historial crediticio. Ahí no basta con determinar la capacidad de pago del potencial deudor. Es necesario conocer también la voluntad de pago. Pero: ¿Cómo determinarla, si no existe historial crediticio? Definitivamente, la única forma de saberlo es luego de otorgado el crédito, lo que implica un riesgo mucho mayor que sí se tratase de un cliente con historial

conocido. Por lo que se decide otorgar el crédito, asumiendo un riesgo superior al normal, exija una mayor rentabilidad (a mayor riesgo, mayor rentabilidad), traducida en una tasa de interés activa más elevada. En la medida que el microempresario e informal va generando un historial crediticio favorable y la Institución financiera va tomando conocimiento de la voluntad de pago del deudor, lo normal es que le reduzca paulatinamente la tasa de interés en las operaciones subsiguientes. (Flores, 2010).

Cuando alguien solicita un crédito, ya sea a través de una tarjeta, una hipoteca o un financiamiento directo, las instituciones financieras evalúan si es posible otorgarlo o no. Conozca qué aspectos toman en cuenta. Una de las herramientas más populares es la llamada tres C's. Que significa lo siguiente:

- Carácter. Se refiere a cómo maneja las obligaciones financieras, es decir, cómo se ha comportado si ha recibido créditos anteriormente. Se analiza si ha realizado los pagos con puntualidad o si se ha declarado como un cliente moroso.
- Capital. En este rubro se engloban todos los activos: a cuánto ascienden sus ahorros, inversiones y se añaden los bienes que posee, en su caso. El objetivo es analizar si este conjunto de bienes podría servir como garantía del préstamo que solicita, pues con él se podría respaldar el monto que requiere.

- Capacidad. Defina cuál es la capacidad de deuda, basándose en los ingresos y tomando en cuenta si tiene otras deudas y, asimismo, el número de personas que dependen del cliente. (FinanzasPracticas.com, 2002)

2.2.2.2. Reducción de Nivel de Morosidad:

El nivel de morosidad es el porcentaje de créditos morosos y se calcula como un cociente entre el importe de los que existen al final del periodo considerado, normalmente trimestral, sobre el total de créditos concedidos. El saldo anterior más los nuevos morosos menos aquellos créditos que son considerados como fallidos y que, por tanto, minoran el saldo y menos recuperaciones que se hayan producido dan lugar al saldo final. Una morosidad del 1% significa que del total de financiación otorgada por la entidad de que se trate, un 1% presentan dudas fundadas acerca de su recuperación. Se considera como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de tres meses en el pago de las cantidades a entregar (principal y/o intereses) por parte del deudor. Es práctica habitual la venta de la cartera de estos últimos a entidades especializadas en su recobro a un descuento sustancial respecto su valor nominal como forma de sacarlos del balance y minimizar su impacto en la cuenta de resultados. El ratio de cobertura se trata del nivel de provisiones que tiene la entidad sobre el total de créditos categorizados como morosos al cierre del periodo considerado. (Riesgo y Morosidad, 2015).

Tabla 2

Nivel de Morosidad

Banco	Morosidad	Rentabilidad	Ratio de Capital
BBVA	2.2%	26.7%	13.9%
BCP	2.3%	21.4%	14.4%
Interbank	2.5%	25.3%	15.2%
Scotiabank	2.4%	18.3%	12.9%
Sistema	2.5%	19.7%	14.2%

Nota:(Recuperado de SBS y ASBANC, 2015)

La morosidad en dinero plástico supera el 5% y es la más elevada en más de siete años, según Asbanc. La tasa de interés de estos préstamos llega a 41%, su máximo promedio desde marzo del 2008. En efecto, los consumos con tarjetas crecieron en 12% el último año, pero en ese mismo lapso el monto autorizado de las líneas por parte de bancos y financieras apenas subió en 4%. Así, sostuvo que los bancos están siendo más cuidadosos al entregar nuevos plásticos, máxime si la morosidad sigue en alza; en abril llegó a 5.2%, su nivel más alto en más de siete años. “Preocupa que la mora sea más del doble que la de todo el sistema bancario (2.06%). Acorde con la mayor morosidad y los incrementos del encaje bancario determinados por el BCR. (Manrique, 2013)

2.3. Definición de Conceptos:

- 2.3.1. Administración Financiera:** Se centra en la planificación, organización, control y evaluación eficiente de los recursos monetarios, además de la obtención y aplicación eficiente de los mismos. (Altuve G, 1995)
- 2.3.2. Control:** Medios a través de los cuales la gerencia de una entidad asegura que el sistema es efectivo y es manejado en armonía con eficiencia y economía, dentro del marco legal vigente. (Schuster, 1997)
- 2.3.3. Finanzas:** Estudia la asignación de recursos escasos a través del tiempo, considerando los costos y beneficios de esas decisiones se distribuyan en diferentes periodos, y no se conocen en forma anticipada. (Zvi Bodie, 2003)
- 2.3.4. Gestión:** Proceso que desarrolla actividades productivas con el fin de generar rendimiento de los factores que en el intervienen. Diligencia que conduce al logro de un negocio o satisfacción de un deseo (Barquero, 2013).
- 2.3.5. El Gobierno Corporativo:** Sistema interno de la empresa mediante el que se establecen directrices que deben regir su ejercicio, buscando, transparencia, objetividad y equidad a los socios de una entidad, (Gaitán, 2013)
- 2.3.6. Administración de riesgos:** Es asegurarse de que una institución o inversionista no sufra pérdidas económicas inaceptables mejorando el desempeño financiero de dicho agente tomando en cuenta el rendimiento ajustado por el riesgo. (Haro, 2005)
- 2.3.7. Resultado:** Efecto y consecuencia de un hecho. Utilizando sus módulos para ello como el de Calificación Rápida, Modulo de Riegos, Simuladores. Dando la aprobación o rechazo del crédito y si califica para otro. (Ruffner, 2004)

CAPITULO 3

III. Marco Metodológico:

3.1. Formulación de la Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general: El Control Interno influye significativamente en el sistema de colocación de tarjetas crédito en el Banco Internacional del Perú S.A. 2015.

3.1.2. Hipótesis específicas:

a) El riesgo y supervisión influyen significativamente en el sistema de evaluación crediticia del Banco Internacional del Perú S.A. 2015.

b) El Manual de Funciones influye significativamente en la Reducción del Nivel de morosidad del Banco Internacional del Perú S.A 2015

3.2. Variables e Indicadores:

“La aplicación de un control interno optimiza la colocación de tarjetas crédito”.

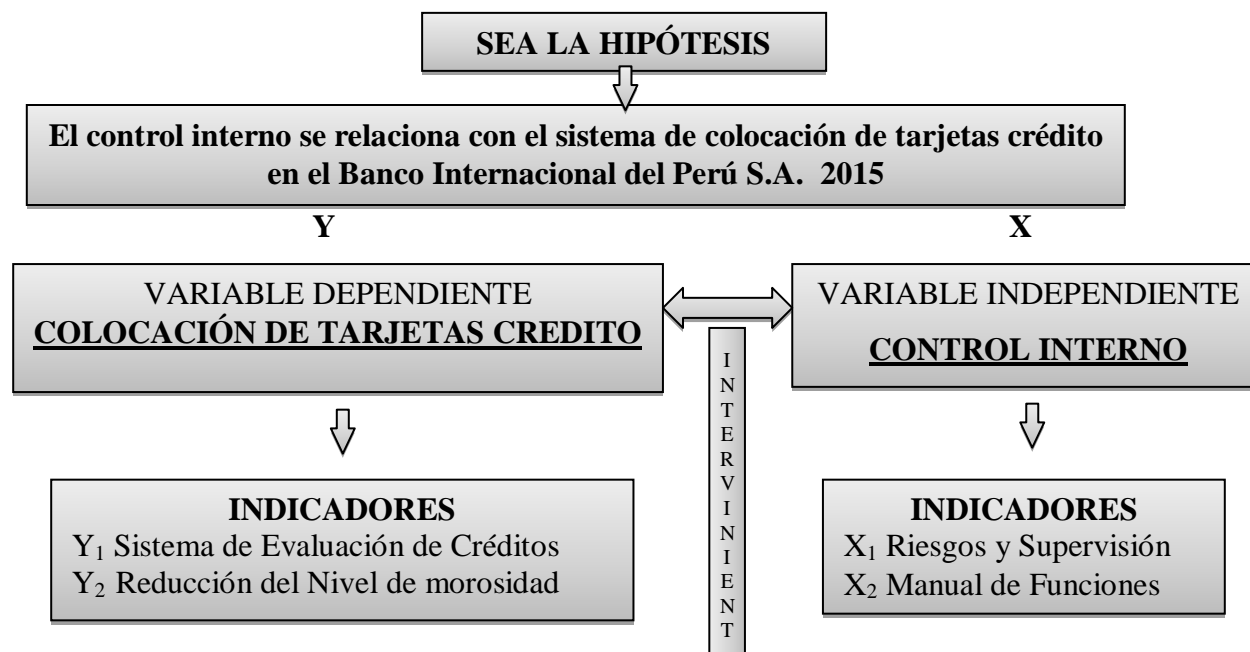


Figura 1. Representación gráfica de variables e indicadores. Recuperado 2015 por Protocolo Investigación FACEM.

3.2.1. Identificación de la Variable Independiente:

Tabla 3

Control Interno.

Variables	Tipo de Variable	Definición Operacional	Definición Conceptual	Factor	Indicador	Reactivo	Tipo de Pregunta
Control Interno	Independiente	Tiene como función primordial evaluar en forma independiente el riesgo existente en los créditos financieros y si es efectiva la inversión realizada por la entidad	El control interno nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables	Riesgos y Supervisión	Los riesgos están en todos Los procesos y actividades de organización contar con una herramienta, que garantice la correcta evaluación y control de riesgos. La supervisión asegura que el control interno continúa funcionando adecuadamente.	1. ¿El riesgo que se presenta en el control interno en el Banco Internacional del Perú es mínimo? <i>Muy permanentemente</i> <i>Permanentemente</i> <i>Eventualmente</i> <i>Coyunturalmente</i> <i>Nunca</i>	De elección múltiple
				Manual de Funciones	Guía que indica las pautas establecidas y actividades a realizar según lo indicado por el gobierno corporativo	2. ¿Se desarrolla una supervisión constante por parte de la gerencia en el Banco Internacional del Perú? <i>Muy permanentemente</i> <i>Permanentemente</i> <i>Eventualmente</i> <i>Coyunturalmente</i> <i>Nunca</i>	De elección múltiple
						3. ¿El cumplimiento del manual de funciones hace que las evaluaciones crediticias sean más seguras? <i>Muy permanentemente</i> <i>Permanentemente</i> <i>Eventualmente</i> <i>Coyunturalmente</i> <i>Nunca</i>	De elección múltiple

Nota: (Recuperado Protocolo Investigación FACEM, 2015 y Elaboración Propia, 2016)

3.2.2. Identificación de la Variable Dependiente:

Tabla 4

Colocación de Tarjetas Crédito

VARIABLES	Tipo de Variable	Definición Operacional	Definición Conceptual	Factor	Indicador	Reactivo	Tipo de Pregunta
Colocación de Tarjetas de Crédito	dependiente	Actividad que se desarrolla para que se genere rentabilidad por medio de los sistemas de evaluaciones que son usados por los trabajadores dirigiéndose a clientes que deseen adquirir tarjetas créditos.	Son los recursos y estrategias utilizados por la entidad financiera que mediante calificaciones, requisitos brindan una tarjeta de crédito a un cliente e intervienen el personal y los sistemas informáticos.	Sistema de Evaluación de Créditos	Recursos y herramienta informática utilizados para brindar un crédito al cliente en el menor tiempo posible y sin muchos requisitos.	4. ¿La evaluación crediticia se realiza de forma que se reducen los niveles de morosidad en las ventas? <i>Muy permanentemente</i> <i>Permanentemente</i> <i>Eventualmente</i> <i>Coyunturalmente</i> <i>Nunca</i>	De elección múltiple
				Reducción del Nivel de Morosidad	Es el porcentaje de créditos morosos que se calcula con un cociente entre el importe de los que existen al final del periodo, sobre el total de créditos concedidos.	5. ¿En el sistema Evaluación Crediticia, los clientes que califican a un crédito van de acuerdo a las políticas de riesgo del banco? <i>Muy permanentemente</i> <i>Permanentemente</i> <i>Eventualmente</i> <i>Coyunturalmente</i> <i>Nunca</i>	De elección múltiple

Nota: (Recuperado Protocolo Investigación FACEM, 2015 y Elaboración Propia, 2016)

3.3. Tipo de Investigación:

El presente trabajo de investigación por su propósito se ubica en un tipo de investigación aplicada porque se busca determinar la relación del control interno con la colocación de Tarjetas Crédito de la empresa Banco Internacional del Perú S.A en el año 2015, recogiendo información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico y está orientado al descubrimiento.

3.4. Diseño de Investigación:

El diseño de investigación que usaremos en este proyecto es un estudio observacional, transversal y descriptivo porque el investigador mide a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal.

Se utilizara una investigación descriptiva y correlacional porque se pretende describir la relación de la variable independiente “Control Interno” con la variable dependiente “Colocación de Tarjetas Crédito” en el Banco Internacional del Perú S.A y se analizará como el cambio del valor de una variable altera o provoca variaciones en la otra.

3.5. Ámbito y Tiempo Social de la Investigación:

La investigación se dará en la provincia de Tacna e investigamos a la empresa Banco Internacional del Perú S.A. y abarcamos las actividades desarrolladas en el año 2015.

3.6. Población y Muestra Estudio:

3.6.1. Unidades de Estudio:

Nuestras unidades de estudio son todos los colaboradores del Banco Internacional del Perú S.A. sede Tacna los mismo que realizan actividades de control interno y colocación tarjetas crédito.

3.6.2. Población:

La población total en estudio está conformada por el personal de la empresa Banco Internacional del Perú S.A. sede Tacna que comprende a los colaboradores distribuidos con los siguientes cargos:

Tabla 5

Cargos de colaboradores Interbank Tacna

CARGO	CANTIDAD
Gerente de Tienda	2
Gerente Asistente	2
Asistente de Operaciones	3
Representante Financiero	18
<u>TOTALES</u>	<u>25</u>

Nota:(Recuperado de Interbank Tacna, 2016)

3.6.3. Muestra:

No vale hacer una muestra para tan poca población. Se debe tomar toda la población de la empresa Banco Internacional del Perú S.A. todos los colaboradores por ser los únicos que hacen operaciones de tarjetas crédito como supervisión y colocación, por lo que

tomamos como muestra de estudio 100% de ellos (25 personas), por ser intervinientes naturales y directos en la investigación.

3.7. Recolección de Datos:

3.7.1. Procedimientos:

Para el procedimiento de recolección de datos, con la finalidad de contrastar las hipótesis planteadas se utilizará la técnica estadística de regresión lineal simple en el caso de la hipótesis general, y un modelo de regresión lineal por las hipótesis específicas. Se utilizarán técnicas y medidas de elaboración de los gráficos circulares que acompañarán los cuadros que se elaborarán para describir las variables. Estos gráficos permitirán visualizar la distribución de los datos en las categorías que son objeto de análisis.

3.7.2. Técnicas de Recolección de Datos:

Las técnicas a ser utilizadas en la investigación serán: la encuesta y el análisis de contenido. Para el acopio de los datos, se diseñará una encuesta, orientada a obtener información de las variables de estudio, control interno y la colocación de tarjetas Crédito de la empresa Banco Internacional del Perú S.A. 2015.

3.7.3. Instrumentos para la Recolección de Datos:

Los instrumentos a ser utilizados en la investigación serán: cuestionarios y guía de análisis de contenido, donde las variables a las cuales se les asignaron factores y se les asocia con reactivos que son las preguntas y las respuestas las cuales serán contestadas al realizar la encuesta.

CAPITULO 4

IV. LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento, presentación, análisis e interpretación de los datos:

El procesamiento de datos se realizara de forma automatizada se utilizara el soporte informático Microsoft Office Excel 2013 y SPSS que se caracterizan por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitarán el ordenamiento de datos. Las acciones específicas en las que se utilizaran los programas mencionados son las siguientes: Registro de información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permitirá configurar la matriz de sistematización de datos que se adjuntará al informe. La presentación de la información a través de gráficos circulares, luego del procesamiento de la misma, por lo tanto se hará una presentación escrita gráfica.

4.1.1. Confiabilidad del Instrumento:

Para la determinación de la confiabilidad del cuestionario se implementó el Estadístico de Alpha de Cronbach (de valores comprendidos entre 0 y 1; índice de consistencia interna, que toma valores entre 0 y 1 y que, sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes. Alfa es por tanto un coeficiente de correlación al cuadrado que, a grandes rasgos, mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems
Si²: Sumatoria de Varianzas de los Ítems
ST²: Varianza de la suma de los Ítems
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Figura 2 Estadístico de Alpha de Cronbach

Asimismo, se planteó para un mejor análisis de la Colocación de Tarjetas del Banco Internacional del Perú S.A. año 2015, una Escala de Valoración, para lo cual se utilizó la Escala de Likert (cuyos valores oscilan entre de 1 a 5, de donde el valor 5 = Muy permanente con lo expresado en el ítem y el valor 1 = nada con lo expresado en el ítem). En la tabla se presenta la relación de cada uno de los ítems del cuestionario aplicado en el presente trabajo de investigación con el indicador respectivo, de donde:

Tabla 6:

Indicador – Ítem Colocación de Tarjetas de Crédito

VARIABLE	INDICADORES	ÍTEMS
COLOCACION TARJETAS	DE Sistema de Evaluación de Créditos	1, 2, 3
	Reducción del Nivel de morosidad	4, 5, 6

Nota:(Elaboración Propia, 2016)

También se planteó para un mejor análisis del Control Interno del Banco Internacional del Perú S.A. año 2015, una Escala de Valoración, para lo cual se utilizó la Escala de Likert (cuyos valores oscilan entre de 1 a 5, de donde el valor 5 = Muy permanente con lo expresado en el ítem y el valor 1 = Nada con lo expresado en el ítem). En el cuadro se plasma la relación de cada uno de los ítems del cuestionario aplicado en el presente trabajo de investigación con el indicador respectivo, de donde:

Tabla 7

Indicador – Ítem Control Interno

VARIABLE	INDICADORES	ÍTEMS
CONTROL INTERNO	Riesgos y Supervisión	7, 8, 9
	Manual de Funciones	10, 11, 12

Nota:(Elaboración Propia, 2016)

Para poder validar este instrumento, se procedió a aplicar una encuesta al personal de la Agencia del Banco Internacional del Perú 340 de Tacna, siendo 25 trabajadores encuestados; asimismo, para el cálculo de este coeficiente se utilizó el programa estadísticos: SPSS v.20. El valor del Estadístico Alfa de Cronbach fue de 0,967 para una muestra piloto de 25 trabajadores de la Agencia del Banco Internacional del Perú 340 de Tacna en estudio cuyo resultado permite concluir que el cuestionario es muy adecuado, pues muestra una consistencia interna de las preguntas que la conforman con 96,70 % de confiabilidad por lo cual se recomienda su aplicación.

TABLA 8

ALPHA DE CRONBACH- CUESTIONARIO

Resumen del procesamiento de los casos			Estadísticos de fiabilidad		
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válidos	25	100.0	.967	2
	Excluidosa	0	.0		
	Total	25	100.0		
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.					

Nota:(Elaboración Propia, 2016)

El cuestionario fue aplicado directamente, aclarando aspectos relevantes, y registrando inmediatamente según la respuesta de los encuestados. La encuesta fue aplicada los días entre el 26 de Agosto del año 2016.

4.1.2. Presentación de Resultados: Análisis e Interpretación

La base de los datos del Anexo N°1 han sido obtenidos a partir de la encuesta, en concordancia con el método de Likert; para su procesamiento se utilizó el programa SPSS v.20. Asimismo, con la misma información debidamente ordenada se procedió a

ser trasladada a formatos de Microsoft Office Excel y obtener los gráficos en pastel. La comprobación de hipótesis obedece a un diseño lógico y teórico, específicamente el análisis descriptivo. Para ello se ha utilizado el análisis estadístico de regresión lineal simple para la comprobación de la hipótesis general y las hipótesis específicas.

4.1.2.1. Consideraciones sobre aspectos del Control Interno:

Pregunta 1¿El Riesgo Que se Presenta en el Control Interno del Banco Internacional del Perú es Mínimo?

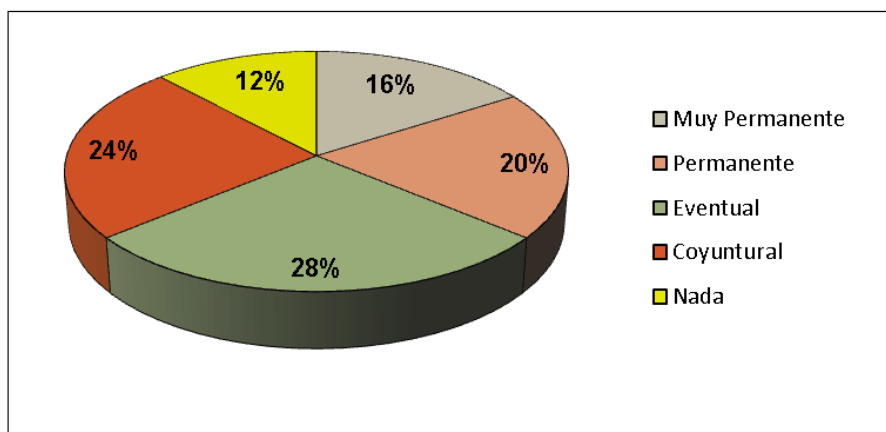


Figura 3: Pregunta 1¿El Riesgo Que se Presenta en el Control Interno del Banco Internacional del Perú es Mínimo? Fuente: Elaboración Propia 2016.

INTERPRETACIÓN: El 28% de los encuestados respondió que eventualmente el riesgo que se presenta en el control interno del Banco Internacional de Perú es mínimo, El 24% de los encuestados respondió que coyunturalmente el riesgo que se presenta en el control interno del Banco Internacional de Perú es mínimo, El 20% de los encuestados respondió que permanentemente el riesgo que se presenta en el control interno del Banco Internacional de Perú es mínimo, El 16% de los encuestados

respondió que muy permanentemente el riesgo que se presenta en el control interno del Banco es mínimo y El 12% de los encuestados respondió que nunca el riesgo que se presenta en el control interno del Banco Internacional es mínimo.

ANÁLISIS: Una proporción mucho mayor a la mitad de los representantes financieros de la empresa Banco Internacional del Perú S.A. de la ciudad de Tacna considera que el riesgo que se presenta en el control interno es mínimo. Esto quiere decir que el control interno que se está aplicando efectivamente disminuye los riesgos. Sin embargo existe una pequeña proporción de la población que indica que si existe un riesgo alto. Por lo tanto aún falta corregir y mejorar algunos componentes en relación a la disminución de los riesgos por parte de control interno.

Pregunta 2 ¿Se desarrolla una Supervisión Constante por parte de la Gerencia en el Banco Internacional del Perú?

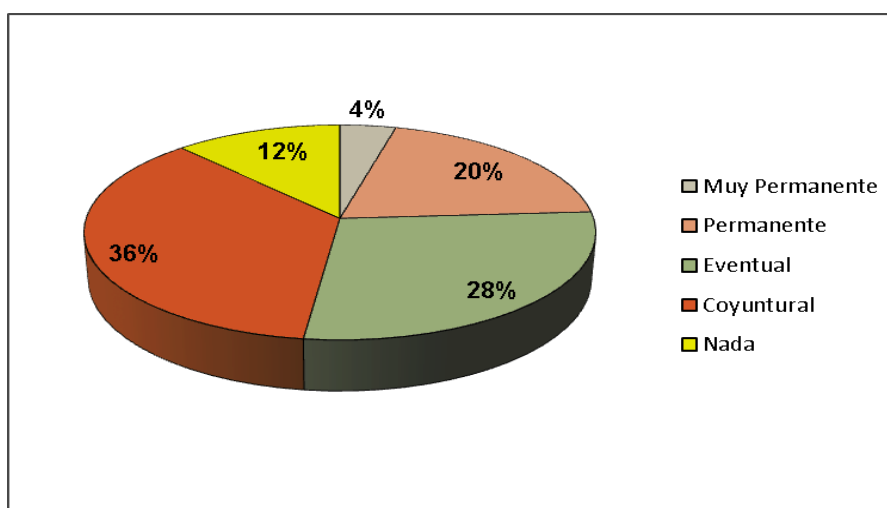


Figura 4: Pregunta 2 ¿Se desarrolla una Supervisión Constante por parte de la Gerencia en el Banco Internacional el Perú? Fuente: Elaboración Propia, 2016

INTERPRETACIÓN: El 36% de los encuestados respondió que coyunturalmente se desarrolla una supervisión constante por parte de la gerencia en el Banco Internacional del Perú, El 28% de los encuestados respondió que eventualmente se desarrolla una supervisión constante por parte de la gerencia en el Banco Internacional del Perú, El 20% de los encuestados respondió que permanentemente se desarrolla una supervisión constante por parte de la gerencia en el Banco Internacional del Perú, El 12% de los encuestados respondió que nunca se desarrolla una supervisión constante por parte de la gerencia en el Banco Internacional del Perú, y El 4% de los encuestados respondió que muy permanentemente se desarrolla una supervisión constante por parte de la gerencia en el Banco Internacional del Perú.

ANÁLISIS: Esto nos indica que si bien es cierto existe una proporción un poco mayor a la mitad de los representantes financieros de la empresa Banco Internacional del Perú S.A. de la ciudad de Tacna que considera que se desarrolla una supervisión constante por parte de la gerencia. Por lo que podemos decir que frecuentemente la supervisión que realiza la gerencia es constante. Sin embargo existe una pequeña proporción del personal que no considera esto; lo que quiere decir en relación al desarrollo de una supervisión constante por parte de la gerencia no es permanente y por ende esto genera una limitación en el proceso de supervisión de la empresa, para que se pueden informar de manera clara las diferentes actividades que los empleados deben desarrollar, así como también los cambios en diferentes aspectos que sucederán en la empresa en el desarrollo de su gestión.

Pregunta 3 ¿Considera que se desarrolla un seguimiento estricto de la documentación durante el Control Interno del Banco Internacional Del Perú?

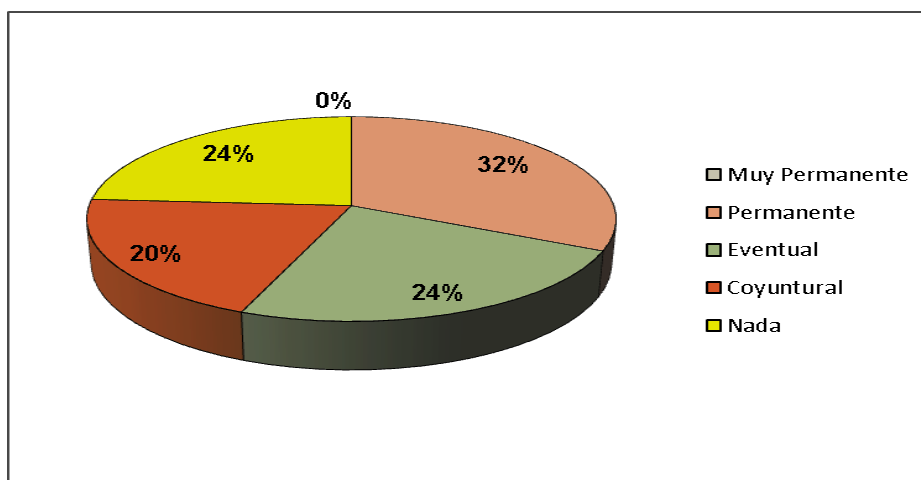


Figura 5: Pregunta 3 ¿Considera que se Desarrolla un Seguimiento estricto de la documentación durante el Control Interno del Banco Internacional del Perú? Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: El 32% de los encuestados respondió que permanentemente se desarrolla un seguimiento estricto de la documentación durante el control interno del Banco Internacional de Perú, El 24% de los encuestados respondió que nunca se desarrolla un seguimiento estricto de la documentación durante el control interno del Banco Internacional de Perú, El 24% de los encuestados respondió que eventualmente se desarrolla un seguimiento estricto de la documentación durante el control interno del Banco Internacional de Perú, El 20% de los encuestados respondió que coyunturalmente se desarrolla un seguimiento estricto de la documentación durante el control interno del Banco Internacional de Perú y El 0% de los encuestados respondió que nunca se desarrolla un seguimiento estricto de la documentación durante el control interno del Banco Internacional de Perú.

ANÁLISIS: Lo que nos indica que si bien es cierto existe una buena proporción, perteneciente al personal del Banco Internacional del Perú S.A. de la ciudad de Tacna, que considera que efectivamente se desarrolla un seguimiento estricto de la documentación durante el control interno; lo que quiere decir que existen resultados positivos en la mayoría de casos del seguimiento estricto de la documentación ejecutando el control interno, sin embargo existe una proporción un poco menor a la mitad del personal que no considera que se desarrolla un seguimiento estricto de la documentación durante el control interno, lo cual nos indica que está dando resultados negativos la ejecución del control interno debido a que la documentación que se requiere monitorear no se está haciendo, a raíz de la falta de habilidades directivas de algunos jefes y personal o su poco interés en lograr un mayor seguimiento debido a una inadecuada ejecución del control interno.

Pregunta 4 ¿El Cumplimiento del Manual de Funciones hace que las Evaluaciones Crediticias sean más seguras?

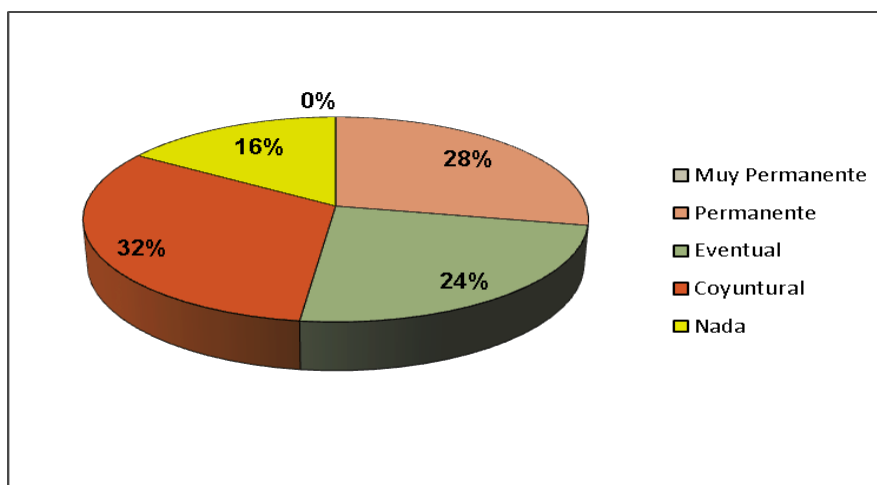


Figura 6: Pregunta 4 ¿El Cumplimiento del Manual de Funciones hace que las Evaluaciones Crediticias sean más seguras? Fuente: Elaboración Propia, 2016.

INTERPRETACIÓN: El 32% de los encuestados respondió que coyunturalmente el cumplimiento del manual de funciones hace que las evaluaciones crediticias sean más seguras, El 28% de los encuestados respondió que permanentemente el cumplimiento del manual de funciones hace que las evaluaciones crediticias sean más seguras, El 24% de los encuestados respondió que eventualmente el cumplimiento del manual de funciones hace que las evaluaciones crediticias sean más seguras, El 16% de los encuestados respondió que nunca el cumplimiento del manual de funciones hace que las evaluaciones crediticias sean más seguras y El 0% de los encuestados respondió que nunca el cumplimiento del manual de funciones hace que las evaluaciones crediticias sean más seguras.

ANÁLISIS: Esto quiere decir que si bien es cierto existe una gran proporción del personal de la empresa Banco Internacional del Perú S.A. de la ciudad de Tacna que considera que frecuentemente el cumplimiento del manual de funciones hace que las evaluaciones crediticias sean más seguras, Esto quiere decir que existe una percepción positiva por parte del personal hacia el cumplimiento del manual de funciones, lo que permite que las evaluaciones que dichos colaboradores realizan sean más eficientes. Sin embargo existe una proporción del personal de la empresa que no considera que dicho cumplimiento del manual de funciones favorezca frecuentemente las evaluaciones crediticias para que puedan llegar a ser seguras a raíz de que posiblemente se han presentado casos en que otros factores han sido más relevantes al momento de evaluar el perfil de los clientes.

Pregunta 5 ¿Mediante el uso del Manual de Funciones se lleva un orden cronológico de la Colocación de Tarjetas de Crédito?

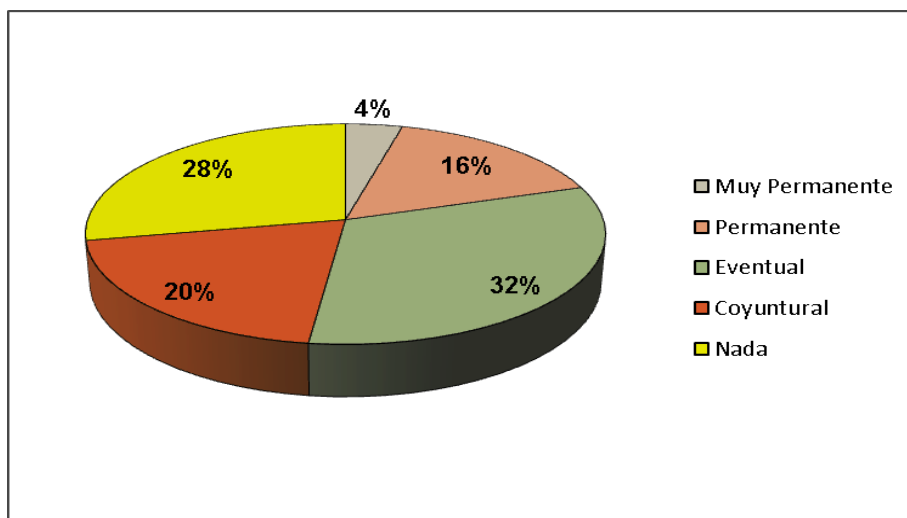


Figura 7: Pregunta 5 ¿Mediante el uso del Manual de Funciones se lleva un orden cronológico de la Colocación de Tarjetas de Crédito? Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: El 32% de los encuestados respondió que eventualmente mediante el uso de manual de funciones se lleva un orden cronológico de la colocación de tarjetas de crédito, El 28% de los encuestados respondió que nunca mediante el uso de manual de funciones se lleva un orden cronológico de la colocación de tarjetas de crédito, El 20% de los encuestados respondió que coyunturalmente mediante el uso de manual de funciones se lleva un orden cronológico de la colocación de tarjetas de crédito, El 16% de los encuestados respondió que permanentemente mediante el uso de manual de funciones se lleva un orden cronológico de la colocación de tarjetas de crédito, y El 4% de los encuestados respondió que muy permanentemente mediante el uso de manual de funciones se lleva un orden cronológico de la colocación de tarjetas de crédito.

ANÁLISIS: Esto quiere decir que existe una gran proporción de colaboradores de la empresa Banco Internacional del Perú S.A. de la ciudad de Tacna que considera que muy frecuentemente mediante el uso del manual de funciones se lleva un orden cronológico de la colocación de tarjetas de crédito, Lo que nos demuestra una percepción positiva por parte del personal hacia el uso del manual de funciones, lo que permite un orden cronológico de la colocación de tarjetas de crédito que dichos colaboradores realizan sea más exacto. Sin embargo existe una proporción del personal de la empresa que no considera que mediante el uso del manual de funciones se favorezca al orden cronológico de la colocación de tarjetas de crédito puesto que posiblemente se han presentado casos en que otros factores han sido más relevantes al momento de ordenar cronológicamente las tarjetas de crédito vendidas.

Pregunta 6 ¿Los Colaboradores no tienen inconvenientes para el Cumplimiento del Manual de Funciones?

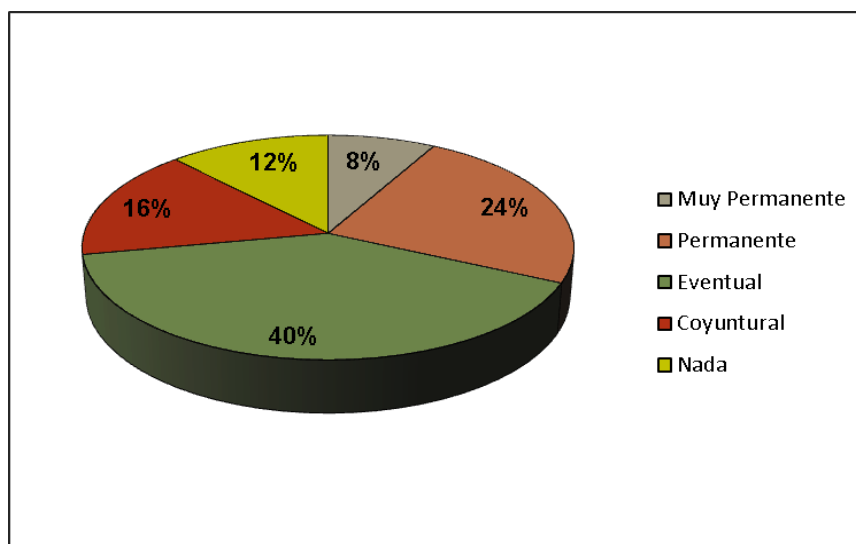


Figura 8: Pregunta 6 ¿Los Colaboradores no tienen inconvenientes para el Cumplimiento del Manual de Funciones? Fuente: Elaboración Propia

INTEPRETACIÓN: El 40% de los encuestados respondió que eventualmente los colaboradores no tienen inconvenientes para el cumplimiento del manual de funciones, El 24% de los encuestados respondió que permanentemente los colaboradores no tienen inconvenientes para el cumplimiento del manual de funciones, El 16% de los encuestados respondió que coyunturalmente los colaboradores no tienen inconvenientes para el cumplimiento del manual de funciones, El 12% de los encuestados respondió que nunca los colaboradores no tienen inconvenientes para el cumplimiento del manual de funciones y El 8% de los encuestados respondió que muy permanentemente los colaboradores no tienen inconvenientes para el cumplimiento del manual de funciones.

ANÁLISIS: Esto nos indica que si bien es cierto existe una gran proporción de la población de empleados de la empresa Banco Internacional del Perú S.A. de la ciudad de Tacna que considera que los colaboradores no tienen inconvenientes para el cumplimiento del manual de funciones, Esto quiere decir que existe una percepción positiva por parte del personal hacia el cumplimiento del manual de funciones, lo que permite que no tengan inconvenientes dichos colaboradores en cumplir reglas, normas, etc. Sin embargo existe una muy pequeña proporción del personal de la empresa que considera que si causa inconvenientes entre los colaboradores de la empresa el cumplimiento del manual de funciones a raíz de que posiblemente se han presentado casos en que costumbres, hábitos, etc. que han provocado conflictos al momento de cumplir el manual de funciones.

4.1.2.2. Consideraciones sobre aspectos de la Colocación de Tarjetas

Pregunta 7 ¿La Evaluación Crediticia Se Realiza De Forma

Que Se Reducen Los Niveles De Morosidad En Las Ventas?

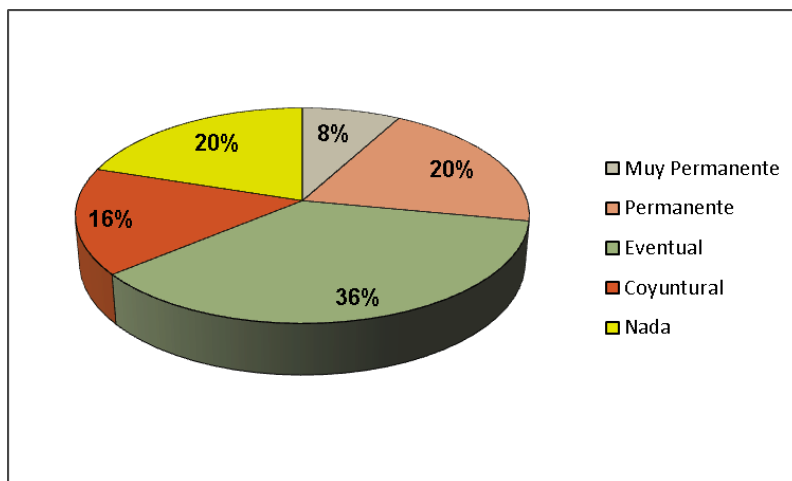


Figura 9: Pregunta 7 ¿La Evaluación Crediticia Se Realiza de Forma que se Reducen los Niveles de Morosidad en las ventas? Fuente: Elaboración Propia

INTEPRETACIÓN: El 36% de los encuestados respondió que eventualmente la evaluación crediticia se realiza de forma que se reducen los niveles de morosidad en las ventas, El 20% de los encuestados respondió que permanentemente la evaluación crediticia se realiza de forma que se reducen los niveles de morosidad en las ventas, El 20% de los encuestados respondió que nunca la evaluación crediticia se realiza de forma que se reducen los niveles de morosidad en las ventas, El 16% de los encuestados respondió que coyunturalmente la evaluación crediticia se realiza de forma que se reducen los niveles de morosidad en las ventas y El 8% de los encuestados respondió que muy permanentemente la evaluación crediticia se realiza de forma que se reducen los niveles de morosidad en las ventas.

ANÁLISIS: Podemos decir que existe una gran proporción de colaboradores de la empresa Banco Internacional del Perú S.A. de la ciudad de Tacna que considera que frecuentemente la evaluación crediticia se realiza de forma que se reducen los niveles de morosidad en las ventas, Lo que demuestra una percepción positiva por parte del personal hacia la realización de la evaluación crediticia de forma correcta, lo que permite la reducen de los niveles de morosidad en las ventas que dichos colaboradores realizan. Sin embargo existe una mínima proporción del personal de la empresa que no considera que la evaluación crediticia se realiza de forma que se reducen los niveles de morosidad en las ventas puesto que posiblemente se han presentado casos en que otros factores han sido más relevantes al momento de reducir los niveles de morosidad de las tarjetas de crédito vendidas.

Pregunta 8 ¿Se presentan niveles bajos de Morosidad en la Colocación de Tarjetas de Crédito en el Banco Internacional del Perú?

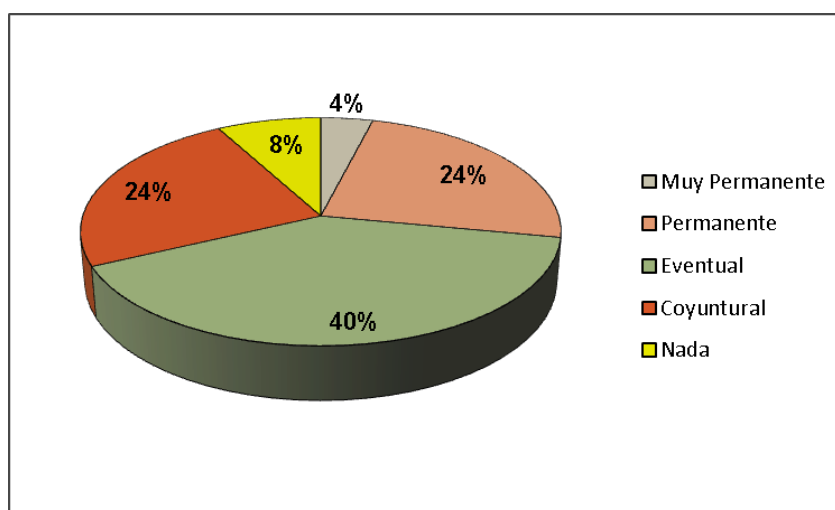


Figura 10: Pregunta 8 ¿Se presentan niveles bajos de Morosidad en la Colocación de Tarjetas de Crédito en el Banco Internacional del Perú? Fuente: Elaboración Propia

INTEPRETACIÓN: El 40% de los encuestados respondió que eventualmente se presentan niveles bajos de morosidad en las colocaciones de tarjetas de crédito en el Banco Internacional del Perú, El 24% de los encuestados respondió que permanentemente se presentan niveles bajos de morosidad en las colocaciones de tarjetas de crédito en el Banco Internacional del Perú, El 24% de los encuestados respondió que coyunturalmente se presentan niveles bajos de morosidad en las colocaciones de tarjetas de crédito en el Banco Internacional del Perú, El 8% de los encuestados respondió que nunca se presentan niveles bajos de morosidad en las colocaciones de tarjetas de crédito en el Banco Internacional del Perú, y El 4% de los encuestados respondió que muy permanentemente se presentan niveles bajos de morosidad en las colocaciones de tarjetas de crédito en el Banco Internacional.

ANÁLISIS: Esto nos muestra que si bien es cierto existe una gran proporción de la población de empleados de la empresa Banco Internacional del Perú S.A. de la ciudad de Tacna que considera que se presentan niveles bajos de morosidad en la colocación de tarjetas de crédito; lo quiere decir que existe una percepción positiva por parte del personal hacia obtener niveles bajos de morosidad en la colocación de tarjetas de crédito, que permite que no tengan niveles altos de morosidad. Sin embargo existe una pequeña proporción del personal de la empresa que no considera que se produce niveles bajos de morosidad en la colocación de tarjetas de crédito a raíz de que posiblemente se han presentado casos en que la colocación de tarjetas de crédito a provocado niveles altos de morosidad en la empresa Banco Internacional del Perú S.A.

Pregunta 9 ¿En la Colocación de Tarjetas de Crédito se hace un filtro adecuado en relación a la situación laboral de los clientes para evitar niveles de morosidad altos a futuro?

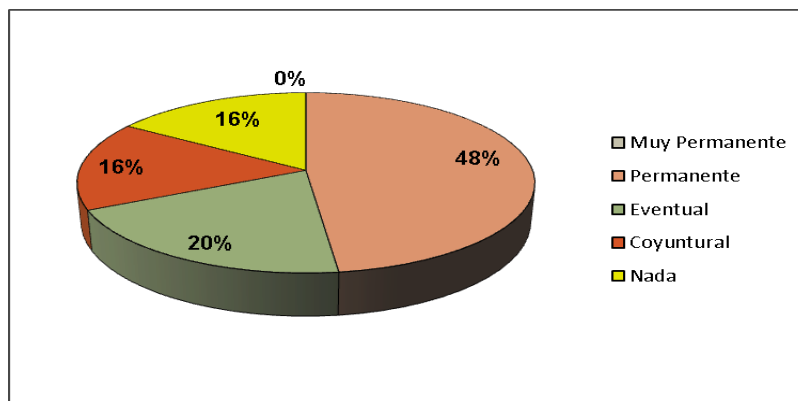


Figura 11: Pregunta 9 ¿En la Colocación de Tarjetas de Crédito se hace un filtro adecuado en relación a la situación laboral de los clientes para evitar niveles de morosidad altos a futuro? Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: El 48% de los encuestados considera que permanentemente en la colocación de tarjetas de crédito se hace un filtro adecuado en relación a la situación laboral de los clientes para evitar niveles de morosidad altos a futuro, El 20% de los encuestados considera que eventualmente en la colocación de tarjetas de crédito se hace un filtro adecuado en relación a la situación laboral de los clientes para evitar niveles de morosidad altos a futuro, El 16% de los encuestados considera que coyunturalmente en la colocación de tarjetas de crédito se hace un filtro adecuado en relación a la situación laboral de los clientes para evitar niveles de morosidad altos a futuro, El 16% de los encuestados considera que nunca en la colocación de tarjetas de crédito se hace un filtro adecuado en relación a la situación laboral de los clientes para evitar niveles de morosidad altos a futuro y El 0% de los encuestados considera que muy permanentemente en la colocación de tarjetas de crédito se hace un filtro adecuado según a la situación laboral de los clientes para evitar niveles de morosidad.

ANÁLISIS: Esto nos indica que si bien es cierto existe una gran proporción de colaboradores de la empresa Banco Internacional del Perú S.A. de la ciudad de Tacna que considera que en la colocación de tarjetas de crédito se hace un filtro adecuado en relación a la situación laboral de los clientes para evitar niveles de morosidad altos a futuro, lo que quiere decir que existe una percepción positiva por parte de los representantes financieros hacia la colocación de tarjetas de crédito haciendo un filtro adecuado según la situación laboral de cada uno de los clientes para así evitar niveles de morosidad altos a futuro. Pero sin embargo existe una muy pequeña proporción del personal de la empresa que no considera que en la colocación de tarjetas de crédito se hace un filtro adecuado en relación a la situación laboral de los clientes para evitar niveles de morosidad altos a futuro; debido a que posiblemente se han presentado casos en que no se hicieron filtros adecuados de la situación laboral de los clientes que provocaran niveles altos de morosidad.

Pregunta 10 ¿En el Sistema de Evaluación Crediticia se califican todos los aspectos financieros y crediticios de los clientes?

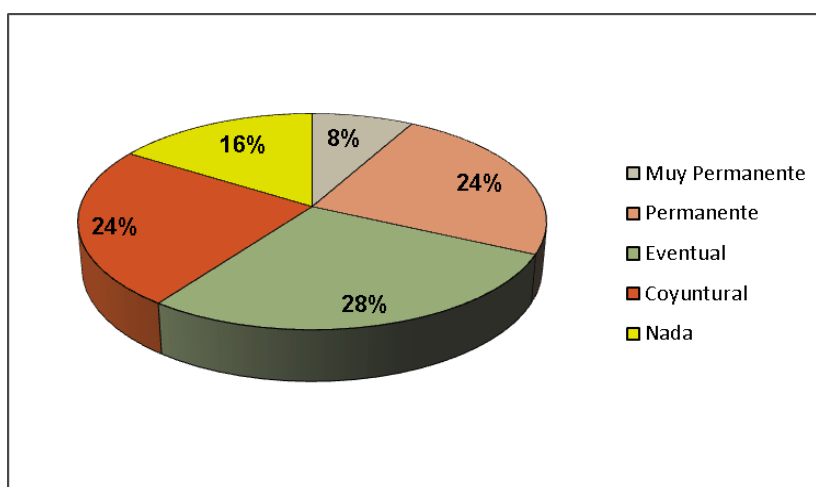


Figura 12: Pregunta 10 ¿En el Sistema de Evaluación Crediticia se califican todos los aspectos financieros y crediticios de los clientes? Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: El 28% de los encuestados respondió que eventualmente en el sistema de evaluación crediticia se califica todos los aspectos financieros y crediticios de los clientes, El 24% de los encuestados respondió que coyunturalmente en el sistema de evaluación crediticia se califica todos los aspectos financieros y crediticios de los clientes, El 24% de los encuestados respondió que permanentemente en el sistema de evaluación crediticia se califica todos los aspectos financieros y crediticios de los clientes, El 16% de los encuestados respondió que nunca en el sistema de evaluación crediticia se califica todos los aspectos financieros y crediticios de los clientes y El 8% de los encuestados respondió que muy permanentemente en el sistema de evaluación crediticia se califica todos los aspectos financieros y crediticios de los clientes.

ANÁLISIS: Esto quiere decir que si bien es cierto existe una gran proporción del personal de la empresa Banco Internacional del Perú S.A. de la ciudad de Tacna que considera que frecuentemente en el sistema de evaluación crediticia se califican todos los aspectos financieros y crediticios de los clientes, lo que nos indica que el personal considera que en el sistema de evaluación crediticia se califican todos los aspectos financieros y crediticios de los clientes de manera correcta, lo que permite que las evaluaciones crediticias sean más eficientes. Sin embargo existe una proporción del personal que no considera que el sistema de evaluación crediticia califican todos los aspectos financieros y crediticios de los clientes a raíz de que posiblemente se han presentado casos en que algunos clientes con buen score crediticio no calificaron a una tarjeta de crédito debido a otros aspectos fueron más relevantes al evaluarlos.

Pregunta 11 ¿En el Sistema de Evaluación Crediticia, los clientes que califican a un crédito van de acuerdo a las políticas de riesgo del Banco?

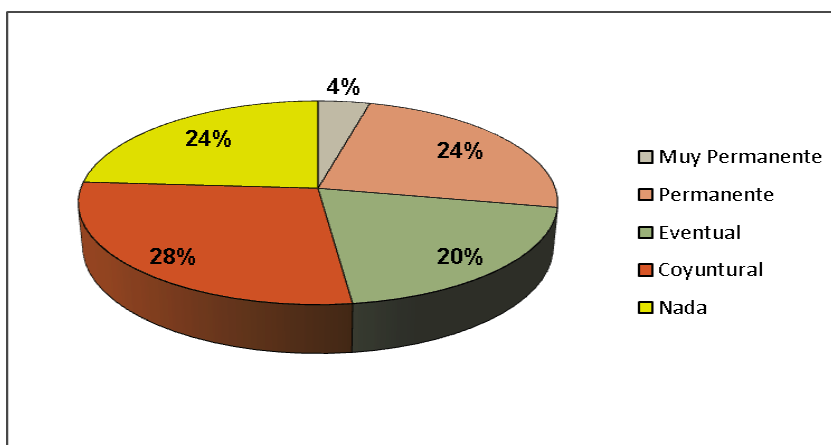


Figura 13: Pregunta 11 ¿En el Sistema de Evaluación Crediticia, los clientes que califican a un crédito van de acuerdo a las políticas de riesgo del Banco? Fuente: Elaboración Propia

INTEPRETACIÓN: El 28% de los encuestados respondió que coyunturalmente en el sistema de evaluación crediticia los clientes que califican a un crédito van de acuerdo a las políticas de riesgo del banco, El 24% de los encuestados respondió que nunca en el sistema de evaluación crediticia los clientes que califican a un crédito van de acuerdo a las políticas de riesgo del banco, El 24% de los encuestados respondió que permanentemente en el sistema de evaluación crediticia los clientes que califican a un crédito van de acuerdo a las políticas de riesgo del banco, El 20% de los encuestados respondió que eventualmente en el sistema de evaluación crediticia los clientes que califican a un crédito van de acuerdo a las políticas de riesgo del banco y El 4% de los respondió que muy permanentemente en el sistema de evaluación crediticia los clientes que califican a un crédito van de acuerdo a las políticas de riesgo del banco.

ANÁLISIS: Podemos decir que existe una proporción un poco mayor de la mitad de colaboradores de la empresa Banco Internacional del Perú S.A. de la ciudad de Tacna que considera que coyunturalmente en el sistema de evaluación crediticia, los clientes que califican a un crédito van de acuerdo a las políticas de riesgo del banco, Lo que demuestra una percepción negativa por parte del personal hacia el sistema de evaluación crediticia, que nos indica que casi nunca los clientes que califican a un crédito van de acuerdo a las políticas de riesgo establecidas por el banco de forma correcta. Sin embargo existe una proporción casi similar del personal de la empresa que considera que en el sistema de evaluación crediticia, los clientes que califican a un crédito van de acuerdo a las políticas de riesgo del banco puesto que posiblemente se han presentado casos en que estas políticas han sido más relevantes al momento de la evaluación crediticia de las tarjetas de crédito colocadas.

Pregunta 12 ¿La Información de los clientes contenida en el Sistema de Evaluación Crediticia es completa?

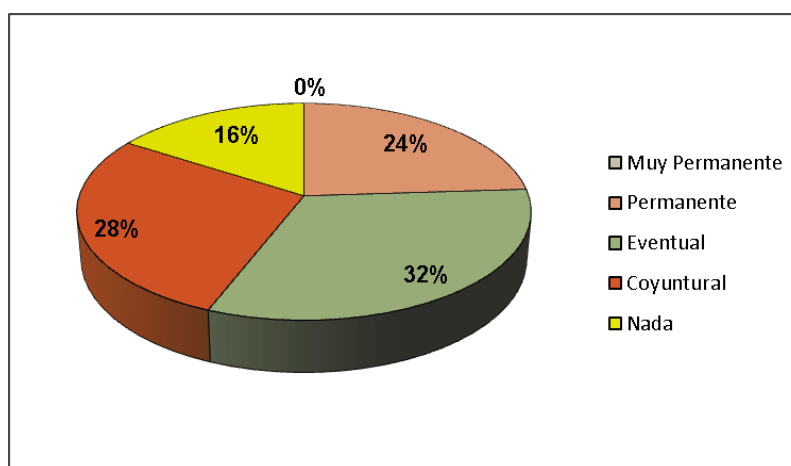


Figura 14: Pregunta 12 ¿La Información de los clientes contenida en el Sistema de Evaluación Crediticia es completa? Fuente: Elaboración Propia

INTEPRETACIÓN: El 32% de los encuestados respondió que eventualmente la información de los clientes contenida en el sistema de evaluación crediticia es completa, El 28% de los encuestados respondió que coyunturalmente la información de los clientes contenida en el sistema de evaluación crediticia es completa, El 24% de los encuestados respondió que permanentemente la información de los clientes contenida en el sistema de evaluación crediticia es completa, El 16% de los encuestados respondió que nunca la información de los clientes contenida en el sistema de evaluación crediticia es completa y El 0% de los encuestados respondió que nunca la información de los clientes contenida en el sistema de evaluación crediticia es completa.

ANÁLISIS: Esto nos indica que si bien es cierto existe una gran proporción de colaboradores de la empresa Banco Internacional del Perú S.A. de la ciudad de Tacna que considera que permanentemente la información de los clientes contenida en el sistema de evaluación crediticia es completa, lo que quiere decir que existe una percepción positiva por parte de los representantes financieros hacia el sistema de evaluación crediticia dado a que la información de los clientes que se lleva en él es completa. Pero sin embargo existe una pequeña proporción del personal de la empresa que no considera que la información de los clientes contenida en el sistema de evaluación crediticia es completa; debido a que posiblemente se han presentado casos en que se hicieron filtros y faltaba información.

4.2. Comprobación de Hipótesis:

4.2.1. Comprobación de Hipótesis General

Identificación de Datos

A efectos de realizar las estimaciones estadísticas se procedió a identificar las variables de acuerdo a lo siguiente:

Y = Colocación de Tarjetas (Variable dependiente)

X₁ = Control Interno (Variable independiente)

La base de los datos del Anexo N°1 han sido obtenidos a partir de la encuesta, en concordancia con el método de Likert; para su procesamiento se utilizó SPSS v.20.

Redacción de la Hipótesis General

Para efectuar el Interpretación estadístico tenemos:

Hipótesis Nula: H₀: “El control interno no influye significativamente en el sistema de colocación de tarjetas crédito del Banco Internacional del Perú S.A. año 2015”

Hipótesis Alterna: H₁: “El control interno influye significativamente en el sistema de colocación de tarjetas crédito del Banco Internacional del Perú S.A. año 2015”

Determinar el Nivel Alfa

ALFA = 5% = 0.05

El Nivel de Significancia o prueba de error será de 0.05

Determinamos la Prueba Estadística: Considerando los diferentes tipos de correlaciones, elegiremos la prueba estadística que se adecue a los tipos de medición de cada variable, la cual es la prueba de estadística de t-student, a través de un modelo de regresión lineal simple:

TABLA 9

MODELO DE REGRESIÓN LINEAL SIMPLE

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	.153	.216		.707	.487
	CONTROL	.961	.075	.936	12.774	.000
	INTERNO					

a. Variable dependiente: COLOC TARJETAS

Dónde: Nivel de Significancia = 5% = 0.05 Tenemos que: P-Valor = 0.000 < Alfa = 0.05
 Nota (Recuperado de Resultados SPSS, 2016)

Posteriormente determinamos:

TABLA 10

$$\text{Coeficiente de Determinación} = R^2 = (0.936)^2 = 0.876$$

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.936	.876	.871	.31489

a. Variables predictoras: (Constante), CONTROLINTERNO

Evaluamos la gráfica de dispersión: Para determinar si la relación es positiva o negativa
 Nota (Recuperado de Resultados SPSS, 2016)

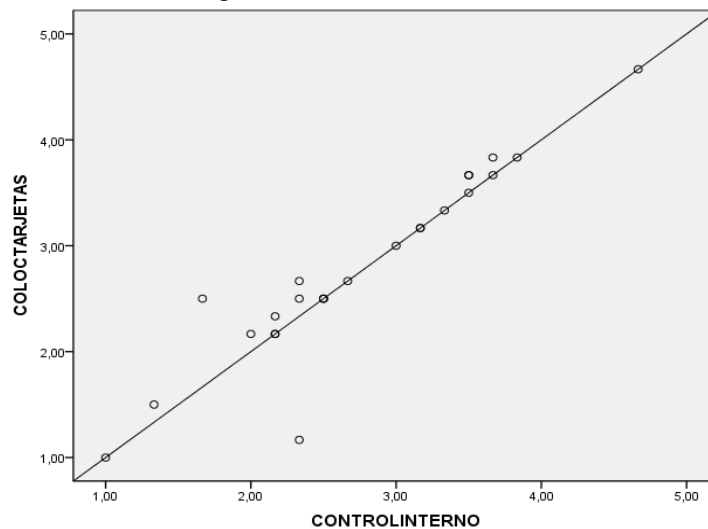


Figura 15: GRÁFICA DE DISPERSIÓN, Recuperado 2016 por Resultados SPSS.

Como se observa en la gráfica de dispersión, los valores que tienen ambas variables tienen una tendencia lineal positiva, que demuestra la relación entre ambas variables.

Teniendo como Definición que:

Después de realizar la prueba estadística “t” student, a través de un modelo de regresión lineal simple, se puede concluir que la variable Control Interno influye en la Colocación de Tarjetas de Crédito del Banco Internacional del Perú S.A. A raíz que estadísticamente el modelo nos arroja un “t” student de 12.774 (mayor a 1.96 a un nivel de significancia del 95%), y un nivel de significancia de 0.000 (p-value menor de 0.05), lo cual nos indica que la variable Control Interno influye en la Colocación de Tarjetas de Crédito del Banco Internacional del Perú S.A

Por ende se determina el modelo de regresión lineal simple, estableciéndose los coeficientes de incidencia en la variable independiente (Control Interno) planteada, donde ésta termina influenciando a la variable dependiente (Colocación de Tarjetas de Crédito). En ese sentido, el modelo planteado es el siguiente: Asimismo El Coeficiente de Determinación (R-squared), el cual nos sirve para poder medir el grado de ajuste que tiene nuestro modelo planteado en la investigación, denota un coeficiente de determinación con un valor de 87.6%, revelando que las variables antes mencionadas se ajustan al modelo; es decir, explican mejor el modelo, en el sentido real que el Control Interno influye en la Colocación de Tarjetas de Crédito del Banco Internacional del Perú S.A

DECISIÓN:

Como el coeficiente t-student obtenido presenta un valor de 12.774 (mayor a 1.96 a un nivel de significancia del 95%), y un nivel de significancia de 0.000 (p-value menor de 0.05), se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1); indicando que, la Variable Independiente (Control Interno) tiene una importante influencia en la Variable Dependiente (Colocación de Tarjetas de Crédito). Con esto, validamos nuestra hipótesis determinando que: “Existe relación significativa entre el control y el sistema de colocación de tarjetas crédito en el Banco Internacional del Perú S.A. año 2015”

4.2.2. Comprobación de Hipótesis Específicas 1**Redacción de la Hipótesis Específica 1**

Hipótesis Nula: H_0 : “El riesgo y la supervisión no influyen significativamente en el sistema de evaluación crediticia en el Banco Internacional del Perú S.A. de la ciudad de Tacna 2015”

Hipótesis Alternativa: H_1 : “El riesgo y supervisión influyen significativamente en el sistema de evaluación crediticia en el Banco Internacional del Perú S.A. de la ciudad de Tacna 2015”

Prueba Estadística

Considerando los diferentes tipos de correlaciones, elegiremos la prueba estadística que se adecue a los tipos de medición de cada variable, la cual es la prueba de estadística de t-student, a través de un modelo de regresión lineal simple:

TABLA 11

MODELO DE REGRESION LINEAL SIMPLE I

		Coeficientesa		t	Sig.	
		Coeficientes no estandarizados	Coeficientes tipificados			
Modelo		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	.675	.308		2.194	.039
	SISTEEVALUACION	.788	.108	.835	7.270	.000

a. Variable dependiente: RIESGOSUPERV

Dónde: Nivel de Significancia = 5% = 0.05

Tenemos que: P-Valor = 0.000 < Alfa = 0.05

Posteriormente determinamos: Coeficiente de Determinación = $R^2 = (0.835)^2 = 0.697$

Nota (Recuperado de Resultados SPSS, 2016)

TABLA 12

Coeficiente de Determinación

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.835	.697	.684	.50449

a. Variables predictoras: (Constante), SISTEEVALUACION

Nota (Recuperado de Resultados SPSS, 2016)

Después de realizar la prueba estadística “t” student, a través de un modelo de regresión lineal simple, se puede concluir que la Riesgo y Supervisión influye en el Sistema de Evaluación Crediticia del Banco Internacional del Perú S.A. año 2015. A raíz que estadísticamente el modelo nos arroja un “t” student de 7.27 (mayor a 1.96 a un nivel de significancia del 95%), y un nivel de significancia de 0.000 (p-value menor de 0.05), lo cual nos indica que la variable Riesgo y Supervisión influye en el

Sistema de Evaluación Crediticia del Banco Internacional del Perú S.A. Tacna 2015. Asimismo El Coeficiente de Determinación (R-squared), el cual nos sirve para poder medir el grado de ajuste que tiene nuestro modelo planteado en la investigación, denota un coeficiente de determinación con un valor de 69.7%, revelando que las variables antes mencionadas se ajustan al modelo; es decir, explican mejor el modelo, en el sentido real que el Riesgo y Supervisión incide en el Sistema de Evaluación Crediticia del Banco Internacional del Perú S.A. año 2015.

Decisión:

P-Valor = 0.000 < alfa=0.05 Por lo tanto:

Como el coeficiente t-student obtenido presenta un valor de 7.27 (mayor a 1.96 a un nivel de significancia del 95%), y un nivel de significancia de 0.000 (p-value menor de 0.05), se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1); indicando que, la Variable Independiente (Riesgo y Supervisión) tiene una importante influencia en la Variable Dependiente (Sistema de Evaluación Crediticia). Con esto, validamos nuestra hipótesis determinando que: Existe relación significativa entre el riesgo y supervisión con el sistema de evaluación crediticia en el Banco Internacional del Perú S.A. 2015”

4.2.3. Comprobación de Hipótesis Específicas 2

Redacción de la Hipótesis Específica 2

Hipótesis Nula: H_0 : “El Manual de Funciones no influye significativamente en la Reducción del Nivel de morosidad del Banco Internacional del Perú Tacna 2015”

Hipótesis Alternativa: H_1 : “El Manual de Funciones influye significativamente en la

Reducción del Nivel de morosidad del Banco Internacional del Perú Tacna 2015”

Prueba Estadística

Considerando los diferentes tipos de correlaciones, elegiremos la prueba estadística que se adecue a los tipos de medición de cada variable, la cual es la prueba de estadística de t-student, a través de un modelo de regresión lineal simple:

TABLA 13

Modelo de Regresión Lineal Simple 2

		Coeficientes ^a				Sig.
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		
Modelo		B	Error típ.	Beta	t	
1	(Constante)	.518	.427		1.213	.238
	MOROSIDAD	.753	.140	.746	5.370	.000

a. Variable dependiente: MANUALFUNCIONES

Dónde: Nivel de Significancia = 5% = 0.05

Tenemos que: P-Valor = 0.000 < Alfa = 0.05

Posteriormente determinamos: Coeficiente de Determinación = $R^2 = (0.746)^2 = 0.556$

Nota (Recuperado de Resultados SPSS, 2016)

TABLA 14

Prueba de T Student para una Muestra

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.746	.556	.537	.63925

a. Variables predictoras: (Constante), MOROSIDAD

Nota (Recuperado de Resultados SPSS, 2016)

Después de realizar la prueba estadística “t” student, a través de un modelo de regresión lineal simple, se puede concluir que el Manual de Funciones influye en la Reducción de Morosidad del Banco Internacional del Perú S.A. año 2015

A raíz que estadísticamente el modelo nos arroja un “t” student de 5.370 (mayor a 1.96 a un nivel de significancia del 95%), y un nivel de significancia de 0.000 (p-value menor de 0.05), lo cual nos indica que la variable Manual de Funciones influye en la Reducción de Morosidad del Banco Internacional del Perú S.A. año 2015

Asimismo El Coeficiente de Determinación (R-squared), el cual nos sirve para poder medir el grado de ajuste que tiene nuestro modelo planteado en la investigación, denota un coeficiente de determinación con un valor de 55.6%, revelando que las variables antes mencionadas se ajustan al modelo; es decir, explican mejor el modelo, en el sentido real que el Manual de Funciones incide en la Reducción de Morosidad del Banco Internacional del Perú S.A. Tacna 2015.

Decisión:

P-Valor = 0.000 < $\alpha=0.05$ Por lo tanto: Como el coeficiente t-student obtenido presenta un valor de 5.370 (mayor a 1.96 a un nivel de significancia del 95%), y un nivel de significancia de 0.000 (p-value menor de 0.05), se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis Alterna (H_1); indicando que, la Variable Independiente (Manual de Funciones) tiene una importante influencia en la Variable Dependiente (Reducción de Morosidad). Con esto, validamos nuestra hipótesis determinando que: “Existe relación significativa entre el Manual de Funciones y el Nivel de morosidad del Banco Internacional del Perú S.A Tacna 2015”

CONCLUSIONES

PRIMERA: A través de la presente investigación se ha demostrado que existe relación directa y significativa entre el control interno y el sistema de colocación de tarjetas crédito en el Banco Internacional del Perú S.A. lo cual se ha comprobado a través del coeficiente de Pearson.

SEGUNDA: El riesgo y supervisión influyen significativamente en el sistema de evaluación crediticia del Banco Internacional del Perú S.A. de Tacna, se demuestra a través de la prueba “t” student, a un nivel de significancia del 95%. y (R-squared) un coeficiente mayor al 55%.

TERCERA: Existe una relación significativa entre el Manual de Funciones y el Nivel de morosidad del Banco Internacional del Perú, tiene relación directamente proporcional, comprobado prueba “t” student significancia del 95%. (R-squared) coeficiente mayor al 55%.

CUARTA: La variable colocación de tarjetas de crédito en el que operan los colaboradores del banco influye significativamente según su conocimiento del control interno y tiene una relación directamente proporcional, lo que significa que si el colaborador tiene desconocimiento, la aprobación de tarjetas obtenida mediante el sistema de evaluaciones será menor ya que se ofertará a clientes sin historial crediticio o altos niveles moratorios.

QUINTA: En la variable Control Interno la tecnología, capital humano, capacitación permanente, experiencia adquirida, conocimiento y manejo de cliente, administración de herramientas y sistemas de evaluaciones crediticias, conllevan a que el Banco Internacional del Perú S.A de Tacna reduzca el nivel de morosidad en la colocación de tarjetas de crédito.

RECOMENDACIONES

1. El Banco Internacional del Perú S.A de Tacna, debe proponerse a implementar un control interno más estricto con la finalidad de obtener niveles de morosidad más bajos.

2. El Banco Internacional del Perú S.A de Tacna deben hacer conocer a todo el personal su Manual de Funciones y debe tomar en consideración estudiar al personal su cultura, costumbres, etc. Para que deban adecuarse a la estructura de la organización y hacia las exigencias del mercado para así contar con un adecuado capital humano, entre otros, a fin de que puedan tener éxito.

- 3 .El Banco Internacional del Perú S.A de Tacna debe medir el riesgo, económico, de mercado, entre otros, en la colocación de tarjetas crédito a fin de reducir o minimizar la probabilidad de no pago. Para ello deberá cumplir con la utilización de los mecanismos existentes en el control interno como la supervisión, manual de funciones al momento de la evaluación crediticia.

4. El Banco Internacional del Perú S.A. de Tacna debe estar a la vanguardia de la tecnología que coadyuve a la innovación de sus procesos con la finalidad de realizar evaluaciones crediticias de alta calidad que les permitan reducir los niveles de morosidad.

5. La alta gerencia y la gerencia también debe jugar un rol importante a través del control interno que permiten la supervisión directa, a fin de que pueda funcionar como ayuda y soporte, que contribuya a revalorar los potenciales del personal, con lo que las evaluaciones crediticias realizadas mejoraran y sobre todo atender adecuadamente a sus clientes.

BIBLIOGRAFÍA

Altuve G, J. G. (1995). *Finanzas, Teoría y Práctica*. Merida: Conejo de Publicaciones ULA.

Barquero, M. (2013). *Manual Practico Control Interno*. Barcelona: BRESCA (PROFIT EDITORIAL).

Blanco, S. A. (2013). *Control Interno de los Nuevos Instrumentos Financieros* (tercera edicion ed.). Bogota, Colombia: Ecoe.

DGTP-Interbank. (06 de Junio de 2015). Guía de Autocontrol Tiendas Provincias. *Manual de Funciones*. Lima, La Victoria, Perú: Division de Gestion y Transformacion de Procesos-Interbank.

FinanzasPracticas.com. (03 de abril de 2002). *FinanzasPracticas.com*. (P. M. SKILLS®, Editor, & Visa) Recuperado el octubre de 2015, de http://www.finanzaspracticas.com/finanzaspersonales/entienda/que_es/tipos.php

FinanzasPracticas.com. (03 de 04 de 2002). *FinanzasPracticas.com*. (P. M. SKILLS®, Editor, & info@practicalmoneyskills.com, Productor) Recuperado el octubre de 2015, de http://www.finanzaspracticas.com/finanzaspersonales/entienda/que_es/solicitar.php

FinanzasPracticas.com. (03 de ABRIL de 2002). *FinanzasPracticas.com*. (P. M. SKILLS®, Editor) Recuperado el octubre de 2015, de http://www.finanzaspracticas.com/finanzaspersonales/entienda/que_es/9.php

Flores, I. L. (10 de julio de 2010). *elanalista.com*. Recuperado el octubre de 2015, de <http://www.elanalista.com/?q=node/56>

Gaitán, R. E. (2013). *Control Interno y Fraudes* (2da edición ed.). Bogota, Colombia: ECOE.

Haro, A. d. (2005). *Medición y control de riesgos financieros incluye Riesgo de Mercado y de Crédito* (3a /ed ed.). Limusa.

Lybrand, C. (2014). *Los nuevos conceptos del control interno (informe COSO)*. Madrid: Diaz de Santos.

MAGU. (23 de Diciembre de 1998). MANUAL DE AUDITORIA GUBERNAMENTAL. (D. e. Peruano, Ed.) *Normas Legales*, pág. 21.

Manfredo, A. (26 de 11 de 2008). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/riesgo-crediticio/riesgo-crediticio.shtml>

Manrique, O. (18 de junio de 2013). *Uso de líneas de crédito de tarjetas bancarias es el más elevado en casi cinco años*, págs. 2-4. Obtenido de <http://gestion.pe/tu-dinero/uso-lineas-credito-tarjetas-bancarias-mas-elevado-casi-cinco-anos-2068889>

Meléndrez, E. H. (20 de octubre de 2006). *monografias.com*. Recuperado el 17 de septiembre de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos39/riesgos-en-auditoria/riesgos-en-auditoria.shtml>

Moreno, a. P. (2004). *fundamentos del control interno* (Novena ed.). International Thomson Editores.

Riesgo y Morosidad. (septiembre de 2015). Obtenido de <http://www.riesgoymorosidad.com/morosidad-mitos-y-realidades/>

Ruffner, J. G. (2004). EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS. (UNMSM, Ed.)

Quipukamayoc, 81.

SBS. (Diciembre de 2007). LEY GENERAL DEL SISTEMA FINANCIERO Y DEL SISTEMA DE SEGUROS Y ORGANICA No 26702. Lima.

Schuster, J. A. (1997). *Control Interno*. Buenos Aires: Macchi Grupo Editor.

SGSI-Interbank. (14 de Agosto de 2013). Manual de Funciones y Responsabilidades del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. *Guía de usuarios del aplicativo ADQ*. Lima, La Victoria, Perú: Vice-Presidencia de Operaciones-Interbank. Recuperado el octubre de 2015

Treviño, F. M. (2011). *La NIA 400, Evaluaciones del riesgo y control interno*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Mexico: International Federation of Accountants (IFAC).

Zvi Bodie, R. C. (2003). *Finanzas*. Boston: Pearson Educación.

ANEXOS

Matriz de consistencia:

Tabla 15

Matriz de consistencia:

<u>Problema Principal</u>	<u>Objetivo General</u>	<u>Hipótesis General</u>	<u>Variable Independiente</u>	<u>Metodología</u>
¿Cómo se relaciona el control interno con el sistema de colocación de tarjetas de crédito en el banco Internacional del Perú S.A. de la ciudad de Tacna año 2015?	Evaluar si el control interno está relacionado con el sistema de colocación de tarjetas crédito en el banco Internacional del Perú S.A. de la ciudad de Tacna año 2015.	El control interno influye significativamente con el sistema de colocación de tarjetas crédito en el banco Internacional del Perú S.A. de la ciudad de Tacna año 2015.	CONTROL INTERNO Indicadores: 1. Riesgos y Supervisión 2. Manual de Funciones	1. Tipo de investigación: Científica. 2. Nivel de investigación Descriptivo, Correlacional 3. Diseño de investigación: observacional, transversal, descriptivo y no experimental. 4. Métodos de Investigación: Científico. 5. Población: El personal de la empresa banco Internacional del Perú S.A. sede Tacna que está conformado por 50 colaboradores 6. Muestra: 25 colaboradores 7. Técnicas: Cuestionario y Análisis contenido 7. Instrumentos Encuesta Guía de análisis de contenido 8. Procesamiento y Análisis de Información: Regresión lineal y Diagrama de Pearson.
<u>Problemas Secundarios</u>	<u>Objetivos Específicos</u>	<u>Hipótesis Especifica</u>	<u>Variable Dependiente</u>	
¿Cómo se relaciona el Riesgos y Supervisión con el Sistema de Evaluación Crediticia en el banco Internacional del Perú S.A. de la ciudad de Tacna año 2015?	Determinar si el Riesgos y Supervisión está relacionado con el Sistema de Evaluación Crediticia en el banco Internacional del Perú S.A de la ciudad de Tacna año 2015	El Riesgo y Supervisión influyen significativamente en el Sistema de Evaluación Crediticia en el banco Internacional del Perú S.A de la ciudad de Tacna año 2015	COLOCACIÓN DE TARJETAS CRÉDITOS Indicadores: 1.Sistema de Evaluación de Créditos 2. Reducción del Nivel de Morosidad	
¿Cómo se relaciona el Manual de Funciones con la Reducción del Nivel de Morosidad del banco Internacional del Perú S.A de la ciudad de Tacna 2015?	Verificar si el Manual de Funciones está relacionado con la Reducción del Nivel de Morosidad del banco Internacional del Perú S.A de la ciudad de Tacna 2015.	El Manual de Funciones influye significativamente en la Reducción del Nivel de Morosidad del banco Internacional del Perú S. de la ciudad de Tacna año 2015.		

Fuente: Elaboración Propia Nota (Recuperado de Resultados SPSS, 2016)

Cuestionario:

Control interno y su relación con el Sistema de Colocación de tarjetas de crédito en el Banco Internacional del Perú S.A. año 2015

Control Interno

- Riesgos y Supervisión
- Manual de Funciones y Guía de auto control

Colocación de Tarjetas de Crédito

- Sistema de Evaluaciones crediticias
- Reducción del Nivel de morosidad

Escala:

1. Muy permanentemente
2. Permanentemente
3. Eventualmente
4. Coyunturalmente
5. Nunca

Esta encuesta está conformada de un grupo de preguntas que se dirigen a un segmento de personas específicas que nos permitirán conocer sus opiniones, inquietudes, gustos y preferencias entre otras cosas.

Preguntas a establecer:

Tabla 16

Cuestionario

		<i>Descripción</i>	<i>Valoración</i>					
		<u>Riesgos y Supervisión</u>						
Control Interno	1.	¿El riesgo que se presenta en el control interno en el Banco Internacional del Perú es mínimo?	1	2	3	4	5	
	2.	¿Se desarrolla una supervisión constante por parte de la gerencia en el Banco Internacional del Perú?	1	2	3	4	5	
	3.	¿Considera que se desarrolla un seguimiento estricto de la documentación durante el Control Interno del Banco Internacional del Perú?	1	2	3	4	5	
			<u>Manual de Funciones</u>					
	4.	¿El cumplimiento del manual de funciones hace que las evaluaciones crediticias sean más seguras?	1	2	3	4	5	
	5.	¿Mediante el uso del manual de funciones se lleva un orden cronológico de la colocación de tarjetas de crédito?	1	2	3	4	5	
	6.	¿Ha generado inconvenientes con los colaboradores el cumplimiento de manual de funciones?	1	2	3	4	5	
		<i>Descripción</i>	<i>Valoración</i>					
		<u>Reducción del Nivel de Morosidad</u>						
Colocación de Tarjetas de Crédito	7.	¿La evaluación crediticia se realiza de forma que se reducen los niveles de morosidad en las ventas?	1	2	3	4	5	
	8.	¿Se presentan niveles bajos de morosidad en las Colocaciones de Tarjetas de Crédito en el Banco internacional de Perú?	1	2	3	4	5	
	9.	¿En la Colocación de Tarjetas de Crédito se hace un filtro adecuado en relación a la situación laboral de los clientes para evitar niveles de morosidad altos en el futuro?	1	2	3	4	5	
			<u>Sistema de Evaluación de Créditos</u>					
	10.	¿En el sistema de Evaluación Crediticia se califica todos los aspectos financieros y crediticios de los clientes?	1	2	3	4	5	
	11.	¿En el sistema Evaluación Crediticia, los clientes que califican a un crédito van de acuerdo a las políticas de riesgo del banco?	1	2	3	4	5	
	12.	¿La información de los clientes contenida en el sistema de Evaluación Crediticia es completa?	1	2	3	4	5	

Fuente: (Elaboración Propia 2016)

Resultados Obtenidos por (Variables de Estudio)

Tabla 17

RESULTADOS OBTENIDOS POR (VARIABLES DE ESTUDIO)

N° de Encuesta	Control Interno " X" Puntaje	Colocación de Tarjetas de Crédito "Y" Puntaje	Riesgos y Supervisión	Manual de funciones	Sistema de Evaluación Crediticia	Reducción de Morosidad
Encuesta 1	3.67	3.83	3.67	3.67	4.00	3.67
Encuesta 2	3.50	3.50	3.00	4.00	3.33	3.67
Encuesta 3	2.17	2.33	2.33	2.00	1.67	3.00
Encuesta 4	2.67	2.67	2.33	3.00	2.67	2.67
Encuesta 5	1.67	2.50	1.67	1.67	2.00	3.00
Encuesta 6	2.50	2.50	2.00	3.00	2.33	2.67
Encuesta 7	3.17	3.17	3.00	3.33	3.00	3.33
Encuesta 8	2.33	1.17	2.33	2.33	1.33	1.00
Encuesta 9	4.67	4.67	4.67	4.67	4.67	4.67
Encuesta 10	3.50	3.67	3.33	3.67	3.67	3.67
Encuesta 11	2.33	2.67	2.33	2.33	2.00	3.33
Encuesta 12	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Encuesta 13	3.50	3.67	3.33	3.67	4.00	3.33
Encuesta 14	2.50	2.50	2.67	2.33	2.33	2.67
Encuesta 15	2.00	2.17	2.33	1.67	2.00	2.33
Encuesta 16	3.67	3.67	3.67	3.67	3.67	3.67
Encuesta 17	2.17	2.17	2.33	2.00	2.00	2.33
Encuesta 18	3.17	3.17	3.67	2.67	3.33	3.00
Encuesta 19	3.83	3.83	4.33	3.33	4.00	3.67
Encuesta 20	2.33	2.50	3.33	1.33	2.00	3.00
Encuesta 21	3.33	3.33	3.67	3.00	2.33	4.33
Encuesta 22	2.17	2.17	2.33	2.00	2.67	1.67
Encuesta 23	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Encuesta 24	1.33	1.50	1.33	1.33	1.67	1.33
Encuesta 25	2.50	2.50	2.00	3.00	2.33	2.67

Nota: (Recuperado de Resultados SPSS, 2016)

Validación de Instrumento de Investigación



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS FINANCIERAS
ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Diseño del Informe de Opinión de Expertos del Instrumento de Investigación: Cuestionario Dirigido a Analizar Control Interno y su Relación con el Sistema de Colocación de Tarjetas de Crédito en el Banco Internacional del Perú S.A. de la Ciudad de Tacna año 2015

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: *Rejos Bohorquez, PAOLA*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Gerente de Tienda*
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Control Interno y su Relación con el Sistema de Colocación de Tarjetas de Crédito
 1.4. Autor del Instrumento: Moisés Eduardo Berrios Munive

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *El control es adecuado y preciso. Este muy bien establecido*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: *19*

Lugar y fecha:

DNI: *2796525* Teléfono N°: *962732289*

Firma del Experto Informante



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
 FACULTAD DE CIENCIAS FINANCIERAS
 ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

**Diseño del Informe de Opinión de Expertos del Instrumento de
 Investigación: Cuestionario Dirigido a Analizar Control Interno y su Relación
 con el Sistema de Colocación de Tarjetas de Crédito en el Banco
 Internacional del Perú S.A. de la Ciudad de Tacna año 2015**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Palumbo Pinto, Guido Benedicto
 1.2. Cargo e institución donde labora: Secretario Académico FACBH-UPT
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Control Interno y su Relación con el Sistema de Colocación de Tarjetas de Crédito
 1.4. Autor del Instrumento: Moisés Eduardo Berrios Munive

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Muy Buena

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

17

Lugar y fecha:

DNI: 00474679 Teléfono N°: 952898586

Firma del Experto Informante



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS FINANCIERAS
ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Diseño del Informe de Opinión de Expertos del Instrumento de Investigación: Cuestionario Dirigido a Analizar Control Interno y su Relación con el Sistema de Colocación de Tarjetas de Crédito en el Banco Internacional del Perú S.A. de la Ciudad de Tacna año 2015

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: FERNANDEZ VIZCARRA, LUIS ALFREDO
1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE - FACEM - UPT
1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Control Interno y su Relación con el Sistema de Colocación de Tarjetas de Crédito
1.4. Autor del Instrumento: Moisés Eduardo Berrios Munive

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

16

Lugar y fecha:

DNI: 498267 Teléfono N°: 996569815

Firma del Experto Informante