

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA  
MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE MIBANCO - BANCO DE LA  
MICROEMPRESA S.A. AGENCIA CUSCO MATRIZ - WANCHAQ,  
PERIODO 2023**

**PRESENTADO POR:**

Br. EVELYN GARCIA CARAZAS

Br. YULISA SANDRA ROMERO CERECEDA

**PARA OPTAR AL TÍTULO  
PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO**

**ASESOR:**

Dr. JANCARLO PÉREZ SUÁREZ

**CUSCO – PERÚ**

**2025**



# Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

## INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor JANCARLO PÉREZ SUÁREZ.....  
..... quien aplica el software de detección de similitud al  
trabajo de investigación/tesis titulada: SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU  
INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE MIBANCO -  
BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. AGENCIA CUSCO MATRIZ - WANCHAO,  
PERIODO 2023......

Presentado por: GARCIA CARAZAS EVELYN..... DNI N° 77278936 ;  
presentado por: ROMERO CERECEDA YULISA SANDRA..... DNI N°: 78291096  
Para optar el título Profesional/Grado Académico de CONTADOR PÚBLICO.....

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el  
Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de**  
**Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9 %.

### Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	<input type="checkbox"/>
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	<input type="checkbox"/>

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto**  
las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 17 de DICIEMBRE de 2025

  
Firma

Post firma JANCARLO PEREZ SUAREZ

Nro. de DNI 41659378

ORCID del Asesor 0000-0001-6661-6201

### Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 27259534893718

# Evelyn Garcia Carazas Yulisa Sandra Romero Cerec...

## SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE MIBANCO - BANCO DE LA ...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:534893718

Fecha de entrega

1 dic 2025, 4:09 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

1 dic 2025, 4:14 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE MIBA....pdf

Tamaño del archivo

1.3 MB

78 páginas

16.725 palabras

97.745 caracteres




# 9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe


- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

## Fuentes principales

- 8%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**  
5 caracteres sospechosos en N.º de páginas  
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedico a mis dos grandes tesoros que son mi querida madre Micaela y mi amado padre Jose por haberme brindado la confianza y la fuerza por seguir adelante y lograr mis metas. A mi hermano Amilcar, por su sabiduría y consejos que me ayudaron a no rendirme y ser perseverante, a mi hermano Yonathan, por sus palabras de motivación y ser parte importante a conseguir mis logros en toda la carrera universitaria, a mi hermano Jose por ser mi inspiración y persistir en mis metas, a mis hermanas Lucy, Nancy y Vicky por ser ejemplos de mujer, fuerza y valentía que todo lo que se propone se logra.

Dedicales este logro y siempre agradecida por tener el apoyo incondicional de cada uno y se sientan orgullosos de mí.

**Evelyn Garcia Carazas**

## DEDICATORIA

A mi amada madre Antonia, mi tesoro más grande, quien, con su amor incondicional, sabiduría y su infinita paciencia ha sido el refugio más cálido en cada etapa de mi vida. Su fortaleza me enseñó a ser valiente, su ternura me mostró el verdadero significado del amor, y su fe constante me impulsó a creer siempre en mí.

Hoy, con gratitud infinita y el corazón lleno de orgullo por ser su hija, le entrego este triunfo como un pequeño reflejo del inmenso legado que me da: la fuerza de su ejemplo, la dulzura de su bondad y el amor eterno que siempre me acompaña.

A mi adorado hermano Luis Fernando, bendición invaluable y compañía valiosa en mi camino, cuya presencia fraterna me enseñó el verdadero significado de la unión, la lealtad y el amor de hermanos; su cariño, comprensión y aliento han sido refugio en las dificultades y fuente de alegría en cada triunfo.

Dedico este logro a ustedes, pilares de mi corazón, y también a la dulce promesa de lo que está por venir, que me impulsa a luchar con mayor amor y entrega.

**Yulisa Sandra Romero Cereceda**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres por la confianza que me brindaron y poder conseguir mis metas, a mis profesores por haberme brindado la enseñanza y conocimientos en toda la etapa universitaria, también a todas las personas que estuvieron apoyándome ya sea con palabras de motivación o conocimientos en todo el proceso de la elaboración de la presente investigación.

**Evelyn Garcia Carazas**

Agradezco profundamente a Dios, fuente de vida, sabiduría y fortaleza, por iluminar mi camino y concederme la perseverancia necesaria para culminar este importante logro académico. A mi valiosa familia, por su apoyo incondicional, cariño y comprensión, que han sido sostén y motivación en cada etapa de este proceso. A mi mitad perfecta Frank, por su paciencia, afecto, compañía constante y respaldo, que hicieron más llevadero este recorrido. A mis docentes, por su dedicación, orientación y guía académica, que han enriquecido mi formación profesional. A todos quienes, de manera directa o indirecta, contribuyeron a la realización de este proyecto, expreso mi más sincero y profundo agradecimiento.

**Yulisa Sandra Romero Cereceda**

## INDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>ix</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1    Situación Problemática .....	2
1.2    Formulación del Problema.....	5
1.2.1    Problema general.....	5
1.2.2    Problemas específicos .....	5
1.3    Justificación de la investigación .....	6
1.3.1    Justificación teórica.....	6
1.3.2    Justificación practica.....	6
1.3.3    Justificación metodológica.....	6



1.4	Objetivos de la Investigación.....	7
1.4.1	Objetivo General.....	7
1.4.2	Objetivos específicos.....	7
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....</b>		<b>8</b>
2.1	Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1	A nivel internacional.....	8
2.1.2	A nivel nacional.....	9
2.1.3	A nivel local.....	10
2.2	Marco teórico.....	12
2.2.1	Sistema de Control Interno.....	12
2.2.2	Modelo COSO de Control Interno.....	13
2.3	Bases Teóricas.....	19
<b>CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>		<b>22</b>
3.1	Hipótesis.....	22
3.1.1	Hipótesis general.....	22
3.1.2	Hipótesis específicas.....	22
3.2	Identificación de variables e indicadores.....	23
3.3	Operacionalización de variables.....	24

## **CAPÍTULO IV METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....26**

### **4.1 Tipo y Nivel de Investigación .....26**

#### **4.1.1 Tipo de Investigación.....26**

#### **4.1.2 Nivel de Investigación .....26**

#### **4.1.3 Enfoque de Investigación .....26**

#### **4.1.4 Diseño de Investigación.....26**

#### **4.1.5 Método de Investigación .....27**

### **4.2 Población y Muestra .....27**

#### **4.2.1 Población .....27**

#### **4.2.2 Muestra .....28**

### **4.3 Técnicas e Instrumentos .....29**

#### **4.3.1 Técnicas(s) .....29**

#### **4.3.2 Instrumentos .....29**

## **CAPÍTULO V RESULTADOS .....31**

### **5.1 Resultados.....31**

#### **5.1.1 Análisis descriptivo de los resultados .....31**

### **5.2 Prueba de hipótesis .....39**

### **5.3 Discusión de Resultados .....44**

<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>51</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>53</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>56</b>
<b>ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXO N° 2: INSTRUMENTO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO...</b>	<b>62</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Resultados estadísticos de la variable sistema de control interno en mibanco .....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 2 Resultados estadísticos de la dimensión ambiente de control interno .....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 3 Resultados estadísticos de la dimensión evaluación de riesgos.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 4 Resultados estadísticos de la dimensión actividades de control .....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 5 Resultados estadísticos de la dimensión información y comunicación.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 6 Resultados estadísticos de la dimensión supervisión .....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 7 Resultados estadísticos de la variable nivel de morosidad .....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 8 Prueba de normalidad.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 9 Correlación entre sistema de control interno y morosidad.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 10 Correlación entre ambiente de control interno y morosidad .....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 11 Correlación entre la evaluación de riesgos y morosidad.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 12 Correlación entre actividades de control y morosidad .....</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 13 Correlación entre información, comunicación y morosidad.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 14 Correlación entre supervisión y morosidad .....</i>	<i>44</i>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Barras de frecuencia de la variable sistema de control interno en mibanco .....</i>	<i>31</i>
<i>Figura 2 Barras de frecuencia de la dimensión ambiente de control interno .....</i>	<i>32</i>
<i>Figura 3 Barras de frecuencia de la dimensión evaluación de riesgos .....</i>	<i>33</i>
<i>Figura 4 Barras de frecuencia de la dimensión actividades de control .....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 5 Barras de frecuencia de la dimensión información y comunicación .....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 6 Barras de frecuencia de la dimensión supervisión .....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 7 Barras de frecuencia de la variable nivel de morosidad .....</i>	<i>37</i>

## PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS  
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO  
SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, ponemos a vuestra consideración la tesis titulada: **"SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE MIBANCO - BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A., AGENCIA CUSCO MATRIZ – WÁNCHAQ, PERÍODO 2023"**. Realizado con el propósito para optar el título profesional de Contador Público.

## RESUMEN

La presente investigación, titulada “Sistema de control interno y su influencia en la morosidad de los clientes de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A., Agencia Cusco Matriz – Wanchaq, periodo 2023”, tuvo como objetivo general determinar el grado de influencia que ejerce el sistema de control interno sobre la morosidad de los clientes en dicha entidad financiera. El estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y con alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 44 personas. Se utilizó la técnica de la encuesta como instrumento de recolección de datos, mediante un cuestionario estructurado con escala tipo Likert de cinco niveles, validado y con un coeficiente de confiabilidad de Cronbach  $\alpha = 0,895$ . Según el análisis descriptivo de los resultados en la tabla 1 se evidenciaron que 72,7 % de los encuestados percibe que el sistema de control interno se encuentra parcialmente y de igual manera la morosidad que se muestra en la tabla 7 con 75 %. En el análisis estadístico se obtuvo de coeficiente relación = -0,450 y nivel de significancia de  $p = 0,00$ ; por lo cual el sistema de control interno influye de manera inversa y moderado en la morosidad de los clientes.

Se concluye que el fortalecimiento del sistema de control interno contribuirá a la reducción de la morosidad, recomendando implementar estrategias de supervisión efectivas, capacitar constantemente al personal y optimizar la gestión del riesgo crediticio mediante información confiable y oportuna.

**Palabras clave:** Crediticia, Gestión, Morosidad, Supervisión.

## ABSTRACT

This research, entitled “Internal Control System and its Influence on Customer Delinquency at Mibanco - Banco de la Microempresa S.A., Cusco Main Branch – Wanchaq, 2023,” aimed to determine the degree of influence of the internal control system on customer delinquency at this financial institution. The study employed a quantitative approach, a non-experimental design, and a correlational scope. The sample consisted of 44 individuals. Data was collected using a structured questionnaire with a five-level Likert scale, validated and with a Cronbach's alpha reliability coefficient of 0.895. According to the descriptive analysis of the results in Table 1, 72.7% of respondents perceived the internal control system as partially effective, and similarly, 75% perceived the delinquency rate as being partially effective, as shown in Table 7. The statistical analysis yielded a correlation coefficient of -0.450 and a significance level of  $p = 0.00$ ; therefore, the internal control system has a moderate inverse influence on customer delinquency.

It is concluded that strengthening the internal control system will contribute to reducing delinquency. It is recommended to implement effective supervision strategies, provide ongoing staff training, and optimize credit risk management through reliable and timely information.

Keywords: credit, management, delinquency.



## INTRODUCCIÓN

En el contexto del sistema financiero, las instituciones microfinancieras enfrentan retos significativos relacionados con la gestión del riesgo crediticio, siendo la morosidad uno de los problemas más críticos, ya que afecta directamente su estabilidad y sostenibilidad.

La implementación de un sistema de control interno robusto es esencial para mitigar estos riesgos, garantizando que las operaciones se realicen de manera eficiente y se protejan los activos institucionales. El sistema de control interno, según el modelo COSO, abarca políticas y procedimientos destinados a identificar, evaluar y mitigar riesgos. Su efectiva implementación es clave para prevenir la morosidad, fortalecer la gestión de cartera y asegurar decisiones crediticias responsables.

Esta investigación tiene como objetivo analizar la influencia del sistema de control interno en la morosidad de los clientes de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A., en su Agencia Cusco Matriz – Wánchaq, durante el periodo 2023, adoptando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de nivel descriptivo-correlacional. Los resultados contribuirán a optimizar la gestión del riesgo crediticio y reducir los índices de morosidad en el ámbito microfinanciero.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Situación Problemática

A nivel mundial se han reportado crisis financieras que han afectado a varios países. América del Sur no fue la excepción, unos de los problemas más significantes que enfrentan las micro, pequeñas y grandes empresas es la morosidad, debido a muchos factores como es así las políticas económicas, factores macroeconómicos entre otros.

El (Banco Central de Ecuador , 2021), indicó “la economía de Ecuador tuvo una caída de 7.8% en el PIB para el año 2020, consecuencia de la crisis sanitaria Covid -19”, siendo así las PYME las más afectadas ya que los niveles de venta y producción estuvieron suspendidas teniendo así el crecimiento de deudas con los proveedores, con las entidades financieras ya que la cancelación de los créditos estarían siendo con retrasos y teniendo como resultado la elevado índice de morosidad.

En el Perú, según el informe de la Asociación de Bancos del Perú en el año 2023, la morosidad corporativa llego a 0.79% en diciembre de 2022 y para diciembre del 2023 alcanzó el 0.30% por otro lado tenemos la morosidad en pequeñas empresas llego a 8.19% en diciembre de 2022 y para diciembre del 2023 alcanzó el 9.71%.

Tener en cuenta que para los años 2020 a 2021 tuvo un menor dinamismo en la cartera crediticia ya que diferentes sectores económicos tendrían problemas de liquidez y solvencia es efectivamente razonable ya que muchas de las actividades económicas fueron suspendidas por lo que no tuvieron ingresos, sin embargo para el 2022 se recuperó el crecimiento de la carteras MYPE, logrando un crecimiento por encima del 20% en términos anuales en tal consecuencia el crecimiento de las cifras anteriores en morosidad y también tener en cuenta los programas del gobierno con el objetivo de la reactivación económica y las reprogramaciones de créditos si bien es cierto estas políticas financieras buscaban la recuperación y ayuda al sector

económico. (Asociación de Bancos del Perú, 2023)

De tal sentido el Control Interno es clave en la administración y debe estar presente en todas las instituciones. "El Control Interno comprende un plan de la organización que permite realizar procedimientos coordinados adoptados por una organización para verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera". (Calle G., 2020).

Según (Lopez A. y Pesántez J., 2017) indican "el sistema de Control interno es un proceso integral diseñado y efectuado por la máxima autoridad y todos los miembros de la organización, con el objetivo de confiabilidad de la información financiera"

El sistema de control interno toma el Modelo COSO lo cual indica cinco componentes que estos se adecuaran según el tipo de empresa o institución e irán direccionado a l cumplimiento de los objetivos institucionales; siendo estos componentes los siguientes: (1) Ambiente de Control; (2) Evaluación de los Riesgo; (3) Actividades de Control; (4) Información y Comunicación y (5) Supervisión (COSO., 2017).

Si bien es cierto el concepto de control interno y sistema de control interno están relacionados ya que el objetivo principal de ambos es la razonabilidad y confiabilidad de la información que maneja la organización con el fin de lograr los objetivos, pero existe una estrecha diferencia ya que control interno son las acciones y herramientas que están ayudaran al correcto funcionamiento de las áreas y funciones de la organización es así que el sistema de control interno es la estructura de estas acciones y herramientas conllevaran al funcionamiento esperado del control interno es por tal que este toma el modelo COSO estructurando los cinco componentes que están definidas en el Marco Integrado de Control Interno.

El sistema de control interno y morosidad, están estrechamente relacionados en el contexto financiero ya que la falta de un sistema de control interno robusto puede contribuir a un aumento en la tasa de morosidad, puesto que si no se detectan ni previenen adecuadamente los riesgos asociados con el crédito. Por lo tanto, la efectividad del sistema de control interno es

crucial para mitigar la morosidad y garantizar la estabilidad financiera de la organización.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP estructura el Sistema Financiero en sistema bancario y no bancario; en el sistema bancario está compuesta por 20 empresas bancarias y una de ella está Mibanco en cuanto al sistema no bancario tenemos a cajas municipales (CM), cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC), empresas de créditos y empresas financieras todas estas supervisadas por la SBS (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP , 2023).

Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. es clasificado como empresa bancaria gracias respaldo patrimonial y la confiabilidad que le brinda el Banco de Crédito del Perú (BCP), que uno de los bancos con mayor confianza en el mercado financiero, cabe indicar que Mibanco tiene como objetivo el segmento de las microfinanzas en el Perú, pero cabe indicar que esta clasificación es evaluada trimestralmente ya que existe una tendencia creciente en la morosidad del banco (Moody's Local PE Clasificadora de Riesgo S.A., 2024).

Según el reporte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2023) para el 2022 Mibanco tuvo de morosidad en pequeñas empresas el 5.84% y en microempresas el 4.56%, por otro lado, para el 2023 tuvo de morosidad en pequeñas empresas el 6.90% y en microempresas el 4.05%, se ve efectivamente el crecimiento de morosidad por lo cual Mibanco tiene un gran desafío en lo que respecta a la gestión de la morosidad (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP , 2023).

Para abordar esta problemática, se revisara áreas y procesos que emplea Mibanco en su sistema de control interno y se pretende que sea un mecanismo de mejora ya que el problema de la morosidad existe ya sea menor o mayor porcentaje en las entidades financieras por tal el presente trabajo de investigación pretende dar una propuesta para que Mibanco y otras empresas peruanas actúen con determinación para fortalecer su sistema de control interno y así reducir los niveles de morosidad, garantizando su estabilidad financiera y contribuyendo al desarrollo económico del país.

## 1.2 Formulación del Problema

### *1.2.1 Problema general*

¿En qué medida el sistema de control interno influye en la morosidad de los clientes de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A., agencia Cusco matriz - Wánchaq, periodo 2023?

### *1.2.2 Problemas específicos*

1. ¿En qué medida el ambiente de control influye en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A., agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023?
2. ¿En qué medida la evaluación de riesgos influye en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A., agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023?
3. ¿En qué medida las actividades de control influyen en la morosidad de los clientes de Mibanco, Banco de la Microempresa SA; agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023?
4. ¿En qué medida la información y comunicación influye en la morosidad de los clientes de Mibanco - Banco de la Microempresa SA agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023?
5. ¿En qué medida la supervisión influye en la morosidad de los clientes de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A; agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023?

### **1.3 Justificación de la investigación**

#### ***1.3.1 Justificación teórica***

La relevancia de este enfoque radica en la capacidad de establecer y validar la existencia de una relación sólida y constante entre las variables de estudio. Al integrar conocimientos teóricos sólidos, se proporciona un fundamento sólido para el análisis empírico y se facilita la interpretación de los hallazgos obtenidos.

Así, el valor teórico no solo enriquece el campo de estudio, sino que también permite una comprensión más profunda y completa de la dinámica entre el sistema de control interno y la morosidad de los clientes en el contexto específico de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Esta conexión entre la teoría y la práctica es esencial para generar conclusiones significativas y recomendaciones pertinentes para la gestión bancaria y financiera.

#### ***1.3.2 Justificación práctica***

Los resultados de esta investigación ofrecen un diagnóstico preciso de la implementación de sistemas de control en la agencia de Mibanco en Cusco. Las recomendaciones derivadas buscan mejorar la aplicación de estos sistemas, lo que permitiría a las empresas gestionar mejor sus procesos internos y tomar decisiones más acertadas. Estas recomendaciones tienen el potencial de mejorar el desempeño y la competitividad de las empresas a largo plazo.

#### ***1.3.3 Justificación metodológica***

Para desarrollar el presente trabajo de investigación, se elaborarán instrumentos para la recolección de datos, como el cuestionario, dicho instrumento es seleccionado acorde a la metodología que requiere la problemática planteada, permitiendo de esta manera a quienes realicen investigaciones posteriores, poder tener como referencia dichos instrumentos y metodología con la que se aborda este trabajo de investigación.

## **1.4 Objetivos de la Investigación**

### ***1.4.1 Objetivo General***

Determinar en qué medida el sistema de control interno influye en la morosidad de los clientes de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023.

### ***1.4.2 Objetivos específicos***

1. Determinar en qué medida el ambiente de control influye en la morosidad de los clientes de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023.
2. Determinar en qué medida la evaluación de riesgos influye en la morosidad de los clientes de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023.
3. Determinar en qué medida las actividades de control influyen en la morosidad de los clientes de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023.
4. Determinar en qué medida la información y comunicación influye en la morosidad de los clientes de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023.
5. Determinar en qué medida la supervisión influye en la morosidad de los clientes de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### *2.1.1 A nivel internacional*

(Guerrero M., 2023) en su estudio “"Sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez, año 2021", presentado en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, tuvo como objetivo principal de esta investigación fue evaluar el sistema de control interno con el propósito de mejorar la eficiencia y eficacia en las actividades de cobranza. El estudio empleó un enfoque mixto y un diseño no experimental de tipo transversal, utilizando métodos deductivos, inductivos, analíticos y bibliográficos para el análisis. Los resultados evidenciaron que la distribuidora presenta deficiencias significativas en su control interno, manifestadas en una gestión inadecuada de las cobranzas, la falta de comunicación efectiva con los clientes para la recuperación de deudas y la carencia de supervisión continua. En consecuencia, se destaca la necesidad urgente de implementar un sistema de control interno que incorpore una gestión ordenada y secuencial de la cartera de clientes, lo cual brindará una seguridad razonable en las operaciones contables y contribuirá al cumplimiento de los objetivos organizacionales.”.

(Toala Bermudez, 2023) en su investigación titulada “Estrategias de control interno y gestión de cobranza en la cooperativa de ahorro y crédito Huancavilca del cantón Jipijapa, período 2021”, presentado en la Universidad Estatal del Sur de Manabí se se llevó a cabo un análisis de las estrategias de control interno orientadas a la gestión de cobranza en una cooperativa local. Para ello, se realizó un diagnóstico de la situación actual de dicha gestión, empleando un diseño metodológico no experimental, en el cual no se manipularon variables de forma intencionada.



El estudio combinó varios métodos investigativos, entre ellos el inductivo-deductivo, que permitió construir razonamientos lógicos a partir de la observación, así como el método de campo, que facilitó la interacción directa con los sujetos participantes. Para el diagnóstico se utilizó un análisis FODA que identificó los factores internos y externos que afectan a la entidad, complementado con una encuesta aplicada a siete colaboradores de la cooperativa.

Los resultados revelaron que el 43 % de los encuestados está plenamente de acuerdo en que el control interno aplicado a la gestión de cobranza debe evaluarse anualmente, con el fin de asegurar la confiabilidad de la información financiera.

Como conclusión principal, se determinó que la cooperativa no realiza un análisis adecuado de su sistema de control interno conforme a los estándares internacionales, lo que expone a la institución a riesgos estratégicos, financieros y operativos significativos.

### ***2.1.2 A nivel nacional***

(Quinto C & Cairampoma CH., 2023) desarrollaron una investigación titulada “Control interno y morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A.”, presentada en la Universidad Peruana Los Andes como parte del proceso para obtener el grado académico de Contador Público. El propósito principal de este estudio fue determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y los niveles de morosidad en dicha entidad financiera durante el periodo mencionado. Para llevar a cabo la investigación, se aplicó el método científico con un enfoque cuantitativo, enmarcando el estudio dentro de un diseño aplicado y correlacional. Los resultados obtenidos mostraron que existe una correlación significativa entre el control interno y la morosidad, evidenciada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.565, lo cual indica una relación estadísticamente relevante entre estas dos variables.

(Idrogo Diaz, 2022) En el año 2022, Idrogo Díaz llevó a cabo una investigación titulada

“Control Interno y morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2021, Cajamarca – Perú”, la cual fue elaborada como requisito para obtener el título profesional de Contador Público. El estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el sistema de control interno y la morosidad dentro de esta cooperativa. Para ello, se aplicó una metodología básica con un diseño no experimental y de tipo transversal, bajo un enfoque correlacional. Los métodos utilizados incluyeron el deductivo, analítico y el hipotético-deductivo. La recopilación de datos se realizó mediante encuestas aplicadas a una muestra de 30 trabajadores de la cooperativa, utilizando un cuestionario estructurado como instrumento.

Los resultados indicaron una correlación significativa entre el control interno y la morosidad, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.511 y un valor p de 0.004, lo que confirma una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Asimismo, se observó que el 53.33% de los participantes consideró que el nivel de control interno es adecuado, mientras que el 43.33% lo percibió como medianamente adecuado. En relación con la morosidad, el 60% de los encuestados señaló que esta se encuentra en un nivel alto, y el 36.67% la calificó como de nivel medio.

Estos hallazgos reflejan que, a pesar de una valoración mayormente positiva sobre el control interno, los índices de morosidad siguen siendo elevados, lo cual evidencia la necesidad de reforzar los mecanismos de control para mejorar la administración financiera y disminuir la cartera vencida. El estudio aporta información valiosa sobre el impacto del control interno en la reducción de la morosidad en instituciones financieras, además de ofrecer recomendaciones para optimizar la gestión crediticia.

### ***2.1.3 A nivel local***

(Flores H. & Mamani F., 2024) En el año 2024, Flores H. y Mamani F. desarrollaron el estudio titulado “Gestión del riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y

Crédito Santo Domingo de Guzmán - Cusco, 2022”, presentado en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco como requisito para obtener el título de Contador Público. El objetivo central de esta investigación fue examinar la relación existente entre la gestión del riesgo crediticio y los niveles de morosidad en la mencionada cooperativa. Para ello, se aplicó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y un carácter básico correlacional.

La población del estudio estuvo integrada por 30 trabajadores provenientes de diferentes áreas de la cooperativa, empleándose un muestreo por conveniencia que incluyó a todos los integrantes como muestra. La información fue recolectada mediante una encuesta basada en un cuestionario diseñado específicamente para esta investigación. Los datos fueron procesados y analizados utilizando el software estadístico SPSS versión 25.

Los resultados evidenciaron que una gestión adecuada del riesgo crediticio influye de manera positiva y significativa en la evaluación y reducción de la morosidad dentro de la cooperativa. Esta afirmación se fundamenta en los valores obtenidos en la prueba de correlación de Spearman, la cual arrojó un valor  $p$  de 0.000, muy por debajo del umbral de significancia de 0.05, y un coeficiente Rho de 0.742, lo que indica una relación fuerte entre las variables analizadas.

(Pantani P. & Silvana, 2020) Pantani P. y Silvana (2020) realizaron la investigación titulada “El sistema de control interno y la morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, periodo 2018”. El propósito fundamental de este estudio fue evaluar cómo el sistema de control interno contribuye a la mejora de los niveles de morosidad en los créditos grupales de dicha cooperativa. La población estuvo constituida por 12 colaboradores del área de créditos grupales, que incluyen administradores, analistas y personal encargado de cobranza, utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia que abarcó a toda la plantilla.

Esta investigación fue catalogada como aplicada, ya que se basó en teorías preexistentes, y adoptó un enfoque cuantitativo para el análisis de la información vinculada al control interno en la administración de los créditos grupales. La obtención de datos se llevó a cabo mediante la revisión de documentos y la aplicación de encuestas a los trabajadores. El diseño metodológico empleado fue no experimental y descriptivo, dado que se observó la situación real de la cooperativa sin generar manipulaciones o intervenciones durante el periodo investigado.

Los resultados principales indicaron que la implementación del sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios en el año 2018 fue parcial. Esta conclusión se sustentó en los resultados de la prueba de correlación de Spearman, que mostró un valor  $p$  de 0.022, inferior al nivel de significancia de 0.05, y un coeficiente Rho de 0.538, lo cual refleja una relación moderada entre el sistema de control interno y la morosidad en los créditos grupales.

## **2.2 Marco teórico**

### ***2.2.1 Sistema de Control Interno***

“El control interno se define como un conjunto de acciones sistemáticas que se implementan en todos los niveles de una entidad, con el propósito de brindar una garantía razonable sobre el cumplimiento eficaz de los objetivos institucionales relacionados con la gestión operativa, financiera y el respeto a las normativas vigentes” (COSO., 2017).

Se interpreta como un sistema estructurado de lineamientos, procesos y acciones que tienen como finalidad proteger los bienes de la organización, asegurar la confiabilidad de la información contable y mejorar el desempeño operativo.

Según (Hernández, Velasquez, & Soto, 2020) El control interno trasciende el ámbito financiero, ya que también comprende la supervisión de riesgos operacionales y estratégicos,

convirtiéndose en un elemento esencial para garantizar la continuidad y estabilidad del negocio. Asimismo, desempeña un papel crucial en la disminución de fraudes, equivocaciones y pérdidas relacionadas con la gestión operativa.

### ***2.2.2 Modelo COSO de Control Interno***

El Marco COSO, ampliamente aceptado a nivel internacional, establece cinco componentes fundamentales que deben integrarse en toda organización:

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Supervisión (COSO., 2017)

El entorno de control constituye el fundamento sobre el cual se construye la cultura interna de la organización, fomentando principios éticos y definiendo estructuras de autoridad apropiadas. (COSO., 2017).

La valoración de riesgos facilita la identificación y el análisis de posibles situaciones que puedan impactar de manera adversa a la organización, mientras que las actividades de control comprenden las políticas y procesos implementados para garantizar que las acciones se ejecuten conforme a lo previsto. (Romero & Perez, 2021).

Además, una gestión adecuada de la información y una comunicación efectiva garantizan que los datos importantes alcancen a las personas correspondientes en el momento oportuno. Por otro lado, la vigilancia constante asegura que el sistema opere correctamente mediante evaluaciones tanto internas como externas. (COSO., 2017).

En el caso particular de esta investigación, consideramos que un SCI bien estructurado, implementado y monitoreado es un mecanismo fundamental, tanto para prevenir como para corregir, que no solo ayuda a reducir el riesgo de morosidad mediante controles efectivos en

los procesos de crédito, sino que también proporciona la información precisa y la supervisión necesaria para una gestión proactiva, estratégica y continua de la cartera de préstamos, optimizando así el uso del dinero y minimizando posibles pérdidas.

#### ***2.2.2.1 Ambiente de Control Interno***

El entorno de control representa el pilar esencial sobre el cual se construye el sistema de control interno. Este hace referencia a los principios, valores éticos, la forma en que se organiza la entidad y el estilo de liderazgo adoptado, los cuales moldean la cultura organizacional. Diversos autores señalan que una cultura enfocada en la ética y la responsabilidad tiene un impacto directo en la forma en que los colaboradores perciben y responden ante los mecanismos de control y los riesgos existentes. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2020).

Por su parte, (COSO., 2017), indica que el entorno de control debe fomentar la integridad, los principios éticos y el compromiso con las capacidades requeridas para una gestión organizacional eficiente. Este entorno no se limita únicamente a políticas establecidas formalmente, sino que también incluye hábitos, conductas y acciones cotidianas que guían el comportamiento del personal. En este contexto, los líderes tienen la responsabilidad de actuar como referentes de honestidad y responsabilidad.

Desde nuestra perspectiva, consideramos que el ambiente de control no debe limitarse a un simple cumplimiento normativo, sino que debe ser vivido y promovido por todos los niveles jerárquicos. Un ambiente sano fomenta la confianza, la motivación y el compromiso del personal, aspectos clave para una gestión sostenible.

#### ***2.2.2.2 Evaluación de Riesgos***

La evaluación de riesgos consiste en un proceso orientado a reconocer y examinar aquellas amenazas que podrían interferir con el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización.

(Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2020) señala que el proceso de evaluación debe llevarse a cabo de manera constante, tomando en cuenta tanto las amenazas internas como las externas, y ajustándose conforme se presenten cambios en el entorno que puedan afectar a la organización.

(COSO., 2017) resalta que los riesgos deben ser evaluados considerando tanto la probabilidad de que ocurran como el nivel de impacto que podrían generar. Asimismo, la organización debe definir un umbral de tolerancia al riesgo acorde con sus objetivos estratégicos. También se subraya la necesidad de detectar amenazas emergentes, como aquellas relacionadas con avances tecnológicos o cambios en el marco regulatorio.

Desde nuestra visión, la evaluación de riesgos debe ser un proceso ágil, proactivo y orientado a la toma de decisiones estratégicas. Consideramos que muchas organizaciones aún no le otorgan la importancia suficiente a este componente, limitándose a enfoques reactivos en lugar de preventivos.

### ***2.2.2.3 Actividades de Control***

Las acciones de control consisten en un conjunto de lineamientos y procesos establecidos con el propósito de reducir o controlar los riesgos previamente detectados.

Según (COSO., 2017) estas acciones pueden tener un carácter preventivo o correctivo y deben implementarse de manera transversal en todas las áreas y niveles jerárquicos de la organización.

(Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2020), plantea que las acciones de control deben ser funcionales, claras y ajustarse al contexto específico de la organización. Asimismo, se resalta la importancia de incorporar tecnología para automatizar algunos controles, sin prescindir del seguimiento y evaluación realizados por personas. En nuestra opinión, la clave está en encontrar un equilibrio entre controles automatizados y controles manuales que permitan detectar situaciones excepcionales que las máquinas no pueden interpretar. El exceso

de controles burocráticos también puede generar ineficiencia.

#### ***2.2.2.4 Información y Comunicación***

La información y la comunicación representan los medios a través de los cuales se transmiten los objetivos institucionales, las políticas establecidas y los riesgos que enfrenta la organización.

(COSO., 2017) Se indica que la información debe caracterizarse por su oportunidad, pertinencia y veracidad, y debe circular de forma eficiente tanto dentro de la organización como hacia su entorno externo.

Por otro lado, (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2020) señala que la comunicación debe ser un proceso de doble vía, fluyendo tanto de la alta dirección hacia los empleados como en sentido inverso. Asimismo, se destaca la necesidad de implementar sistemas de información integrados que eviten la fragmentación y la creación de departamentos aislados dentro de la organización.

Consideramos que, en la actualidad, la digitalización ofrece herramientas poderosas para optimizar la información y comunicación. Sin embargo, también creemos que los líderes deben fomentar espacios de diálogo abiertos que permitan identificar problemas antes de que escalen.

#### ***2.2.2.5 Supervisión***

La supervisión consiste en el seguimiento continuo que permite evaluar el desempeño y la efectividad del sistema de control interno a lo largo del tiempo.

(COSO., 2017) sostiene que la supervisión puede llevarse a cabo a través de un seguimiento constante, evaluaciones regulares y análisis específicos cuando la situación lo requiera.

(Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2020) indica que la supervisión debe llevarse a cabo con imparcialidad e independencia, incluyendo la participación de la alta dirección y, en su caso, de entidades externas como auditorías independientes.



Desde nuestra perspectiva, la supervisión es el componente que cierra el ciclo del control interno, ya que permite retroalimentar el sistema y mejorar continuamente. Sin una supervisión rigurosa, cualquier sistema de control interno corre el riesgo de volverse ineficaz o irrelevante ante los cambios del entorno.

Consideramos que el modelo COSO, al estructurar el control interno en componentes interrelacionados, ofrece un enfoque integral que permite a las organizaciones no solo proteger sus activos, sino también alcanzar sus objetivos estratégicos con eficacia y sostenibilidad. En nuestra opinión, cada componente debe adaptarse a la realidad organizacional y evolucionar continuamente, considerando los cambios tecnológicos, sociales y económicos. Es fundamental que los líderes, más allá de implementar controles, fomenten una cultura ética, de transparencia y mejora continua, generando así un ambiente propicio para la sostenibilidad empresarial a largo plazo.

#### **2.2.2.6 Morosidad**

(Huerta-Soto, 2021) En su estudio *Morosidad y calidad de cartera en el sistema financiero peruano* (2021), Huerta-Soto analiza cómo la ausencia de criterios apropiados para evaluar la calidad de la cartera y un control insuficiente de los riesgos contribuyen a la aparición de morosidad. El autor señala que esta situación ocurre cuando no se implementan de manera adecuada prácticas efectivas de evaluación y seguimiento.

(Brachfield Montaña, 2009) indica que la morosidad implica un costo considerable para las entidades financieras y subraya la importancia de prevenirla a través de un enfoque integral que abarque todo el ciclo del crédito.

Consideramos que la morosidad es el reflejo de debilidades sistémicas en la gestión del crédito. Creemos que solo una aproximación integral que abarque desde la evaluación crediticia hasta la cobranza permite prevenirla de manera eficaz y sostenible.

(Brachfield Montaña, 2009) indica que la morosidad implica un costo considerable para las

entidades financieras y subraya la importancia de prevenirla a través de un enfoque integral que abarque todo el ciclo del crédito.

(Huerta-Soto, 2021) resalta que es esencial brindar retroalimentación constante respecto al comportamiento de pago, utilizando plataformas integradas de información que faciliten una respuesta ágil y oportuna.

Sostenemos que el seguimiento de crédito debe ser una acción continua y coordinada. Para nosotros, integrar la tecnología con un trato humano cercano permite anticiparse a los riesgos y fortalecer la salud del portafolio.

#### ***2.2.2.7 Cumplimiento de Pagos***

(Brachfield Montaña, 2009) enfatiza que la puntualidad en los pagos está estrechamente vinculada a la claridad de los términos contractuales y a la existencia de una comunicación constante y transparente con el cliente, lo cual ayuda a prevenir malentendidos que puedan afectar la confianza.

(Huerta-Soto, 2021) destaca la importancia de fomentar la educación financiera entre los usuarios, ya que esto promueve una cultura de pago responsable y consciente, facilitando el cumplimiento puntual de las obligaciones crediticias.

Creemos que fomentar el cumplimiento efectivo requiere contratos transparentes y permanente acompañamiento educativo. Para nosotros, cuando el cliente entiende plenamente sus obligaciones, se crea una base sólida de confianza y compromiso.

#### ***2.2.2.8 Calificación Crediticia***

(Brachfield Montaña, 2009) afirma que una evaluación crediticia exhaustiva, que considere tanto factores financieros como comportamentales, representa el primer filtro para prevenir la morosidad.

(Huerta-Soto, 2021) respalda esta propuesta señalando que la inclusión de datos no

convencionales, como patrones informales de pago, contribuye a aumentar la exactitud en la evaluación del riesgo crediticio.

Consideramos que una calificación integral, que combine criterios cuantitativos y cualitativos, permite una asignación más justa y segura del crédito. Para nosotros, esta solidez técnica es esencial para mitigar la morosidad de forma contundente.

#### **2.2.2.9 Cobranza**

(Brachfield Montaña, 2009) define que la cobranza se entiende como un proceso estratégico que integra tanto la eficiencia operativa como la gestión adecuada de las relaciones con los clientes, procurando evitar actitudes agresivas.

(Huerta-Soto, 2021) refuerza esta perspectiva se fortalece al sugerir la implementación de estrategias diferenciadas basadas en el perfil del deudor, lo que facilita una gestión más personalizada y respetuosa.

Para lograr una cobranza eficaz es fundamental combinar empatía con distintos enfoques; creemos que mantener un balance entre la firmeza y el respeto contribuye tanto a mejorar la recuperación de pagos como a preservar la imagen de la institución.

### **2.3 Bases Teóricas**

#### **a. Sistema de Control Interno**

El sistema de control interno es un conjunto de políticas y procedimientos diseñados para garantizar la eficiencia operativa, cumplimiento normativo y protección de los activos. Según el modelo COSO, su implementación efectiva permite la identificación, evaluación y mitigación de riesgos, mejorando la toma de decisiones y asegurando la fiabilidad de la información financiera.

#### **b. Ambiente de Control Interno**

El ambiente de control interno establece la base para el resto de los controles. Se refiere a la cultura organizacional, los valores éticos, la competencia del personal y la estructura jerárquica. Un ambiente de control fuerte promueve el compromiso y la responsabilidad, lo cual es clave para la eficacia de todo el sistema de control.

**c. Evaluación de Riesgos**

La evaluación de riesgos identifica los riesgos potenciales que pueden afectar el logro de los objetivos organizacionales. Implica analizar la probabilidad y el impacto de los riesgos y establecer estrategias para minimizarlos. En las microfinancieras, es crucial para gestionar los riesgos crediticios y garantizar la sostenibilidad financiera.

**d. Actividades de Control**

Las actividades de control son procedimientos específicos que aseguran el cumplimiento de las políticas y la eficiencia operativa. Incluyen autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y la separación de funciones, lo cual previene errores y fraudes, especialmente en la gestión de créditos.

**e. Información y Comunicación**

La información y comunicación permiten que los datos relevantes fluyan de manera oportuna dentro de la organización. Es crucial que todos los niveles comprendan sus responsabilidades y los riesgos asociados. Una buena comunicación mejora la toma de decisiones y asegura que los controles se implementen de manera efectiva.

**f. Supervisión**

La supervisión es el proceso continuo de monitoreo para asegurar que el sistema de control interno funcione adecuadamente. Incluye tanto el seguimiento rutinario de las operaciones como la evaluación independiente, permitiendo detectar y

corregir problemas a tiempo.

**g. Morosidad**

La morosidad es el incumplimiento en el pago de las obligaciones crediticias por parte de los clientes. En las microfinancieras, la morosidad afecta la liquidez y la rentabilidad, y su gestión eficiente es clave para la salud financiera de la entidad.

**h. Seguimiento de Crédito**

El seguimiento de crédito implica monitorear la evolución de los préstamos otorgados. Un seguimiento adecuado permite identificar señales de morosidad de manera temprana y tomar acciones correctivas para minimizar el riesgo de impago.

**i. Cumplimiento de Pagos**

El cumplimiento de pagos es el pago oportuno de las obligaciones crediticias por parte de los clientes. Asegurar el cumplimiento de pagos es fundamental para mantener una cartera sana y garantizar la viabilidad financiera de la institución.

**j. Calificación Crediticia**

La calificación crediticia evalúa la capacidad de pago de un cliente antes de otorgarle un crédito. Este proceso se basa en la información financiera del solicitante y permite a las instituciones decidir sobre la aprobación de créditos y establecer condiciones adecuadas.

**k. Cobranza**

La cobranza es el proceso de recuperación de los pagos vencidos. Incluye la negociación con clientes morosos y el establecimiento de acuerdos de pago. Una gestión de cobranza eficaz reduce la morosidad y asegura el flujo de efectivo necesario para la operación de la entidad.

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 Hipótesis

##### *3.1.1 Hipótesis general*

El sistema de control interno tiene un impacto notable en los niveles de morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A., en la agencia matriz de Cusco durante el año 2023.

##### *3.1.2 Hipótesis específicas*

1. El ambiente de control influye significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.
2. La evaluación de riesgos influye significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.
3. Las actividades de control influyen significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.
4. La información y comunicación influye significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.
5. La supervisión influye significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco; Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.

### **3.2 Identificación de variables e indicadores**

Variable Independiente: Sistema de Control Interno

Variable Dependiente: Morosidad

### 3.3 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE 1</b>  <b>SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>	El sistema de control interno es un conjunto coordinado de políticas, procedimientos, actividades y estructuras organizativas que tienen como propósito asegurar el correcto funcionamiento de una entidad. Su función principal es proteger los recursos, garantizar la confiabilidad de la información financiera y operativa, así como asegurar el cumplimiento de las normas y objetivos establecidos. Además, este sistema busca minimizar riesgos mediante la supervisión continua y la implementación de controles efectivos en todas las áreas de la organización. (COSO., 2017)	Ambiente de control interno	Existencia de normas, reglamentos institucionales.
			Conocimiento de normas y reglamento institucionales
			Capacitaciones sobre normas y reglamentos institucionales
		Evaluación de riesgos	Identificación y clasificación de los riesgos
			Acciones correctivas para riesgos identificados
			Frecuencia de actualización de los riesgos
		Actividades de control	Revisión de cumplimiento de procesos establecidos en el reglamento
			Verificación de cumplimiento de procesos establecidos pre aprobación de créditos
			Implementación de observaciones por incumplimiento de procesos establecidos
		Información y comunicación	Capacitación de información y datos sobre procesos crediticios
			Comunicación interna efectiva
			Comunicación externa
		Supervisión	Monitoreo continuo sobre los procesos contemplados en el reglamento
			Evaluaciones independientes (auditorías internas, externas)
			Corrección de las deficiencias



VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE 2</b> <b>MOROSIDAD</b>	La morosidad se refiere al incumplimiento o retraso en el pago de obligaciones financieras en los plazos establecidos. Este fenómeno representa un riesgo para las entidades financieras, ya que afecta su liquidez y estabilidad económica. La morosidad suele ser un indicador clave para evaluar la calidad de la cartera crediticia y la efectividad de los mecanismos de cobranza implementados por la organización. (Vallejo J.,Torres D., Ochoa J., 2021)	Seguimiento de crédito	Vigilancia de cumplimiento de condiciones del crédito
			Identificación de posibles problemas
			Toma de decisión y gestión
		Cumplimiento de pagos	Seguimiento de pago según cronograma
			Registro del comportamiento del pago
			Aplicación de medidas ante retraso de pagos
		Calificación crediticia	Análisis del historial financiero del cliente
			Evaluación de capacidad de pago
			Determinación de nivel de riesgo del cliente
		Cobranza	Revisión de créditos vencidas
			Comunicación con el deudor
			Estrategias y acciones de cobranza

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1 Tipo y Nivel de Investigación**

##### ***4.1.1 Tipo de Investigación***

Según (Hernandez Sampieri , Fernandez Collado, & Bapstista Lucia, 2014) la tipología hace referencia al grado de alcance que posee una investigación científica. En este caso, el estudio es de tipo aplicada, dado que busca evaluar si el sistema de control interno es efectivo o presenta deficiencias en relación con la morosidad.

##### ***4.1.2 Nivel de Investigación***

La presente investigación es de alcance correlacional, puesto que se pretende relacionar la variable 1 el sistema de control interno con la variable 2 morosidad de los clientes de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A., agencia Cusco matriz - Wánchaq, periodo 2023. Según (Ramos, 2020) “El nivel de investigación surge la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación entre 2 o más variables”.

##### ***4.1.3 Enfoque de Investigación***

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo, ya que se centra en la recopilación y análisis de datos numéricos. Para obtener la información, se emplean instrumentos como cuestionarios, encuestas, experimentos controlados y el examen de datos secundarios, los cuales serán sometidos a técnicas estadísticas.

##### ***4.1.4 Diseño de Investigación***

(Hernandez Sampieri , Fernandez Collado, & Bapstista Lucia, 2014) El diseño de investigación corresponde al esquema o plan estructurado para recolectar la información necesaria con el fin de dar respuesta al problema planteado. En este estudio, se utiliza un diseño de tipo no experimental.

#### **4.1.5 Método de Investigación**

Según (Hernandez Sampieri , Fernandez Collado, & Bapstista Lucia, 2014) La metodología comprende el conjunto de métodos, técnicas y recursos aplicados para realizar una investigación de forma ordenada y sistemática. En este caso, el enfoque es deductivo, partiendo de lo general hacia lo particular, es decir, del efecto hacia la causa.

## **4.2 Población y Muestra**

### **4.2.1 Población**

Según (Hernandez Sampieri , Fernandez Collado, & Bapstista Lucia, 2014) La población se entiende como el conjunto completo de individuos, elementos o casos que poseen características particulares y cumplen con los criterios establecidos para ser incluidos en un estudio determinado.

La población de estudio está constituida por los Asesores de negocio, Personal de Cobranza y Personal de Gerencia y entre otras áreas siendo un total de 44 personas que laboran en la agencia cusco matriz de Mibanco, Banco de la microempresa S.A. y como variables de estudio Sistema de control interno y la Morosidad.

**Tabla 1**

*Asignación del Personal por Puesto en Mibanco, Agencia Cusco Matriz – Wánchaq*

Nº	Cargo	Cantidad	Área / Función
1	Gerente de Agencia	1	Dirección
2	Jefe de operaciones	1	Operaciones
3	Jefe de negocios	2	Gestión comercial
4	Analistas de crédito	8	Créditos / Finanzas
5	Asesores de Negocios / Banca PyME	16	Comercial/ ventas

6	Representes de banca y servicio	4	Servicios
7	Ejecutivos de banca y servicio	6	Atención al cliente
8	Auxiliares de caja / Soporte operativo	4	Operaciones
9	Tecnico de sistemas/Soporte operativo	1	Tecnologia
10	Coordinador de recursos humanos (in situ)	1	Recursos Humanos
TOTAL, GENERAL		44	

#### **4.2.2 Muestra**

Según (Hernandez Sampieri , Fernandez Collado, & Bapstista Lucia, 2014) En el enfoque cuantitativo, la muestra corresponde a un subconjunto de la población total, sobre el cual se recogen los datos necesarios para el análisis, debiendo ser representativa de dicha población.

No obstante, cuando la cantidad de elementos que conforman la población es reducida y accesible, se puede considerar viable trabajar con la totalidad de sus integrantes, aplicando un muestreo censal.

En el presente estudio, la población está conformada por 44 colaboradores de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A., agencia Cusco Matriz – Wanchaq, entre los cuales se encuentran asesores de negocio, personal de cobranza, personal de gerencia y otros trabajadores vinculados con los procesos de crédito y control interno. Dado que el número total de personas es manejable y se cuenta con acceso a la totalidad de ellas, se ha determinado que la muestra coincida con la población, aplicándose así un muestreo de tipo censal.

El criterio para la aplicación de esta muestra se basa en la participación directa del personal en las actividades de otorgamiento, seguimiento y recuperación de créditos, así como en la

ejecución y supervisión del sistema de control interno dentro de la agencia. Esta decisión metodológica garantiza la obtención de información precisa, integral y representativa del fenómeno en estudio, eliminando el error muestra y fortaleciendo la validez de los resultados obtenidos.

### **4.3 Técnicas e Instrumentos**

#### ***4.3.1 Técnicas(s)***

El estudio denominado Sistema de control interno y su influencia en la morosidad de los clientes de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A., Agencia Cusco Matriz - Wanchaq, durante el año 2023, utilizó la encuesta como técnica principal. Esta herramienta resultó fundamental para captar la opinión de los empleados y funcionarios acerca del nivel de aplicación del control interno y cómo este se relaciona con la morosidad dentro de la institución financiera.

Según (Hernandez Sampieri , Fernandez Collado, & Bapstista Lucia, 2014) “La encuesta es un método cuantitativo que consiste en obtener información a través de preguntas uniformes aplicadas a una muestra representativa extraída de una población determinada.” (p. 188).

#### ***4.3.2 Instrumentos***

Para recopilar los datos se empleó un cuestionario compuesto por preguntas cerradas basadas en la escala Likert, lo que facilitó evaluar la percepción de los participantes sobre las variables analizadas en la investigación.

##### ***4.3.2.1 El cuestionario***

El cuestionario se diseñó tomando como base el marco conceptual del sistema de control interno desarrollado por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), el cual integra cinco elementos clave: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, procesos de información y comunicación, y supervisión. (COSO.,

2017).

El cuestionario estuvo estructurado en dos partes diferenciadas:

- a. La sección inicial tuvo como objetivo recopilar datos relacionados con el sistema de control interno, utilizando ítems fundamentados en los cinco elementos que conforman el modelo COSO.
- b. En la segunda parte se exploraron temas vinculados a la morosidad de los clientes, incluyendo la frecuencia con la que ocurre, los factores que la causan y la percepción del riesgo asociado.

Se empleó una escala Likert de cinco niveles (donde 1 representa total desacuerdo y 5 total acuerdo) con el fin de simplificar la comprensión de las respuestas y posibilitar su análisis mediante el programa estadístico SPSS.

#### ***4.3.2.2 Procesamiento de datos***

Dado que esta investigación corresponde a un diseño descriptivo y correlacional, se recopilarán datos e información que posteriormente serán procesados e interpretados mediante métodos estadísticos y lógicos, apoyándose en herramientas como Microsoft Office 2010 y Excel, las cuales permiten aplicar, ajustar y rediseñar tanto los estilos como el contenido del documento.

#### ***4.3.2.3 Análisis de Datos***

La recopilación de datos consiste en diseñar un plan minucioso de acciones que permitan obtener información con un objetivo claro y definido. (Hernandez Sampieri , Fernandez Collado, & Bapstista Lucia, 2014).

Para el análisis de los datos se empleó el software Microsoft Excel. La recolección consistió en reunir información relevante relacionada con los ítems, indicadores y dimensiones, asegurando su coherencia con la variable principal del estudio.

## CAPÍTULO V

## RESULTADOS

## 5.1 Resultados

## 5.1.1 Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 1

*Nivel del sistema de control interno de los clientes de mibanco - banco de la microempresa*

*S.A. agencia Cusco matriz - Wanchaq, periodo 2023*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	9,1 %
Medio	32	72,7%
Alto	8	18,2 %
Total	44	100,0 %

*Nota.* Base de datos y IBM SPSS v27

Figura 1

*Nivel del sistema de control interno de los clientes de mibanco - banco de la microempresa*

*S.A. agencia Cusco matriz - Wanchaq, periodo 2023*



*Nota.* Base de datos y IBM SPSS v27

**Interpretación:**

Según la tabla 1 y figura 1, se observa que el 9,1 % de los encuestados percibe el sistema de control interno en un nivel bajo, el 72,7 % en un nivel medio y el 18,2 % en un nivel alto,

sobre un total de 44 colaboradores. Esto indica que el sistema de control interno en Mibanco – Agencia Cusco Matriz – Wánchaq se encuentra implementado de manera parcial, con procedimientos y controles presentes, pero todavía con brechas en su consolidación y eficacia. Desde una perspectiva correlacional y explicativa, este predominio del nivel medio ayuda a entender por qué la morosidad también se concentra en niveles medios, sugiriendo que un fortalecimiento adicional del control interno podría contribuir a reducir los riesgos de incumplimiento de pago.

**Tabla 2**

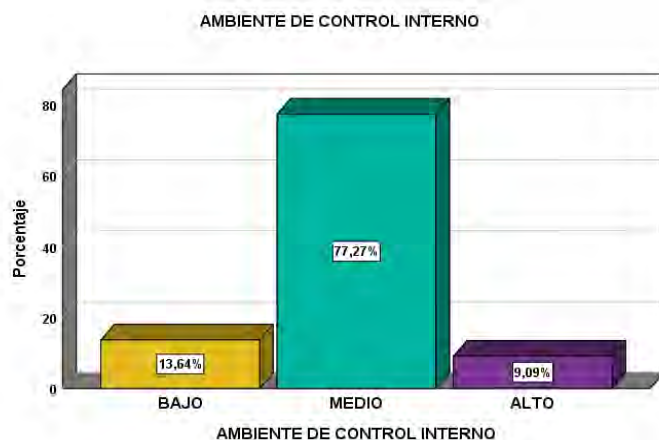
*Nivel del ambiente de control interno de los clientes de mibanco - banco de la microempresa S.A. agencia Cusco matriz - Wanchaq, periodo 2023*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	13,6 %
Medio	34	77,3%
Alto	4	9,1 %
Total	44	100,0 %

*Nota.* Base de datos y IBM SPSS v27

**Figura 2**

*Nivel del ambiente de control interno de los clientes de mibanco - banco de la microempresa S.A. agencia Cusco matriz - Wanchaq, periodo 2023*



*Nota.* Base de datos y IBM SPSS v27



### Interpretación:

Según la tabla 2 y figura 2, muestran que el 13,6 % de los participantes percibe el ambiente de control en un nivel bajo, el 77,3 % en un nivel medio y el 9,1 % en un nivel alto. Esto evidencia que, si bien existen políticas, normas internas y cierta cultura de control, estas aún no se han consolidado plenamente en todos los niveles de la organización.

**Tabla 3**

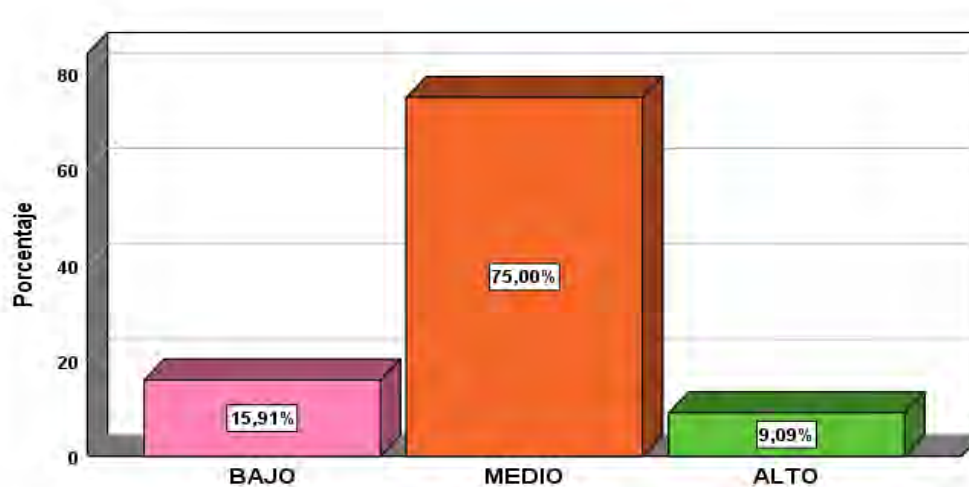
*Nivel de evaluación de riesgos de los clientes de mibanco - banco de la microempresa S.A. agencia Cusco matriz - Wanchaq, periodo 2023*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	15,9 %
Medio	33	75,0%
Alto	4	9,1 %
Total	44	100,0 %

*Nota.* Base de datos y IBM SPSS v27

**Figura 3**

*Nivel de evaluación de riesgos de los clientes de mibanco - banco de la microempresa S.A. agencia Cusco matriz - Wanchaq, periodo 2023*



*Nota.* Base de datos y IBM SPSS v27

### Interpretación:

De acuerdo con la tabla 3 y figura 3, se puede observar que la evaluación de riesgos es percibida en un nivel bajo por el 15,9 % de los encuestados, en un nivel medio por el 75,0 % y en un nivel alto por el 9,1 %. Esto revela que la entidad identifica y analiza los riesgos crediticios de forma regular, pero todavía no alcanza un nivel óptimo en cuanto a la profundidad y sistematicidad del análisis de riesgo.

**Tabla 4**

*Nivel de actividades de control de los clientes de mibanco - banco de la microempresa S.A. agencia Cusco matriz - Wanchaq, periodo 2023*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	11,4 %
Medio	33	75,0%
Alto	6	13,6 %
Total	44	100,0 %

*Nota.* Base de datos y IBM SPSS v27

**Figura 4**

*Nivel de actividades de control de los clientes de mibanco - banco de la microempresa S.A. agencia Cusco matriz - Wanchaq, periodo 2023*



*Nota.* Base de datos y IBM SPSS v27

### Interpretación:

De acuerdo con la tabla 4 y figura 4, las actividades de control son valoradas como bajas por el 11,4 % de los encuestados, medias por el 75,0 % y altas por el 13,6 %. Ello refleja que existen procedimientos de verificación, revisión y autorización, pero que su aplicación no siempre es uniforme ni rigurosa en todas las etapas del proceso crediticio..

**Tabla 5**

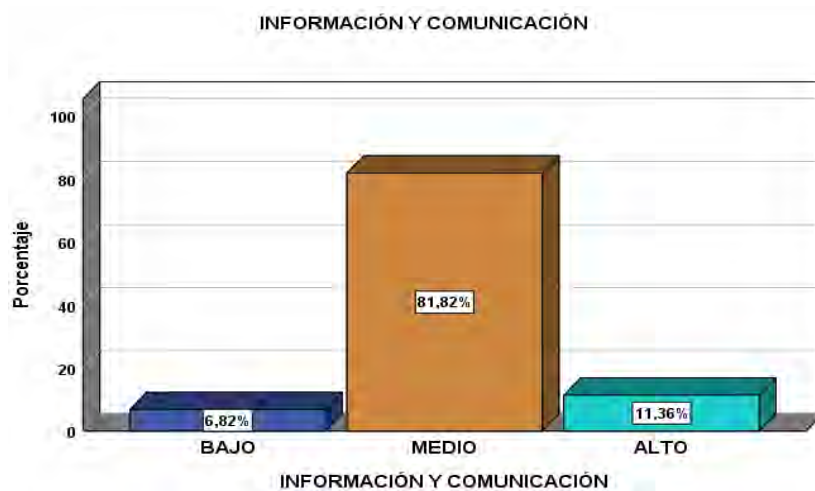
*Nivel de información y comunicación de los clientes de mibanco - banco de la microempresa S.A. agencia Cusco matriz - Wanchaq, periodo 2023*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6,8 %
Medio	36	81,8%
Alto	5	11,4 %
Total	44	100,0 %

*Nota.* Base de datos y IBM SPSS v27

**Figura 5**

*Nivel de información y comunicación de los clientes de mibanco - banco de la microempresa S.A. agencia Cusco matriz - Wanchaq, periodo 2023*



*Nota.* Base de datos y IBM SPSS v27

### Interpretación:

De acuerdo con la tabla 5 y figura 5, la dimensión información y comunicación se ubica en un nivel bajo para el 6,8 % de los encuestados, en un nivel medio para el 81,8 % y en un nivel alto para el 11,4 %. Esto sugiere que, aunque los flujos de información son en términos generales aceptables, aún persisten limitaciones en cuanto a oportunidad, claridad y retroalimentación sistemática hacia quienes toman decisiones crediticias y hacia los propios clientes.

**Tabla 6**

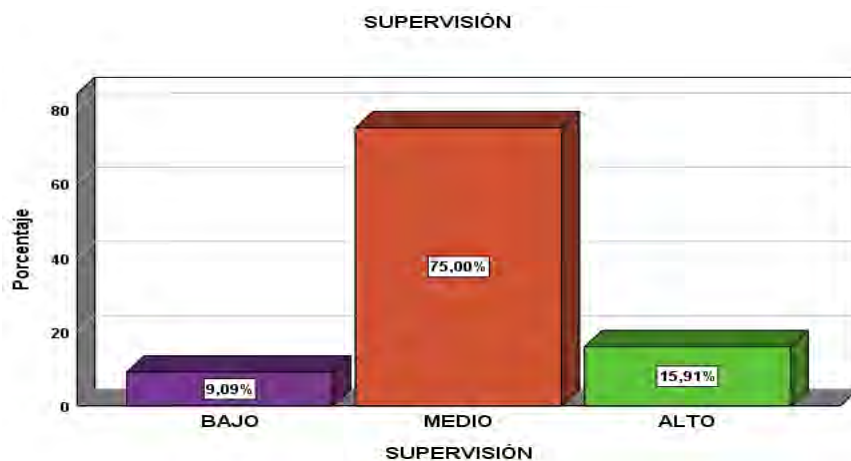
*Nivel de supervisión de los clientes de mibanco - banco de la microempresa S.A. agencia Cusco matriz - Wanchaq, periodo 2023*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	9,1 %
Medio	33	75,0%
Alto	7	15,9 %
Total	44	100,0 %

*Nota.* Base de datos y IBM SPSS v27

**Figura 6**

*Nivel de supervisión de los clientes de mibanco - banco de la microempresa S.A. agencia Cusco matriz - Wanchaq, periodo 2023*



*Nota.* Base de datos y IBM SPSS v27

### Interpretación:

De acuerdo con la tabla 6 y figura 6, señalan que la supervisión es considerada baja por el 9,1 % de los encuestados, media por el 75,0 % y alta por el 15,9 %. Estos resultados indican que la entidad sí realiza actividades de monitoreo y revisión del sistema de control interno, pero éstas no siempre son continuas, documentadas y acompañadas de retroalimentación oportuna.

**Tabla 7**

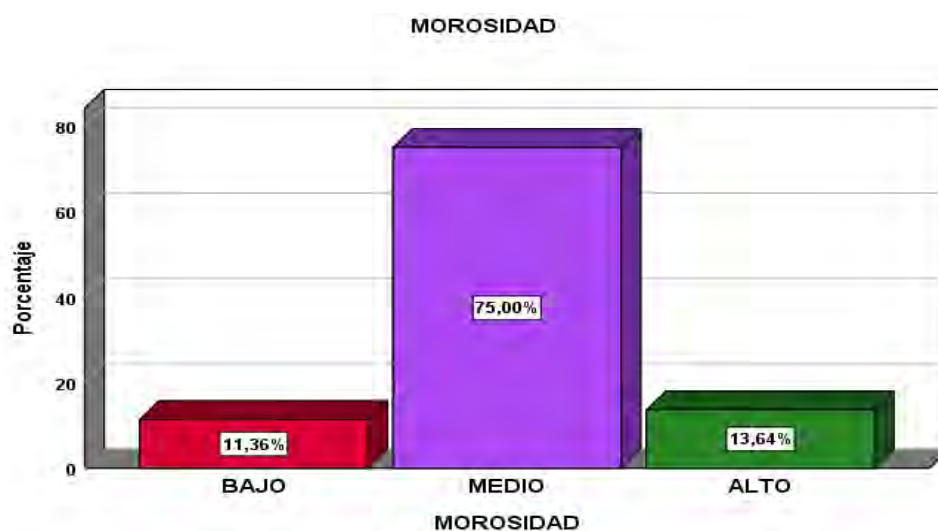
*Nivel de morosidad de los clientes de mibanco - banco de la microempresa S.A. agencia Cusco matriz - Wanchaq, periodo 2023*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	11,4 %
Medio	33	75,0%
Alto	6	13,6 %
Total	44	100,0 %

*Nota.* Base de datos y IBM SPSS v27

**Figura 7**

*Nivel de morosidad de los clientes de mibanco - banco de la microempresa S.A. agencia Cusco matriz - Wanchaq, periodo 2023*



*Nota.* Base de datos y IBM SPSS v27

### Interpretación:

De acuerdo con la tabla 7 y figura 7, muestran que la morosidad de los clientes se concentra en un nivel medio en el 75,0 % de los casos, mientras que el 11,4 % percibe un nivel bajo y el 13,6 % un nivel alto de morosidad. Descriptivamente, esto significa que la entidad no enfrenta una morosidad extrema, pero sí mantiene un riesgo latente que afecta la calidad de la cartera.

Prueba de normalidad

Ho: Los datos presentan una distribución normal

Ha: Los datos no presentan una distribución normal

### *Criterios de aceptabilidad:*

Si la significancia es  $< 0,05$ , entonces se acepta la Ha, es decir, los datos no siguen una distribución normal y, por lo tanto, el estadístico que se empleará es la correlación de Spearman.

Si la significancia es  $> 0.05$ , entonces se acepta Ho, es decir, los datos si siguen una distribución normal y por tanto el estadístico que se trabajara es la correlación de Pearson.

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad*

variables	Shapiro – Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de control interno	0,956	44	0,088
Morosidad	0,960	44	0,127

*Nota. Base de datos y IBM SPSS v27*

### Interpretación:

Según la tabla 8, se observa que la muestra es de 44, al ser menor a 50, por lo tanto, se analiza el resultado con Shapiro-Wilk. (Si fuera mayor a 50, entonces se analizaría el resultado de Kolmogorov-Smirnov). Como las Sig. 0,088, 0,127  $> 0,05$ , se acepta la  $H_0$ , es decir los datos siguen una distribución normal y, por lo tanto, el estadístico que se trabaja es la correlación paramétrica de Pearson (R de Pearson).

## 5.2 Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

**Ho:** El sistema de control interno no influye significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la microempresa S.A., agencia Cusco matriz, periodo 2023.

**Ha:** El sistema de control interno influye significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la microempresa S.A., agencia Cusco matriz, periodo 2023.

### Nivel de significancia

Se acepta un nivel de confianza de p-valor  $<0.05$  entonces se rechaza la Ho.

### Estadístico de prueba

**Tabla 9**

*Correlación entre sistema de control interno y morosidad*

			Sistema de control interno	Morosidad
R de Pearson	Sistema de control interno	Coefficiente de correlación	1	-,450**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Morosidad	Coefficiente de correlación	-,450**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

### Toma de decisión

Existe una influencia inversa y representativa entre sistema de control interno y morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la microempresa S.A., agencia Cusco matriz, periodo 2023. Esto implica que, a mayor nivel de sistema de control interno, menor será el nivel de morosidad de los clientes de Mibanco-Banco.

Asimismo, según los resultados obtenidos se obtuvo el coeficiente de R de Pearson es igual a -0,450, por lo que se concluye que el nivel de influencia es moderado.

### Contrastación de la primera hipótesis específica:

**Ho:** El ambiente de control interno no influyen significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.

**Ha:** El ambiente de control interno influyen significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.

### Nivel de significancia

Se acepta un nivel de confianza de p-valor  $<0.05$  entonces se rechaza la Ho.

### Estadístico de prueba

**Tabla 10**

*Correlación entre ambiente de control interno y morosidad*

			Ambiente de control Morosidad interno	
R de Pearson	Ambiente de control interno	Coefficiente de correlación	1	-,530**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	44	44
	Morosidad	Coefficiente de correlación	-,530**	1
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	44	44

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

### Toma de decisión

El ambiente de control interno influye significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.

Esto implica que, a mayor nivel del ambiente de control interno, menor será el nivel de morosidad de los clientes de Mibanco-Banco.

Asimismo, según los resultados obtenidos se obtuvo el coeficiente de R de Pearson es igual a -0,530, por lo que se concluye que el nivel de influencia es moderado.

### Contrastación de la segunda hipótesis específica:



**Ho:** La evaluación de riesgos no influyen significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.

**Ha:** La evaluación de riesgos influyen significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.

### **Nivel de significancia**

Se acepta un nivel de confianza de p-valor  $<0.05$  entonces se rechaza la  $H_0$ .

### **Estadístico de prueba**

**Tabla 11**

*Correlación entre la evaluación de riesgos y morosidad*

		Evaluación Morosidad de riesgos		
R de Pearson	Evaluación de riesgos	Coeficiente de	1	-,650**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	44	44
	Morosidad	Coeficiente de	-,650**	1
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	44	44

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

### **Toma de decisión**

La evaluación de riesgos influye significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.

Esto significa que, a mayor nivel de evaluación de riesgos, menor será el nivel de morosidad de los clientes de Mibanco-Banco.

Asimismo, según los resultados obtenidos se obtuvo el coeficiente de R de Pearson es igual a -0,650, por lo que se concluye que el nivel de influencia es moderado.

### **Contrastación de la tercera hipótesis específica:**

**Ho:** Las actividades de control no influyen significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.

**Ha:** Las actividades de control influyen significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.

### **Nivel de significancia**

Se acepta un nivel de confianza de p-valor  $<0.05$  entonces se rechaza la  $H_0$ .

### **Estadístico de prueba**

**Tabla 12**

*Correlación entre actividades de control y morosidad*

			Actividades de control	Morosidad
R de Pearson	Actividades de control	Coefficiente de correlación	1	-,480**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Morosidad	Coefficiente de correlación	-,480**	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

### **Toma de decisión**

Las actividades de control influyen significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.

Por lo tanto, a mayor nivel de actividades de control interno, menor será el índice de morosidad de los clientes de Mibanco-Banco.

Asimismo, según los resultados obtenidos se obtuvo el coeficiente de R de Pearson es igual a -0,480, por lo que se concluye que el nivel de influencia es moderado.

### **Contrastación de la cuarta hipótesis específica:**

**H<sub>0</sub>:** Información y comunicación no influyen significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.

**Ha:** Información y comunicación influyen significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.

### **Nivel de significancia**

Se acepta un nivel de confianza de p-valor  $<0.05$  entonces se rechaza la  $H_0$ .

### **Estadístico de prueba**

**Tabla 13**

*Correlación entre información y comunicación y morosidad*

			Información y comunicación	Morosidad
R de Pearson	Información y comunicación	Coefficiente de correlación	1	-,610**
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	44	44
	Morosidad	Coefficiente de correlación	-,610**	1
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	44	44

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

### **Toma de decisión**

Información y comunicación influyen significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.

Esto implica que, a mayor nivel de información y comunicación, menor será el índice de morosidad de los clientes de Mibanco-Banco.

Además, según los resultados obtenidos se obtuvo el coeficiente de R de Pearson es igual a -0,610, por lo que se concluye que el nivel de influencia es moderado.

### **Contrastación de la quinta hipótesis específica:**

**$H_0$ :** La supervisión no influye significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.

**$H_a$ :** La supervisión influye significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.

### **Nivel de significancia**

Se acepta un nivel de confianza de p-valor  $<0.05$  entonces se rechaza la  $H_0$ .

### **Estadístico de prueba**

**Tabla 14**

*Correlación entre supervisión y morosidad*

		Supervisión	Morosidad
R de Pearson	Supervisión	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	-,570**
		N	44
	Morosidad	Coefficiente de correlación	-,570**
		Sig. (bilateral)	,016
		N	44

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

### **Toma de decisión**

La supervisión influye significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.

Esto implica que, a mayor nivel de supervisión, menor será el índice de morosidad de los clientes de Mibanco-Banco.

Asimismo, según los resultados obtenidos se obtuvo el coeficiente de R de Pearson es igual a -0,570, por lo que se concluye que el nivel de influencia es moderado.

## **5.3 Discusión de Resultados**

A nivel mundial, se han reportado crisis financieras que han afectado a varios países y América del Sur no fue la excepción ya que unos de los problemas más significantes que enfrentan las micro, pequeñas y grandes empresas es la morosidad, debido a muchos factores como son las políticas económicas, factores macroeconómicos, entre otros.

Según Banco Central de Ecuador (2021), la economía de Ecuador tuvo una caída de 7.8% en el PIB para el año 2020, consecuencia de la crisis sanitaria Covid -19, siendo así las PYME las más afectadas ya que los niveles de venta y producción estuvieron suspendidas teniendo así

el crecimiento de deudas de proveedores, entidades financieras, por lo tanto, se veían venir el incremento del índice de morosidad en el sistema financiero al no afrontar de manera normal sus obligaciones crediticias dejando vencer sus cuotas y perjudicando la cartera colocada por las instituciones financieras.

En el Perú, según el informe (Asociación de Bancos del Perú, 2023), la morosidad corporativa llegó a 0.79% en diciembre de 2022 y para diciembre del 2023 alcanzó el 0.30%, por otro lado, tenemos la morosidad en pequeñas empresas llegó a 8.19% en diciembre de 2022 y para diciembre del 2023 alcanzó el 9.71%. Por tal motivo, la presente investigación tuvo como propósito determinar en qué medida el sistema de control interno influye en la morosidad de los clientes de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023.

Por ello, al determinar en qué medida el sistema de control interno influye en la morosidad, se comprobó, con respecto al objetivo general, que existe una influencia inversa y representativa entre sistema de control interno y morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la microempresa S.A., agencia Cusco matriz, periodo 2023, cuyo valor de la correspondencia es igual  $r = -0,450$ ; donde indica que, tal relación es negativa moderada. Esto implica que, a mayor nivel de sistema de control interno, menor será el nivel de morosidad de los clientes de Mibanco-Banco. Estos hallazgos coinciden con el marco teórico al sostener que control interno no solo implica aspectos financieros, sino que también abarca el control de riesgos operativos y estratégicos, siendo una herramienta clave para la sostenibilidad empresarial. Además, el control interno contribuye significativamente a reducir la probabilidad de fraudes, errores y pérdidas operativas (Silva & Rojas, 2019). De la misma manera, se afirma que la falta de criterios adecuados de calidad de cartera y el insuficiente control de riesgos generan morosidad (Huerta, 2021).

Asimismo, estos resultados son similares con los obtenidos por Pantini & Silvana (2020),

quienes comprobaron en su estudio que existe relación positiva moderada entre el sistema de control interno y la morosidad ( $r=0.538$ ). En la misma línea, Idrogo (2022), quien evidenció que existe relación positiva moderada entre el sistema de control interno y la morosidad ( $Rho=0.565$ ).

Dichos porcentajes se deben a que la población analizada, en su gran mayoría, no realizaban un adecuado control interno sobre para salvaguardar los activos, garantizar la integridad de la información financiera y promover la eficiencia operativa. En tal sentido, el nivel de morosidad y el incumplimiento de pagos de los clientes están aumentando.

Por otra parte, al identificar la relación entre ambiente de control interno y morosidad, se demostró, con respecto al objetivo específico 1, que el ambiente de control interno influye significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023, cuyo valor de la correspondencia es igual a  $r -0.530$ , donde indica que, el nivel de influencia es moderado. En relación con la estadística descriptiva, se observa que las puntuaciones de la dimensión ambiente de control interno se han categorizado en: bajo, con 6 repeticiones, alcanzó una representatividad del 13,6 %; medio, con 34 repeticiones, alcanzó una representatividad del 77,3% y alto, con 4 repeticiones, alcanzó una representatividad del 9,1%.

Estos hallazgos coinciden con el marco teórico al afirmar que el ambiente de control no debe limitarse a un simple cumplimiento normativo, sino que debe ser vivido y promovido por todos los niveles jerárquicos. Un ambiente sano fomenta la confianza, la motivación y el compromiso del personal, aspectos clave para una gestión sostenible (COSO, 2017).

Asimismo, estos resultados son similares con los obtenidos por Quinto & Cairampoma (2023), quienes comprobaron en su estudio que existe una correlación significativa entre el control interno y la morosidad ( $Rho= 0.565$ ).

Esto se debe a que los colaboradores no conocen los valores, las normas éticas y la

estructura organizativa y estilo de liderazgo que definen la cultura organizacional de la empresa. Por ello, los colaboradores no presentan una actitud proactiva frente a los controles y el riesgo.

Por otro lado, al identificar la relación entre la evaluación de riesgos y morosidad, se comprobó, con respecto al objetivo específico 2, que La evaluación de riesgos influyen significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023, cuyo valor de la correspondencia es igual a -0.650, donde indica que el nivel de influencia es moderado.

En relación con la estadística descriptiva, se observa que las puntuaciones para la dimensión evaluación de riesgos se han categorizado en: bajo, con 7 repeticiones, alcanzó una representatividad del 15,9 %; medio, con 33 repeticiones, alcanzó una representatividad del 75 % y alto, con 4 repeticiones, alcanzó una representatividad del 9,1%.

Estos hallazgos coinciden con el marco teórico al sostener que la evaluación de riesgos es el proceso mediante el cual se identifican y analizan los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la organización, explican que la evaluación debe ser continua, considerando tanto los riesgos internos como externos, y actualizándose conforme cambia el entorno (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2020).

Asimismo, estos resultados son similares con los obtenidos por Quinto & Cairampoma (2023), quienes comprobaron en su estudio que existe una correlación significativa entre el control interno y la morosidad ( $Rho = 0.565$ ).

Esto se debe a que los colaboradores no conocen los valores, las normas éticas y la estructura organizativa y estilo de liderazgo que definen la cultura organizacional de la empresa. Por ello, los colaboradores no presentan una actitud proactiva frente a los controles y el riesgo.

Asimismo, al identificar la relación entre actividades de control y morosidad, se demostró,

con respecto al objetivo específico 3, que las actividades de control influyen significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023, cuyo valor de la correspondencia es igual a  $r = -0.480$ , donde indica que, el nivel de influencia es moderado. En relación con la estadística descriptiva, se observa que las puntuaciones de la dimensión actividades de control de los clientes se han categorizado en: bajo, con 5 repeticiones, alcanzó una representatividad del 11,4 %; medio, con 33 repeticiones, alcanzó una representatividad del 75 % y alto, con 6 repeticiones, alcanzó una representatividad del 13,6%.

Estos hallazgos coinciden con el marco teórico al afirmar que las actividades de control comprenden las políticas y procedimientos diseñados para mitigar los riesgos identificados, estas actividades pueden ser preventivas o correctivas y deben aplicarse en todos los niveles y funciones de la organización (COSO., 2017).

Asimismo, estos resultados son similares con los obtenidos por (Toala Bermudez, 2023), quien demostró en su estudio que el 43% está muy de acuerdo en que cada año se evalúe el control interno en la gestión de cobranza para asegurar la confiabilidad de la información financiera.

Estos resultados se deben a que los trabajadores no realizan debido a que dichas actividades de control no son prácticas, comprensibles y adaptadas a la realidad de la organización. por ende, deben automatizarse ciertos controles mediante herramientas tecnológicas, sin dejar de lado la supervisión humana.

Por otro lado, al identificar la relación entre información y comunicación y morosidad, se comprobó, con respecto al objetivo específico 4, que la información y comunicación influyen significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023, cuyo valor de la correspondencia es igual a  $r = -0.610$ , donde indica que el nivel de influencia es moderado.



En relación con la estadística descriptiva, se observa que las puntuaciones para la dimensión información y comunicación se han categorizado en: bajo, con 3 repeticiones, alcanzó una representatividad del 6,8 % y alto con 5 repeticiones, alcanzó una representatividad del 11,4%.

Estos hallazgos coinciden con el marco teórico al sostener que la información y la comunicación debe ser oportuna, relevante y confiable, y debe fluir de manera efectiva tanto interna como externamente (COSO., 2017).

Asimismo, estos resultados son similares con los obtenidos por (Flores H. & Mamani F., 2024), quienes comprobaron en su estudio que existe una correlación significativa entre la gestión del riesgo de crédito y la morosidad ( $Rho = 0.742$ ).

Esto se debe a que los colaboradores emplean diferentes canales de comunicación para enviar información relevante a los clientes y prospectos. Además, las organizaciones están digitalizando, mediante herramientas poderosas, su nivel de comunicación y promoción.

Asimismo, al identificar la relación entre supervisión y morosidad, se corroboró, con respecto al objetivo específico 5, que la supervisión influye significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023, cuyo valor de la correspondencia es igual a  $r = -0.570$ , donde indica que, el nivel de influencia es moderado. En relación con la estadística descriptiva, se observa que las puntuaciones de la dimensión supervisión se han categorizado en: bajo, con 4 repeticiones, alcanzó una representatividad del 9,1 %; medio, con 33 repeticiones, alcanzó una representatividad del 75 % y alto, con 7 repeticiones, alcanzó una representatividad del 15,9%.

Estos hallazgos coinciden con el marco teórico al afirmar que la supervisión es el proceso mediante el cual se monitorea la eficacia del sistema de control interno a lo largo del tiempo. Además, esta debe ser objetiva e independiente, y que debe involucrar a la alta dirección y, cuando corresponda, a órganos externos como auditorías independientes (COSO., 2017).

Asimismo, estos resultados son similares con los obtenidos por (Quinto C & Cairampoma CH., 2023), quienes demostraron en su estudio que correlación significativa entre el control interno y la morosidad ( $Rho = 0.565$ ).

Estos resultados se deben a que la organización no ha empleado de forma continua y permanente la supervisión para mejorar el sistema de control interno, el cual corre el riesgo de volverse ineficaz o irrelevante ante los cambios del entorno.

Por último, la presente investigación plantea importantes aportes a considerar. Primero, la búsqueda minuciosa de antecedentes, los cuales citaron trabajos y estudios similares que muestran resultados semejantes y disímiles a los obtenidos en este estudio, por ende, se hace necesario seguir investigando con un mayor número de participantes y utilizando otras técnicas de recopilación de datos. Segundo, los aportes teóricos planteados y los resultados obtenidos en esta investigación permitirán que el equipo directivo o alta gerencia implementen estrategias innovadoras para mejorar el sistema de control interno con la finalidad de reducir fraudes, errores, riesgos y pérdidas que afecten la rentabilidad de la entidad financiera.

Asimismo, se insta a seguir investigando sobre dichas variables considerando el enfoque cualitativo, así como la implementación de un programa o tratamiento en estudios cuasi experimentales para obtener nuevos resultados sobre las variables en estudio.

## CONCLUSIONES

Con base en los resultados obtenidos a lo largo del estudio, se han alcanzado las siguientes conclusiones:

1. Se evidenció una relación inversa y estadísticamente representativa entre el sistema de control interno y la morosidad de los clientes de Mibanco – Banco de la Microempresa S.A., Agencia Cusco Matriz – Wánchaq, correspondiente al periodo 2023. El coeficiente de correlación fue de  $r = -0.450$ , lo que indica una asociación negativa moderada. Esto implica que a medida que se fortalece el sistema de control interno, los niveles de morosidad tienden a disminuir.
2. Respecto al ambiente de control interno, vinculado al primer objetivo específico, los datos reflejan una influencia significativa sobre la morosidad. El valor de correlación alcanzado fue  $r = -0.530$ , lo que sugiere una relación negativa moderada. Por lo tanto, un ambiente de control sólido contribuye a la reducción de la morosidad en la entidad financiera.
3. En relación con el segundo objetivo específico, se determinó que la evaluación de riesgos tiene un impacto significativo en los niveles de morosidad de los clientes. El coeficiente de correlación obtenido fue  $r = -0.650$ , evidenciando una influencia negativa moderada. Esto resalta la importancia de realizar análisis de riesgos eficientes como mecanismo de prevención del incumplimiento crediticio.
4. Con relación al tercer objetivo específico, se concluye que las actividades de control influyen de manera significativa en la morosidad, con un coeficiente de correlación de  $r = -0.480$ , lo que indica nuevamente una relación negativa moderada. La adecuada implementación de controles operativos contribuye a una mejor gestión del riesgo crediticio.

5. En el marco del cuarto objetivo específico, se constató que la información y comunicación también tienen un efecto significativo sobre la morosidad, con una correlación de  $r = -0.610$ . Este valor muestra que la disponibilidad y claridad de la información interna, así como la comunicación efectiva, permiten reducir los niveles de mora entre los clientes.
6. Finalmente, en referencia al quinto objetivo específico, los resultados muestran que la supervisión incide de forma significativa sobre la morosidad de los clientes, presentando un coeficiente de correlación de  $r = -0.570$ . Esto indica que los procesos de supervisión y seguimiento interno son determinantes para mantener el control sobre la cartera crediticia y minimizar los riesgos de incumplimiento.

## RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos en la presente investigación, se plantean las siguientes recomendaciones, orientadas a fortalecer el sistema de control interno en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A., Agencia Cusco Matriz – Wanchaq, con el objetivo de reducir los niveles de morosidad observados durante el año 2023:

1. Fortalecer integralmente el sistema de control interno; se recomienda revisar y actualizar el manual institucional de control interno, incorporando lineamientos específicos para el control crediticio, segmentación de clientes y mitigación de riesgos financieros. De igual modo, debe establecerse un programa de auditorías internas trimestrales orientado a verificar la eficacia de los controles aplicados y el cumplimiento de las políticas crediticias. Esto permitirá consolidar una estructura de control sólida y funcional, que contribuya directamente a la reducción de la cartera en mora.
2. Optimizar el ambiente de control organizacional; Se sugiere reforzar la cultura de ética, responsabilidad y cumplimiento dentro de la agencia, mediante la actualización del Código de Ética y Conducta, la difusión de políticas de integridad y la implementación de talleres formativos sobre ética laboral y responsabilidad crediticia. Dichas acciones deben acompañarse de mecanismos de reconocimiento al personal que cumpla con las metas de recuperación crediticia y gestión transparente, incentivando así la mejora continua del clima organizacional.
3. Perfeccionar la evaluación de riesgos crediticios; Se aconseja implementar herramientas tecnológicas predictivas que permitan identificar perfiles de riesgo basados en el historial de pago, capacidad económica y comportamiento

financiero del cliente. Asimismo, debe fortalecerse el comité de riesgo crediticio, estableciendo reuniones mensuales para evaluar la calidad de cartera, generar reportes de alertas tempranas y definir estrategias diferenciadas según el tipo de cliente. De este modo, la entidad podrá anticiparse a los focos de morosidad y mejorar su proceso de decisión crediticia.

4. Reforzar las actividades de control en el ciclo del crédito; es necesario estandarizar los procedimientos operativos relacionados con el otorgamiento, seguimiento y recuperación de créditos, mediante la elaboración de protocolos escritos y listas de verificación obligatorias para cada etapa del proceso. Además, se sugiere establecer revisiones cruzadas interáreas (créditos–cobranzas–supervisión) para detectar a tiempo inconsistencias en la información o incumplimientos de los clientes, asegurando así una respuesta preventiva y eficaz.
5. Mejorar los sistemas de información y comunicación interna; se recomienda desarrollar un sistema digital unificado de información crediticia, que integre los datos de los clientes, su historial de pagos y el seguimiento de cartera, accesible para todas las áreas involucradas. También debe promoverse una comunicación interna más dinámica, con reportes semanales de morosidad y reuniones de coordinación entre asesores, cobradores y gerencia. Una comunicación fluida y confiable permitirá una gestión preventiva y reducirá los tiempos de respuesta ante posibles incumplimientos.
6. Implementar un sistema de supervisión continua y basada en resultados; se sugiere institucionalizar un plan de supervisión interna con indicadores de desempeño (KPIs) específicos para cada área vinculada al proceso crediticio.

Dicho sistema debe incluir revisiones mensuales, retroalimentación inmediata y la aplicación de acciones correctivas documentadas ante desviaciones detectadas. Este enfoque permitirá monitorear la efectividad de los controles aplicados y mantener un nivel sostenible de morosidad dentro de los límites establecidos por la entidad.

7. Desarrollar un programa permanente de capacitación técnica; finalmente, se recomienda diseñar e implementar un plan anual de capacitación obligatoria en temas de control interno, evaluación de riesgos, gestión de cartera y normativas establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Las capacitaciones deben incluir evaluaciones de aprendizaje y seguimiento del desempeño del personal capacitado. Esto asegurará que los colaboradores cuenten con las competencias técnicas y éticas necesarias para ejecutar eficientemente sus funciones.

La aplicación sistemática de estas recomendaciones permitirá fortalecer la estructura del sistema de control interno bajo el enfoque del modelo COSO, optimizando la gestión crediticia y contribuyendo a disminuir significativamente la morosidad de los clientes en la Agencia Cusco Matriz – Wanchaq. Asimismo, su implementación fomentará una cultura organizacional más ética, transparente y orientada a resultados, consolidando la sostenibilidad financiera y reputacional de la entidad.

## REFERENCIAS

- Asociación de Bancos del Perú. (2023). *Informe mensual 2023*.
- Banco Central del Ecuador. (2021). *Información sobre cuentas nacionales del Ecuador 2020*.  
<https://www.bce.fin.ec/la-pandemia-incidio-en-el-crecimiento-2020-la-economia-ecuatoriana-decrecio-7-8>
- Berrios M., M. E. (2016). *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* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]. Universidad Privada de Tacna. <https://biblioteca.upt.edu.pe/net/upload/tesis/T-EPCCF-122.pdf>
- Biasco Casella, D., Eiroa Llavata, M., & Noguira Furtado, R. (2012). *Estándares internacionales de control interno aplicados a instituciones de intermediación financiera*. Universidad de la República.  
<https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/596/1/M-CD4450.pdf>
- Brachfield Montaña, P. J. (2009). *Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. Profit Editorial.  
<https://books.google.com.ec/books?id=TRF0kJL8PUEC>
- Calle G., N. C. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Las Ciencias*, 6, 429–465.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2017). *Marco integrado de control interno*. IFAC.  
<https://www.ifac.org/system/files/publications/files/COSO-Marco-Integrado-Control-Interno-2017.pdf>
- Equifax – Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. (2020). *Covid-19 y sus implicaciones en el sistema financiero nacional*.



- Flores H., E., & Mamani F., E. (2024). *Gestión del riesgo de crédito y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán - Cusco, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/9509>
- Guerrero M., B. S. (2023, febrero). *Sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez, año 2021* [Tesis de grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9542/4/UPSE-TCA-2023-0023.pdf>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2020). *Control interno: Enfoque integral basado en COSO*. Editorial Patria.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.  
[https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Hernández Velásquez, P., & Soto, M. (2020). Control interno y sostenibilidad empresarial en entidades financieras. *Revista Contable y Financiera*.
- Huerta-Soto, R. M. (2021). *Morosidad y calidad de cartera en el sistema financiero peruano*. Editorial Académica Española. <https://www.eae-publishing.com/catalog/details/store/es/book/978-620-3-03170-6/morosidad-y-calidad-de-cartera-en-el-sistema-financiero-peruano>
- Idrogo Díaz, A. Y. (2022). *Control interno y morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, agencia Chota, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca].  
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5334/TESIS%20-%20IDROGO%20DIAZ%20ANA%20YULEISER.pdf?sequence=4>
- López, A., & Pesántez, J. (2017). Evaluación comparativa del sistema de control interno del sector comercial y del sector público del Cantón Morona. *Killkana Sociales*, 1(2), 31–38. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6297494>

- Moody's Local PE Clasificadora de Riesgo S.A. (2024). *Informe de emisor: Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.* <https://moodyslocal.com.pe/reporte/issuer-report/informe-de-emisor-mibanco-banco-de-la-microempresa-s-a-12>
- Pantani P., K., & Silvana, Q. C. (2020). *Sistema de control interno y la morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, periodo 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/3921>
- Pantani, A. (2022). *El impacto del sistema de control interno en la gestión financiera y la morosidad de las entidades bancarias en el Perú.*
- Paz S., J. E. (2024). *Evolución de la morosidad y su efecto en el riesgo crediticio de la banca privada, provincia de Chimborazo, periodo 2019-2022* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/12318>
- Pérez, L. (2021). *Análisis de la implementación del control interno en las entidades financieras microempresariales de Cusco y su relación con la morosidad* [Tesis de licenciatura].
- Quinto C., L., & Cairampoma Ch., C. (2023). *Control interno y morosidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito de Huancayo* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/9476>
- Romero, S., & Pérez, C. (2021). La efectividad del modelo COSO en la gestión de riesgos operacionales. *Revista de Auditoría y Control*, 22–35.
- Salazar, R. (2023). *La relación entre los sistemas de control interno y la gestión de riesgos en las entidades bancarias en Cusco* [Tesis de licenciatura].
- Silva, J., & Rojas, M. (2019). Control interno y prevención de fraudes en entidades bancarias. *Revista de Ciencias Administrativas*.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2023a). *Clasificaciones e informes semestrales de las empresas clasificadoras de riesgo.* <https://www.sbs.gob.pe/app/iece/paginas/MostrarResumenClasificaciones.aspx>

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2023b). *Informe de estabilidad del sistema financiero*. <https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/IESF-2023-II.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2023c). *Información estadística de banca múltiple*.  
[https://www.sbs.gob.pe/app/stats\\_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=1#](https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=1#)
- Toala Bermúdez, R. N. (2023). *Estrategias de control interno y gestión de cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavilca* [Tesis de grado, Universidad Estatal del Sur de Manabí].  
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/5363/1/T%c3%b3ala%20Berm%c3%badez%20Romina%20Nayeli.pdf>
- Vallejo, J., Torres, D., & Ochoa, J. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos. *Sinergia*, 12, 17–24. <https://www.revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia>

### ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### TITULO: SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE

#### MIBANCO - BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. AGENCIA CUSCO MATRIZ - WANCHAQ, PERIODO 2023

PROBLEMA GENERAL	OBEJTIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGIA
¿En qué medida el sistema de control interno influye en la morosidad de los clientes de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A., agencia Cusco matriz - Wánchaq, periodo 2023?	Determinar en qué medida el sistema de control interno influye en la morosidad de los clientes de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A., agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023.	El sistema de control interno tiene un impacto notable en los niveles de morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A., en la agencia matriz de Cusco durante el año 2023.	<u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u>  SISTEMA DE CONTROL INTERNO  <u>DIMENSIONES</u>  X1. Ambiente de control interno X2. Evaluación de riesgos X3. Actividades de control X4. Información y comunicación X5. Supervisión	<u>POBLACION</u>  La población de estudio está constituida por los Asesores de negocio, Personal de Cobranza y Personal de Gerencia y entre otras áreas siendo un total de 44 personas que laboran en la agencia cusco matriz de Mibanco, Banco de la microempresa S.A. y como variables de estudio Sistema de control interno y la Morosidad.	<u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u>  Investigación APLICADA  <u>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</u>  Es de nivel DESCRIPTIVO-EXPLICATIVO  <u>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN</u>  La investigación posee un ENFOQUE CUANTITATIVO
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS			
¿En qué medida el ambiente de control influye en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A., agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023?	Determinar en qué medida el ambiente de control influye en la morosidad de los clientes de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A., agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023.	El ambiente de control influye significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A., agencia Cusco matriz, periodo 2023.			
¿En qué medida la evaluación de riesgos influye en la morosidad de	Determinar en qué medida la evaluación de riesgos influye en la morosidad de los clientes	La evaluación de riesgos influye significativamente en la			

<p>los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A., agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023?</p> <p>¿En qué medida las actividades de control influyen en la morosidad de los clientes de Mibanco, Banco de la Microempresa SA; agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023?</p> <p>¿En qué medida la información y comunicación influye en la morosidad de los clientes de Mibanco - Banco de la Microempresa SA agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023?</p> <p>¿En qué medida la supervisión incide en la morosidad de los clientes de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A; agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023?</p>	<p>de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023.</p> <p>Determinar en qué medida las actividades de control influye en la morosidad de los clientes de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023.</p> <p>Determinar en qué medida la información y comunicación influye en la morosidad de los clientes de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023.</p> <p>Determinar en qué medida la supervisión influye en la morosidad de los clientes de Mibanco - Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz – Wánchaq, periodo 2023.</p>	<p>morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.</p> <p>Las actividades de control influyen significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.</p> <p>La información y comunicación influye significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.</p> <p>La supervisión influye significativamente en la morosidad de los clientes de Mibanco; Banco de la Microempresa S.A, agencia Cusco matriz, periodo 2023.</p>	<p><b><u>VARIABLE</u></b> <b><u>DEPENDIENTE</u></b></p> <p>MOROSIDAD</p> <p><b><u>DIMENSIONES</u></b></p> <p>Y1. Seguimiento de crédito Y2. Cumplimiento de pagos Y3. Calificación crediticia Y4. Cobranza</p>	<p><b><u>MUESTRA</u></b></p> <p>Se determinó una muestra 44 colaboradores dela entidad financiera Mibanco.</p>	<p><b><u>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u></b></p> <p>En el presente trabajo se aplica el diseño NO EXPERIMENTAL.</p> <p><b><u>METODO DE INVESTIGACIÓN</u></b></p> <p>La presente investigación es de METODOLOGÍA DEDUCTIVA.</p>
--	--	--	--	--	--

## ANEXO N° 2: INSTRUMENTO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### INSTRUMENTO PARA MEDIR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. MIBANCO

**FINALIDAD.** - Tiene como propósito conocer su opinión acerca del sistema de control interno en la microempresa.

**INSTRUCCIONES:** Estimados colaboradores, a continuación, se les está mostrando interrogantes acerca del SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Se les requiere responder con la objetividad y sinceridad ya que su respuesta será de gran aporte en el trabajo de investigación

Marque con una (X) su respuesta en los recuadros valorados del 1 al 5.

#### ESCALA

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

#### SISTEMA DE CONTROL INTERNO

	ITEMS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
	<b>D1: AMBIENTE DE CONTROL INTERNO</b>					
01	¿Existe en su institución un reglamento interno o normativas institucionales formalmente establecidas?					
02	¿Conoce usted el contenido del reglamento interno institucional, sus normas y disposiciones que rigen las relaciones laborales dentro de una empresa?					
03	¿Ha recibido capacitación sobre el reglamento institucional y el control interno en la empresa?					
	<b>D2: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>					
04	¿Se realizan reuniones periódicas para identificar y clasificar los riesgos dentro de su área de trabajo?					
05	¿Se implementan acciones correctivas una vez identificados los riesgos que amenazan la eficiencia de					

	los procedimientos crediticios?					
06	¿En qué frecuencia se actualizan los riesgos identificados en las áreas involucradas con los procedimientos crediticios?					
	<b>D3: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
07	¿Se cumplen los procesos establecidos en su institución de manera regular?					
08	¿Se verifica el cumplimiento de los procesos crediticios establecidos en el reglamento?					
09	¿Se han observado operaciones que incumplen las normas institucionales?					
	<b>D4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>					
10	¿Ha recibido capacitación sobre la información y datos antes realizar procesos crediticios?					
11	¿Las áreas relacionadas a los procesos crediticios tienen comunicación oportuna y eficiente para la toma de decisiones?					
12	¿Ha brindada la información adecuada y oportuna a los clientes?					
	<b>D5: SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>					
13	¿Les dan seguimiento a los procesos crediticios y estos estén con acorde con el reglamento?					
14	¿Se realizan auditorías internas para evaluar el desempeño de los colaboradores en la institución?					
15	¿Se corrigen a tiempo las observaciones realizadas durante auditorías u otros procesos?					

## INSTRUMENTO PARA MEDIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.,

**FINALIDAD.** - Este instrumento tiene como propósito conocer su opinión acerca de la morosidad de los clientes en la microempresa.

**INSTRUCCIONES:** Estimados trabajadores:

A continuación, se presentan una serie de preguntas relacionadas con la MOROSIDAD de los clientes. Les solicitamos responder con total neutralidad, ya que sus respuestas son fundamentales para el éxito de este estudio de investigación.

Muchas gracias por su colaboración.

Marque con una (X) su respuesta en los recuadros valorados del 1 al 5.

### ESCALA

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

### MOROSIDAD DE LOS CLIENTES

	ITEMS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
	<b>D1: SEGUIMIENTO DE CRÉDITO</b>					
01	¿Existe un protocolo de seguimiento de pago establecido por la empresa?					
02	¿El cliente informa a tiempo el retraso o el incumplimientos de sus pagos?					
03	¿Al incumplimiento de los pagos se tiene un plan de gestión para la toma de decisiones?					
	<b>D2: CUMPLIMIENTO DE PAGOS</b>					
04	¿Los clientes pagan en el tiempo acordado según lo establecido en el cronograma de pagos?					



05	¿Los clientes con historial de incumplimiento constante son registrados y monitoreados?					
06	¿Las medidas que se toma ante el incumplimiento de los pagos son efectivas?					
	<b>D3: CLASIFICACIÓN CREDITICIA</b>					
07	¿Se evalúa a los clientes utilizando un sistema de score o calificación crediticia?					
08	¿La evaluación de capacidad de pago del cliente es importante?					
09	¿La identificación del nivel de riesgo del cliente es un indicador para el otorgamiento de crédito?					
	<b>D4: COBRANZA</b>					
10	¿Se revisa adecuadamente los créditos que están pasando a ser vencidos ?					
11	¿ Se tiene comunicación constante con el cliente en cobranza?					
12	¿Las estrategias y acciones de cobranza que se emplea son efectivas y ayudan a la disminución de morosidad?					

### Fiabilidad de instrumento

Estadística de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,895</b>	44