



Esta obra está bajo una

[Licencia Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

[Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis

# **La auditoría administrativa y su relación con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022**

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

**Autores:**

Keila Janina Umbo Ruiz

<https://orcid.org/0009-0008-8733-2841>

Gissela Córdova Cruzado

<https://orcid.org/0009-0008-0682-6977>

**Asesor:**

Mg. Julio Cesar Cappillo Torres

<https://orcid.org/0000-0002-3185-1428>

**Tarapoto, Perú**

**2024**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis

# **La auditoría administrativa y su relación con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022**





Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

## **Autores**

Keyla Janina Umbo Ruiz

Gissela Córdova Cruzado

**Sustentado y aprobado el 22 de noviembre de 2024, por los siguientes jurados:**

 _____ <b>Presidente de Jurado</b> M. Sc. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza	 _____ <b>Secretario de Jurado</b> Dr. Pierre Vidaurre Rojas
 _____ <b>Vocal de Jurado</b> Mtro. Ausver Saavedra Vela	 _____ <b>Asesor</b> Mg. Julio Cesar Cappillo Torres

**Tarapoto, Perú**

**2024**



**UNSM**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**DE SAN MARTÍN**



**FACULTAD DE**  
**CIENCIAS ECONÓMICAS**

TELÉFONO: 042 - 880134 (ANEXO 3100)  
Jr. AMORARCA N° 314 - CIUDAD UNIVERSITARIA - MORALES

---

## **ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN CONDUCENTES A GRADOS Y TÍTULOS Nº 081**

**Jurado reconocido Resolución N° 581-2023-UNSM/FCE-CF; Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración /Programa de pregrado.**

En el auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, siendo las **9:00 horas** del día **viernes 22 de noviembre del año dos mil veinticuatro**, inició al acto público de sustentación del trabajo de investigación denominado **"LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LOS SERVICIOS FINANCIEROS DEL BANCO DE CRÉDITO-SUCURSAL TARAPOTO-2022"**, para optar el título profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, presentado por las bachilleres: **GISSELA CORDOVA CRUZADO Y KEILA JANINA UMBO RUIZ**, con la asesoría del **Lic. Adm. Mg. JULIO CESAR CAPPILLO TORRES**.

Instalada la Mesa Directiva conformada por el: **Lic. Adm. M.Sc. SEGUNDO SAÚL RODRIGUEZ MENDOZA** (presidente del jurado) **Dr. PIERRE VIDAURRE ROJAS** (secretario) **CPCC Mtro. AUSVER SAAVEDRA VELA** (vocal), y acompañado por el **Lic. Adm. Mg. JULIO CESAR CAPPILLO TORRES** (Asesor) el presidente del jurado dirigió brevemente unas palabras y a continuación el secretario dio lectura a la **Resolución N° 581-2023-UNSM/FCE-CF**.

Seguidamente las tesis expusieron su trabajo de investigación y el jurado realizó las preguntas pertinentes, respondidas por las sustentantes y eventualmente, con la venia del jurado, por el asesor.

Una vez terminada la ronda de preguntas el jurado procedió a deliberar para determinar la calificación final, para lo cual dispuso un receso de quince (15) minutos, con la participación del asesor con voz, pero sin voto; sin la presencia de las sustentantes y otros participantes del acto público.

Luego de aplicar los criterios de calificación con estricta observancia del principio de objetividad y de acuerdo con los puntajes en escala vigesimal (de 0 a 20), según el



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE SAN MARTIN**



**FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS**

TELÉFONO: 042 - 480134 (ANEXO 3100)  
Jr. AMORARCA N° 334 - CIUDAD UNIVERSITARIA - MORALES

Anexo 4.2 del RG – CTI, la nota de sustentación otorgada resultante del promedio aritmético de los calificativos emitidos por cada uno de los miembros del jurado fue, **(15)**; tal como se deja constar.

De acuerdo con el Artículo 40° del RG – CTI, la nota obtenida es aprobatoria y correspondiente a la calificación de...**BUENO**..... Leído este resultado en presencia de todos los participantes del acto de sustentación, el secretario dio lectura a las observaciones subsanables al informe final de las autoras deberán corregir y alcanzar al jurado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

Se deja constancia que la presente acta se inscribe en el Libro de Sustentaciones N° 001, de la Facultad de Ciencias Económicas.

Firman los integrantes del Jurado; las autoras del trabajo de investigación, el asesor, en señal de conformidad, dando por concluido el acto a las **10.00**.....horas, el mismo día.

  
**Lic. Adm. M.Sc. SEGUNDO SAÚL RODRIGUEZ MENDOZA**  
Presidente

  
**Dr. PIERRE VIDAURRE ROJAS**  
Secretario

  
**CPCC Mtro. AUSVER SAAVEDRA VELA**  
Vocal

  
**GISSELA CORDOVA CRUZADO**  
Autor 1

  
**KEILA JANINA UMBO RUIZ**  
Autor 2

  
**Lic. Adm. Mg. JULIO CESAR CAPPILLO TORRES**  
Asesor

## Declaratoria de autenticidad



**Keyla Janina Umbo Ruiz**, con DNI N° 48811821 y **Gissela Córdova Cruzado**, con DNI N° 73118485, egresadas de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la tesis titulada: **La auditoría administrativa y su relación con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas, siguiendo las normas APA actuales
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 22 de noviembre de 2024.

  
  
.....  
**Keyla Janina Umbo Ruiz**  
DNI. N° 48811821

  
  
.....  
**Gissela Córdova Cruzado**  
DNI. N° 73118485

## Ficha de identificación

<p><b>Título del proyecto</b> La auditoría administrativa y su relación con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022</p>	<p><b>Área de investigación:</b> Ciencias. Sociales <b>Línea de investigación:</b> Socio diversidad <b>Sublínea de investigación:</b> Modernización de los procesos de gestión. <b>Grupo de investigación:</b> <b>Tipo de investigación:</b> Básica <input type="checkbox"/>, Aplicada <input checked="" type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
<p><b>Autores:</b> Keila Janina Umbo Ruiz Gissela Córdova Cruzado</p>	<p>Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Administración <a href="https://orcid.org/0009-0008-8733-2841">https://orcid.org/0009-0008-8733-2841</a> <a href="https://orcid.org/0009-0008-0682-6977">https://orcid.org/0009-0008-0682-6977</a></p>
<p><b>Asesor:</b> Mg. Julio Cesar Cappillo Torres</p>	<p><b>Dependencia local de soporte:</b> Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Administración Unidad o Laboratorio Administración <a href="https://orcid.org/0000-0002-3185-1428">https://orcid.org/0000-0002-3185-1428</a></p>

## **Dedicatoria**

Para nuestras familias, fuente inagotable de amor  
y apoyo incondicional a lo largo de nuestras vidas.

**Keila J. & Gissela.**

## **Agradecimientos**

Agradecemos sinceramente a todos aquellos que nos han brindado su apoyo y ser parte de este proceso, apoyándonos con su confianza, amor y aliento constante.

**Keila J. & Gissela**

## Índice general

Ficha de identificación.....	6
Dedicatoria .....	7
Agradecimientos .....	8
Índice general.....	9
Índice de tablas .....	11
Índice de figuras.....	12
RESUMEN .....	13
ABSTRACT .....	14
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN .....	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	18
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.2. Fundamentos teóricos.....	20
3.1. Ámbito y condiciones de la investigación .....	26
3.1.1 Contexto de la investigación.....	26
3.1.2 Ubicación geográfica .....	26
3.1.3 Periodo de ejecución .....	26
3.1.4 Autorizaciones y permisos.....	27
3.1.5 Control ambiental y protocolos de bioseguridad.....	27
3.1.6 Aplicación de principios éticos internacionales.....	27
3.2. Sistema de variables .....	27
3.2.1 Variables principales.....	27
3.2.2 Variables secundarias .....	28
3.3.1 Objetivo específico 1 .....	29
3.3.2 Objetivo específico 2 .....	29
3.3.3 Objetivo específico 3: .....	29
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	32
4.1. Resultado específico 1 .....	32
4.2. Resultado específico 2.....	34

4.3. Resultado específico 3 .....	35
4.4. Discusión .....	36
CONCLUSIONES .....	39
RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	41
ANEXOS.....	44

## Índice de tablas

Tabla 1 Descripción de las variables por objetivo específico N° 1 .....	28
Tabla 2 Descripción de las variables por objetivo específico N° 2 .....	28
Tabla 3 Auditoria administrativa .....	32
Tabla 4 Dimensión antecedentes .....	32
Tabla 5 Dimensión planeación .....	33
Tabla 6 Dimensión ejecución.....	33
Tabla 7 Dimensión preparación de informe .....	33
Tabla 8 Dimensión seguimiento .....	34
Tabla 9 Servicios financieros .....	34
Tabla 10 Dimensión acceso.....	35
Tabla 11 Dimensión uso .....	35
Tabla 12 Dimensión calidad.....	35
Tabla 13 Correlación.....	36

## Índice de figuras

Figura 1 Importancia de la auditoria administrativa .....	20
Figura 2 Dimensiones de la inclusión financiera .....	25
Figura 3 Ubicación geográfica de la empresa.....	26

## RESUMEN

La auditoría administrativa y su relación con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022

El objetivo principal de este estudio de investigación fue determinar la conexión entre la auditoría administrativa y los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto en 2022 y como objetivos específicos: Analizar la auditoría administrativa en el Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022; Evaluar los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022 y Verificar la relación de la auditoría administrativa con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, aplicado y correlacional, se seleccionó una muestra de 47 empleados de la entidad financiera en Tarapoto, confirmada mediante registros correspondientes. Se utilizaron encuestas con dos cuestionarios para recopilar información sobre la auditoría administrativa y los servicios financieros, con el fin de analizar la relación entre estas variables. Los resultados obtenidos confirmaron una relación entre las variables estudiadas, respaldando así los objetivos específicos planteados y validando las hipótesis formuladas. Además, se pudo corroborar el problema de investigación relacionado con la conexión entre ambas variables, llegando a la conclusión de que:  $H_1$ : La auditoría administrativa guarda una relación positiva con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022.

**Palabras clave:** Auditoría, eficiencia, gestión, supervisión

## ABSTRACT

The administrative audit and its relationship with the financial services of Banco de Crédito – Tarapoto Branch -2022

The main objective of this research study was to determine the connection between the administrative audit and the financial services of the Banco de Crédito – Tarapoto Branch in 2022 and as specific objectives: Analyze the administrative audit in the Banco de Crédito – Tarapoto Branch -2022; Evaluate the financial services of Banco de Crédito – Tarapoto Branch -2022 and Verify the relationship of the administrative audit with the financial services of Banco de Crédito – Tarapoto Branch -2022. The research adopted a quantitative, applied and correlational approach, a sample of 47 employees of the financial entity in Tarapoto was selected, confirmed by corresponding records. Surveys with two questionnaires were used to collect information on administrative audit and financial services, in order to analyze the relationship between these variables. The results obtained confirmed a relationship between the variables studied, thus supporting the specific objectives set and validating the formulated hypotheses. Furthermore, it was possible to corroborate the research problem related to the connection between both variables, reaching the conclusion that:  $H_1$ : The administrative audit has a positive relationship with the financial services of the Banco de Crédito – Tarapoto Branch -2022.

**Keywords:** Audit, efficiency, management, supervisión



## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN**

El éxito empresarial se basa en la gestión eficiente de los recursos. Hoy en día, los continuos cambios en una economía plenamente globalizada como la nuestra plantean nuevos retos a las empresas debido a los crecientes problemas de control de la información, cuya falta de control no sólo deja lugar al fraude sino que también conduce a decisiones equivocadas, incumplimiento de las normas legales, se imponen sanciones graves y no se toman medidas que minimicen el riesgo de desperdiciar recursos, lo que conlleva una pérdida de valor para el socio o inversor, es decir, las empresas están obligadas a realizar una actividad de auditoría y asesoramiento independiente y objetiva que cree valor añadido para los servicios y promueve la eficiencia.

En el ámbito internacional y específicamente en Ecuador, la supervisión de las empresas públicas es obligatoria y está regulada por la Ley Orgánica de la Contraloría del Estado y el Reglamento correspondiente (Decreto Ejecutivo N° 548). Esta normativa también abarca a las empresas privadas que reciben el 50% o más de sus recursos de entidades públicas. Las empresas privadas, por su parte, están sujetas a la supervisión de la Dirección de Empresas y la Dirección de Economía Popular y Solidaria, así como a los requisitos establecidos por sus accionistas y socios. (Artículo 1 del Reglamento LOCGE N° 548. Contraloría de la República del Ecuador, 2016)

La Contraloría de la República del Ecuador reporta que entre los años 2007 y 2014 se llevaron a cabo un total de 445 informes de auditoría de gestión en 28 sectores del país, centrados en organizaciones del sector público. De estos informes, el 76% (338 informes) corresponden a auditorías realizadas en ministerios, sus dependencias, empresas y bancos públicos, así como personas jurídicas privadas. Los restantes 107 informes fueron exámenes realizados a gobiernos autónomos descentralizados y entidades creadas por ellos. (Contraloría de la República del Ecuador, 2016)

Un aspecto menos investigado en relación con las empresas es la importancia y los beneficios que podría derivarse de auditar sus estados financieros. Dado que la auditoría no es obligatoria, muchas empresas, especialmente las familiares, no la aplican debido a que confían en sus controles internos, los cuales pueden no ser adecuados debido a la estructura organizativa particular de estas empresas. Además, la falta de herramientas administrativas como instrucciones sobre procedimientos y políticas es evidente en algunos casos y completamente inexistente en otros. (Mantilla, 2007, p. 1; Mendoza & Quintanilla, 2015, p. 279).

Según el Global Findex del Banco Mundial, en 2017 el 47% de los adultos en Perú tenían una cuenta bancaria, ubicándolo como el penúltimo país en la región, seguido por México (38%). En cuanto a la penetración crediticia, el porcentaje de adultos con deudas se mantuvo constante en un 34% hasta junio de 2019. Este panorama plantea un desafío para las instituciones financieras en términos de ofrecer productos que satisfagan las necesidades de la población, mientras que para el gobierno y otras entidades representa la oportunidad de proporcionar herramientas que mejoren el bienestar económico de los ciudadanos. (Comex Perú, 2020)

La Unidad de Inteligencia Económica (EIU) de The Economist situó a Perú en el segundo lugar del Microscopio Global 2019 sobre inclusión financiera entre 55 mercados emergentes a nivel mundial. Las fortalezas destacadas incluyen la disponibilidad de carteras de crédito para clientes de ingresos medios y bajos, así como el acceso al mercado y requisitos continuos. (Comex Perú, 2020)

En nuestro país, el 5 de agosto de 2019 se adoptó la Política Nacional de Inclusión Financiera con el objetivo de mejorar el bienestar económico a través del desarrollo de un sistema financiero inclusivo. (Comex Perú, 2020)

En el contexto local, se ha observado un deterioro en el funcionamiento de la Sucursal Tarapoto del Banco de Crédito del Perú debido a reclamos frecuentes por parte de los usuarios. Estos reclamos se relacionan con diversos problemas en los productos y servicios ofrecidos, como largas esperas en atención al cliente, ineficacia en la resolución de quejas, y dificultades con sistemas financieros digitalizados. Estos problemas han llevado a la pérdida de clientes hacia la competencia, retrasando el posicionamiento de la empresa en el mercado financiero. Ante esta situación, se plantea la necesidad de realizar un estudio para identificar las deficiencias y problemas diarios, enfocado en cómo la auditoría administrativa influye en los servicios financieros, formulando el siguiente problema de investigación: ¿Cómo se relaciona la auditoría administrativa y los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto - 2022? El objetivo fue confirmar la relación significativa entre estas variables y abordar las problemáticas identificadas.

Este estudio nos permitió analizar las hipótesis de investigación:  $H_i$ : La auditoría administrativa tiene una relación positiva con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022, y  $H_o$ : La auditoría administrativa tiene una relación negativa con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022. Además, se lograron los resultados del objetivo general de determinar la relación entre

la auditoría administrativa y los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022, así como alcanzar los objetivos específicos: Analizar la auditoría administrativa en el Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022; Evaluar los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022; y Verificar la relación entre la auditoría administrativa y los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **A nivel internacional**

Calle (2022), presenta una estrategia de modelado de productos y servicios financieros destinada a fomentar la integración económica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Ecuador. El estudio, de tipo descriptivo y de ámbito, utilizó encuestas electrónicas para recopilar datos de los socios usuarios de la cooperativa. Los resultados indican que la estrategia propuesta se centra en desarrollar servicios económicos duraderos que fomenten la integración comunitaria y fiscal, con el objetivo de fortalecer la equidad en la distribución dentro de la sociedad.

Quinllin (2022), llevó a cabo una auditoría administrativa en la administración autónoma descentralizada parroquial La Providencia, ubicado en el cantón Guano, provincia de Chimborazo, durante el período 2019 en Riobamba, Ecuador. El estudio evaluó la productividad, efectividad, rentabilidad y moralidad en los procedimientos administrativos internos utilizando técnicas como observación, encuestas, entrevistas y cuestionarios de control interno. Tras la auditoría, se emitió un documento definitivo que abarca resultados y sugerencias. Entre estas recomendaciones se destacan la elaboración y difusión de un conjunto de principios éticos, la implementación de revisiones regulares para evaluar el rendimiento del equipo, y la definición y aprobación de las declaraciones de propósito, proyección y principios corporativos, o la consideración de propuestas relacionadas.

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

Chávez (2023), realizó una auditoría operativa para investigar cómo influye en la gestión empresarial del Grupo GALOR S.A. en La Libertad, año 2021, ubicado en Trujillo, Perú. Este estudio de enfoque cuantitativo fue de tipo básico, correlacional-causal, encuestando a todos los 17 trabajadores administrativos de la entidad. Se aplicó el método de cuestionario y se obtuvieron coeficientes de 0,832 y 0,825 para los cuestionarios de las variables de auditoría operativa y gestión empresarial, respectivamente. Los resultados indicaron una influencia directa y significativa de la revisión operativa en la administración corporativa, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,925, clasificado como muy alto.

Chaname (2022), investigó los efectos de las revisiones de administración y el control de calidad en los procedimientos administrativos y el servicio al cliente en empresas comerciales de Lima, Perú, durante el año 2020. Este análisis basado en la observación se realizó utilizando un grupo representativo de 43 empresas, empleando formularios como herramienta para la recopilación de data. Los hallazgos revelaron efectos positivos y significativos de las variables intermedias de la revisión de administración y el control de calidad en la conexión entre procedimientos administrativos y el nivel de atención al cliente, con un índice de impacto global del 54.10%, calificado como moderado. Además, se encontró una vinculación directa y relevante entre los indicadores de calidad y nivel de servicio al cliente, con un índice de vinculación del 19.30%, indicando un impacto directo muy elevado ( $f^2 = 0.92 > 0.35$ ) en las coporaciones comerciales de Lima en 2020.

Osorio & Zavala (2022), llevaron a cabo una investigación en la provincia de Tarma, Perú, para determinar la relación entre plataformas de finanzas digitales y el contenido de los consumidores bancarios. Este estudio adoptó una metodología cuantitativa fundamental, de nivel correlacional y estructura no experimental-transaccional. El grupo representativo incluyó 384 personas seleccionadas de manera probabilística, y los datos se recopilaron mediante cuestionarios sobre transformación digital de los servicios bancarios y contenido del usuario financiero. Los resultados mostraron una vinculación con relevancia estadística, con un p-valor de 0,000 y un índice de vinculación Tau\_b de Kendall de 0,711. Por lo tanto, se determina que hay una vinculación entre plataformas financieras digitales y el contenido de los usuarios financieros en la provincia de Tarma.

### **A nivel local**

Cacho (2022), investigó la conexión entre la calidad del servicio al miembro y la satisfacción con los servicios financieros en la Cooperativa Coopac Prisma, ubicada en Juanjuí, San Martín. El estudio se enfocó en un diseño cuantitativo de tipo no experimental transaccional, utilizando encuestas como técnica de recolección de datos y cuestionarios como instrumento. La muestra consistió en 205 socios de la agencia en Juanjuí. Los resultados indicaron una relación significativa entre la excelencia del servicio y la satisfacción con los productos financieros de la cooperativa, con un valor de Chi-cuadrado de 194,662 y un p-valor de 0,000, menor que 0,05. Además, se identificó un índice de vinculación de Spearman positivo y moderado de 0,724.

Inuma y Pinedo (2020) investigaron la influencia de la revisión operativa en la administración financiera del centro especializado en oftalmología de la Selva, Tarapoto, en 2020. El estudio, de diseño no experimental y aplicado, incluyó al gerente general,

administrador y documentos clave como parte de la muestra. Utilizando entrevistas, guías de observación y análisis documental, encontraron que el 32% de las actividades auditadas no se cumplían adecuadamente, mientras que el 68% mostraba eficiencia. Los indicadores financieros revelaron desafíos significativos, como un capital de trabajo negativo y niveles de endeudamiento elevados, lo que sugiere una notable influencia de la revisión operativa en la administración financiera del centro clínico.

## 2.2. Fundamentos teóricos

### 2.2.1. Auditoría administrativa

#### Definición

Manrique (2019, p. 17) señala que su objetivo es asegurar que se cumplan las políticas, estándares externos, controles internos y equidad en la utilización de recursos, lo cual implica una revisión exhaustiva de la estructura organizacional.

Según Lara et al., (2019, p.15), afirma:

Es la responsable del análisis del proceso administrativo y las actividades de las organizaciones comenta sobre la capacidad de la gerencia para gestionar el proceso administrativo y el nivel de economía, eficiencia y efectividad de las operaciones del organismo examinado.

#### Importancia de la auditoría administrativa

Melo (2017, p.24), indica la auditoría administrativa:

Sostiene que toda entidad debe contemplar la relevancia de efectuar auditorías continuas, con el fin de prevenir sorpresas administrativas, ya que su principal meta es fomentar el crecimiento organizacional y evitar su declive. Es crucial, dado que en la auditoría administrativa se incluye lo siguiente:



**Figura 1.**

Importancia de la auditoría administrativa

Fuente: Quintanilla (2021)

También es importante, puesto que:

Es un recurso que nos facilita la identificación de fallos y oportunidades dentro de una entidad, ya que en nuestra labor cotidiana muchas veces no podemos ver que hay ciertos aspectos que necesitan mejorar. Por lo que es fundamental y recomendable conducir una revisión administrativa mínima una vez anualmente y de esta manera descubrir problemas existentes o deficiencias que se puedan mejorar. (Chavarría, 2014, p.7)

### **Alcance de auditoría administrativa**

Para Chavarría (2014), indica que:

Abarca desde una unidad específica hasta la totalidad de la entidad, donde es posible identificar y examinar todo lo relacionado con el funcionamiento administrativo, incluyendo elementos vinculados a la estructura corporativa, jerarquías, interacciones personales, procesos operativos, normas de desempeño y avance tecnológico, etc. Que está determinado por el alcance y la profundidad de la revisión administrativa. (p.5)

Por otro lado se dice que, el ámbito de la auditoría administrativa, abarca toda la empresa, se toman en cuenta factores:

- Lo jurídico
- Factores de funcionamiento
- Tipos de administración
- Visión estratégico
- Sectores de actividad
- Ámbito de la organización
- Cantidad de trabajadores
- Tecnología
- Atención a clientes de ambos sectores
- Ámbito
- Calidad

### **Campo de aplicación de la auditoría administrativa**

Melo (2017) indica que:

El alcance de la revisión administrativa incluye distintos tipos de entidades que son auditadas como, por ejemplo: Las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, así como los diferentes sectores de la economía, cada uno requiere procesos diferentes y

el auditor debe ser una persona que tenga las habilidades y habilidades imprescindibles para alcanzar la meta de la revisión. (p.25)

### **Técnicas y procedimientos de auditoría administrativa**

Para recabar datos esenciales y oportunos, es fundamental utilizar una o varias de la siguiente técnica de auditoría:

La investigación documental implica seleccionar y estudiar documentos relevantes para los auditores.

La observación directa implica revisar físicamente el entorno laboral para comprender los requisitos y el ambiente organizacional.

Acceder a redes de datos facilita obtener datos operativos y normativos de diversas entidades mediante intercambios electrónicos.

La entrevista consiste en reunirse con individuos para obtener información detallada y precisa de manera directa.

Los cuestionarios son herramientas estructuradas de preguntas para recolectar información de manera consistente.

Las cédulas se utilizan para capturar datos necesarios para la auditoría, permitiendo comparar conceptos y facilitando la evaluación de los resultados (Franklin, 2007, pp. 83-86).

### **Pruebas de auditoría**

Las pruebas de aseguran la obtención de la evidencia necesaria, las cuales son:

**Pruebas de control:** Proporcionan la evidencia necesaria sobre los controles aplicables, que indican: evaluaciones de cumplimiento, que comprueben la eficiencia de los controles de la entidad, y exámenes de observación.

**Pruebas sustantivas:** Ofrecen prueba directa de la confiabilidad de las operaciones y salods reflejados en los documentos financieros e incluyen consultas y perspectivas de los empleados de la entidad.

### **Dimensiones de auditoría administrativa**

Según Murcia (2014), acerca de las fases, son las siguientes:

**Antecedentes:** Señala que se trata de saber cómo han evolucionado tus procesos productivos y tus procesos contables mediante una línea de tiempo. (p.54)

**Planeación:** Es lo principal de todo a tomar en cuenta para realizar en la organización, porque puede utilizarse para marcar el rumbo que se le quiere dar a la organización. (p.84)

**Ejecución:** Proceso principal, con esto se mide y determina la situación en el momento de los puntos generales y específicos. (P.84)

**Preparación de informe:** El informe sale de la información obtenida en la etapa pasada, y permite crear un documento que refleja los resultados a comunicar y a partir del mismo se determinan las mejoras y correcciones necesarias.

**Seguimiento:** Se encarga de controlar y observar el cumplimiento y desarrollo de mejora y del control de las técnicas fueron planteadas para mejorar los hallazgos de la revisión (p.84)

### **2.2.2. Servicios financieros**

#### **Definición**

Según Indecopi (2018) Son aquéllos proporcionados por las organizaciones que conforman el sistema financiero, como:

- Bancos
- Empresas financieras
- Cajas municipales (CM)
- Cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC)
- Entidades de desarrollo de la pequeña y micro empresas (Edpyme)
- Entre otras.

Los servicios financieros incluyen servicios de intermediación y auxiliares, excluyendo seguros y fondos de pensiones, que suelen ser proporcionados por bancos y otras entidades financieras. (Instituto Nacional de Estadística, 2016)

#### **Servicios**

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), los servicios se distinguen de los productos en dos aspectos fundamentales: son intangibles, lo que significa que no se pueden ver, sentir, oler o probar antes de su adquisición; y son heterogéneos, ya que servicios similares nunca serán idénticos porque son llevados a cabo por individuos en ciertas instancias diferentes (p. 78).

## **La importancia de los servicios financieros**

Las auditorías gubernamentales vigilan la provisión de servicios financieros por razones económicas y para fomentar la confianza entre proveedores y usuarios. (Finanzas & Desarrollo, marzo de 2011)

## **Costo de los servicios**

El modo en que se le retribuyen los servicios financieros varía ampliamente y los costos no son siempre claros. Para operaciones relativamente simples, la remuneración puede fundamentarse en una tarifa estable. Las tarifas también pueden ser fijas y basarse en comisiones o ingresos. (Finanzas & Desarrollo marzo, 2011)

## **Regulación los servicios financieros**

Los servicios financieros son fundamentales para la economía, ya que facilitan el encuentro entre ahorradores y personas que necesitan préstamos. Sin ellos, sería difícil manejar los riesgos financieros y limitarían la capacidad de consumo de bienes y servicios. Incluso productos financieros simples pueden resultar complejos debido a los plazos involucrados entre la adquisición y su provisión por parte del proveedor. (Finanzas & Desarrollo, marzo de 2011)

## **Usos productivos**

Los servicios financieros permiten a los consumidores utilizar el dinero de manera eficiente al transferir sus ahorros a intermediarios que los invierten en innovaciones tecnológicas o facilitan la compra de viviendas, en lugar de simplemente guardar dinero en casa. La regulación de estos flujos es compleja y es crucial para proteger tanto a los prestatarios como a los prestamistas, así como para mantener la confianza en el sistema financiero. (Finanzas & Desarrollo, marzo de 2011)

## **Tipos de servicios financieros**

Los bancos ofrecen una variedad de servicios que incluyen pago de facturas, canje de cheques, depósitos bancarios, emisión de tarjetas de crédito, tarjetas de débito y tarjetas prepagas, expedición de chequeras, préstamos hipotecarios y financiamiento de vehículos. (Productos y Servicios Bancarios, 2023)

Los servicios bancarios incluyen asesoría para cuentas y préstamos según las necesidades individuales, opciones de inversión accesibles a diversos capitales, banca en línea para administrar finanzas personales y empresariales, alertas automáticas de movimientos en cuentas, seguros variados como vehiculares y de vida, asistencia para

viajes con tarjetas prepagadas y seguros médicos, servicios especiales para empresas como acceso rápido a créditos y pago de nóminas, y la opción de pagos automáticos desde cuentas de ahorro para servicios básicos.

### Riesgos de los productos financieros

La principal razón de los riesgos de los productos financieros es la complejidad de su naturaleza. Esto significa que su gestión debe ser tratada con precaución y así asumir más riesgos. Por lo que, el riesgo debe ser un factor principal al momento de elegir un producto financiero. Cuanto mayor es el riesgo, mayor es la recompensa, aunque evidentemente el peligro es mayor. (Euroinova Business School, 2023)

### Dimensiones de servicios financieros

Comprende las siguientes dimensiones:

**Acceso:** Se enfoca en la disponibilidad y ubicación de puntos de servicio financiero para asegurar que sean accesibles geográficamente y proporcionen servicios de calidad.

**Uso:** Describe cómo y con qué frecuencia la población utiliza bienes y servicios financieros en su día a día.

**Calidad:** Evalúa si los productos financieros disponibles están adecuadamente diseñados para cumplir con los requerimientos particulares de los usuarios.



**Figura 2.**

Dimensiones de la inclusión financiera

**Fuente:** Inclusión Financiera (2023)

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Ámbito y condiciones de la investigación

##### 3.1.1 Contexto de la investigación

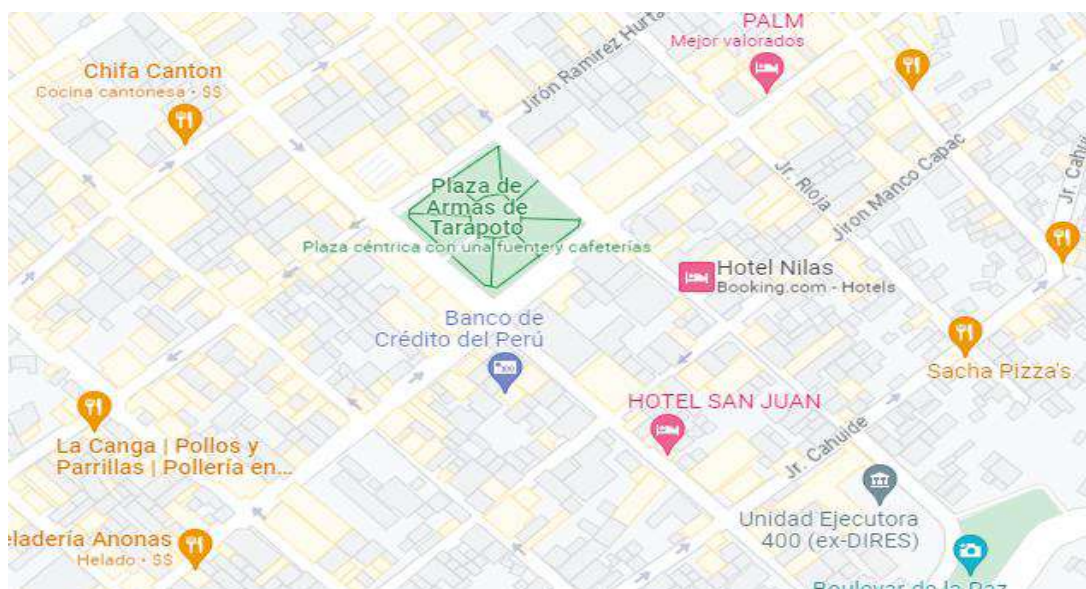
###### Ubicación política

Se realizó en el Distrito de Tarapoto, Jr. Maynas N° 140, lugar donde se encuentra ubicada la empresa.

El distrito limita con:

- Moyobamba, por el norte
- Mariscal Cáceres, por el sur
- El Dorado, por el este y
- Picota, por oeste.

##### 3.1.2 Ubicación geográfica



**Figura 3.**

Ubicación geográfica de la empresa

*Fuente:* Google maps

##### 3.1.3 Periodo de ejecución

El desarrollo de esta investigación se tomó en cuenta el cronograma de actividades propuesto, para el desarrollo se tomó en cuenta el año 2022.

### **3.1.4 Autorizaciones y permisos**

Se respaldó lo especificado en el proyecto de investigación, manifestándole que no se aplicó este paso.

### **3.1.5 Control ambiental y protocolos de bioseguridad**

No se aplicó este paso.

### **3.1.6 Aplicación de principios éticos internacionales**

Esta investigación se regió bajo las normas APA, por los principios éticos establecidos asegurando la confidencialidad de los participantes y el manejo ético de la información recolectada. Se compromete a la transparencia, el respeto por las decisiones individuales y la protección de los participantes, garantizando su bienestar. Además, se compromete a respetar el medio ambiente, evitar actividades que lo pongan en riesgo, adherirse a principios de justicia en la ejecución del trabajo, promover la igualdad y valorar la dignidad de las personas involucradas en la investigación.

## **3.2. Sistema de variables**

### **3.2.1 Variables principales**

#### **Variable independiente 1: Auditoría administrativa**

Variable empírica 1: Antecedentes, cuyos indicadores, tiempo, procesos, desempeño.

Variable empírica 2: Planeación con sus indicadores, organización, direccionamiento, ejecución, presupuesto.

Variable empírica 3: Ejecución con sus indicadores, procesos, estado actual.

Variable empírica 4: Preparación de informe con sus indicadores, informe, elaboración de documento, resultados, correcciones, conclusiones, recomendaciones.

Variable empírica 5: Seguimiento con sus indicadores, verificar el cumplimiento.

#### **Variable dependiente 2: Servicios financieros**

Variable empírica 1: Acceso con sus indicadores, puntos de atención, infraestructura, ubicación, oferta al alcance de la población.

Variable empírica 2: Uso con sus indicadores, frecuencia e intensidad de la población emplea los servicios,

Variable empírica 3: Calidad con sus indicadores, necesidades, productos, satisfacción.

**Tabla 1***Descripción de las variables por objetivo específico N° 1*

Objetivo específico N° 1: Analizar la auditoría administrativa en el Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022.

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Auditoría administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Antecedentes, sus indicadores, tiempo, procesos, desempeño.</li> <li>- Planeación con sus indicadores, organización, direccionamiento, ejecución, presupuesto.</li> <li>- Ejecución con sus indicadores, procesos, estado actual.</li> <li>- Preparación de informe con sus indicadores, informe, elaboración de documento, resultados, correcciones, conclusiones, recomendaciones.</li> <li>- Seguimiento con sus indicadores, verificar el cumplimiento</li> </ul>	Cuestionario	Ordinal

**Tabla 2***Descripción de las variables por objetivo específico N° 2*

Objetivo específico N° 2: Evaluar los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022.

Variable abstracta	Variable concreta	Medio de registro	Unidad de medida
Servicios financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso, con sus indicadores, puntos de atención, infraestructura, ubicación, oferta al alcance de la población.</li> <li>- Uso con sus indicadores, frecuencia e intensidad de la población emplea los servicios.</li> <li>- Calidad con sus indicadores, necesidades, productos, satisfacción.</li> </ul>	Cuestionario	Ordinal

### 3.2.2 Variables secundarias

No se pudo evidenciar variables de esta naturaleza, solo se consideró las variables establecidas en el estudio.

### **3.3. Procedimientos de la investigación**

Para la evaluación de las dos variables se tomó como referencia los contenidos vertidos en el proyecto de investigación.

#### **3.3.1 Objetivo específico 1**

Se empleó la técnica de encuesta con un cuestionario de 20 preguntas utilizando la escala de Likert. El objetivo fue obtener datos relevantes para la primera variable del estudio, que sirvieron como fuente principal de información. Las técnicas e instrumentos no solo facilitaron la obtención de resultados, sino que también fueron fundamentales para las conclusiones posteriores. Los datos recolectados fueron procesados con Excel y SPSS para realizar análisis estadísticos descriptivos y crear gráficos y tablas que visualizaran los datos de cada variable. Además, se utilizó SPSS para realizar análisis estadísticos inferenciales y establecer relaciones entre las variables estudiadas.

#### **3.3.2 Objetivo específico 2**

En este punto del estudio se utilizó una encuesta con un cuestionario de 15 preguntas, aplicando la escala de Likert. El objetivo fue obtener respuestas relacionadas con la primera variable del estudio, que proporcionó datos primarios para el investigador. Estos datos fueron fundamentales para presentar los resultados finales del estudio (Arias, 2020, p.52). Además de obtener resultados, las técnicas e instrumentos utilizados también fueron clave para formular conclusiones. Los datos recolectados fueron procesados utilizando los softwares Excel y SPSS para un análisis adecuado. En Excel se realizó estadística descriptiva, creando figuras y tablas para visualizar la información de cada variable. Posteriormente, en SPSS se aplicó estadística inferencial para establecer relaciones entre las variables analizadas.

#### **3.3.3 Objetivo específico 3:**

Se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson con SPSS para revelar la relación entre las dos variables estudiadas, cumpliendo así el objetivo del estudio. Al analizar los indicadores identificados, se confirmó la validez de la hipótesis de investigación. Además, se llevaron a cabo análisis adicionales para explorar correlaciones secundarias y fortalecer la robustez de los hallazgos. Estos resultados proporcionan una base sólida para comprender la dinámica entre las variables y ofrecen una contribución significativa al campo de estudio.

## Diseño de la investigación

### Tipo de investigación

**Aplicada:** Se basa en la aplicación de conocimientos adquiridos en la investigación, lo que dará la oportunidad de utilizarlos en futuras investigaciones en beneficio de la sociedad. (Hernández Fernández & Baptista, 2016, p. 5)

### Nivel de investigación

**Correlacional:** Buscar la asociación entre las categorías o variables de una muestra, se analiza el comportamiento entre dos variables, como mínimo. (Hernandez Fernandez & Baptista, 2016, p. 48)

### Población y muestra

**Población:** Conjunto del fenómeno a estudiar, acá las unidades poblacionales toman una característica común que se analiza y a partir de la cual se genera la teoría de investigación. (Tamayo & Tamayo, 1997, p.114)

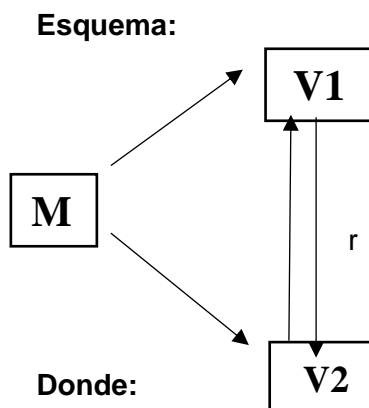
Para este caso estuvo formado por los colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Sucursal Tarapoto, un total de 47 trabajadores en la empresa ya mencionada.

**Muestra:** La muestra es el conjunto de individuos, representada por los 47 trabajadores de la empresa, para mejor consistencia del resultado. (Tamayo & Tamayo, 1997, p.38)

### Diseño analítico, muestral y experimental

**Diseño no experimental:** Porque no se someterá a ningún sistema de prueba, solo se tomará en cuenta la aplicación de herramientas para obtener información en base a las variables comparadas.

Hernandez Fernandez & Baptista (2014, p.49) estos autores mencionan lo siguiente; lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.



M: Muestra

V1: Auditoría de gestión

V2: Servicios financieros

r: relación

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Cuestionario; que se aplicara a los colaboradores con la finalidad de analizar problemas y revisar información de ellos, se utilizara útiles de oficina, dispositivos electrónicos y aplicativos para resumir el trabajo.

Guías de observación, será de una gran ayuda, ya que facilitará el acceso a información reciente y de calidad en el momento de recabarla.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultado específico 1

Analizar la auditoría administrativa en el Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022.

variable auditoría administrativa

**Tabla 3**

*Auditoría administrativa*

Niveles	f	%
Baja	1	2%
Media	35	75%
Alta	11	23%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: spss

**Interpretación:** La tabla 3, muestra los resultados de la variable **auditoría administrativa**, de la cantidad de encuestados, un 75% manifestaron que está en el nivel media, un 23% la consideraron como alta, y un 2% sostuvieron que es baja. Refleja una buena aceptación con trabajo planificado, con objetivos en base a su misión y visión, capacitaciones permanentes y aplicación de estrategias, y con un proceso de evaluación del desempeño, aplicando mecanismos de seguimiento bien planificado.

**Tabla 4**

*Dimensión antecedentes*

Niveles	f	%
Baja	3	6%
Media	34	73%
Alta	10	21%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: spss

**Interpretación:** Con respecto a esta dimensión **antecedentes** como muestra la tabla 4, los trabajadores indicaron que un 73% se encuentra en el nivel media, asimismo un 21% se encuentran en el nivel alta y finalizando los encuestados indican que un 6% están en el nivel baja. Los resultados reflejan que los trabajadores conocen en su gran mayoría sus responsabilidades y manejan adecuadamente sus procedimientos administrativos.

**Tabla 5**  
*Dimensión planeación*

<b>Niveles</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Baja	1	2%
Media	35	75%
Alta	11	23%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: spss

**Interpretación:** La tabla 5, muestra los resultados de la dimensión planeación, de la cantidad total de encuestados, un 75% manifestaron que está en el nivel media, un 23% la consideraron como alta, y un 2% sostuvieron que es baja. Los resultados representan que los trabajadores trabajan con presupuestos asignados, así mismo son capacitados en función a sus objetivos y aplicación de nuevas estrategias.

**Tabla 6**  
*Dimensión ejecución*

<b>Niveles</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Baja	1	2%
Media	30	64%
Alta	16	34%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: spss

**Interpretación:** La tabla 6, muestra la dimensión ejecución, de la cantidad total de encuestados, un 64% manifestaron que está en el nivel media, un 34% la consideraron como alta, y un 2% sostuvieron que es baja. Los resultados reflejan que están de acuerdo con las supervisiones, manejo adecuado de los recursos sin desperdicios, y la asignación de personal adecuando y necesario.

**Tabla 7**  
*Dimensión preparación de informe*

<b>Niveles</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Baja	1	2%
Media	32	68%
Alta	14	30%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: spss

**Interpretación:** La tabla 7, muestra el análisis de la dimensión preparación de informe, del total de encuestados, un 68% manifestaron que está en el nivel media, un 30% la consideraron como alta, y un 2% sostuvieron que es baja. Refleja que existe adecuados canales de información, donde lo vertido les llega de manera inmediata, según lo requerido o supervisado, con efectividad, utilidad y relevancia.

**Tabla 8**  
*Dimensión seguimiento*

Niveles	f	%
Baja	4	9%
Media	33	70%
Alta	10	21%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: spss

**Interpretación:** En tabla 8, se observa los resultados de la dimensión seguimiento, del total de encuestados, un 70% manifestaron que está en el nivel media, un 21% la consideraron como alta, y un 9% sostuvieron que es baja. Lo que quiere decir que existe un control permanente, tanto de rendimiento y productividad del personal, lo que permite realizar diagnósticos permanentes, finalmente permite la aplicación de mecanismos de supervisión debidamente planificado.

#### 4.2. Resultado específico 2

Evaluar los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022.

Variable servicios financieros

**Tabla 9**  
*Servicios financieros*

Niveles	f	%
Baja	0	0%
Media	23	49%
Alta	24	51%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: spss

**Interpretación:** En la tabla 9, de la evaluación de la variable servicios financieros se observa que el 51% de los encuestados manifestaron se encuentra en nivel alta, por otro lado, un 49% nivel media y el 0% baja, lo cual refleja mayoritariamente la opinión de aceptación de que la entidad brinda buenos servicios financieros. Este resultado refleja que la estructura del banco está bien acondicionada para una buena atención, así mismo existe una buena comunicación con los trabajadores para que estos no tengan problemas con los clientes al momento de requerir los servicios financieros, reflejándose una atención rápida, con productos que son atractivos y de calidad.

**Tabla 10**  
*Dimensión acceso*

Niveles	f	%
Baja	0	0%
Media	28	60%
Alta	19	40%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: spss

**Interpretación:** La tabla 10, de la evaluación de la dimensión acceso muestra que, del total de encuestados, un 60% indico que es media, un 40% refleja que es alta y finalmente un 0% baja. Estos resultados muestran que existe un porcentaje importante de los trabajadores, demostrando su satisfacción sobre las condiciones de trabajo que proporciona el banco para desarrollar sus funciones.

**Tabla 11**  
*Dimensión uso*

Niveles	f	%
Baja	0	0%
Media	30	64%
Alta	17	36%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: spss

**Interpretación:** En la tabla 11, el 64% de los encuestados sitúa la dimensión uso en nivel media, el 36% nivel alto y 0% baja. Esto explica que, la mayoría indicaron que los servicios son bien recibidos por parte los clientes, demostrando que los productos son aceptables y la atención es buena.

**Tabla 12**  
*Dimensión calidad*

Niveles	f	%
Baja	0	0%
Media	21	45%
Alta	26	55%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: spss

**Interpretación:** En la tabla 12, se contrasto la dimensión calidad en nivel alta con un 55%, el 45% nivel media y 0% baja. Esto refleja que, gran parte de los trabajadores manifiestan que los servicios financieros son de buena percepción de los clientes demostrando un nivel de calidad que satisfacen las necesidades de los usuarios.

### 4.3. Resultado específico 3

Verificar la relación de la auditoria administrativa con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022.

**Tabla 13**  
*Correlación*

		<b>Auditoría Administrativa</b>	<b>Servicios Financieros</b>
<b>Auditoría Administrativa</b>	Correlación de Pearson	1	,297*
	Sig. (bilateral)		,042
	N	47	47
<b>Servicios Financieros</b>	Correlación de Pearson	,297*	1
	Sig. (bilateral)	,042	
	N	47	47

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: spss

**Interpretación:** Según los resultados de la Tabla 13, se realizó un análisis de Pearson para examinar la relación entre las variables. El valor P obtenido en la prueba de dos colas fue significativamente menor a 0.05 (0.042), lo que indica una asociación estadísticamente significativa. Además, el coeficiente de correlación alcanzó un valor de 0.297, indicando una correlación media entre la auditoría administrativa y los servicios financieros. Por lo tanto, se concluye que a medida que se implementa la auditoría administrativa, los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022 mejoran. Estos hallazgos respaldan la hipótesis de investigación,  $H_i$ : La auditoría administrativa se relaciona positivamente con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022.

#### 4.4. Discusión

**Objetivo específico 1:** Analizar la auditoría administrativa en el Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022.

El análisis de la variable auditoría administrativa reveló que el 75% de la muestra consideró esta práctica a nivel media, el 23% la calificó como alta y solo el 2% la percibió como baja. Estos resultados reflejan una aceptación positiva, respaldada por una planificación estructurada alineada con la misión y visión institucional. Se destaca la implementación de capacitaciones continuas, estrategias efectivas y un riguroso proceso de evaluación del desempeño con sistemas de seguimiento bien definidos. La mayoría de los empleados conocen y manejan sus responsabilidades y procedimientos administrativos, gestionando presupuestos asignados y recibiendo formación adecuada. Se valoran las supervisiones, el manejo eficiente de recursos y la asignación de personal. Los canales de comunicación son efectivos, asegurando una comunicación pertinente y continua. Este análisis se alinea con lo descrito por Quinllin (2022) en su estudio sobre la Auditoría Administrativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial La Providencia, cantón Guano, provincia de Chimborazo, Ecuador,

destacando la emisión de informes finales con conclusiones y recomendaciones que fortalecen aspectos éticos, evaluaciones periódicas de desempeño, y definición de misión, visión y valores institucionales.

**Objetivo específico 2:** Evaluar los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022.

La evaluación de la variable servicios financieros muestra que el 51% de los encuestados considera que están en un nivel alta, mientras que el 49% los califica como nivel media, sin registros en nivel baja, indicando una aceptación mayoritariamente positiva de los servicios financieros de la entidad. Este resultado resalta que la estructura del banco está bien configurada para proporcionar atención de calidad. Se destaca una comunicación efectiva con los empleados para evitar problemas con los clientes al solicitar servicios financieros, garantizando una atención rápida y productos de alta calidad. Una parte significativa de empleados expresó satisfacción con las condiciones laborales proporcionadas. Los clientes valoran positivamente los productos y la atención recibida. En general, los servicios financieros son percibidos positivamente, satisfaciendo las necesidades de los clientes con calidad notable. Este análisis coincide con lo expuesto por Calle (2022) en su estudio sobre la estrategia de modelado de productos y servicios financieros para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, enfocada en la inclusión financiera. El estudio propone metodologías y productos que promueven servicios financieros sostenibles y la inclusión social y financiera, buscando una distribución equitativa en la sociedad.

**Objetivo específico 3:** Verificar la relación de la auditoría administrativa con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022.

Según los resultados, el valor P obtenido en la prueba de dos colas fue significativamente menor a 0.05 (0.042), indicando una asociación estadísticamente significativa. Además, el coeficiente de correlación alcanzó un valor de 0.297, revelando una correlación directa media entre la auditoría administrativa y los servicios financieros. Por lo tanto, se concluye que a medida que se implementa la auditoría administrativa, los servicios financieros mejoran. Estos hallazgos respaldan la hipótesis de investigación,  $H_1$ : La auditoría administrativa se relaciona positivamente con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022, rechazando la hipótesis nula. Estos resultados coinciden con lo concluido por Cacho (2022) en su estudio sobre la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los servicios financieros de Coopac Prisma en Juanjuí, San Martín. Cacho encontró un valor de Chi-cuadrado de

194.662 con  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ , y un coeficiente de Spearman de 0.724, indicando una relación positiva y moderada entre estos aspectos.

## CONCLUSIONES

1. Los hallazgos resaltan una fuerte aceptación en relación con la auditoría administrativa, resultado de una planificación estratégica meticulosa que está alineada con los objetivos de la misión y visión institucional. También enfatizan el compromiso con la formación continua, la implementación efectiva de estrategias y un proceso riguroso de evaluación del rendimiento respaldado por sistemas de seguimiento cuidadosamente elaborados.
2. Los resultados en relación con los servicios financieros destacan que la estructura del banco está meticulosamente diseñada para ofrecer atención excepcional. Además, resaltan una comunicación efectiva con los empleados, garantizando que puedan satisfacer las necesidades de los clientes sin dificultades en la prestación de servicios financieros. Esto se refleja en una atención ágil con productos atractivos y de alta calidad, mejorando la satisfacción del cliente de manera significativa.
3. El análisis estadístico realizado proporciona evidencia significativa que respalda la hipótesis de investigación. La prueba de correlación de Pearson reveló una asociación estadísticamente significativa ( $r = 0.297$ ,  $p < 0.05$ ) entre la auditoría administrativa y los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022. Por lo tanto, se puede inferir que fortalecer y mantener prácticas de auditoría administrativa adecuadas podría beneficiar significativamente la gestión financiera en la sucursal estudiada.

## RECOMENDACIONES

1. Mantener un enfoque constante en la planificación estratégica para asegurar que los objetivos estén alineados con la misión y visión de la institución financiera, invertir en programas de capacitación continuos para empleados, asegurar que las estrategias diseñadas se implementen de manera efectiva, mantener un proceso estructurado y transparente para evaluar el desempeño de los empleados, promover una cultura organizacional que fomente la mejora continua en todos los aspectos del servicio financiero, desde la atención al cliente hasta la innovación de productos.
2. Revisión regular de la estructura organizativa para optimizar la eficiencia en la atención al cliente, fortaleciendo la comunicación interna para alinear a los empleados con las políticas de servicio al cliente y mejorar la resolución de problemas. Además, se debe continuar desarrollando productos financieros atractivos que mantengan altos estándares de calidad y relevancia en el mercado. Implementar procesos y tecnologías que agilicen la atención al cliente, también, establecer mecanismos efectivos para recolectar feedback tanto de clientes como de empleados.
3. Implementar un programa continuo de auditoría administrativa. Este programa debería incluir la planificación regular de auditorías para monitorear procesos y procedimientos, así como proporcionar formación constante al personal en mejores prácticas. Integrar las auditorías administrativas con la gestión estratégica del banco asegurará que las mejoras contribuyan directamente a la eficiencia y efectividad de los servicios financieros

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Beck, U. y Luhmann, N. (2013). Concepto de riesgo en las teorías de Ulrich Beck y Niklas Luhmann. Recuperado: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii>.
- Cacho, MC *Relación entre calidad de atención y satisfacción de los servicios financieros de Coopac Prisma, Juanjuí. Gestión en el Tercer Milenio*, 26 (51), 87-98
- Calle, J. D. Á. (2022). *Estrategia de modelado de productos y servicios financieros para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo*. Dominio de las Ciencias.
- Chaname, R. (2022). *La auditoría de gestión y la administración de calidad en las empresas comerciales de Lima, 2020*
- Chavarría, C. (2014). Aspectos Básicos de la Auditoría Administrativa. México: Digital UNID
- Chávez, C. C. (2023). *Auditoría operativa y su influencia en la gestión empresarial en el Grupo Galor SA, La Libertad, 2021*
- Comex Perú (2020) *Inclusión Financiera: ¿Cómo estamos atacando el problema?* <https://www.comexperu.org.pe/articulo/inclusion-financiera-como-estamos-atacando-el-problema>
- Durkheim, P (2011). Definiciones de sociedad. <https://es.slideshare.net/pyterstona/definiciones-de-sociedad>
- Euroinnova Business School. (2023, July 17). ¿Qué son los productos financieros? | Euroinnova. Euroinnova Business School; <https://www.euroinnova.pe/blog/que-son-los-productos>.
- Finanzas y Desarrollo*. (2023). Finanzas Y Desarrollo | F&D. <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2011/03/index.htm>
- Franklin, E. (2007). Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del Cambio: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P., (2016). Metodología de la investigación. 6ta Edición. México, Editorial McGRAW-HILL. *Sexta-edicion.compressed.pdf*
- Inclusión Financiera. (2023). Sbs.gob.pe. <https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/inclusion-financiera>

- Indecopi (2018). Servicios Financieros-DetalleProgramas-Yalosabes.pe.  
<https://www.yalosabes.pe/-/servicios-financieros#:~:text=%C2%BFfinancieras>
- Instituto Nacional de Estadística. (2016). Www.ine.es.  
<https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=5279&op=30198&p=1&n=20#:~:text=Definici%C3%B3n,bancos%20y%20otras%20sociedades%20financieras.>
- Inuma, B. y Pinedo, O. O. (2020). *Auditoría operativa y gestión financiera en la Clínica Oftalmológica de la Selva, Tarapoto 2020*.
- Asmundson (2011). Departamento de Estrategia, Políticas y Evaluación del FMI.
- Lara, E., Brucil, G., & Saráuz, V. (2019). Auditoría Financiera. Recuperado de:  
[https://issuu.com/utnuniversity/docs/ebook\\_auditoria\\_financiera](https://issuu.com/utnuniversity/docs/ebook_auditoria_financiera)
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Pub. L. No. 73, 46 (2021).:  
[https://www.derechoecuador.com/uploads/content/2021/04/file\\_1619539209\\_1619539213.pdf](https://www.derechoecuador.com/uploads/content/2021/04/file_1619539209_1619539213.pdf)
- Manrique, J. (2019). Introducción a la auditoría:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14785/INTRODUCCION\\_A\\_LA\\_AUDITORIA\\_%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14785/INTRODUCCION_A_LA_AUDITORIA_%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Mantilla, B., & Samuel, A. (2008). Auditoría financiera de Pymes. Colombia: Ecoediciones.
- Martínez, J., (2018) Diferenciales de género y actividad física en los estudiantes de la Universidad Central del Ecuador. Tesis Doctoral. Universidad de Alicante.  
<http://hdl.handle.net/10045/99949>
- Melo, B. (2017). Auditoría Administrativa:  
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1260/AuditoriaAdministrativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza, J., & Quintanilla, J. (2015). Papel de la Auditoría de Estados Financieros en las Pymes. *Revista Publicando*, 2(5), 277-284.
- Murcia, H. (2014). Auditoría Administrativa con base en innovación organizacional. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70235>
- Osorio, V. K., & Zavala Rosales, B. N. (2022). *Servicios financieros digitales y satisfacción de clientes bancarios en la provincia de Tarma*

- Palacio, A., Guadalupe, J., Mantilla, D., & Revelo, E. (2018). Utilización de controles, auditorías administrativas y sistemas de gestión de la calidad en las PYMES. *Ciencia América*. [http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/17533/1/2018\\_UTILIZACI%281%29.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/17533/1/2018_UTILIZACI%281%29.pdf)
- Porter, T. y Burton, W. (1983). *Auditoría un Enfoque Conceptual*. México: Limusa. 1983
- Productos y Servicios Bancarios. (2023). *Finanzaspracticacom.co*. <https://www.finanzaspracticacom.co/planificar/servicios-bancarios/productos-y-servicios-bancarios>
- Quinllin, E. S. (2022). *Auditoría administrativa al Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial la providencia, cantón Guano, provincia de Chimborazo período 2019*
- Tamayo y Tamayo, M. (1977). *El proceso de la investigación científica*. México: Editorial Limusa S. A.
- Zeithalm, V.; Berry, L., & Parasuraman, A. (1993) the nature and determinants of customer expectations of services, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.

**ANEXOS**

### Anexo A: Matriz de consistencia

**Título:** *La auditoría administrativa y su relación con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022.*

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	FUNDAMENTO TEORICO
¿Cómo se relaciona la auditoría administrativa y los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto - 2022?	<p><b>Objetivo general.</b></p> <p>Determinar la relación de la auditoría administrativa con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <p>a). Analizar la auditoría administrativa en el Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022.</p> <p>b). Evaluar los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022.</p> <p>c). Verificar la relación de la auditoría administrativa con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022.</p>	<p><b>Hi:</b> La auditoría administrativa se relaciona de manera positiva con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022.</p> <p><b>Ho:</b> La auditoría administrativa se relaciona de manera negativa con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022.</p>	<p><b>Auditoría administrativa:</b> Menciona que se encarga de evaluar la parte administrativa de un departamento o de toda una entidad. También verifica el cumplimiento de las políticas establecidas, normas externas, control interno y razonabilidad en el uso de los recursos, alcanzando la revisión a su estructura organizativa. (Manrique, 2019)</p> <p><b>Servicios financieros:</b> Son aquellos brindados por las empresas que conforman el sistema financiero. (Indecopi, 2018)</p>

DISEÑO DE INVESTIGACION	METODOLOGIA	VARIABLES DE ESTUDIO	INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS																			
 <p><b>Donde:</b>  M: Muestra  O1: Auditoria administrativa  O2: Servicios financieros  r : relacion</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b>  Aplicada</p> <p><b>Nivel:</b>  Correlacional</p> <p><b>Población:</b> Está conformada por todos los colaboradores de la empresa, un total de 47 trabajadores.</p> <p><b>Muestra:</b> Estará conformada por 47 trabajadores de la Empresa.</p>	<p><b>Variables:</b></p> <table border="1" data-bbox="1055 272 1520 815"> <thead> <tr> <th>VARIABLE</th> <th>DIMENSIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Auditoria administrativa</td> <td>Antecedentes</td> </tr> <tr> <td>Planeación</td> </tr> <tr> <td>Ejecución</td> </tr> <tr> <td>Preparación de informe</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Servicios financieros</td> <td>Seguimiento</td> </tr> <tr> <td>Acceso</td> </tr> <tr> <td>Uso</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Calidad</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLE	DIMENSIONES	Auditoria administrativa	Antecedentes	Planeación	Ejecución	Preparación de informe	Servicios financieros	Seguimiento	Acceso	Uso		Calidad	<table border="1" data-bbox="1541 341 2051 647"> <thead> <tr> <th>TÉCNICA</th> <th>INSTRUMENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Encuestas de tipo cerrado y/o abierto según sea necesario.</td> <td>Cuestionario</td> </tr> <tr> <td>Observación</td> <td>Guía de Observación</td> </tr> </tbody> </table>	TÉCNICA	INSTRUMENTO	Encuestas de tipo cerrado y/o abierto según sea necesario.	Cuestionario	Observación	Guía de Observación
VARIABLE	DIMENSIONES																					
Auditoria administrativa	Antecedentes																					
	Planeación																					
	Ejecución																					
	Preparación de informe																					
Servicios financieros	Seguimiento																					
	Acceso																					
	Uso																					
	Calidad																					
TÉCNICA	INSTRUMENTO																					
Encuestas de tipo cerrado y/o abierto según sea necesario.	Cuestionario																					
Observación	Guía de Observación																					

### Anexo B: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Auditoria administrativa	Menciona que se encarga de evaluar la parte administrativa de un departamento o de toda una entidad. También verifica el cumplimiento de las políticas establecidas, normas externas, control interno y razonabilidad en el uso de los recursos, alcanzando la revisión a su estructura organizativa	Esta variable de estudio cuenta con 5 dimensiones. Las cuales se medirá a través de una encuesta realizada a 47 colaboradores de la empresa donde se tendrá en cuenta los respectivos indicadores para la obtención del resultado.	Antecedentes	tiempo, procesos, desempeño	Ordinal
			Planeación	Organización, direccionamiento, ejecución, presupuesto.	
			Ejecución	procesos, estado actual	
			Preparación de Informe	Informe, elaboración de documento, resultados, correcciones, conclusiones, recomendaciones.	

			Seguimiento	verificar el cumplimiento	
<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala De Medición</b>
Servicios Financieros	Son aquéllos brindados por las empresas que conforman el sistema financiero.	Esta variable de estudio cuenta con 3 dimensiones. Las cuales se mide a través de una encuesta realizada a 47 colaboradores de la empresa donde se tendrá en cuenta los respectivos indicadores para la obtención de los resultados.	Acceso	puntos de atención, infraestructura, ubicación, oferta al alcance de la población	Ordinal
			Uso	frecuencia e intensidad de la población emplea los servicios,	

			Calidad	Necesidades, productos, satisfacción.	
--	--	--	---------	--	--

## Anexo C: Instrumento de recolección de datos

### Variable auditoría administrativa

Estimado colaborador: Agradezco su participación, respondiendo con sinceridad la encuesta, se recomienda no dejar ninguna pregunta sin contestar.

El objetivo, recopilar información para conocer La auditoría administrativa y su relación con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022 Toda la información brindada es de suma confidencialidad, esperando obtener así resultados óptimos y acertados.

Instrucciones, Marca con un aspa (X) en los casilleros que aparecen al lado derecho de cada afirmación, la alternativa que según tu opinión describe con mayor exactitud lo que piensas.

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

Nº	AUDITORIA ADMINSTRATIVA	1	2	3	4	5
	<b>ITEMS</b>					
	<b>D1. Antecedentes</b>					
1	El banco cuenta con enunciados de misión, visión, objetivos y valores claramente definidos.					
2	Usted considera importante realizar auditoría administrativa permanente al banco.					
3	Usted realiza las funciones encomendadas en el menor tiempo posible					
4	El banco evalúa periódicamente el desempeño del personal					
	<b>D2. Planeación</b>					
5	El banco asigna los recursos necesarios para cumplir con sus actividades.					
6	El banco cuenta con un plan anual de capacitación orientado al personal administrativo y operativo.					

7	El banco cuenta con planes estratégicos en base a los servicios que brinda.					
8	El banco asigna presupuestos en base a los objetivos y metas propuestos.					
	<b>D3. Ejecución</b>					
9	Está de acuerdo que el banco realice auditorias en base a los servicios financieros que brinda.					
10	Usted hace buen uso de los recursos materiales con los que cuenta, para evitar desperdicios.					
11	Considera usted que el banco cuenta personal de trabajo adecuado y necesario.					
12	El banco ha realizado auditorías administrativas anteriormente.					
	<b>D4. Preparación de informe</b>					
13	Los informes son alcanzados en tiempo prudencial para conocimiento del personal.					
14	Se incluyen recomendaciones y acciones correctivas en los informes para abordar las deficiencias identificadas.					
15	Existe un proceso de revisión y aprobación de los informes antes de su divulgación.					
16	Se evalúa la efectividad de los informes en términos de su utilidad y relevancia.					
	<b>D5. Seguimiento</b>					
17	El banco lleva un control del desempeño, rendimiento y productividad del personal					
18	El banco realiza diagnóstico en base a los resultados obtenidos y planificados.					
19	Se cumplen las recomendaciones establecidas por parte los auditores, según las conclusiones arribadas.					
20	El banco establece mecanismos de supervisión y seguimiento debidamente planificado					

**¡Gracias por su atención!**

## Anexo D: Instrumento de recolección de datos

### Variable servicios financieros

Estimado colaborador: Agradezco su participación, respondiendo con sinceridad la encuesta, se recomienda no dejar ninguna pregunta sin contestar.

El objetivo, recopilar información para conocer La auditoría administrativa y su relación con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022 Toda la información brindada es de suma confidencialidad, esperando obtener así resultados óptimos y acertados.

Instrucciones, Marca con un aspa (X) en los casilleros que aparecen al lado derecho de cada afirmación, la alternativa que según tu opinión describe con mayor exactitud lo que piensas.

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

N°	SERVICIOS FINANCIEROS	1	2	3	4	5
	<b>D1: Acceso</b>					
1	Las instalaciones físicas del banco son acogedoras, atractivas y con un ambiente agradable.					
2	El banco cuenta con infraestructura moderna y adecuada.					
3	El banco cuenta con puntos de atención en el ámbito de estudio.					
4	El banco cuenta con ubicaciones estratégicos para mejor desplazamiento del usuario.					
5	El banco cuenta con mejores ofertas de servicios en comparación con la competencia.					
	<b>D2: Uso</b>					
6	El banco comunica a sus clientes o usuarios los plazos que tendrán los servicios que le proporcionaran.					
7	El banco, presta servicios a sus clientes o usuarios con rapidez y eficiencia.					
8	Los empleados del banco siempre están dispuestos a ayudar a los clientes o usuarios.					

9	Los empleados del banco nunca están demasiado ocupados para atender las inquietudes de sus clientes o usuarios.					
10	Los empleados mantienen una comunicación fluida con sus clientes o usuarios.					
	<b>D 3: Calidad</b>					
11	El banco ofrece un servicio rápido y de calidad según la necesidad al usuario.					
12	El banco ofrece productos de acorde a la demanda de los usuarios.					
13	El banco cuenta con servicios que satisfagan las necesidades del usuario.					
14	El servicio que brinda el banco genera satisfacción al usuario, según la atención que recibió.					
15	El banco cuenta con profesionales capacitados para brindar un servicio de calidad.					

**¡Gracias por su atención!**

## Anexo E: Baremación

Para mejorar y resumir la interpretación se aplicó la baremación para la calificación de los instrumentos, así como se muestra en la siguiente tabla:

*Calificación del instrumento (Baremación)*

<b>Calificación del instrumento</b>	<b>Calificación de la variable</b>
Nunca	Baja
Casi nunca	
A veces	Media
Casi siempre	
siempre	Alta

**Fuente:** Elaboración propia

# La auditoría administrativa y su relación con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022

*por Keila Janina Umbo Ruiz*

---

**Fecha de entrega:** 04-abr-2025 07:24a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2568304401

**Nombre del archivo:** TESIS\_-\_KEYLA\_y\_GISELA.docx (741.26K)

**Total de palabras:** 9428

**Total de caracteres:** 56574

## La auditoría administrativa y su relación con los servicios financieros del Banco de Crédito – Sucursal Tarapoto -2022

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>tesis.unsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de San Martín</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.unsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>dspace.esPOCH.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.scielo.org.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>www.indecopi.gob.pe</b>	<b>&lt;1%</b>