SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Sistema de gestión documentaria con IA para mitigar riesgos de fraude crediticio en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima, 2026”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Marketing e Innovación

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

Bachiller en Comunicación Estratégica

Bachiller en Diseño Estratégico e Innovación

PRESENTADO POR:

Flores Burga, Evelyn Caroline Josefina - Marketing e Innovación

Lucero Sánchez, Edgar Javier - Administración y Dirección de Negocios

Tam Gonzales, Junior Erasmo - Comunicación Estratégica

Zavaleta Nuñez, Daniela Rocio - Diseño Estratégico e Innovación

ASESOR

Espinoza Rua, Celes Alonso

LIMA, PERÚ

2026

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Espinoza Rúa, Celes Alonso

MIEMBROS DEL JURADO

Chupillon Barreto, Rosemary

Ortiz Clarke, Dafne Ivette

Manco Martínez, Etty Luz Del Rosario

INFORME TURNITIN

JUNIOR ERASMO TAM GONZALES

Sistema de gestio%CC%81n documentaria con IA para mitigar riesgos de fraude crediticio en una cooperativa de ahorro y cr...

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::30163:610052941

Fecha de entrega
24 jul 2026, 12:03 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
24 jul 2026, 12:18 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Sistema de gestión documentaria con IA para mitigar riesgos de fraude crediticio en una coope....docx

Tamaño del archivo
18.1 MB

102 páginas

17.060 palabras

102.736 caracteres

20% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

15% Fuentes de Internet
3% Publicaciones
16% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Junior Erasmo Tam Gonzales identificado con DNI N° 73459614 perteneciente al Programa de Comunicación Estratégica siendo mi asesor el Sr. Celes Alonso, Espinoza Rúa, identificado con DNI N° 42750231, y cuyo código ORCID es 0000-0001-5324-7945.

Yo, Edgar Javier Lucero Sánchez identificado con DNI N° 74307517 perteneciente al Programa de Administración Dirección Negocios, siendo mi asesor el Sr. Celes Alonso, Espinoza Rúa, identificado con DNI N° 42750231, y cuyo código ORCID es 0000-0001-5324-7945.

Yo, Daniela Rocio Zavaleta Nuñez identificada con DNI N° 72877834 perteneciente al Programa de Diseño Estratégico e Innovación siendo mi asesor el Sr. Celes Alonso, Espinoza Rúa, identificado con DNI N° 42750231, y cuyo código ORCID es 0000-0001-5324-7945.

Yo, Evelyn Caroline Josefina Flores Burga identificada con DNI N° 77201655 perteneciente al Programa de Marketing e Innovación siendo mi asesor el Sr. Celes Alonso, Espinoza Rúa, identificado con DNI N° 42750231, y cuyo código ORCID es 0000-0001-5324-7945.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

a) Somos los autores del documento académico titulado "Sistema de gestión documentaria con IA para mitigar riesgos de fraude crediticio en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima, 2026"

b) El proyecto de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.

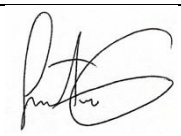
c) El proyecto de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el % de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.

d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo

previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 17, julio, 2026

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Junior Erasmo	Tam Gonzales	73459614		
Edgar Javier	Lucero Sánchez	74307517		
Daniela Rocio	Zavaleta Nuñez	72877834		
Evelyn Caroline Josefina	Flores Burga	77201655		

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	DNI	Firma	Huella
Celes Alonso	Espinoza Rúa	42750231		

DEDICATORIA

A nuestros padres y familiares, por ser el pilar fundamental en cada paso de este proceso.

Gracias por su apoyo incondicional, sus sacrificios silenciosos, sus palabras motivadoras en los momentos de incertidumbre y por creer en nosotros incluso antes de que nosotros mismos lo hiciéramos. Este logro no es solo nuestro; es el fruto de su esfuerzo, su paciencia y su amor infinito.

Les dedicamos esta tesis con la más profunda gratitud y admiración. Gracias por enseñarnos a

AGRADECIMIENTOS

Expresamos nuestro sincero agradecimiento al docente Celes Alonso Espinoza Rúa, por su invalorable paciencia, su guía sabia y por acompañarnos con el mismo compromiso de siempre en este nuevo camino académico. Su confianza constante y rigurosidad profesional fueron el faro que nos impulsó a dar lo mejor de nosotros en cada etapa de esta investigación.

Asimismo, agradecemos de todo corazón a nuestros familiares, cuyo amor incondicional, sacrificio y palabras de aliento han sido el refugio y la mayor fortaleza para alcanzar este gran logro

ÍNDICE TEMÁTICO

INFORME TURNITIN....3
DEDICATORIA....6
AGRADECIMIENTOS....7
RESUMEN....12
ABSTRACT....13
INTRODUCCIÓN....14
I. Información General....16
1.1. Título del Proyecto....16
1.2. Sector estratégico de desarrollo prioritario....16
1.3. Sector económico donde se implementaría la propuesta innovadora o el estudio aplicado....16
1.4 Localización de la situación.....16
II. Descripción del estudio aplicado o de la propuesta innovadora....18
2.1. Formulación del problema de investigación....18
2.1.1 Problema general....18
2.1.2 Problemas específicos....18
2.2. Fundamentación: Situación que se pretende solucionar, requerimiento a cubrir u oportunidad que se busca aprovechar.....18
2.2.1 Sustento teórico....18
2.2.2 Justificación metodológica....20
2.2.3 Sustento práctico....21
2.3. Marco de referencia: Antecedentes y bases teóricas de la propuesta innovadora o del estudio aplicado a desarrollar.....22
2.3.1 Antecedentes nacionales....22
2.3.3 Antecedentes internacionales....26
2.4 Marco teórico....28
2.4.1 Sistema de gestión documentaria con inteligencia artificial....28
2.4.2 Automatización de procesos....29
2.4.3 Integración tecnológica....29
2.4.4 Seguridad de la información....30
2.4.5 Tipología de fraude....30
2.4.6 Detección temprana....31
2.4.7 Control preventivo....31
2.5 Objetivo general y específicos: propósito del proyecto.....32
2.6 Viabilidad (acciones que puedan hacer viable la propuesta)....32

2.7 Limitaciones 34
III. Marco Metodológico 35
Diseño de la Investigación 35
Definición de Variables: 37
Población y Muestra: 39
2. Instrumentos y Técnicas 40
Análisis de Datos 41
Plan de trabajo 66
IV. Sustento del mercado 79
4.1. Alcance esperado del mercado 79
4.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial 79
4.3.4. Estrategia de Penetración en el Mercado 82
4.3.5. Actividades Productivas Propias y Externas Actividades Productivas Internas. 83
4.3.6. Alianzas Aliados Internos. 83
V. Conclusiones y Recomendaciones 84
5.1 Conclusiones 84
5.2 Recomendaciones 85
Referencias bibliográficas **87**
Anexos **91**

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 41
Figura 2 42
Figura 3 43
Figura 4 44
Figura 5 45
Figura 6 46
Figura 7 47
Figura 8 48
Figura 9 49
Figura 10 50
Figura 11 51
Figura 12 52
Figura 13 53
Figura 14 54
Figura 15 55
Figura 16 56
Figura 17 57
Figura 18 58
Figura 19 59
Figura 20 60
Figura 21 61
Figura 22 62
Figura 23 63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 66
Tabla 2 69
Tabla 3 71
Tabla 4 73
Tabla 5 76
Tabla 6 77

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo proponer un sistema de gestión documental enfocado en inteligencia artificial para reducir los peligros de fraude crediticio en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima, 2026. La investigación corresponde al tipo aplicada, con visión cuantitativa, nivel descriptivo y diseño no experimental. La población estuvo conformada por los colaboradores del área de créditos y evaluación documentaria, mientras que la muestra estuvo integrada por 53 trabajadores, seleccionados mediante un muestreo censal. Para recargar datos se empleó la técnica de la encuesta y, como instrumento, un cuestionario estructurado con escala de Likert. Los resultados evidenciaron limitaciones en los procesos documentarios actuales, principalmente en automatizar procesos, seguridad en la información, el monitoreo y la detección temprana del fraude crediticio. Asimismo, los participantes manifestaron una tendencia a la incorporación de IA para fortalecer los controles preventivos y optimizar la gestión documental. En conclusión, se propone un sistema de gestión documental basado en inteligencia artificial como una alternativa tecnológica para mitigar riesgos de fraude crediticio y mejorar la capacidad operativa de la cooperativa.

Palabras clave: Inteligencia artificial, gestión documentaria, fraude crediticio, cooperativa de ahorro y crédito.

ABSTRACT

The purpose of this research was to propose an artificial intelligence-based document management system to mitigate credit fraud risks in a savings and credit cooperative in Lima, 2026. This study was applied research with a quantitative approach, a descriptive level, and a non-experimental design. The population consisted of employees from the credit and document evaluation area, while the sample comprised 53 workers selected through census sampling. Data were collected using the survey technique, and the research instrument was a structured questionnaire based on a Likert scale. The results revealed limitations in the current document management processes, mainly related to process automation, information security, internal monitoring, and early credit fraud detection. Furthermore, participants expressed a favorable perception regarding the incorporation of artificial intelligence to strengthen preventive controls and optimize document management. In conclusion, an artificial intelligence-based document management system is proposed as a technological alternative to reduce credit fraud risks and improve the operational efficiency of the cooperative.

Keywords: Artificial intelligence, document management, credit fraud, savings and credit cooperative.

Referencias bibliográficas

Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2017). *Auditoría: Un enfoque integral* (16.ª ed.). Pearson. https://www.pearson.com/

Baesens, B. (2014). Analytics in a big data world: The Essential Guide tho Data Science and its Applications. Jhon Wiley & Sons. https://books.google.com/books?id=9mZiAwAAQBAJ

Barrera, M. (2026). *Informe sobre digitalización en cooperativas de América Latina. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*. https://www.cepal.org/

Ben Ameur, H., Casarin, R., Caporin, M., Ftiti, Z., & Maillet, B. B. (2026). *Towards a better understanding of financial and economic systems' complexities: Some new evidence coming from artificial intelligence, machine learning and big data advanced technologies. Annals of Operations Research.* https://doi.org/10.1007/s10479-025-07025-5

Benites Ocampo, C. A. (2023). *Detectando el fraude con inteligencia artificial: Una perspectiva avanzada en auditoría forense.* Revista La Junta, 6(2), 13–40. https://doi.org/10.53641/junta.v6i2.116

Bockel-Rickermann, C., Verdonck, T., & Verbeke, W. (2023). Fraud analytics: A decade of research: Organizing challenges and solutions in the field. *Expert Systemswith Applications, 232*, 120605. https://doi.org/10.1016/j.eswa.2023.120605

Bockel-Rickermann, C., Verdonck, T., & Verbeke, W. (2023). Fraud analytics: A decade of research: Organizing challenges and solutions in the field. Expert Systems with Applications, 232, 120605. https://doi.org/10.1016/j.eswa.2023.120605

Bolton, R. J., & Hand, D. J. (2002). Statistical fraud detection: A review. *Statistical Science, 17*(3), 235–255. https://doi.org/10.1214/ss/1042727940

Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2017). *Machine, platform, crowd: Harnessing our digital future.* W. W. Norton & Company. https://books.google.com/books?id=zh1DDQAAQBAJ

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). Internal control—Integrated framework. https://www.coso.org/Documents/990025P-Executive-Summary-final-may20.pdf

Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. *Harvard Business Review, 96*(1), 108–116. https://hbr.org/2018/01/artificial-intelligence-for-the-real-world

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2018). Supervisión de COOPAC: El trabajo recién empieza. https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/2280

Gamboa Jaimes, B. S., & León Ortiz, M. J. (2024). Análisis de los procesos crediticios de libre inversión mediante modelos de Machine Learning: un enfoque estratégico en las cooperativas. Universidad Tecnológica de Santander. http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/16316

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Sistemas de información gerencial* (16.ª ed.). Pearson. https://www.pearson.com/

Mendoza Michilot, M., Dejo Vásquez, M., & Nájar Ortega, R. (2026). *El papel de los medios frente al fraude informático. Difusión, prevención y alfabetización.*

Contratexto, 43, 221–248. https://doi.org/10.26439/contratexto2026.n43.7160

Moreno-Hernandez, J., Campos-Molano, J., Medina-Betancourt, Y., & Poloche-Valencia, D. (2023). *La inteligencia artificial como herramienta para la detección del fraude fiscal: Caso Colombia.* Revista Económica, 11(2), 25–35. https://doi.org/10.54753/rve.v11i2.1677

Ngai, E. W. T., Hu, Y., Wong, Y. H., Chen, Y., & Sun, X. (2011). The application of data mining techniques in financial fraud detection: A classification framework and an academic review of literature. Decision Support Systems, 50(3), 559–569. https://doi.org/10.1016/j.dss.2010.08.006

O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2019). *Sistemas de información gerencial* (10.ª ed.). McGraw-Hill.

Pacho-Velecela, R. B., & Vásconez-Acuña, L. G. (2026). Impacto del control interno en la eficiencia operativa de las cooperativas de ahorro y crédito [Impact of internal control on the operating efficiency of credit unions]. Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas, 5(Económica), 220–233. https://doi.org/10.62574/rmpi.v5ieconomica.355

Quispe, R., Ríos, F., Quispe, F., Tafur, D., Vidal, R., & Mercedes, M. (2024). Impacto de la Inteligencia Artificial (IA) en la gestión financiera empresarial. SCIÉNDO, 27(2), 303–313. https://doi.org/10.17268/sciendo.2024.044

Rejjaoui, R., El Amri, A., Sahib Eddine, A., & Marzougui, Y. (2026). The role of artificial intelligence in enhancing internal audit quality: A resource-based view approach. Multidisciplinary Reviews, 9(9), e2026406. https://doi.org/10.31893/multirev.2026406

Salazar-Quevedo, S. S., Salazar-Soledispa, V. B., & Velasco-Daza, Á. G. (2026). Panorama actual del uso de la inteligencia artificial en el sector financiero: Aplicaciones, desafíos y perspectivas regulatorias. Investigación y Cultura Académica, 1(1), 101–120. https://doi.org/10.5281/zenodo.15839022

Stallings, W. (2017). Cryptography and network security: Principles and practice (7th ed.). Pearson. https://www.pearson.com/

Whitman, M. E., & Mattord, H. J. (2018). Principles of information security (6th ed.). Cengage Learning.

Whitman, M. E., & Mattord, H. J. (2018). Principles of information security (6th ed.). Cengage Learning. https://www.cengage.com/c/principles-of-information-security-6e-whitman-mattord/9781337102063/

Wells, J. T. (2017). Corporate fraud handbook: Prevention and detection (5th ed.). Wiley. https://doi.org/10.1002/9781119351962

Albrecht, W. S., Albrecht, C. O., Albrecht, C. C., & Zimbelman, M. F. (2016). Fraud examination (5th ed.). Cengage Learning. https://www.cengage.com/c/etextbook-fraud-examination-5e-albrecht-albrecht-albrecht-zimbelman/9780357708507/