

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Análisis del control interno bajo el modelo COSO en el proceso
crediticio de la Cooperativa de ahorro y crédito Sayari de la región
Puno 2018**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Por:

Henry Apolinar Jara Olarte

Asesor:

Mg. Víctor Yujra Sucaticona

Juliaca, marzo de 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

MG. Víctor Yujra Sucaticona, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***“ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO EN EL PROCESO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAYARI DE LA REGIÓN PUNO 2018.”*** constituye la memoria que presenta el **Bachiller Henry Apolinar Jara Olarte** para obtener el título Profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 29 días del mes de marzo del año 2019



MG. Víctor Yujra Sucaticona
Asesor



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a Velaticho días, del mes de marzo, del año 2019, siendo las 09:00 a.m., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Ruth Elizabeth Villaverde Alcántara, y los demás miembros siguientes: C.P.C. Magali Apaza Pachauri, Secretario, C.P. Rodolfo Agustín Calli Sonco, C.P.C. Edson Joel Chalco Curo, vocales; y Mg. Víctor Yujra Sucaticona, asesor, con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis titulada:

"ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO CASO EN EL PROCESO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAVARE DE LA REGIÓN PUNO 2018"

Presentada por el/los Bachiller/es: Jara Olarte Henry Apolinar, conducente a la obtención del Título Profesional de Contador público

El señor Presidente inició el acto académico, invitando al/los candidato/s hacer uso del tiempo requerido para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente del Jurado invitó a los miembros del mismo a realizar las preguntas y cuestionamientos correspondientes, los cuales fueron absueltos por el (los) candidato(s). En seguida, el Jurado procedió a las deliberaciones respectivas, luego se registró en el acta el dictamen siguiente:

Bachiller: Jara Olarte Henry Apolinar, aprobado por unanimidad con el mérito académico adicional de muy bueno (s) y

Bachiller: _____, por _____ con el mérito académico adicional de _____

El Presidente del Jurado solicitó al/los candidato/s ponerse de pie. Luego el Secretario realizó la lectura del acta con el resultado final del acto académico, procediéndose inmediatamente a registrar las firmas respectivas.

[Firma]
Presidente

[Firma]
Secretario

[Firma]
Asesor

[Firma]
Vocal

[Firma]
Vocal

.....
Vocal

[Firma]
Candidato

.....
Candidato

DEDICATORIA

La presente tesis lo dedico en primer lugar a Dios, por siempre guiar mis pasos en la vida. A mis padres Adolfo Jara y Juana Olarte, que son ejemplo de vida a seguir. A mi Hermano Carlos Nivardo, a mi dulce hermanita que aún la tengo presente Lizbeth Nohelia. A mi madrina Estela Lila Olarte Ticona que estuvo siempre en momentos especiales acompañando y motivándome a seguir adelante. A ellos debo todo mi respeto, admiración y aprecio.

AGRADECIMIENTO

A Dios, nuestro padre por las bendiciones y por la compañía que me brinda en cada instante de mi vida personal y profesional.

A mi familia, quienes me apoyaron y entendieron siempre al momento de realizar esta investigación, en especial a mis padres Adolfo y Francisca Juana quienes son el motor en mi vida en todo momento.

A la Universidad Peruana Unión y Facultad de Ciencias Empresariales por inculcarme valores cristianos y ética en mi vida profesional.

A el asesor de este informe de tesis por el apoyo en el proceso.

Al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAYARI Vicente Víctor Díaz Apaza por brindarme la confianza, apoyo y facilidades para la ejecución de esta tesis. A él también debo todo mi respeto, aprecio y admiración eternamente.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXO	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRAC.....	xv
CAPÍTULO I.....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1 Identificación del problema	16
1.2 Formulación del problema.....	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos.	18
1.3 Objetivos de la investigación.....	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos.	18
1.4 Justificación	19
1.5 Presuposición Filosófica	19
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.1. Revisión de la literatura	21
2.1.1. Marco Histórico.....	21

2.2 Antecedentes de la investigación.....	22
2.3 Marco Conceptual.....	25
2.3.1. Control Interno.	25
2.3.2 . Objetivos del Control Interno.....	27
2.3.3 . Características del control interno.....	28
2.3.4. Componentes del sistema de control interno modelo COSO.....	29
2.3.4.1. <i>Ambiente de control.</i>	29
<i>Factores del ambiente de control</i>	30
2.3.4.1.1. <i>Filosofía y estilo de dirección.</i>	30
2.3.4.1.2. <i>Integración y los valores éticos.</i>	30
2.3.4.1.3. <i>Administración estratégica.</i>	31
2.3.4.1.4. <i>Estructura organizacional.</i>	31
2.3.4.1.5. <i>Asignación de autoridad y responsabilidad.</i>	31
2.3.4.1.6. <i>Competencia o compromiso a ser competentes</i>	31
2.3.4.1.7. <i>Administración de recursos humanos</i>	32
2.3.4.1.8. <i>Auditoría interna</i>	32
2.3.4.2. <i>Evaluación de riesgos.</i>	32
<i>Factores de evaluación de riesgos</i>	33
2.3.4.2.1. <i>Planeamiento de la gestión de riesgos</i>	33
2.3.4.3. <i>Actividades de control.</i>	34
<i>Factores de un proceso de las actividades de control</i>	34
2.3.4.3.1. <i>Procedimiento de autorización y aprobación.</i>	34
2.3.4.3.2. <i>Segregación de funciones</i>	35

2.3.4.3.3. <i>Evaluación costo-benéfico.</i>	35
2.3.4.3.4. <i>Controles sobre el acceso a los recursos y archivos.</i>	35
2.3.4.3.5. <i>Verificación y conciliaciones.</i>	36
2.3.4.3.6. <i>Evaluación de desempeño.</i>	36
2.3.4.3.7. <i>Rendición de cuentas.</i>	36
2.3.4.3.8. <i>Revisión de procesos, actividad y tareas.</i>	36
2.3.4.3.9. <i>Controles para las tecnologías de información y comunicación.</i>	37
2.3.4.4. <i>Información y comunicación.</i>	37
<i>Factores de la información y comunicación</i>	37
2.3.4.4.1. <i>Funciones y características de la información.</i>	37
2.3.4.4.2. <i>Información y responsabilidad.</i>	38
2.3.4.4.3. <i>Calidad y suficiencia de la información.</i>	38
2.3.4.4.4. <i>Sistemas de información.</i>	38
2.3.4.4.5. <i>Flexibilidad al cambio.</i>	38
2.3.4.4.6. <i>Archivo institucional.</i>	39
2.3.4.4.7 . <i>Comunicación interna.</i>	39
2.3.4.4.8 . <i>Comunicación externa.</i>	39
2.3.4.4.9 . <i>Canales de comunicación.</i>	39
2.3.4.5. <i>Supervisión o Monitoreo.</i>	40
<i>Factores de la supervisión</i>	40
2.3.4.5.1. <i>Reporte de deficiencias.</i>	40
2.3.4.5.2. <i>Implantación y seguimiento de medidas correctivas.</i>	40
2.3.4.5.3. <i>Compromisos de mejoramiento.</i>	40

2.3.5	. Proceso crediticio.	41
2.3.5.1.	<i>Sistema financiero y los microcréditos.</i>	41
2.3.5.2.	<i>Sistema financiero</i>	41
2.3.5.3.	<i>Clasificación del Sistema Financiero.</i>	42
2.3.5.4	. <i>Crédito y tipos de crédito.</i>	42
2.3.5.5	. <i>Estados de crédito.</i>	43
2.3.5.6	. <i>Modalidades de crédito.</i>	43
2.3.5.7	. <i>Indicadores de evaluación para créditos.</i>	43
2.3.5.8	. <i>Penalidades por morosidad.</i>	43
2.3.5.9	. <i>Políticas y procedimientos gestión de créditos.</i>	43
2.3.5.10	. <i>Comité de créditos.</i>	44
2.3.5.11	. <i>Comité de mora.</i>	45
2.3.5.12.	<i>La gestión del proceso crediticio.</i>	45
2.3.5.12.1.	<i>Promoción.</i>	45
2.3.5.12.2.	<i>Integración y solicitud.</i>	45
2.3.5.12.3.	<i>Evaluación y resolución.</i>	45
2.3.5.12.4.	<i>Otorgamiento.</i>	46
2.3.5.12.5.	<i>Seguimiento y Evaluación.</i>	46
2.4.	Definición de términos	46
CAPITULO III	47
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.1	. Diseño de investigación	47
3.2.	Tipo de investigación	47

3.3. Hipótesis de la Investigación.....	47
3.4. Identificación de variables.....	47
3.5. Operacionalización de variables	48
3.6. Descripción del lugar de ejecución.....	49
3.7. Población y muestra	49
3.8. Técnicas de recolección de datos, instrumentos y validación de instrumentos	50
CAPÍTULO IV	52
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	52
4.1. Presentación de resultados e Interpretaciones	52
4.2. Discusión	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
5.1. Conclusiones	77
5.2. Recomendaciones	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Políticas de Gestión de Créditos SAYARI	44
Tabla 02. Operacionalización de variables	48
Tabla 03. Control interno	52
Tabla 04. Filosofía de la dirección	53
Tabla 05. Integridad y los valores éticos.....	53
Tabla 06. Administración estratégica.....	54
Tabla 07. Estructura organizacional	54
Tabla 08. Asignación de autoridades y responsabilidades	55
Tabla 09. Compromiso a ser competentes	55
Tabla 10. Políticas y prácticas de recursos humanos	56
Tabla 11: Auditoría Interna.....	56
Tabla 12. Promedio total de Ambiente de control	58
Tabla 13. Planeamiento de la gestión de riesgo	59
Tabla 14. Identificación de Riesgos	59
Tabla 15. Valoración de Riesgos.....	60
Tabla 16. Respuesta al riesgo.....	60
Tabla 17. Promedio de evaluación de riesgos	61
Tabla 18. Procedimiento de autorización y aprobación.....	61
Tabla 19. Segregación de funciones	62

Tabla 20. Evaluación de costo-beneficio	62
Tabla 21. Control de acceso a los recursos o archivos.....	63
Tabla 22. Verificaciones y conciliaciones.....	63
Tabla 23. Evaluaciones de desempeño.....	64
Tabla 24. Rendición de cuentas	64
Tabla 25. Revisión de procesos, actividades y tareas	65
Tabla 26. Controles para la tecnología de información y comunicación.....	65
Tabla 27. Promedio de actividades de control gerencial.....	66
Tabla 28. Funciones y características de la información.....	67
Tabla 29. Información y responsabilidades.....	67
Tabla 30. Calidad y suficiencia de la información	68
Tabla 31. Sistema de información	68
Tabla 32. Flexibilidad de cambio	69
Tabla 33. Archivo institucional.....	69
Tabla 34. Comunicación interna.....	70
Tabla 35. Comunicación externa.....	70
Tabla 36. Canales de comunicación.....	71
Tabla 37. Promedio de información y comunicación.....	72
Tabla 38. Evaluaciones continuas y esperadas.....	73
Tabla 39. Reporte de deficiencias	73
Tabla 40. Compromiso de mejoramiento.....	74
Tabla 41. Promedio total Supervisión o monitoreo	74

ÍNDICE DE ANEXO

<i>Anexo A: Matriz de Consistencia</i>	84
<i>Anexo B: Carta de Consentimiento</i>	85
<i>Anexo C: Instrumento</i>	86
<i>Anexo D: Análisis de la fiabilidad con el Alpha de Cronbach</i>	88
<i>Otros Anexos</i>	90

RESUMEN

En la investigación se planteó el objetivo de analizar la situación del control interno bajo el modelo COSO en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari de la región Puno 2018. Para lo cual la investigación fue un diseño no experimental de corte transversal siendo de tipo de investigación descriptiva, la población de estudio se conformó por 18 trabajadores de dicha cooperativa la cual tiene cuatro sedes en la región Puno. Los resultados encontrados en esta investigación fueron las siguientes: un 40% del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari percibe que siempre hay control interno, seguido del 37% que percibe que casi siempre hay control interno, un 18% opina que percibe que hay control interno a veces, un 4% percibe que casi nunca hay control interno y solamente el 1% indican que perciben que nunca hay control interno. De lo cual se infiere que en la cooperativa se practica el control interno en los distintos niveles y áreas que intervienen en el proceso crediticio. Y se recomienda mejorar la evaluación de riesgos.

Palabras claves: Control Interno, Proceso Crediticio, COSO.

ABSTRAC

The objective of the research was to analyze the situation of internal control under the COSO model in the credit process of the Sayari Savings and Credit Cooperative of the Puno region 2018. For which the research was a non-experimental cross-sectional design, being descriptive research type, the study population was made up of 18 workers of said cooperative which has four locations in the Puno region. The results found in this investigation were the following: 40% of the staff of the Sayari Savings and Credit Cooperative perceive that there is always internal control, followed by 37% who perceive that there is almost always internal control, 18% think that they perceive that there is sometimes internal control, 4% perceive that there is almost never internal control and only 1% indicate that they perceive that there is never internal control. From which it is inferred that internal control is practiced in the cooperative at the different levels and areas that intervene in the credit process. And it is recommended to improve the risk assessment.

Keywords: Internal Control, Credit Process, COSO.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Identificación del problema

La creación y ejecución de controles internos adecuados a menudo contribuiría a una mejor eficiencia financiera, se ha percibido que los mecanismos de gestión internos débiles son los indicadores óptimos para el soborno y las controversias. Este fue el caso de las crisis bancarias de Enron (2001), WorldCom (2002) y Parmalat (2003). Gracias a esto el primer informe COSO (emitido en 1992) fue la primera guía que contenía lineamientos para la orientación a empresas respecto del sistema de control interno (en adelante SCI).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito (en adelante Coopac) Sayari cuenta con el área de auditoría interna; pero en la Unidad de Negocios se asume erróneamente que Control Interno (en adelante CI) solo es trabajo para esa área, por tal razón no se percibe el control interno en el proceso crediticio, de modo que no se observa la optimización en el SCI, que lo componen los siguientes indicadores: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.

Aparentemente esto se da por no tener una adecuada difusión sobre el CI, la falta de conocimiento hace que se presente irregularmente. También en ciertas ocasiones se percibe la ausencia de cumplimiento de reglamentos establecidos por la entidad por lo cual no permiten tener una buena gestión en el proceso crediticio. La inexactitud y falta de conocimiento de esta, hace que no se cumplan muchas veces las políticas procedimientos y decisiones acerca del control interno como también decisiones fundamentales en el proceso crediticio.

La Coopac Sayari es una entidad micro financiera sujeta a la supervisión de la (FENACREP) *Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú*, aprobado por Decreto Legislativo N° 085, D.S. N° 074-90 TR. Esta tiene complejidad operativa en las actividades del proceso crediticio siendo la unidad de negocios el área de más importancia de la

empresa. Esta unidad, se caracteriza por realizar las actividades de promoción, solicitud, evaluación, otorgamiento y seguimiento de los créditos, promoviendo para la microempresa, agropecuarios y servicios de consumo.

En la mayoría de empresas financieras y micro financieras es de vital importancia utilizar un SCI que se ajuste a estas mismas, para disminuir riesgos, fraudes, proteger sus bienes, vigilar los intereses en las entidades e integrar las operaciones de las empresas proporcionando así seguridad razonable a las esferas de alta dirección para la obtención de metas y objetivos propuestos.

En la estructura orgánica de la entidad financiera denominada Coopac Sayari se reconoce el Área de Auditoría interna que depende directamente del consejo de vigilancia, para fines de control en la totalidad de áreas que tiene la empresa.

El CI es un proceso integral y continuo, quienes participan del proceso crediticio consejo de administración, gerencia, unidad de riesgo y unidad de negocios tienen el compromiso de llevar a cabo siendo esta responsabilidad de todos conocer y difundir correctamente el control interno, los controles internos tienen un impacto en los resultados financieros al reducir el riesgo, eliminar robos y errores que pueden conducir a errores materiales, fomentar la eficacia y eficiencia de las operaciones realizadas, proporcionar información precisa, completa y oportuna para la toma de decisiones, y manteniendo el orden para cumplir las leyes y regulaciones del sector bancario.

En todas las empresas tienen establecidos la misión y visión que enlazan con el SCI COSO y para cumplirlas establecen estrategias a seguir, esta inicia del consejo de administración, gerencia y las diferentes unidades que existen en la Coopac Sayari.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general.

¿Cuál es el análisis de la situación del control interno bajo el modelo COSO en el proceso crediticio de la Coopac Sayari de la región Puno, 2018?

1.2.2. Problemas específicos.

- a) ¿Cómo es el ambiente de control en el proceso crediticio de la Coopac Sayari de la región Puno, 2018?
- b) ¿Cómo es la evaluación de riesgos que existe en el proceso crediticio de la Coopac Sayari de la región Puno, 2018?
- c) ¿Cómo son las actividades de control implementadas en el proceso crediticio de la Coopac Sayari de la región Puno, 2018?
- d) ¿Cómo es la información y comunicación existentes en el proceso crediticio de la Coopac Sayari, 2018?
- e) ¿Cómo es la supervisión y monitoreo empleado en el proceso crediticio de la Coopac Sayari de la región Puno, 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general.

Analizar la situación del control interno bajo el modelo COSO en el proceso crediticio de la Coopac Sayari de la región Puno 2018.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a) Describir el ambiente de control en el proceso crediticio de la Coopac Sayari de la región Puno 2018.
- b) Describir la evaluación de riesgos existente en el proceso crediticio de la Coopac Sayari de la región Puno 2018.

- c) Describir el funcionamiento de actividades de control en el proceso crediticio de la Coopac Sayari de la región Puno 2018.
- d) Describir la información y comunicación existente en el proceso crediticio de la Coopac Sayari de la región Puno 2018.
- e) Describir la supervisión y monitoreo en el proceso crediticio de la Coopac Sayari de la región Puno 2018.

1.4 Justificación

Permitirá contribuir a la mejora del SCI como también para la difusión correcta y el conocimiento del personal que trabaja en diferentes áreas que interceden en el proceso crediticio como son: consejo de administración, gerencia, unidad de riesgos y la unidad de negocios puesto que la intención esencial de un SCI es reducir riesgos en errores, evadir fraudes y proveer seguridad razonable con nivel alto para la obtención de objetivos.

Desde el punto de vista teórico contribuye al enriquecimiento del conocimiento, puesto que ayudará en una propuesta teórica sobre el análisis del SCI bajo el modelo COSO en el proceso crediticio de la Coopac Sayari de la Región Puno 2018.

En esta investigación se busca describir de modo técnico la situación del SCI basándonos del modelo COSO y sus cinco componentes ya mencionados, en los procesos de crédito ejercido sobre todo por los asesores de negocios, coordinadores, jefe de riesgo y gerencia de la empresa micro financiera.

Se identificará la situación real respecto del CI bajo el modelo COSO de las áreas que intervienen el proceso crediticio, puesto que es necesario la difusión de esta.

1.5 Presuposición Filosófica

En la santa Biblia, específicamente Génesis capítulo 41: 38-57. Nos narra como José llega a servir al pueblo del faraón mediante el camino que Dios le puso. Primero causo mucha

impresión al interpretar con mucha exactitud los sueños del Faraón luego la sabiduría de José fue tanta que desempeñó la administración y control de la corte por muchos años. José mandó a construir grandiosos almacenes de grano en puntos estratégicos de Egipto, luego lo conservaron durante 7 años de escases, de esta forma entonces según con la predicción de José los pueblos clamaban por comida, el mismo pueblo del Faraón no padecía hambre gracias a la excelente administración y un control excelente de estos graneros por parte de José.

Dios tiene grandes planes para todos nosotros, así como José pudo mantener el control en aquellos tiempos, nosotros como profesionales en la carrera de contabilidad también debemos ser personas iguales a José, capaces de poder administrar grandes cosas sin poder desviarnos en el camino con fraudes o algún otro tipo de tentaciones en nuestra vida profesional. Seamos como José.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Revisión de la literatura

2.1.1. Marco Histórico.

Slosse, (2013) El objetivo de toda organización con ánimo de lucro se centra en los beneficios que obtendrá durante el tiempo que permanezca satisfaciendo la demanda de clientes y también objetivos de las partes interesadas. Los mencionados objetivos se concretan con facilidad si el dueño y gerente serían la misma persona. Sin embargo, mientras que el negocio crezca y se expanda, es necesario aumentar empleados y es así que el propietario emplea a más personas para administrar la empresa. Esto gradualmente resulta en lo que se llama en términos comerciales “separación de propiedad y control” .

Vásquez, (2010) También afirma quienes crearon el control interno, auditorías internas y externas fueron los ingleses los cuales fueron un gran aporte al mundo, y al pasar del tiempo se perfecciona y esa es la clave para que en cláusulas para la buena administración de recursos financieros.

En la mayoría de empresas modernas siempre existirán problemas que inquieten a la estructura organizativa, al ir evaluando la eficiencia en una empresa a través de controles y sistemas de reportes de gestión se encuentra ahí la utilidad del “control interno” este podrá asegurar y verificar los procedimientos y estrategias establecidas para que difundan correctamente y luego se cumpla.

Según Vásquez, (2010) Si una empresa está bien controlada, estará bien informada y así entonces con de buenas decisiones tendrá éxito. En pleno siglo XXI al control interno lo relacionan de manera directa como un grupo de directrices y normas producidas por consejo de administración y gerencia para dirigir, coordinar y controlar a sus empleados con el objetivo de proporcionar de seguridad razonable y posteriormente la obtención de los

objetivos trazados.

El “Control Interno” como Sistema

The Committee of Sponsoring Organization of the Treading Commission (COSO) se forma en 1985 es privada y estudia las causas que llevan a información fraudulenta en el ámbito financiero. En 1987 el comité solicitó ejecutar un estudio para definir el CI, en 1988 COSO eligió a Coopers y Lybrand para un estudio minucioso sobre el CI. En el año 1992, COSO presentó en los E.E.U.U el informe “Internal Control-Integrated Framework (Marco Integrado de Control Interno, COSO I)” definiendo y proveyendo guías del CI en empresas para el mejoramiento de estas.

Comitee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comision- COSO, (2013) se compone por instituciones representativas en Estados Unidos, con el fin de lograr que las operaciones sean más efectivas y eficientes en los negocios.

Comitee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comision- COSO, (2013) menciona que el CI se procesa dinámica e integradamente y aplica a todo tipo de entidades indistintamente de su tamaño, con animo de lucro y si él. No obstante, las organizaciones implementan el CI de manera distinta y de acuerdo a sus necesidades.

El Marco integrado de COSO se ajusta de acuerdo a las necesidades y cambios en diferentes ámbitos del negocio disminuyendo los riesgos eficaz y eficientemente, siendo este apoyo para tomar mejores decisiones dentro de las empresas.

2.2 Antecedentes de la investigación

- **Maquera Maquera, S. (2016) Universidad Peruana Union, Juliaca, Puno, Perú.** Realizo un estudio sobre: “*Percepción de la Situación del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave 2016.*” La investigación tuvo como objetivo general describir la Percepción del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao- Ilave, periodo 2016. El estudio se encauza en

una investigación no experimental de corte transversal descriptivo. La muestra se conformó por 14 personas y su tamaño fue determinada por los trabajadores del área de logística. Los instrumentos utilizados fueron la encuesta y análisis documental. La investigación concluyó que en la Unidad de logística un promedio de 39% opina que solo a veces se da el control interno; los métodos, procedimientos, políticas y decisiones relacionadas con el control interno no cercioran una adecuada administración y custodia de los recursos públicos. El sistema de control interno resulta no ser óptimo en la unidad de logística de la Municipalidad Provincial de El Collao.

- **GAGO, Rosario (2013) Universidad San Martín de Porres.** Realizó un estudio descriptivo, explicativo y correlacional entre: *“La implementación de la auditoría interna y su impacto en la gestión de las cooperativas de servicios múltiples de Lima metropolitana”*. La muestra se conformó con 98 personas. Los instrumentos utilizados fueron la encuesta y análisis documental. La investigación que se desarrollo tuvo como objetivo: Determinar si la implementación de un área de auditoría interna influye en los resultados de la gestión financiera de las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana. Las conclusiones del estudio fueron: Que indudablemente la auditoría interna influye en la gestión de las cooperativas de servicios múltiples en Lima a través de técnicas, procedimientos para detectar los errores que se cometen y aplicar las medidas correctivas o preventivas y así optimizar la situación actual de las organizaciones. Las técnicas que se aplican en auditoría interna, se reflejan en la formulación de políticas y procedimientos institucionales de cooperativas. Concluye que la auditoría interna toma un papel muy importante en la toma de decisiones pues estos procedimientos se convierten en un conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativas a los estados financieros.

- **Jaramillo Mondragon Viviana, (2016) Universidad Peruana Union, Tarapoto, San Martín, Perú.** Realizo un estudio sobre: “*El control interno como mecanismo disuasivo del fraude en la Municipalidad Distrital de Morales, año 2016.*” La muestra se conformo por la gerencia y sub gerencia de administración y finanzas de la municipalidad de Morales, donde el tipo de investigación fue correlacional no experimental estableciendo la relación del Control Interno y el fraude corporativo. Los objetivos de la investigación fueron determinar en que medida el control interno se relaciona tanto con el fraude operativo como tambien con fraude administrativo. Para la obtención de datos se realizo encuestas a la muestra conformada por funcionarios del área de gerencia y subgerencia de la Municipalidad de Morales, y habiendo realizado el procesamiento y análisis de datos la investigacion concluye que ambas variables de estudio control interno y fraude corporativo tienen una relación positiva alta. Así mismo, la variable fraude operativo tiene una relación muy alta con respecto al control interno, mostrando que la municipalidad necesita área y un sistema de control interno apropiado para mejorar los procesos y fortalecer el contro interno.

- **Flores Salazar, Luz E. y Guevara Montoya, Mónica P. (2017). Universidad Peruana Union, Tarapoto, San Martín, Perú.** Realizó un estudio de tipo exploratorio no experimental, utilizando instrumentos cualitativos titulada: “*Análisis del sistema de control interno basado en el Modelo COSO en la empresa Maíz Olguita S.A.C.*”. El objetivo de la investigacion analizar el sistema de control interno del modelo COSO Concluyendo que la empresa cuenta con niveles bajo de confianza en cuanto a los riesgos y el monitoreo que se presentan. Los resultados hacen la que evaluacion de control interno, también no se evalua de manera correcta la eficiencia de los trabajadores, tampoco ayuda a proteger y cuidar sus activos e intereses accediendo a los riesgos y fraudes.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1. Control Interno.

La palabra control tiene muchas definiciones y de acuerdo a la Real Academia de Lengua Española se define como comprobar, fiscalizar, regular, sobre un determinado sistema.

Cepeda, (1997) en su obra Auditoría y Control Interno define al CI gramaticalmente como inspección, comprobación y su propósito final es en esencia resguardar la organización y apoyar su desarrollo, para la obtención de resultados deseados.

El CI como sistema proporciona una seguridad de: (a) un funcionamiento eficaz y eficiente; (b) control interno financiero y (c) cumplimiento de las leyes y reglamentos.

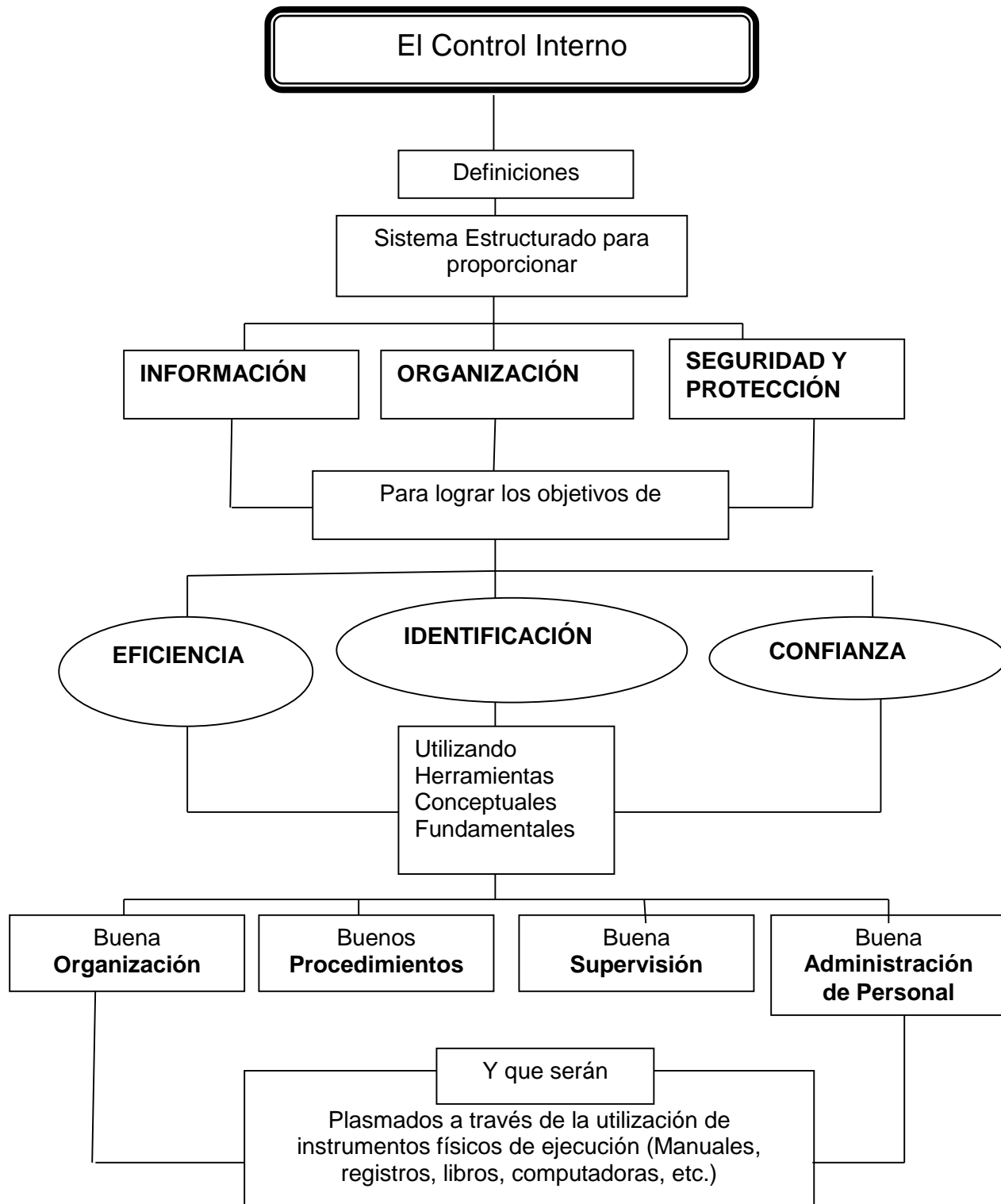
Vásquez, (2010) asevera que el CI son procedimientos razonablemente estructurados y técnicos que suministran información, organización, seguridad a empresas o instituciones de diferente giro o naturaleza.

Control Interno se acepta usualmente como la función principal del estado y empresas privadas, se trata de evaluar permanente e independientemente la eficacia y eficiencia y economía para la conducción de las empresas y luego apoyar íntegramente en sus actividades de manera transparente y ordenada, brindando protección de sus activos dando información precisa y muy oportuna sobre la situación real, evitando errores que en futuros eventos perjudiquen la economía de las empresas.

Vásquez, (2010) define también tres características sobre el control interno: Información: Debe ser confiable y oportuna en los resultados de sus operaciones empresariales, en plazos y montos determinados.

Organización: Recursos humanos que sigan un mecanismo y actúen conforme a procesos, procedimientos para así poder realizar, ejecutar y concretar las operaciones de una empresa.

Seguridad y Protección: Se refiere a evitar el deterioro y despilfarro, la exposición al peligro y el hurto de todos los activos de las compañías o instituciones.



Mapa Conceptual Control interno

Fuente: Víctor Vasquez Gonzáles pág. (51) Control Interno Gerencial Contable-Financiero

La tarea principal del control interno es actuar como una plataforma común para evaluar e informar sobre los riesgos de control existentes. También ayuda a realizar un marco de CI coherente, basado en procesos que cubre las actividades clave y los riesgos que enfrenta las empresas.

En 2001 mediante Resolución S.B.S N° 742-2001 se decreta “*El Reglamento de Auditoría Interna para las Cooperativas de Ahorro Crédito no autorizadas a operar con recursos públicos*” y en septiembre del año 2009 según *Resolución S.B.S. N° 13278– 2009*, indica que los reglamentos de SCI deben ser compatibles con prácticas internacionales tomando como referencia, informe (COSO) y usarlo a las Cooperativas.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission- COSO, (2013) sugiere que CI se debe difundir a todos los colaboradores de la entidad realizado por la alta dirección en la empresa y toda persona para que también sean participes y cada uno cumpla un rol dentro del SCI.

Para Estupiñán Gaitán, (2006) CI es un proceso que ejecuta el grupo directivo o gerencial y resto del personal con el único fin de conseguir; efectividad de las operaciones, confiabilidad en información financiera y cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

Mientras que Arteaga & Olguín, (2014) mencionan que el SCI es un plan de organización que salvaguarda bienes, promueve eficiencia de sus operaciones.

2.3.2 . Objetivos del Control Interno.

El marco COSO muestra 3 objetivos: Operaciones (tiene que ver con qué tan eficaz y eficientemente una entidad utiliza sus recursos), Informes financieros (que se ocupa de realizar estados financieros confiables) y Cumplimiento (que se relaciona con las leyes y reglamentos).

Otros autores clasifican los objetivos de control interno de la siguiente manera:

- i. **Confiabilidad de la información;** Se dice que la importancia en la información que brinda a lo largo y ancho de la empresa es igual de importante como la información contable financiera. Tendremos que ver que sean claras, directas y oportunas para evaluar.
- ii. **Eficiencia y eficacia en la operaciones;** Las empresas micro financieras se podría decir que en su gran mayoría tienen bien definidos sus ciclos operacionales, es decir donde comienza y en donde termina. Cuentan con manuales de procedimientos bien establecidos y actualizados, la responsabilidad que tienen los trabajadores es hacer cumplir estos procedimientos, por lo tanto, es requisito considerar como se desempeña cada sector y cada trabajador. Así lograremos ordenar y organizar el trabajo en la compañía mediante la definición de ciclos y procedimientos de trabajo, también se deben entablar los escenarios claros de compromiso y autoridad como también para cada puesto de trabajo.
- iii. **Cumplimiento de los reglamentos y políticas establecidas;** El cumplimiento sobre todo de los Reglamentos tiene mucha importancia en empresas micro financieras porque cada colaborador debe conocer su trabajo, a que se dedica la entidad (misión), que objetivos se ofrece lograr (visión).

2.3.3 . Características del control interno.

A continuación, se considera las características de la siguiente manera:

- a. Reflejar el entorno de la estructura organizacional que en un SCI debe ajustarse de acuerdo a las necesidades y tipo de actividad de las empresas. Claros & León, (2012)
- b. Oportunidad donde lo ideal es que las desviaciones se descubran antes que se produzcan. Claros & León, (2012)

- c. Accesibilidad se da en todo control en donde se establece pautas sencillas de interpretar para luego aplicarlas, por el contrario, pautas complicadas crean confusiones y son inútiles. Claros & León, (2012)

2.3.4. Componentes del sistema de control interno modelo COSO.

De acuerdo con Estupiñán Gaitán, (2006) hace mención que CI según el modelo COSO se constituye con cinco componentes, y estas provienen por el manejo de la administración de una determinada empresa, y son; a) Ambiente de control b) Evaluación de riesgos c) Actividades de control d) Información y comunicación e) Supervisión o monitoreo.

Estos componentes se reconocen a nivel internacional por organizaciones de talla mundial que son especialistas sobre CI, sus denominaciones y elementos pueden variar, su uso proporciona la implementación ajustada de la estructura del control interno.

Slosse, (2013) indica que en el informe COSO el CI se representa en tercera dimensión y refleja filas, divisiones y actividades entre si. Cada fila se entrelaza con las categorías de objetivos esto hace que sea dinamico porque aplica tanto en filas como en columnas. Esto demuestra una vez mas que todos los colaboradores de una organización participan en el CI no obstante la responsabilidad no es la misma, pero todos deberían conocer y aplicarlo correctamente.

2.3.4.1. Ambiente de control.

Del Toro, Fonteboa, Armada, & Santos, (2005) El marco COSO identifica el ambiente de control en una organización como la parte más crucial de los SCI. Esta describe su cultura y ética que proporcionan el marco dentro de ella para trabajar con eficacia. Se refiere principalmente al comportamiento de la dirección de la organización en la implementación de los controles establecidos.

El ambiente de control es el principal componente con respecto a otros, puesto que este provee disciplina y estructura para el control y que también este incide en:

1. La estructuración de las ocupaciones de la compañía.
2. La designación de autoridad y compromiso.
3. Organización y desarrollo de los colaboradores de la compañía.
4. Comunicación y propagación de valores y creencias.

Meléndez Torres, (2015) El ambiente de control se relaciona con el estilo de gestión y la forma en que delega autoridad, la organización de su personal y su compromiso con las políticas de control interno. Cuanto más importante le dé la gerencia a los controles y sistemas internos de una empresa, más probable es que el personal de nivel inferior también los implemente.

La misión, visión y códigos de ética son algunos instrumentos de gestión para el ambiente de control asignado por dirección.

Factores del ambiente de control

2.3.4.1.1. Filosofía y estilo de dirección.

En la gestión de las empresas estas comprenden las conductas y actitudes que generan un ambiente confiable con aprendizaje y transparencia para tomar las mejores decisiones.

Cabezas, (2006) Indica algunos procedimientos para fortalecer la filosofía de dirección que podríamos considerar: “El gerente general difundirá a cada empleado un documento que contenga la visión, misión, valores, objetivos, estrategias generales y metas de la entidad.”

2.3.4.1.2. Integración y los valores éticos.

Este componente trata sobre los juicios de valor y preferencias de los directores, gerentes y demás colaboradores de las empresas las cuales luego se vuelven en conductas y formas de gestión.

Slosse, (2013), lo define mencionando que la integridad y valores éticos son los códigos de conducta u otras políticas relacionadas con las prácticas profesionales aceptables.

2.3.4.1.3. Administración estratégica.

Meléndez Torres, (2015) La administración y control proviene de la relación que tienen con los planes estratégicos formulados de forma sistemática. En otras palabras, van de la mano con los planes estratégicos y operativos para gestionarlos.

2.3.4.1.4. Estructura organizacional.

Cabezas, (2006) menciona que la estructura organizacional de las cooperativas deben estar orientadas al cumplimiento de la misión y visión institucional.

El tamaño de estas dependerá con relación a la complejidad y naturaleza en las diferentes actividades y procesos de las empresas.

2.3.4.1.5. Asignación de autoridad y responsabilidad.

Según Flores & Guevara Montoya, (2017) menciona que sera mas eficaz tener un orden establecido asignando responsabilidades y cargos para establecer relaciones jerárquicas.

Meléndez Torres, (2015) indica que se debe necesariamente establecer de forma clara deberes y responsabilidades al personal, estableciendo claramente los niveles de información y autorización.

2.3.4.1.6. Competencia o compromiso a ser competentes.

Meléndez Torres, (2015) indica que dentro del entorno de competencia se describen el conocimiento, habilidades y capacidades necesarias para una actuación ética, ordenada, eficaz y eficiente.

2.3.4.1.7. Administración de recursos humanos.

Meléndez Torres, (2015) indica que para obtener mejores resultados en el funcionamiento de los SCI el personal y su desempeño dentro de la empresa es determinante para el cumplimiento de los objetivos.

2.3.4.1.8. Auditoría interna.

La auditoría interna se constituye como el organismo responsable y directo de la revisión de estados financieros y de gestión reportados por la gerencia, y estando bien implementada contribuye al buen ambiente de control.

Las Coopacs a partir del nivel 2 supervisadas por la SBS obligatoriamente deben contar con el area de Auditoría Interna para que supervisen y emitan informes mensuales. FENACREP, (2017)

Dentro del consejo de vigilancia se encuentra auditoría interna encargada de dar informes mensuales.

2.3.4.2. Evaluación de riesgos.

Meléndez Torres, (2015) La gestión de las organizaciones debe considerar todos los riesgos, internos y externos, que puedan significar que no se alcancen los objetivos. Para ello, la dirección debe estimar la importancia del riesgo, determinar la probabilidad de ocurrencia del riesgo y determinar el impacto o consecuencia de los riesgos identificados en la organización. Las organizaciones deben tener un proceso de identificación y evaluación de riesgos. Este es un aspecto muy importante del sistema de control, debido a que si no se identifica el riesgo, no existe una base para saber cómo se deben gestionar los riesgos.

Se considera cuatro tipos de riesgos financieros y son los siguientes: riesgo de crédito, riesgo operativo, riesgo de mercado y riesgo de liquidez.

Factores de evaluación de riesgos

2.3.4.2.1. Planeamiento de la gestión de riesgos.

Un plan de gestión de riesgos define cómo se ejecutará el proceso de riesgos. Eso incluye los fondos, herramientas y enfoques que se utilizarán para realizar actividades de identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de riesgos. Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG, (2008)

2.3.4.2.2. Identificación de riesgos.

Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG, (2008) indica que ocurre al comienzo de la fase de planificación del proyecto. Si bien muchos riesgos se consideran "riesgos conocidos", otros pueden requerir investigación adicional para descubrirlos, la identificación deberá tener permanencia y ser coherente con el planeamiento.

Al momento de indentificar los determinados riesgos se observará si afecta positivamente que en este caso constituyen oportunidades o negativamente que representarían riesgos.

2.3.4.2.3. Valoración de riesgos.

Meléndez Torres, (2015) Hace referencia a dos terminos importantes con los cuales la valoración del riesgo toma sentido y son el impacto y probabilidad, donde probabilidad simboliza a posibilidad e impacto simboliza a ocurrencia. Para valorarlos se utilizan datos de sucesos pasados que son una base para los estimados.

2.3.4.2.4. Respuesta al riesgo.

Meléndez Torres, (2015) Para una efectiva respuesta a los riesgos se considera los dos terminos usados en el anterior componente; probabilidad e impacto los cuales de acuerdo a estos se realizaran respuesta a ellos. Se evaluará el efecto sobre el impacto, costos y beneficios.

2.3.4.3. Actividades de control.

Estupiñán Gaitán, (2006) se definen como las acciones ejecutadas por los actores para gestionar el riesgo . Existen diversas actividades de control, como la autorización adecuada de transacciones, la revisión independiente del desempeño, el aislamiento de responsabilidades, el control de acceso adecuado (físico y lógico), las comparaciones y conciliaciones y el buen diseño de documentos.

Meléndez Torres, (2015) lo define como todos los procesos que las empresas implementan frente a los riesgos identificados. Algunas actividades de control comúnmente utilizadas incluyen autorizaciones, aprobaciones, revisiones, medidas de seguridad física y digital, verificaciones, conciliaciones, segregación de funciones, gestión, organización.

Características de las actividades de control

Según Estupiñán Gaitán, (2006) pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, preventivas o de detección, no obstante lo más importante es que todas ellas apuntan a la reducción de riesgos en beneficio de la organización.

Factores de un proceso de las actividades de control

2.3.4.3.1. Procedimiento de autorización y aprobación.

Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG, (2008) establece que autorización y aprobación son controles que mitigan el riesgo de transacciones inapropiadas. sirven como elementos disuasivos contra el fraude y hacer cumplir la segregación de deberes.

Las aprobaciones oportunas y documentadas también son crucial. Los empleados siempre deben obtener aprobaciones por adelantado y por escrito. Una vez un documento es aprobado, nunca debe ser devuelto a su preparador. Por

supuesto, aprobaciones no documentadas o retrasos de tiempo entre aprobación y procesamiento crear oportunidades para documentos alterados, doble pagos o fraude. Meléndez Torres, (2015)

2.3.4.3.2. Segregación de funciones.

El principio se basa en las responsabilidades compartidas de un proceso clave que dispersa las funciones críticas de ese proceso a más de una persona o departamento. Sin esta separación en los procesos clave, los riesgos de fraude y error son mucho menos manejables.

La segregación de funciones proporciona ventajas como por ejemplo: los pequeños errores sean encontrados y corregidos, también ayudará a reducir los riesgos de fraude en el proceso de tareas o actividades.

2.3.4.3.3. Evaluación costo-benéfico.

Meléndez Torres, (2015) El factor de costo en un análisis de costo-beneficio puede vincularse con su presupuesto o con la eficiencia del proceso. El costo financiero de implementar los controles internos más efectivos a veces es demasiado para que lo maneje el presupuesto de una pequeña empresa. Sustituir controles menos costosos, pero menos efectivos, se convierte en una necesidad. Por ejemplo, la separación de funciones es un control interno crítico. Sin embargo, contratar empleados adicionales para proporcionar este control no siempre es una solución rentable.

2.3.4.3.4. Controles sobre el acceso a los recursos y archivos.

Meléndez Torres, (2015) Menciona que para acceder a los recursos y archivos se debe limitar el acceso a personal responsable para que también custodie de los mismos. En cuanto a la custodia y utilización se recomienda tener evidencias mediante registros o cualquier otro documento para un mejor control de archivos.

2.3.4.3.5. Verificación y conciliaciones.

Para Meléndez Torres, (2015) Las conciliaciones deben realizarse periódicamente y en ese proceso comparar transacciones y actividades con la documentación de respaldo. Además para su mejor eficacia en una decisión a tomar se recomienda realizarlo antes, durante y después.

2.3.4.3.6. Evaluación de desempeño.

Meléndez Torres, (2015) Se refiere al proceso de evaluar sistemáticamente el desempeño de un empleado.

Es especialmente útil para comprender las capacidades y limitaciones individuales de cada empleado a fin de calibrar la capacitación, determinar la compensación y calcular la idoneidad para el ascenso en base a los objetivos propuestos por la empresa.

2.3.4.3.7. Rendición de cuentas.

Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG, (2008) Menciona que cualquier tipo de actividades realizadas por los colaboradores se deberán rendir oportunamente ante las autoridades correspondientes puesto que estas certifican el adecuado desarrollo de las actividades conforme a los parametros establecidos y facilitar la revisión de estos con los debidos documentos para sustentarlos eficientemente.

2.3.4.3.8. Revisión de procesos, actividad y tareas.

Meléndez Torres, (2015) La revisión de actividades y procesos sirven para asegurar el cumplimiento de los diferentes requisitos tanto en los reglamentos, políticas vigentes y estas deben ser revisadas periodicamente.

2.3.4.3.9. Controles para las tecnologías de información y comunicación.

Estupiñán Gaitán, (2006) Son importantes porque incrementan la productividad y competitividad. Su uso procesa datos los cuales están asociadas e instaladas para que el personal logre transmitir información y esta fluya mediante los sistemas y así garanticen el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

2.3.4.4. Información y comunicación.

En la implantación del modelo de CI COSO, este componente es de gran importancia para obtener la información correcta y trasladarla a los interesados, ya que la comunicación rápida, la transferencia rápida de datos e información, la adaptación rápida que trae la era de la información están en el punto focal de todos los modelos de gestión. Los sistemas de información y comunicación permiten la transferencia de objetivos a todos los funcionarios dentro del entorno de control de manera oportuna y adecuada.

Estupiñán Gaitán, (2006) Para poder realizar las tareas diarias, se debe saber quién es responsable de qué y poder alcanzar los objetivos de la empresa dentro del apetito por el riesgo, se debe utilizar la comunicación. Además, las prácticas de gestión y comunicación de riesgos no deben limitarse a la organización, sino que también deben llegar a partes externas, como los proveedores.

Factores de la información y comunicación

2.3.4.4.1. Funciones y características de la información.

Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG, (2008) Indica que la información que se usa se defina por tipos, niveles y que también estas deben ser coherentes ya que se utilizarán en los procesos. La idea principal debería ser la

confiabilidad y utilidad, también con características definidas las cuales se mencionan a continuación: Integridad, oportunidad, actualización, accesibilidad, racionalidad y objetividad.

Meléndez Torres, (2015) Los controles provenientes para las actividades operativas como financieras son el resultado tanto de la información interior como del exterior.

2.3.4.4.2. Información y responsabilidad.

Meléndez Torres, (2015) El rol que la información cumple dentro de las compañías es de suma importancia porque refleja con que actitud tomaron decisiones los principales funcionarios y con cuanta eficacia funcionaron estas, garantizando transparencia en todos los aspectos para la compañía.

2.3.4.4.3. Calidad y suficiencia de la información.

Meléndez Torres, (2015) menciona que tanto funcionarios y colaboradores deben asegurar suficiencia y calidad de la información que se comunica hacia el exterior de las compañías o empresas teniendo importancia también internamente puesto que las decisiones que se tomen serán de acuerdo a ese flujo de información que llegue hasta los directivos y funcionarios.

2.3.4.4.4. Sistemas de información.

Meléndez Torres, (2015) indica que para facilitar y garantizar la transparencia en los sistemas de información estas deben contener estrategias organizacionales para el logro de sus objetivos. Estas son un instrumento porque garantizan y facilitan información en los diferentes rubros en los que opera la empresa; contable, económica, financiera, etc.

2.3.4.4.5. Flexibilidad al cambio.

Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG, (2008) Este componente tiene importancia con la información porque de acuerdo a como se vaya dando se

tendrá que ir mejorando acorde con las necesidades y cambios en necesidades, normativas, reclamos tanto de usuarios como de los mismos colaboradores de una entidad. Estos cambios no necesariamente deben ser tecnológicos pueden ser también cambios operacionales o los que requiera la empresa.

2.3.4.4.6. Archivo institucional.

Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG, (2008) La importancia de esta radica en como la empresa rendira cuentas en base a la gestion y conservación de los documentos e información sensible aplicando las adecuadas politicas y procedimientos teniendo en cuenta la utilidad que cada una de estas posea.

2.3.4.4.7. Comunicación interna.

Meléndez Torres, (2015) Funciona de acuerdo a la estructura de la entidad con el fin de conseguir mensajes eficases y claros y estas pueden ser de forma horizontal y vertical siendo altamente dinámico para que el mensaje tenga claridad y eficacia.

2.3.4.4.8. Comunicación externa.

Meléndez Torres, (2015) indica que es información que se transmite desde adentro hacia afuera. Funciona igual que el anterior componente y su fin también es conseguir mensajes eficases y claros con la diferencia que estas van dirigidas al cliente o usuario, siendo tamabién altamente dinámico para que el mensaje tenga claridad y eficacia hacia el exterior.

2.3.4.4.9. Canales de comunicación.

Meléndez Torres, (2015) La característica principal de este componente es la distribución de la información de acuerdo a los parametros establecidos por la propia empresa, la información debe llegar al destinatario con calidad, asi también el receptor del mensaje aporte información valiosa sobre los productos y servicios ofrecidos.

2.3.4.5. Supervisión o Monitoreo.

Del Toro, Fonteboa, Armada, & Santos, (2005) Para crear un SCI efectivo, monitorear las prácticas y también modificarlas tiene mucha importancia. Las deficiencias en el sistema deben ser reportadas a áreas correspondientes. Para detectar deficiencias, las auditorías son una actividad eficaz.

Por otro lado Cabezas, (2006) indica que el proceso de supervisión tiene que ser actualizado y corregido para que los procesos funcionen. Y en las Coopac el consejo de administración, consejo de vigilancia y la gerencia, tienen como propósito evaluar la eficacia del SCI.

Factores de la supervisión

2.3.4.5.1. Reporte de deficiencias.

Meléndez Torres, (2015) indica que las deficiencias se pueden materializar en un riesgo y esta puede afectar de manera significativa, de ahí su importancia para detectarlas, comunicarlas y para tomar acciones de corrección.

2.3.4.5.2. Implantación y seguimiento de medidas correctivas.

Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG, (2008) Este componente va de la mano con el anterior puesto que su finalidad es mejorar, recomendar y monitorear y ayude a fortalecer el CI.

2.3.4.5.3. Compromisos de mejoramiento.

Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG, (2008) menciona que acciones de mejoramiento corrigen los desvíos encontrados en el SCI causando que procesos internos de las entidades puedan ser eficientes y transparentes a través de acciones correctivas.

2.3.5 . Proceso crediticio.

Proceso: Se alude proceso al logro acciones, sucesos o hechos que deben necesariamente suceder para completar un fin.

Crédito: Proceso en el cual una persona natural o jurídica recibe una prestación de un acreedor, este asume la responsabilidad de pago futuro bajo ciertas condiciones.

Resolución S.B.S. N° 13278-2009, s.f. (2009)

2.3.5.1. Sistema financiero y los microcréditos.

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema, (2001) La existencia y el funcionamiento del sistema son importantes porque canalizan los recursos de la economía de un país. Se financia a personas con necesidad de recursos con excedentes de otras personas que no necesitan o simplemente mantienen ahorrados sus recursos.

Choque, (2016) menciona que hoy en día el micro crédito es un instrumento de suma importancia para la generación de empleos a personas de escasos recursos. Las instituciones micro financieras se han ido evolucionando para desarrollar productos encaminados a sectores económicos de bajos ingresos y de esa forma ser un soporte para ellos.

2.3.5.2. Sistema financiero.

La intermediación financiera es el eje principal para ser parte del sistema financiero siendo la SBS el único ente público quién autoriza el funcionamiento de estas. El objetivo principal de las entidades financieras es servir como intermediarias para canalizar mejor excedentes financieros. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema, (2001)

Las Coopac pertenecen al sistema financiero impulsando a pequeñas y micro empresas siendo muy factible para las gente con necesidades financieras en el mercado.

2.3.5.3. Clasificación del Sistema Financiero.

Según la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema, (2001) la clasificación se da en dos formas : Intermediación indirecta que se da a través de instituciones financieras como bancos comerciales y demás y la Intermediación directa quién la conforma el mercado de valores.

Cooperativismo: El fin y la importancia del cooperativismo se da porque facilita a ciertos sectores y comunidades formar parte del bien común. Se proporciona por continuo trabajo, con la solidaridad y colaboración. FENACREP, (2017)

El cooperativismo, como movimiento, tiene 6 valores básicos. Estos son: Compromiso, asistencia recíproca, igualdad, solidaridad y Democracia.

Cooperativa de Ahorro y Crédito:

En el aporte de Westley & Branch, (2000) El objetivo de las Coopac es extender los servicios de crédito a la sección desfavorecida de la sociedad, brindar servicios financieros de manera confiable, asequible y transparente para mejorar los ingresos de los miembros.

El fin de una Coopac es buscar el desarrollo de la gente con cooperación y trabajo en grupo. FENACREP, (2017)

En el Perú, son al promediar 162 instituciones que pertenecen al movimiento cooperativo a nivel nacional y evidentemente existen muchas mas a nivel internacional siendo Alemania el país precursor de este movimiento.

2.3.5.4 . Crédito y tipos de crédito.

Crédito: Sayari, (2016) Lo define como un contrato en el que el prestatario recibe dinero y lo devuelve al prestamista en una fecha posterior, generalmente con intereses.

Tipos de crédito:

Los tipos de crédito que la Coopac Sayari otorga son generalmente a micro empresas y personas naturales con negocio con la modalidad de consumo no-revolvente, hipotecarios, etc. Sayari, (2016).

2.3.5.5 . Estados de crédito.

Bajo de la normativa del ente rector la Coopac Sayari los clasifica como créditos vigente, vencidos vencidos, refinanciados, judiciales y castigados donde los parámetros más importantes son los días que transcurren desde el primer día que el crédito haya sido destinado al cliente o usuario.

2.3.5.6 . Modalidades de crédito.

Coopac Sayari brinda tres modalidades de créditos denominandolos principal donde identifica al cliente solo con un producto, paralelo donde el usuario o cliente cuentas con dos o mas créditos y por campaña donde se realizan excepciones a clientes tomando en cuenta varios indicadores para facilidad de estos.

2.3.5.7 . Indicadores de evaluación para créditos.

Estos indicadores son seleccionados por la Coopac Sayari, permiten seleccionar, medir y calificar el escenario financiero en la empresa, persona o unidad familiar, con relación a como podrían afrontar las deudas a futuro y estos son; liquidez, solvencia, rentabilidad (ROA), endeudamiento total sobre apalancamiento financiero, etc.

2.3.5.8 . Penalidades por morosidad.

Si bien es cierto que el ente rector brinda algunos parámetros o recomendaciones respecto a la gestión de la morosidad, estos criterios son tomados por la Coopac Sayari, siendo también los días un instrumento importante para poder calificarlos y así poder tomar mejores decisiones para la correcta gestión de ellos.

2.3.5.9 . Políticas y procedimientos gestión de créditos.

Estos criterios son presentados por la Coopac Sayari.

Tabla 1.*Políticas de gestión de créditos Sayari*

TIPO DE GARANTÍAS	CONDICIÓN SOCIO	MONTO	DESTINO DEL CRÉDITO
Deudor con título de propiedad original o copia legalizada, con recibo de servicios o Con Fiador Solidario (Sin título de propiedad de inmueble) y recibo de servicios de ambos.	NUEVOS. -	Hasta S/. 2,000	Capital de Trabajo, Activos Fijos y Libre disponibilidad.
	RECURRENTE. - que demuestren un historial crediticio aceptable.	Hasta S/. 3,000	
Con Fiador Solidario (deudor con título de propiedad de inmueble y/o copia legalizada)	NUEVOS. -	Desde S/. 2,001 Hasta S/. 4,000	Capital de Trabajo, Activos Fijos y Libre disponibilidad.
	RECURRENTE. - que demuestren un historial crediticio aceptable.	Desde S/. 2,001 Hasta S/. 5,000	
Con Fiador Solidario - Con título de propiedad de inmueble ambos fiadores (copia simple) y deudor (Copia legalizada u original).	NUEVOS PARA COOP CON EXP.	Desde S/. 4,001 Hasta S/. 8,000	Capital de Trabajo, Activos Fijos y Libre disponibilidad.
	RECURRENTE. - que demuestren un historial crediticio aceptable.	Desde S/. 5,001 Hasta S/. 10,000	
Con Fiador Solidario y con título de propiedad de inmueble deudor (original) y del fiador (copia legalizada).	NUEVOS PARA COOP CON EXP.	Desde S/. 8,001 Hasta S/. 15,000	Capital de Trabajo, Activos Fijos y Libre disponibilidad.
	RECURRENTE. - que demuestren un historial crediticio aceptable.	Desde S/. 10,001 Hasta S/. 20,000	

Fuente: Realizado por Coopac Sayari (2016)

2.3.5.10 . Comité de créditos.

Sayari, (2016) Lo define como un conjunto de personas que tienen la responsabilidad de revisar, evaluar y determinar condiciones de distintos tipos con respecto al crédito donde la decisión colectiva debe ser unanime respecto a si se

aprueban o no las solicitudes de créditos.

2.3.5.11 . Comité de mora.

El seguimiento y la recuperación de los créditos otorgados es importante para la Coopac Sayari es así que periódicamente se establecen estrategias y acuerdos para la recuperación, en el caso de dificultades de cobranza, se realizará seguimiento activo de cartera, participan: Gerente, asesores de negocios y adicionalmente a quienes se vea necesario convocar. Sayari, (2016)

2.3.5.12. La gestión del proceso crediticio.

Los procesos para los créditos no tienen una línea específica general, pero sí una guía del cual en porcentaje mayor todas las empresas del sistema financiero siguen.

Choque, (2016) clasifica el proceso crediticio de la siguiente manera:

2.3.5.12.1. Promoción.

Este primer paso es la base de todo el proceso crediticio, puesto que se realiza para que todos los usuarios o clientes nuevos conozcan la institución, en esta etapa se brinda información sobre los productos, prospecta a socios potenciales.

2.3.5.12.2. Integración y solicitud.

El segundo paso es aún más importante que el primero porque en esta etapa se recibe la documentación para posteriormente analizarla y validarla como por ejemplo garantías, pagarés, capacidad de pago y demás documentos que crea pertinentes la entidad y así evaluar la situación del socio y avales.

2.3.5.12.3. Evaluación y resolución.

Ya llegados a esta etapa los niveles de riesgos son los más importantes para minimizarlos, y es ahí donde cada solicitud se evaluará para posteriormente autorizarlas o rechazarlas, finalmente se validará con una autorización o resolución la solicitud dando el visto bueno o no.

2.3.5.12.4. Otorgamiento.

A llegar a esta etapa nos damos cuenta que se acerca el tramo final porque después de haber pasado exitosamente los anteriores pasos ya solo queda desembolsar el crédito conforme a la solicitud presentada por el usuario o cliente.

2.3.5.12.5. Seguimiento y Evaluación.

El resguardo de archivos y documentación presentada por el usuario o cliente en esta etapa son importantes porque minimizan el riesgo después haberse otorgado el crédito, el personal designado realizará el seguimiento que en este caso sería la cobranza, también realizará la evaluación del usuario y su comportamiento en la cartera de créditos general de la entidad.

2.4. Definición de términos

Organización: Grupo de personas, un sindicato o una corporación que trabajan con un fin.

Gestión: Proceso donde se maneja variedad de recursos para lograr objetivos en una organización.

Gestionar: Hacer diligencias para el logro o alcance de un objetivo.

Eficacia: Logro de un resultado determinado minimizando factores externos.

Eficiencia: Logro de una actividad manipulando mejor medios posibles para lograrlos.

Riesgo: Evento de sufrir un daño.

Riesgo crediticio: es el evento de que un crédito otorgado no sea devuelto en las condiciones pactadas.

Cobranza: Acción de negociar el pago por el préstamo otorgado.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 . Diseño de investigación

No experimental - transversal.

Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) hace mención que en este tipo de estudios la manipulación de variables no se da más que solo para observarlos y analizar. Y además los diseños transversales se utilizan para recopilar datos en un solo momento del estudio.

3.2. Tipo de investigación

Descriptiva.

Vara Horna, (2012) Menciona que este tipo de investigación describe con mayor precisión y fidelidad posible el estudio.

3.3. Hipótesis de la Investigación

Esta investigación no lleva hipótesis porque solamente describe la situación de CI de la cooperativa en un momento específico y no se intenta pronosticar un hecho o cifra.

Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) asevera que aquellos estudios de tipo correlacional o explicativo si necesitan hipótesis más nos necesariamente las descriptivas.

3.4. Identificación de variables

Variable: Control Interno

Indicadores: Ambiente de Control
Evaluación de Riesgos
Actividades de Control
Información y Comunicación
Supervisión o monitoreo

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 2.

Operacionalización de variables

VARIABLE	INDICADORES	FACTORES DEL CONTROL INTERNO
Control Interno	Ambiente de control	Filosofía y estilo de la dirección
		Integridad y los valores éticos
		Administración estratégica
		Estructura organizacional
		Asignación de autoridades y responsabilidades
		Compromiso a ser competentes
		Políticas y prácticas de recursos humanos
	Auditoría Interna	
Evaluación de riesgos	Planeamiento de la gestión de riesgo	
	Identificación de riesgos	
	Valoración de riesgos	
Actividades de control gerencial	Respuesta al riesgo	
	Procedimientos de autorización y aprobación	
	Segregación de funciones	
	Evaluación de costo – beneficio	
	Control sobre el acceso a los recursos o archivos	
	Verificación y conciliaciones	
	Evaluación de desempeño	
	Rendición de cuentas	
	Revisión de procesos, actividades y tarea	
	Controles para las tecnologías de la información y comunicación	
Información y Comunicación	Funciones y características de la información	
	Información y responsabilidad	
	Calidad y suficiencia de la información	
	Sistema de información	
	Flexibilidad al cambio	
	Archivo institucional	
	Comunicación interna	
	Comunicación externa	
	Canales de comunicación	
Supervisión o Monitoreo	Evaluación continuas y separadas	
	Reporte de deficiencias	
	Compromiso de mejoramiento.	

Fuente: Realizado por del investigador (2018)

3.6. Descripción del lugar de ejecución

Delimitación espacial

El estudio se aplica a los colaboradores de la Coopac Sayari, la cual está ubicada en el Departamento de Puno a 3825 m.s.n.m. en las ciudades de Juliaca, Ayaviri, Puno y Lampa.

La delimitación espacial según Vara Horna, (2012) indica el lugar y donde se obtendrá la información.

Delimitación temporal

La investigación se desarrolló en el año 2018 en la Coopac Sayari.

La delimitación temporal para Vara Horna, (2012) es el periodo de tiempo de cual procede la información.

3.7. Población y muestra

3.7.1. Población.

El estudio tiene como población a la Coopac Sayari, agencias Juliaca, Puno y Ayaviri y Lampa. El análisis de estudio se representó por los trabajadores de la Unidad de Negocios, Unidad de Riesgos, Gerencia y Consejo de Administración.

Consejo de Administración:	1
Gerencia:	1
Unidad de Riesgos:	1
Unidad de Negocios:	15
Total:	18

Vara Horna, (2012) menciona que la población, son todas las personas, documentos, etc. a investigar.

3.7.2. Muestra.

Se consideró según el juicio del investigador y se optó por las muestras no probabilísticas, puesto que son 18 colaboradores que intervienen en el proceso crediticio y son un segmento del universo total.

Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) Hace mención a que las muestras no probabilísticas solo toman un segmento del universo de estudio.

3.8. Técnicas de recolección de datos, instrumentos y validación de instrumentos

3.8.1. Técnica.

La técnica que se uso para la recolección de información fue la encuesta.

Vallejo, (2019) menciona que un listado de preguntas forman parte de una técnica de recolección para después utilizarlo como instrumento y ser analizada estadísticamente.

3.8.2. Instrumentos.

El instrumento utilizado fue la escala o prueba estandarizada sobre control interno de Maquera, (2016), desarrollado en la tesis "*Percepción de la Situación del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, periodo 2016.*" el cual se adjunta en los anexos para la recolección de información, consta de 39 preguntas incluyendo (edad, sexo, área donde labora, nivel académico, carrera estudiada y experiencia laboral) como información demográfica y la variable de la investigación como segunda parte del cuestionario.

El cuestionario fue dirigido a los colaboradores que intervienen en el proceso crediticio de la Coopac Sayari, quienes amablemente aportaron datos para la ejecución del estudio.

Vara Horna, (2012) Indica que el escalamiento acumulativo son escalas o pruebas estandarizadas.

3.8.3. Validación del instrumento.

Dado que es una encuesta que ya se aplicó en una investigación se realizó la revalidación a cargo de los especialistas en el tema y jueces.

C.P.C Richard Zegarra Estrada quien labora en la Universidad Peruana Unión y la Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez, con 10 años de experiencia científica.

C.P.C Julio Cesar Jara Ccallo quien labora en la Caja Municipal de Tacna, con 10 años de experiencia profesional.

C.P.C Simeón Fidel Yucra Ticona quien labora en la Coopac Sayari, con 5 años de experiencia profesional.

Vara Horna, (2012) Indica que el criterio de jueces determina la validez según el juicio de estos. Y recomienda que los expertos consultados deberían oscilar entre 3 y 10 para que el estudio sea más confiable.

Mientras que la fiabilidad en alfa cronbach salió $\alpha=0,946$.

Vara Horna, (2012) Indica que el método medición fiable es Alfa de Cronbach (α), funciona solo instrumentos de varios ítems y su funcionamiento debe ser aproximado a uno puesto que el estudio en ese punto es más confiable.

3.9. Métodos y análisis de datos

El procesamiento de datos utilizó análisis de datos mediante estadística descriptiva, obteniendo diseños de tablas de frecuencias y porcentajes para demostrar los resultados que se consiguieron utilizando Excel office 2013, que fue servible para analizar los resultados que se consiguieron. Por otro lado, también se usó el programa estadístico SPSS 24.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados e Interpretaciones

Mediante el cuestionario realizado a los colaboradores de la Coopac Sayari en sus diferentes áreas se alcanzó los siguientes resultados que se describen a continuación:

i. Con referencia al objetivo general

Tabla 3.

Control Interno

Ítems	Frec.	Ambiente de control	Frec.	Evaluación de Riesgos	Frec.	Actividades de control	Frec.	Información y comunicación	Frec.	Supervisión	Frec.	Promedio total
Siempre	6	38.20%	4	27.78%	6	40.26%	7	40.96%	7	37.00%	6	37%
Casi Siempre	7	36.83%	9	48.63%	6	31.95%	7	38.89%	8	44.43%	7	40%
A veces	3	16.68%	4	20.85%	3	18.75%	3	15.98%	3	16.67%	3	18%
Casi Nunca	1	7.65%	1	2.80%	2	5.58%	1	3.50%	0	1.87%	1	4%
Nunca	1	0.70%	0	0.00%	1	3.50%	0	0.70%	0	0.00%	0	1%
Total	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

En los resultados obtenidos sobre el CI bajo el modelo COSO en el proceso crediticio el 40% indica que casi siempre percibe existe control interno. El 37% opina que siempre percibe que existe control interno. El 18% opina que a veces percibe que existe control interno. El 4% opina que casi nunca percibe que existe control interno. El 1% indica que nunca percibe que existe control interno. De estos resultados se infiere que el 77% del personal manifiesta que siempre y casi siempre percibe que hay control interno lo que demuestra que en la cooperativa se practica el control interno en el proceso crediticio, lo cual es bastante. Por otra parte, solamente el 5% del personal de la cooperativa indican que casi nunca y nunca se percibe la

realización del CI en áreas que intervienen en el proceso crediticio lo cual es poco. Y solamente un 18% del personal de la cooperativa manifiesta que a veces se practica el control interno. De estos resultados inferimos que en la Coopac Sayari se practica el control interno.

i. **Con referencia al objetivo específico 1**

Tabla 4.

Filosofía de la Dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	A veces	3	16,7	16,7	27,8
	Casi siempre	9	50,0	50,0	77,8
	Siempre	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre la difusión de la filosofía de la dirección sobre el control interno que es un factor del componente ambiente de control se halló que el 50% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que casi siempre se realiza, el 22,2% indica que siempre se realiza, el 16,7% respondió que a veces se realiza, el 11,1% refiere que casi nunca se realiza.

Tabla 5.

Integridad y valores éticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	16,7	16,7	16,7
	A veces	6	33,3	33,3	50,0
	Casi siempre	5	27,8	27,8	77,8
	Siempre	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si se difunde y tiene un código de ética respecto al CI que es un factor del componente ambiente de control, se halló que el 33,3% de los trabajadores en áreas que

intervienen en el proceso crediticio refiere que a veces se realiza, el 27,8% respondió que casi siempre se realiza, el 22,2% indica que siempre se realiza y el 16,7% opina que casi nunca se realiza.

Tabla 6.
Administración estratégica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	16,7	16,7	16,7
	A veces	4	22,2	22,2	38,9
	Casi siempre	6	33,3	33,3	72,2
	Siempre	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si se tiene para el buen manejo del proceso crediticio una administración estratégica que es un factor del componente ambiente de control, se halló que el 33,3% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que casi siempre se realiza, el 27,8% respondió que siempre se realiza, el 22,2% indica que a veces se realiza y el 16,7% opina que casi nunca se realiza.

Tabla 7.
Estructura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	5	27,8	27,8	44,4
	Siempre	10	55,6	55,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si se da a conocer la estructura organizacional del control interno para el buen manejo del proceso crediticio que es un factor del componente ambiente de control, se halló que el 55,6% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que

siempre se da a conocer, el 27,8% respondió que casi siempre se da a conocer y el 16,7% opina que a veces se da a conocer.

Tabla 8.

Asignación de autoridades y responsabilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	5,6	5,6	5,6
	Casi siempre	10	55,6	55,6	61,1
	Siempre	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si radica principalmente en el elemento humano la eficacia del funcionamiento de los SCI para el buen manejo del proceso crediticio que es un factor del componente ambiente de control, se halló que el 55,6% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que casi siempre radica, el 38,9% respondió que siempre radica y el 5,6% opina que casi nunca radica.

Tabla 9.

Compromiso a ser competentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	1	5,6	5,6	11,1
	A veces	4	22,2	22,2	33,3
	Casi siempre	7	38,9	38,9	72,2
	Siempre	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si se promueve la competencia profesional para el buen manejo del proceso crediticio que es un factor del componente ambiente de control, se halló que el 38,9% de

trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que casi siempre se promueve, el 27,8% respondió que siempre se promueve, el 22,2% indica que a veces se promueve, el 5,6% opina que casi nunca se promueve y el 5,6% señala que nunca se promueve.

Tabla 10.
Políticas y prácticas de recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	11,1	11,1	11,1
	A veces	1	5,6	5,6	16,7
	Casi siempre	10	55,6	55,6	72,2
	Siempre	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si se da a conocer las funciones y atribuciones del personal para el buen manejo del proceso crediticio que es un factor del componente ambiente de control, se halló que el 55,6% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que casi siempre se da a conocer, el 27,8% respondió que siempre se da a conocer, el 11,1% indica que a casi siempre se da a conocer y el 5,6% opina que a veces se da a conocer.

Tabla 11.
Auditoría Interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	11,1	11,1	11,1
	Casi siempre	1	5,6	5,6	16,7
	Siempre	15	83,3	83,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si auditoría interna realiza sus funciones de control en las áreas de trabajo para el buen manejo del proceso crediticio que es un factor del componente ambiente de control, se halló

que el 83,3% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que siempre realizan sus funciones, el 11,1% respondió que a veces y el 5,6% opina que a casi siempre realizan sus funciones de control.

Tabla 12.*Promedio total de Ambiente de control*

Ítems	Frec.	Filoso fía de la direcc ión	Frec.	Códi go de ética	Frec.	Administ ración estratégic a	Frec.	Estructur a organizac ional	Frec.	Funcionam iento de los sistemas	Frec.	Compete ncia profesion al	Frec.	Asignació n de autoridad y funcionam iento	Frec.	Audit oría Intern a	Frec.	Prome dio total
Siem pre	4	22.2 %	4	22.2 %	5	27.8%	10	55.6%	7	38.9%	5	27.8%	5	27.8%	15	83.3 %	6	38.20 %
Casi siem pre	9	50.0 %	5	27.8 %	6	33.3%	5	27.8%	10	55.6%	7	38.9%	10	55.6%	1	5.6%	7	36.83 %
A veces	3	16.7 %	6	33.3 %	4	22.2%	3	16.7%	1	5.6%	4	22.2%	1	5.6%	2	11.1 %	3	16.68 %
Casi Nunca	2	11.1 %	3	16.7 %	3	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%	2	11.1%	0	0.0%	1	7.65%
Nunca	0	0.0%	0	0.0 %	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.70%
Total	18	100%	18	100 %	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre el promedio total del componente ambiente de control para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 38,20% de los trabajadores de las áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que siempre se percibe un ambiente de control, el 36,83% respondió que casi siempre se percibe, el 16,68% indica que a veces se percibe, el 7,65% opina que casi nunca se percibe y el 0,70% señala que nunca se percibe el ambiente de control.

ii. **Con referencia al objetivo específico 2**

Tabla 13.

Planeamiento de la gestión de riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	33,3	33,3	33,3
	Casi siempre	7	38,9	38,9	72,2
	Siempre	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si se tiene un plan de la administración en forma continua para identificar riesgos y el buen manejo del proceso crediticio que es un factor del componente evaluación de riesgos, se halló que el 38,9% de los trabajadores de las áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que casi siempre se tiene, el 33,3% respondió que a veces se tiene y el 27,8% opina que siempre se tiene un plan de administración.

Tabla 14.

Identificación de riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	27,8	27,8	27,8
	Casi siempre	6	33,3	33,3	61,1
	Siempre	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si existe proceso de identificación de riesgos en las áreas de trabajo para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 38,9% de los trabajadores de las áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que siempre existe, el 33,3% respondió que casi siempre existe y el 27,8% opina que a veces se identifica riesgos.

Tabla 15.*Valoración de riesgos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	3	16,7	16,7	22,2
	Casi siempre	10	55,6	55,6	77,8
	Siempre	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si se consideran y analizan los riesgos potenciales en las actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en las áreas para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 55,6% de los trabajadores de las áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que casi siempre existe, el 22,2% respondió que siempre existe, el 16,7% opina que a veces existe y el 5,6% señala casi nunca existe riesgo en las actividades.

Tabla 16.*Respuesta al riesgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	1	5,6	5,6	11,1
	Casi siempre	12	66,7	66,7	77,8
	Siempre	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si se realizan estrategias para una respuesta apropiada a riesgos en el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 66,7% de los trabajadores de las áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que casi siempre se diseñan, el 22,2% respondió que siempre se diseñan, el 5,6% opina que a veces se diseñan y el 5,6% señala que casi nunca se diseñan.

Tabla 17.*Promedio total de la evaluación de riesgos*

Ítems	Frec.	Plan de administración	Frec.	Identificación de riesgos	Frec.	Valoración de riesgos	Frec.	Respuesta al riesgo	Frec.	Promedio total
Siempre	5	27.8%	7	38.9%	4	22.2%	4	22.2%	4	27.78%
Casi siempre	7	38.9%	6	33.3%	10	55.6%	12	66.7%	9	48.63%
A veces	6	33.3%	5	27.8%	3	16.7%	1	5.6%	4	20.85%
Casi nunca	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%	1	5.6%	1	2.80%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.00%
Total	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	17	100%

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre el promedio total del componente evaluación de riesgos para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 27,78% de los trabajadores de las áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que siempre se percibe la evaluación de riesgos, el 48,63% respondió que casi siempre se percibe, el 20,85% indica que a veces se percibe y el 2,80% opina que casi nunca se percibe la evaluación de control.

iii. **Con referencia al objetivo específico 3****Tabla 18.***Procedimientos de autorización y aprobación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	2	11,1	11,1	11,1
Casi siempre	1	5,6	5,6	16,7
Siempre	15	83,3	83,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si existen procesos para autorizar y aprobar para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 83,3% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que siempre existe, el 11,1% respondió que a veces existe y el 5,6% opina

que casi siempre existen procedimientos para autorizar y aprobar.

Tabla 19.
Segregación de funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	1	5,6	5,6	11,1
	A veces	4	22,2	22,2	33,3
	Casi siempre	6	33,3	33,3	66,7
	Siempre	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si existe independencia de funciones para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 33,3% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que siempre existe, el 33,3% respondió que casi siempre existe, el 22,2% opina que a veces existe, el 5,6% señala que casi nunca existe y el 5,6% opina que nunca existe independencia de funciones.

Tabla 20.
Evaluación de costo-beneficio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	6	33,3	33,3	38,9
	Casi siempre	9	50,0	50,0	88,9
	Siempre	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si antes de establecen evaluaciones de costo-beneficio antes de implementarlos para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 50,5% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que casi siempre se efectúan, el 33,3% respondió que a veces se efectúan, el 11,1% opina que siempre se efectúan y el 5,6% señalan que casi nunca se efectúan evaluaciones.

Tabla 21.*Control de acceso a los recursos o archivos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	3	16,7	16,7	22,2
	A veces	1	5,6	5,6	27,8
	Casi siempre	5	27,8	27,8	55,6
	Siempre	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si existen controles de archivos de las áreas de trabajo para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 44,4% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que siempre existe, el 27,8% respondió que casi siempre existe, el 16,7% opina que casi nunca existe, el 5,6% señala que a veces existe y el 5,6% opina que nunca existe control de acceso a los archivos.

Tabla 22.*Verificaciones y conciliaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	1	5,6	5,6	11,1
	Casi siempre	6	33,3	33,3	44,4
	Siempre	10	55,6	55,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si realizan verificaciones periódicas para la detección de errores o irregularidades en el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 55,6% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que siempre se realiza, el 33,3% respondió que casi siempre se realiza, el 5,6% opina que a veces se realizan y el 5,6% señalan que nunca se realizan verificaciones periódicas.

Tabla 23.*Evaluación de desempeño*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	2	11,1	11,1	16,7
	A veces	6	33,3	33,3	50,0
	Casi siempre	4	22,2	22,2	72,2
	Siempre	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si realizan evaluaciones de desempeño laboral en las áreas de trabajo para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 33,3% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que siempre se realizan, el 27,8% respondió que siempre existe, el 22,2% opina que casi siempre se realizan, el 11,1% señala que casi nunca se realizan y el 5,6% opina que nunca se realizan evaluaciones de este tipo.

Tabla 24.*Rendición de cuentas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	3	16,7	16,7	22,2
	Casi siempre	10	55,6	55,6	77,8
	Siempre	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si existen mecanismos para la correcta rendición de la gestión que se realiza para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 55,6% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que casi siempre existen, el 22,2% respondió que siempre existen, el 16,7% opina que a veces existen y el 5,6% señalan que nunca existen mecanismos internos de rendición de cuentas.

Tabla 25.**Revisión de procesos actividades y tareas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	4	22,2	22,2	27,8
	Casi siempre	9	50,0	50,0	77,8
	Siempre	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si realizan revisiones frecuentes de los procesos y actividades por el personal de las áreas de trabajo para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 50,0% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que casi siempre se realizan, el 22,2% respondió que siempre se realizan, el 22,2% opina que a veces se realizan y el 5,6% señalan que casi nunca se realizan revisiones de procesos frecuentes.

Tabla 26.**Controles para la tecnología de información y comunicación – TIC**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	4	22,2	22,2	27,8
	Casi siempre	5	27,8	27,8	55,6
	Siempre	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si cuenta con controles establecidos para tecnologías de información y comunicación para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 44,4% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que siempre se cuenta, el 27,8% respondió que casi siempre se cuenta, el 22,2% opina que a veces se cuenta y el 5,6% señala que nunca se cuenta con controles.

Tabla 27.*Promedio total de las actividades de control*

Ítems	Frec.	Procedimientos de Autorización y Aprobación	Frec.	Segregación de Funciones	Frec.	Evaluación de Costo-Beneficio	Frec.	Control sobre el acceso a los recursos o archivos	Frec.	Verificaciones y conciliaciones	Frec.	Evaluación de desempeño	Frec.	Rendición de Cuentas	Frec.	Revisión de procesos, actividades y tareas	Frec.	Controles para TIC	Frec.	Promedio total
Siempre	15	83.3%	6	33.3%	2	11.1%	8	44.4%	10	55.6%	5	27.8%	4	22.2%	4	22.2%	8	44.4%	6	40.26%
Casi siempre	1	5.6%	6	33.3%	9	50.0%	5	27.8%	6	33.3%	4	22.2%	10	55.6%	9	50.0%	5	27.8%	6	31.95%
A veces	2	11.1%	4	22.2%	6	33.3%	1	5.6%	1	5.6%	6	33.3%	3	16.7%	4	22.2%	4	22.2%	3	18.75%
Casi Nunca	0	0.0%	1	5.6%	1	5.6%	3	16.7%	0	0.0%	2	11.1%	1	5.6%	1	5.6%	0	0.0%	2	5.58%
Nunca	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%	1	5.6%	1	5.6%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%	1	3.50%
Total	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre el promedio total de las actividades de control para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 40,26% de los trabajadores de las áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que siempre se percibe, el 31,95% respondió que casi siempre se percibe, el 18,75% indica que a veces se percibe, el 5,58% opina que casi nunca se percibe y el 3,50% señala que nunca se percibe las actividades de control para el buen manejo del proceso crediticio.

iv. **Con referencia al objetivo específico 4**

Tabla 28.

Funciones y características de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	1	5,6	5,6	11,1
	A veces	2	11,1	11,1	22,2
	Casi siempre	10	55,6	55,6	77,8
	Siempre	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si se diseña información para los diferentes niveles de la organización para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 55,6% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que casi siempre se diseñan, el 22,2% respondió que casi siempre se diseñan, el 11,1% opina que a veces se diseñan, el 5,6% señala que casi nunca se diseñan y el 5,6% opina que nunca se diseñan información por niveles.

Tabla 29.

Información y responsabilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	3	16,7	16,7	22,2
	Casi siempre	8	44,4	44,4	66,7
	Siempre	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si el personal de las áreas de trabajo entiende la importancia de la información para desarrollar de sus funciones en el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 44,4% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que casi siempre entienden, el 33,3% respondió que siempre entienden, el 16,7% opina que a veces entienden y el 5,6% señala que nunca entienden la importancia de información.

Tabla 30.**Calidad y suficiencia de la información**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	11,1	11,1	11,1
	Casi siempre	7	38,9	38,9	50,0
	Siempre	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si el personal cree que la información que brinda del área de trabajo es de calidad para la toma de decisiones para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 50,0% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que siempre se brinda, el 38,9% respondió que casi siempre se brinda y el 11,1% opina que a veces se brinda información de calidad y suficiente.

Tabla 31.**Sistemas de información**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	2	11,1	11,1	16,7
	Casi siempre	5	27,8	27,8	44,4
	Siempre	10	55,6	55,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si los sistemas de información integran las operaciones de la institución para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 55,6% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que siempre integran, el 27,8% respondió que casi siempre integran, el 11,1% opina que a veces integra y el 5,6% señala que casi nunca los sistemas de información integran las operaciones.

Tabla 32.*Flexibilidad de cambio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	7	38,9	38,9	44,4
	Casi siempre	7	38,9	38,9	83,3
	Siempre	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si se efectúan cambios en procesos para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 38,9% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que casi siempre se efectúan, el 38,9% respondió que a veces se efectúan, el 16,7% opina que siempre se efectúan y el 5,6% señala que casi nunca se efectúan cambios y evaluaciones.

Tabla 33.*Archivo institucional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	3	16,7	16,7	22,2
	Casi siempre	3	16,7	16,7	38,9
	Siempre	11	61,1	61,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre la importancia del mantenimiento de archivos para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 61,1% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que siempre es importante, el 16,7% respondió que casi siempre es importante, el 16,7% opina que a veces es importante y el 5,6% señala que casi nunca es importante el mantener o custodiar archivos.

Tabla 34.**Comunicación interna**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	11,1	11,1	11,1
	Casi siempre	8	44,4	44,4	55,6
	Siempre	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si la comunicación interna está orientada a facilitar y agilizar las actividades para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 44,4% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que siempre es ágil, el 44,4% respondió que casi siempre es ágil y el 11,1% opina que a veces la comunicación interna facilita y es ágil.

Tabla 35.**Comunicación externa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	5	27,8	27,8	33,3
	Casi siempre	6	33,3	33,3	66,7
	Siempre	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si ayuda revelar deficiencias de control la comunicación externa para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 33,3% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que siempre ayuda a revelar, el 33,3% respondió que casi siempre ayuda a revelar, el 27,8% opina que a veces es ayuda a revelar y el 5,6% señala que casi nunca ayuda revelar deficiencias la comunicación externa.

Tabla 36.**Canales de comunicación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	11,1	11,1	11,1
	Casi siempre	8	44,4	44,4	55,6
	Siempre	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si contribuye la comunicación respecto a planes estratégicos y operativos para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 44,4% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que siempre contribuye, el 44,4% respondió que casi siempre contribuye y el 11,1% opina que a veces contribuye al control y cumplimiento la comunicación

Tabla 37.*Promedio total de información y comunicación*

Ítems	Fr ec.	Funciones de la información	Fr ec.	Información y Responsabilidad	Fr ec.	Calidad de información	Fr ec.	Sistemas de Información	Fr ec.	Flexibilidad de cambio	Fr ec.	Archivo institucional	Fr ec.	Comunicación interna	Fr ec.	Comunicación externa	Fr ec.	Canales de comunicación	Fr ec.	Promedio total
Siempre	4	22.2%	6	33.3%	9	50.0%	10	55.6%	3	16.7%	11	61.1%	8	44.4%	6	33.3%	8	44.4%	7	40.96%
Casi siempre	10	55.6%	8	44.4%	7	38.9%	5	27.8%	7	38.9%	3	16.7%	8	44.4%	6	33.3%	8	44.4%	7	38.89%
A veces	2	11.1%	3	16.7%	2	11.1%	2	11.1%	7	38.9%	3	16.7%	2	11.1%	5	27.8%	2	11.1%	3	15.98%
Casi Nunca	1	5.6%	1	5.6%	0	0.0%	1	5.6%	1	5.6%	1	5.6%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%	1	3.50%
Nunca	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.70%
Total	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%	17	100%

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre el promedio total del componente información y comunicación para el buen manejo del proceso crediticio se halló que el 40,96% de los trabajadores de las áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que siempre se percibe, el 38,89% respondió que casi siempre se percibe, el 15,98% indica que a veces se percibe, el 3,50% señaló que casi nunca se percibe y el 0,70% opina que nunca se percibe este componente.

v. **Con referencia al objetivo específico 5**

Tabla 38.

Evaluaciones continuas y esperadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	22,2	22,2	22,2
	Casi siempre	6	33,3	33,3	55,6
	Siempre	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si se da a conocer evaluaciones continuas para el monitoreo de actividades en el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 44,4% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que siempre se da a conocer, el 33,3% respondió que casi siempre se da a conocer y el 22,2% opina que a veces se da a conocer evaluaciones para el monitoreo continuo.

Tabla 39.

Reporte de deficiencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	5,6	5,6	5,6
	A veces	4	22,2	22,2	27,8
	Casi siempre	9	50,0	50,0	77,8
	Siempre	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si se realiza actividades de seguimiento para identificar deficiencias en el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 50,0% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que casi siempre se realiza, el 22,2% respondió que siempre se realiza, el 22,2% opina que a veces se realiza y el 5,6% señala que casi nunca se realiza reporte de deficiencias.

Tabla 40.**Compromisos de mejoramiento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	5,6	5,6	5,6
	Casi siempre	9	50,0	50,0	55,6
	Siempre	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Sobre si se realizan compromisos para mejorar en el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 50,0% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que casi siempre se realiza, el 44,4% respondió que casi siempre se realiza y el 5,6% opina que a veces se realizan compromisos para mejorar.

Tabla 41.**Promedio total de supervisión y monitoreo**

Ítems	Frec.	Prevención y Monitoreo	Frec.	Seguimiento de resultados	Frec.	Compromiso de mejoramiento	Frec.	Promedio total
Siempre	8	44.4%	4	22.2%	8	44.4%	7	37.00%
Casi siempre	6	33.3%	9	50.0%	9	50.0%	8	44.43%
A veces	4	22.2%	4	22.2%	1	5.6%	3	16.67%
Casi nunca	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%	0	1.87%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.00%
Total	18	100%	18	100%	18	100%	18	100%

Fuente: Levantamiento de encuesta realizado por del investigador (2018)

Interpretación

Con relación al promedio total en el componente supervisión y monitoreo para el buen manejo del proceso crediticio, se halló que el 37,00% de los trabajadores de las áreas que intervienen en el proceso crediticio refiere que siempre se percibe, el 44,43% respondió que casi siempre se percibe, el 16,67% indica que a veces se percibe y el 1,87% opina que casi nunca se percibe se percibe la supervisión y monitoreo.

4.2. Discusión

La siguiente investigación Análisis del CI bajo el modelo Coso en la Coopac Sayari de la región Puno 2018, se presenta para realizar un análisis de la situación actual del CI y sus cinco componentes que se detallan a continuación:

En cuanto al ambiente de control en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAYARI se encontró que es adecuado con moderada aceptación y los trabajadores perciben que casi siempre está presente debido a que existen valores éticos en los trabajadores. Por otra parte, no realizan actividades de difusión para fomentar la filosofía de dirección en el personal y así favorecer al cumplimiento de metas óptimo para la cooperativa. Estos resultados hacen referencia a la investigación realizada por Maquera, (2016) donde se coincide porque en su investigación se percibe que solo a veces existe un adecuado ambiente de control interno, se reflejan en las escasas relaciones interpersonales, existe descuido en el personal, el clima laboral y metas propuestas de la entidad municipal por lo cual no es excelente. Efectivamente el ambiente de control concuerda en que es la base para un adecuado SCI.

En la evaluación de riesgos se observa que es adecuado con una aceptación moderada, en los resultados se muestran casi al 50% en promedio de trabajadores que indican que se identifican, valoran y responden a los riesgos en la Coopac Sayari, esto es debido a que la empresa mantiene un plan de riesgos. Siendo importante para el mejoramiento de la efectividad del SCI en la empresa. El resultado obtenido no coincide con los resultados del investigador Flores & Guevara Montoya, (2017). Donde concluye que la empresa Maíz Olguita S.A.C. según el estudio realizado los riesgos se comprometen con niveles de confianza bajos, la empresa no evalúa de manera atenta la eficiencia de los trabajadores por ende sus activos e intereses se ven desprotegidos abiertos a los riesgos y fraudes. La Evaluación de Riesgos prevé gastos innecesarios y minimiza contingencias.

Con respecto a las actividades de control la empresa posee un adecuado SCI con una aceptación de casi el 70% de trabajadores de la Coopac Sayari en promedio. Las técnicas

que se aplican en el control interno se reflejan en políticas y procedimientos y por ende son importantes para la toma de decisiones. El resultado obtenido coincide con los resultados de Gago Ríos, (2013) dando como resultado un 95% de aceptación respecto las políticas y procedimientos, controles de TICs, etc. Estas repercuten directamente en la eficiencia y eficacia y facilitan la gestión en las empresas y el logro de sus objetivos con el fin de obtener mejores resultados.

En la situación de información y comunicación se observa que Coopac Sayari posee un adecuado SCI y buena comunicación de acuerdo al desarrollo de sus funciones, esto ayuda a que la empresa reciba una información confiable para tomar de decisiones adecuadas. El 78% en promedio de trabajadores de la Cooperativa expresaron que la información es inmediata y complementada respecto al proceso crediticio. Los resultados coinciden con Jaramillo Mondragon, (2016) donde se expresa que la dimensión información y comunicación indica una relación directa, con el fraude y mientras mejor uso se de a los canales de comunicación con controles adecuados en los sistemas de disminuirá el riesgo de fraude administrativo.

Finalmente, con respecto al indicador supervisión y monitoreo se observa que los resultados no coinciden con la investigación de Maquera, (2016) puesto que en un 50% de encuestados hace referencia que a veces son monitoreados respecto a sus actividades encargadas adoptando acciones preventivas. Contrariamente a los resultados de esta investigación ya que en 77% promedio de trabajadores creen que la empresa proporciona seguridad en el monitoreo para el logro de objetivos. Siendo importante para mejorar de la efectividad del SCI en la empresa. Por otro lado, el resultado obtenido coincide con los resultados del investigador Flores & Guevara Montoya, (2017) en donde se concuerda que la supervisión y monitoreo mejora los procesos. Los trabajadores de Maíz Olguita S.A.C. perciben casi siempre de manera exitosa la supervisión, incidiendo favorablemente en la corrección de errores, gestión, deficiencias, procedimientos no apropiados y optimizará la administración.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones:

Primero: En referencia al objetivo general, un 40% del personal de la Coopac Sayari percibe que siempre hay control interno, seguido del 37% que percibe que casi siempre hay control interno, un 18% opina que percibe que hay control interno a veces, un 4% percibe que casi nunca hay control interno y solamente el 1% indican que perciben que nunca hay control interno. De lo cual se infiere que en la cooperativa se practica el control interno en las diferentes áreas del proceso crediticio, es decir; los factores del componente mencionado avalan una adecuada administración de los recursos internos de la cooperativa respecto del CI.

Segundo: En referencia con el primer objetivo específico se halló que el 38,20% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio siempre se percibe un ambiente de control, un 36,83% indica que casi siempre se percibe, un 16,68% indica que a veces se percibe, el 7,65% indica que casi nunca se percibe y solamente el 0,70% indica que nunca se percibe que hay un ambiente de control. Se concluye que casi siempre se realiza las buenas prácticas, valores reglas y conductas adecuadas en el ambiente de trabajo.

Tercero: En referencia con el segundo objetivo específico se halló que el 27,78% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio siempre perciben una evaluación de riesgos, un 48,63% indica que casi siempre se percibe, un 20,85% indica que a veces se percibe y el 2,80% indica que casi nunca se percibe que hay evaluación de riesgos. Se concluye que casi siempre se analizan e identifican los riesgos.

Cuarto: En referencia con el tercer objetivo específico se halló que el 40,26% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio siempre se percibe que existe actividades de control, un 31,95% indica que casi siempre se percibe, un

18,75% indica que a veces se percibe, el 5,58% indica que casi nunca se percibe que existen actividades para el control. Se concluye que las políticas y procedimientos y demás factores son de mucha importancia porque aseguran las acciones positivas en la administración del proceso crediticio.

Quinto: En referencia al cuarto objetivo específico se halló que el 40,96% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio siempre perciben que existe información y comunicación, un 38,89% indica que casi siempre se percibe, un 15,98% indica que a veces se percibe, el 3,50% indica que casi nunca se percibe y el 0,70% indica que nunca se percibe que existe información y comunicación. Se concluye que la cooperativa da a conocer información en actividades financieras, operativas necesarios para tomar decisiones correctas.

Sexto: Con referencia al quinto objetivo específico se halló que el 37% de trabajadores en áreas que intervienen en el proceso crediticio siempre se percibe que existe supervisión y monitoreo, un 44,43% indica que casi siempre se percibe, un 16,67% indica que a veces se percibe, el 1,87% indica que casi nunca se percibe que existe supervisión. Se concluye que existe el monitoreo y es bueno con respecto al seguimiento de resultados respecto al proceso crediticio.

5.2. Recomendaciones

Después de las conclusiones se presenta las siguientes recomendaciones:

Primero: De acuerdo a las conclusiones del objetivo general, se percibe nunca con 1% y casi nunca con un 4% existe CI, se debe socializar y difundir con la totalidad de los trabajadores de la cooperativa sobre las prácticas del CI en todas las áreas del proceso crediticio.

Segundo: De acuerdo a las conclusiones del primer objetivo específico ambiente de control, se recomienda mejorar la administración estratégica formulando y difundiendo (EN REUNIONES, TALLERES INFORMATIVOS) de manera clara y precisa la visión, misión, metas y planes estratégicos para la determinación de los objetivos estratégicos y en algunos casos la actualización de estos, ya que un 16.7% indica que casi nunca y a veces con un 22.2% percibe que existe administración estratégica en el proceso crediticio.

Tercero: De acuerdo a las conclusiones del segundo objetivo específico evaluación de riesgos, se recomienda mejorar el plan de riesgos en forma continua ya que un 33,3% indica que a veces percibe que existe un plan para la gestión de riesgos en el proceso crediticio. En el plan deberá considerarse la metodología establecida, roles y responsabilidades para la gestión de riesgos, preparación del presupuesto, etc.

Cuarto: De acuerdo a las conclusiones del tercer objetivo específico en evaluación de desempeño, se recomienda mejorar la evaluación de desempeño ya que un 33.3% indica que a veces, casi nunca 11.1% y nunca con un 5.6% percibe que existe evaluación de desempeño en el personal. Existen diversos indicadores de desempeño para aplicarlos, orientados siempre al cumplimiento de los principios de eficiencia y eficacia.

Quinto: De acuerdo a las conclusiones del cuarto objetivo específico en información y comunicación, se recomienda mejorar la flexibilidad de cambio ya que un 38.9% indica que a veces y casi nunca 5.6% percibe que existe flexibilidad de cambio en el proceso crediticio. En este sentido Coopac Sayari necesita contar con tecnologías en información, operativas y financieras que estén a la vanguardia para cubrir la demanda de sus clientes.

Se debe fortalecer planes en los procesos de créditos para mejorar la calidad de servicio hacia los socios cooperativistas.

Sexto: De acuerdo a las conclusiones del quinto objetivo específico en supervisión o monitoreo, se recomienda mejorar seguimiento de resultados en el proceso de créditos ya que un 22.2% indica que a veces y casi nunca 5.6% percibe que existe seguimiento de resultados. Se necesitan mejores planes, estrategias para evitar riesgos futuros en el seguimiento de créditos.

Referencias Bibliográficas

- (Commitee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comision- COSO, 2. (2013, Mayo). *COSO Marco Integrado - Resumen Ejecutivo*. Lima, Perú. Retrieved from http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Arteaga , C. A., & Olgúin, V. H. (2014). La mejora en el Sistema de Control Interno de Logística y su influencia en la Gestión Financiera de la Empresa Comercial CIPSUR E.I.R.L - Año 2014. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Cabezas , O. (2006, Octubre). *Manual de Control Interno para Cooperativas de Ahorro y Crédito Popular*. Quito, Ecuador. Retrieved from http://www.academia.edu/31532296/MANUAL_DE_CONTROL_INTERNO_PARA_COOPERATIVAS_DE_AHORRO_Y_CR%3%89DITO_POPULAR
- Catacora , F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. (p. 365 p). McGrawHill. Venezuela.
- Cepeda , G. (1997). *Auditoría y Control Interno*. Bogotá : Colombia:McGraw-Hill.
- Choque, D. (2016). "Evaluación de la Gestión del Proceso de Créditos en la oficina especial de Acora de la Caja de Ahorro y Crédito LOS ANDES Puno 2015. (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano (UNAP) Puno, Perú.
- Claros, R., & León , O. (2012). *EL Control Interno como Herramienta de Gestión y Evaluación*. Lima, Perú: Pacífico Editores.
- Contreras, J. (2015, Septiembre 21). *Auditoría Sistemas de Información*. Lima, Perú. Retrieved from <https://auditoriasijuand.blogspot.com/2015/09/resumen-descriptivo-coso.html>
- Del Toro, J. C., Fonteboa, A., Armada, E., & Santos, C. M. (2005). *Control Interno: II Programa de Preparación Económica para Cuadros*. La Habana, Cuba: Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros (CECOFIS).
- Española, R. A. (2017). *DLE*. Retrieved from DLE: <http://dle.rae.es/?id=AeYZ09V>
- Estupiñán Gaitán, R. (2006, Enero). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales; Análisis de Informe COSO I y II*. Bogotá, D.C., Colombia: 2ª. ed. Ecoe Ediciones, 2006.
- FENACREP . (2017, Julio). *Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú*. Lima, Perú. Retrieved from <http://www.fenacrep.org>
- Flores, L. E., & Guevara Montoya , M. P. (2017). Análisis del sistema de control interno basado en el Modelo COSO en la empresa Maíz Olguita S.A.C. (tesis de Pregrado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto, San Martín, Perú.
- Gago Ríos, R. S. (2013). La implementación de la Auditoría interna y su Impacto en la Gestión de las Cooperativas de Servicios Múltiples de Lima Metropolitana. Lima,

Perú.

- Hemeryth Charpentier, F. y. (2013, agosto). Implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en los Almacenes, Para mejorar la Gestión de Inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la Ciudad de Trujillo-2013. Trujillo, Perú.
- Hernández , R., Fernández , C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación*. MÉXICO: McGraw - Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hidalgo , E. V. (2010). Influencia del Control Interno en la Gestión de Créditos y Cobranzas en una Empresa de Servicios de Pre - Prensa Digital en Lima Cercado (tesis de pregrado). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Koontz, H., O'Donnell, C., & Weihrich, H. (1986). *Administración*. México: McGraw Hill, Octava edición.
- Ley General del Sistema Financiero y del Sistema , d. B. (2001, Marzo 27). *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*. Retrieved from Sistema Financiero, Ley N° 26702. Lima, Perú.:
http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ley_general_sistema_financiero/20180328Ley-26702.pdf
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de , I. (2002, Julio 23). *Ley Organica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República*. Retrieved from Ley N° 27785: <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27785.pdf>
- Maquera, S. (2016). Percepción de la Situación del Control Interno en la Unidad de Logística de la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave 2016. (tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, El Collao, Ilave, Perú.
- Meléndez Torres, J. (2015). *Compilado de Control Interno*. Retrieved from Repositorio ULADECH Católica Utex:
http://utex.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ULADECH_CATOLICA/165/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Economía y Finanzas . (2017, Enero 20). *Guía para la Implementación del Fortalecimiento del Sistema de Control Interno de las Entidades del estado*. Lima Perú. Retrieved from <https://www.mef.gob.pe>:
https://www.mef.gob.pe/contenidos/sis_control_interno/normativa/RCG004_2017_Guia_implemen_SCI.pdf
- Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG . (2008, Octubre 30). *Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social*. Lima, Perú. Retrieved from Guía para la implementación del Sistema de Control Interno de las Entidades del Estado:
[82](https://gobpe-production.s3.amazonaws.com/uploads/document/file/5498/RCG458-</p></div><div data-bbox=)

2008-CG.pdf

Resolución S.B.S. N° 13278-2009. (n.d.). *Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*.

Retrieved from Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con terceros. Lima, Perú.:

https://intranet2.sbs.gob.pe/intranet/INT_CN/DV_INT_CN/1076/v1.0/Adjuntos/13278-2009.r.pdf

Santiago, V. M. (2002). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación*. Lima Perú: San Marcos (Primera edición).

Sayari, C. (2016, Noviembre). *Reglamento de Créditos 2016. Puno, Perú*. Retrieved from Cooperativa de Ahorro y Crédito SAYARI:

https://web.facebook.com/coopacsayari/?ref=br_rs

Slosse, C. A. (2013). *Contabilidad VIII Auditoría*. La Plata, Argentina: Editorial Universidad Nacional de La Plata EDULP.

Soriano, E. V. (2013, Noviembre). Análisis Económico y Financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Cesantes, Jubilados y Activos del Sector Salud La Libertad (2010-2012). Trujillo .

Tellez, B. (2004). *Auditoría un enfoque práctico*. D.F. México: Editorial International Thomson Editores, S.A.

V, J. M. (2016). El Control Interno como mecanismo disuasivo del fraude en la Municipalidad Distrital de Morales, año 2016. Tarapoto, San Martín, Perú.

Vallejo, B. U. (2019, Febrero). *Biblioteca UCV*. Retrieved from Metodologías de Investigación:

http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/metodologias_investigacion.pdf

Vara Horna , A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Retrieved from Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Manual electrónico: www.aristidesvara.net

Vásquez, V. (2010). *Control Interno Gerencial Contable & Financiero*. Lima Perú: COFI Editores, Corporación de Ediciones Financieras del Siglo XXI.

Westley, G., & Branch, B. (2000). *Dinero Seguro Desarrollo de Cooperativas de Ahorro y Crédito eficaces en America Latina*. Estados Unidos de América, Washington, D.C.: Glenn D. Westley y Brian Branch, editores, Producido por la Sección de Publicaciones del BID.

ZonaEconómica. (2017, NOVIEMBRE 14). *Zona Económica* . Retrieved from <https://www.zonaeconomica.com/control>

**Anexo A:
Matriz de consistencia**

ANEXO : MATRIZ DE CONSISTENCIA: ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO BAJO EL MODELO COSO EN EL PROCESO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAYARI DE LA REGIÓN PUNO 2018.

HECHO POR: Henry Apolinar Jara Olate

PROBLEMA	VARIABLE	INDICADORES	OBJETIVOS	Hipótesis	Tipo y Diseño
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cual es el análisis de la situación del control interno bajo el modelo COSO en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari de la región Puno, 2018? ¿Cómo es el ambiente de control en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari de la región Puno, 2018? ¿Cómo es la evaluación de riesgos que existe en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari de la región Puno, 2018? ¿Cómo son las actividades de control implementadas en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari de la región Puno, 2018? ¿Cómo es la información y comunicación existentes en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari de la región Puno, 2018? ¿Cómo es la supervisión y monitoreo empleado en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari de la región Puno, 2018? 	<p align="center">Control Interno</p>	<p align="center">Ambiente de Control</p>	<p>Analizar la situación del control interno bajo el modelo COSO en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari de la región Puno, 2018.</p>	<p>La presente investigación no lleva hipótesis puesto que solo se describen los hechos.</p>	<p align="center">Tipo: Descriptivo- Transversal Diseño: No Experimental</p>
		<p align="center">Evaluación de Riesgos</p>	<p>Describir el ambiente de control en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari de la región Puno 2018.</p>		
		<p align="center">Actividades de Control Gerencial</p>	<p>Describir la de evaluación de riesgos en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari de la región Puno 2018.</p>		
		<p align="center">Información y Comunicación</p>	<p>Describir el funcionamiento de las actividades de control en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari de la región Puno 2018.</p>		
		<p align="center">Supervisión y Monitoreo</p>	<p>Describir la información y comunicación existente en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari de la región Puno 2018.</p>		
			<p>Describir la supervisión y monitoreo en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari de la región Puno 2018.</p>		

Anexo B:

Carta de consentimiento



“Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional”

Juliaca, 03 de julio de 2018

CARTA N° 006-2018-CAC-SAYARI/GG.

SEÑORES : JEFES DE OFICINA DE CAC SAYARI

ASUNTO : BRINDAR APOYO PARA EJECUTAR PROYECTO DE TESIS (ENCUESTAS).

Por la presente me dirijo a usted, con la finalidad de comunicarle lo siguiente:

Que el Señor **Henry Apolinar Jara Olarte** con DNI 76263522, bachiller de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Peruana Unión, ejecutara el proyecto de investigación denominado “**Análisis del control interno bajo el modelo coso en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari**”, por lo que se les pide brindar el apoyo para la ejecución y desarrollo integral del trabajo de investigación; se adjunta solicitud y resolución N° 0804-2018/UPeU-FCE-CF.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para agradecerle y expresarle mi especial consideración.

Atentamente:

SAYARI
Cooperativa de Ahorro y Crédito
MVZ. Vicente Victor Diaz Apaza

Gerente General

C.c. Arch.

OFICINA PRINCIPAL : Jr Sandia 879 - Telf. 051-323023
OFICINA AYAVIRI : Pacheco Zegarra 405 Telf. 051-563874
OFICINA PUNO : Jr. El Puerto N° 485 Telf.: 051-3681580
OFICINA LAMPA : Jr. Bolivar N° 430

Anexo C: Instrumento

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL CONTABILIDAD

Cuestionario: Encuesta

Encuesta dirigida a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari en su sede Juliaca y filiales Ayaviri, Lampa y Puno.

Instrucciones: Marca con una x la opción correcta, le suplicamos que sea lo más verás en su respuesta.

Las siguientes preguntas están relacionadas a su conocimiento sobre el control interno que se da dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari.

A. Su edad

1. De 21 a 26 años ()
2. De 27 a 32 años ()
3. De 33 a 38 años ()
4. De 39 a 44 años ()
5. Más de 45 años ()

B. Sexo

1. Masculino ()
2. Femenino ()

C. cargo que ocupa dentro de la empresa:

1. Unidad de Negocios ()
2. Unidad de Riesgo ()
3. Gerencia ()
4. Consejo de Administración ()

D. Nivel Académico

Primaria (1) Secundaria (2) Superior (3) Otro (4)

E. Carrera estudiada

Contabilidad (1) Administración (2) Economía (3) Otro (4)

F. Experiencia Laboral

De 0 a 3 años (1) De 4 a 6 años (2)
De 7 a 9 años (3) De 10 a 12 años (4)
De 12 a 15 años (5) Más de 15 años (6)

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
I	RESPECTO AL AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari se difunde o se da a conocer la filosofía de la Dirección referente al control interno?					
2	¿En el área donde usted trabaja se tiene un código de ética actualizado y difundido concerniente a control interno?					
3	¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari tiene una administración estratégica para el buen manejo del proceso crediticio?					
4	¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari se da a conocer la estructura organizacional del control interno para el proceso crediticio?					
5	¿La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica principalmente en el elemento humano?					
6	¿Se promueve la competencia profesional entre los trabajadores específicamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari?					
7	¿Se adoptan las acciones necesarias para garantizar que el personal que labora en el área donde usted labora tome conocimiento de las funciones y atribuciones al cargo que ocupa?					
8	¿El área de Auditoría Interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari realiza sus funciones de control en el área donde usted labora?					
II	RESPECTO A LA EVALUACIÓN DEL RIESGO					

9	¿Se tiene un plan de la administración en el área donde usted trabaja en forma continua para la identificación de riesgos?					
10	¿Existe un proceso de identificación de riesgos en el área donde usted trabaja?					
11	¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sayari existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?					
12	¿Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja?					
III	RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL GERENCIAL	1	2	3	4	5
13	¿Existen procedimientos de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área donde usted trabaja?					
14	¿Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja?					
15	¿Se efectúan evaluaciones de costo-beneficio, antes de establecer o implementar algún tipo de control en el en el área donde usted trabaja?					
16	¿Existen controles que impiden el uso indebido de los recursos o archivos del área donde usted trabaja?					
17	¿Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja?					
18	¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja?					
19	¿Existen mecanismos internos para rendir cuenta de los actos y de la gestión de que se realiza en el área donde usted trabaja?					
20	¿Las revisiones periódicas de los procesos, actividades y tareas que brindan, son asumidas por el personal en el área donde usted trabaja en forma oportuna con la finalidad de obtener una mayor eficacia y eficiencia?					
21	¿Se cuenta con controles establecidos por la tecnología de información y comunicación – TIC en el área donde usted trabaja para la buena atención?					
IV	RESPECTO A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
22	¿El personal del área donde usted trabaja diseña para cada uno de los niveles de las organizaciones en forma, confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones de la institución?					
23	¿El personal del área donde usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo?					
24	¿Usted considera que la información que brinda el área donde usted trabaja es fundamental para la toma de decisiones como parte de la administración de la entidad?					
25	¿Los sistemas de información del área donde usted trabaja están orientados a integrar las operaciones de la institución?					
26	¿Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema?					
27	¿Es importante el mantenimiento de archivos en el área donde usted trabaja, para poner de manifiesto en la necesidad de contar con evidencia sobre el manejo y para una adecuada rendición de cuentas?					
28	¿La comunicación interna está orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar las actividades del área donde usted trabaja?					
29	¿La comunicación externa que se recibe sobre las actividades, realizadas o servicios del encargado al área donde usted trabaja pueden revelar la existencia de deficiencias de control?					
30	¿La comunicación contribuye al control y el cumplimiento de los planes estratégicos y operativos, del personal del área donde usted trabaja?					
V	RESPECTO A LA SUPERVISIÓN	1	2	3	4	5
31	¿En la Cooperativa de Ahorro y Crédito se da a conocer, lo que es prevención y monitoreo permanente de las actividades realizadas?					
32	¿Se realiza un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja?					
33	¿Se realizan compromisos de mejoramiento para el buen funcionamiento del área donde usted trabaja?					

Gracias por su tiempo y colaboración.

Anexo D:
Análisis de la fiabilidad con el Alpha de Cronbach

Escala: ALL VARIABLES
Resumen de procesamiento
de casos

	N	%
Caso Válido	18	100,0
s Excluidos	0	,0
Total	18	100,0

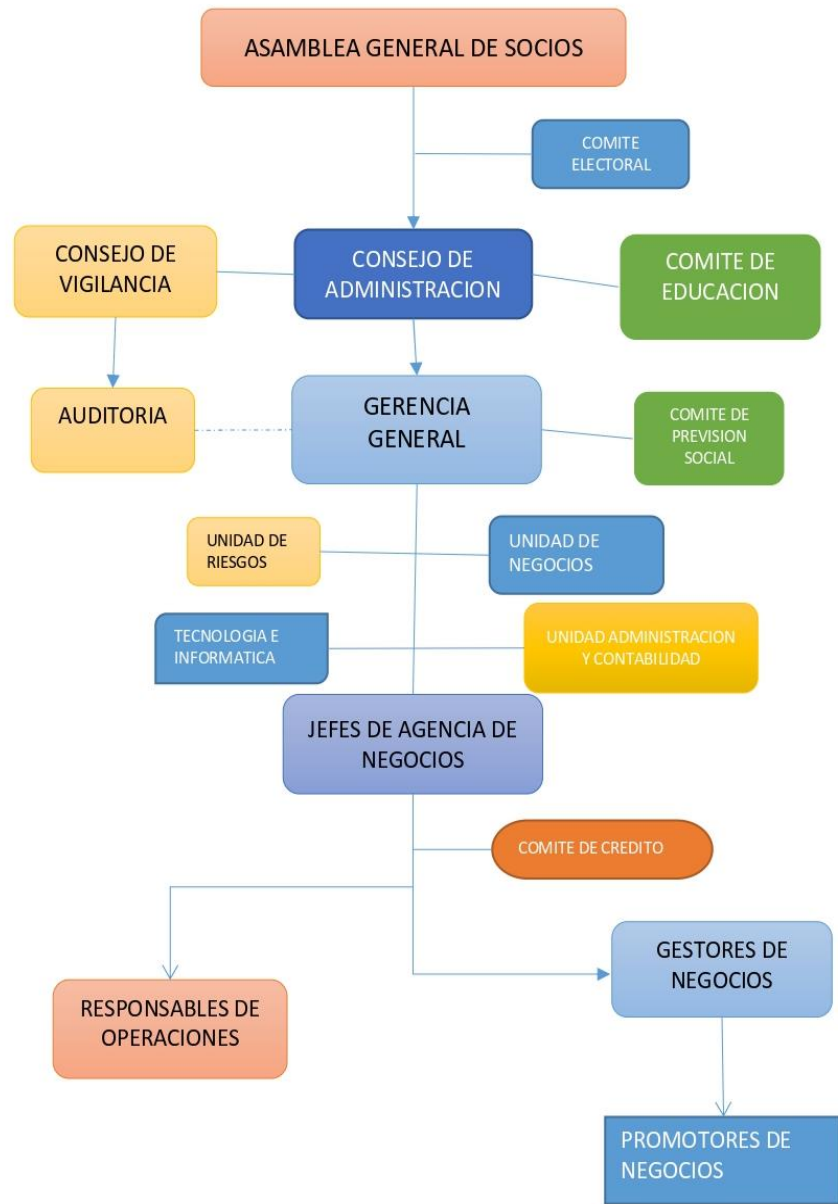
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	33

Otros Anexos:

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL COOPAC SAYARI





COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAYARI
CONSEJO DE VIGILANCIA
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

**PLAN ANUAL DE
AUDITORIA INTERNA**

PERIODO 2019

Juliaca, diciembre del 2018

Cuenta con un estatuto, Manual de Organización y funciones, manuales y reglamentos para las distintas actividades, un Plan Operativo Anual y el Presupuesto de Ingresos y Egresos, los mismos que deben ser evaluados mensualmente; formula Estados Financieros mensuales mediante la aplicación integral del Plan de Cuentas para COOPACs y dentro de la periodicidad establecida, sus colocaciones las efectúa bajo un marco regulatorio establecido, que es formalizado a través de su Reglamento General de Créditos y reglamentos específicos para cada producto, bajo la responsabilidad de la Gerencia General.

“ El control interno como proceso efectuado por el Consejo de Administración la Gerencia y el trabajador en su puesto de trabajo, está diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos, junto con la guía del informe COSO y sus componentes buscando a cada instante: “

- Eficiencia y eficacia en las operaciones. ✓
- Fiabilidad de la información Financiera. ✓
- Cumplimiento de leyes y normas que son aplicables. ✓

Analizaremos la adecuación de la Gestión Integral de Riesgos que deberá mantener actualizado el Manual de Control Riesgos, como un documento independiente, orientado a cubrir todo tipo de riesgos financieros en condiciones similares a los establecidos en el Sistema Bancario Nacional.

II. OBJETIVOS DE AUDITORÍA INTERNA

En el periodo 2019., se ha trazado como objetivo, en la implantación y mejoramiento de un eficaz control interno, asegurando el cumplimiento de las políticas gerenciales y ayudando a mejorar constantemente la gestión de riesgos, control y gobierno. Para el logro de los objetivos planteados, la Unidad de Auditoría Interna, ejecutará el Plan Anual de Trabajo, el mismo que deberá ser aprobado por el Consejo de Vigilancia. Asimismo, se mantendrá informado al Consejo de Vigilancia de los hechos observados, así como asegurar el cumplimiento por las distintas áreas de las recomendaciones realizadas, mediante el correspondiente seguimiento. En razón de lo expuesto, se han planteado objetivos específicos para cada actividad que forma parte del Plan Anual de Trabajo, los mismos que se detallan a continuación:

Anexos: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTO

CRITERIOS GENERALES PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DICTAMINADO POR EL JUEZ.

Este formato permite describir la el análisis de la situación del control interno en la cooperativa de ahorro y crédito Sayari de la región Puno 2018. Por favor evalúe los siguientes aspectos:

- 1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) y estructura del instrumento?

SI (X)

NO ()

Observaciones y/o sugerencia:

- 2) A su parecer ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X)

NO ()

Observaciones y/o sugerencia:

- 3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?

SI ()

NO (X)

Observaciones y/o sugerencia:

- 4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del instrumento?

SI ()

NO (X)

Observaciones y/o sugerencia:

- 5) Los ítems del instrumento ¿tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X)

NO ()

Observaciones y/o sugerencia:

Otras observaciones:

..... NINGUNO

.....

.....

.....

Fecha: 14/12/2018

Nombre y Firma del Juez:

..... RICHARD ZEGARRA ESTRADA



Richard Zegarra Estrada
MAESTRO CONTADOR PUBLICO
MATRICULA 11139

Institución donde labora:

UNIVERSIDAD PERUANA UNION
UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CERES VEZQUEZ

Años de experiencia profesional o científica:

..... 10 AÑOS