

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**TESIS**

---

**“CONTROL INTERNO Y EL PROCESO CREDITICIO EN LA  
COOPERATIVA DOS DE MAYO, 2020”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA: Matos Pariona, Guillermina Gina

ASESORA: Borja Bruno, Denisse Verenisse

HUÁNUCO – PERÚ

2021

# U

### TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión de la teoría contable

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

### CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

**Área:** Ciencias Sociales

**Sub área:** Economía y Negocios

**Disciplina:** Negocios, Administración

# D

### DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Contador Público

Código del Programa: P35

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

### DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 20034798

### DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45442599

Grado/Título: Maestra en Banca y Finanzas

Código ORCID: 0000-0002-5601-8723

### DATOS DE LOS JURADOS:

| N° | APELLIDOS Y NOMBRES              | GRADO  | DNI      | Código ORCID        |
|----|----------------------------------|--|----------|---------------------|
| 1  | Martel Carranza, Christian Paolo | Doctor en administración de la educación                               | 41905365 | 0000-0001-9272-3553 |
| 2  | Repetto Garcia, Tonio Lucho      | Maestro en ciencias contables, con mención en: auditoría y tributación | 22489147 | 0000-0001-7974-2143 |
| 3  | Linares Beraun, William Giovanni | Maestro en gestión pública para el desarrollo social                   | 07750878 | 0000-0002-4305-7758 |

# H

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 16:00 del día 08 del mes abril del año 2021, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

|                                       |              |
|---------------------------------------|--------------|
| Dr. Christian Paolo Martel Carranza   | (Presidente) |
| Mtro. Tonio Lucho Repetto García      | (Secretario) |
| Mtro. William Giovanni Linares Beraún | (Vocal)      |

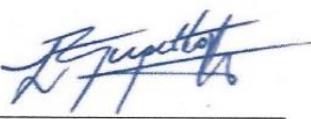
Nombrados mediante la Resolución N° 055-2021-D-FCEMP-PACF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**CONTROL INTERNO Y EL PROCESO CREDITICIO EN LA COOPERATIVA DOS DE MAYO, 2020**", presentado por el (la) Bachiller, **MATOS PARIONA, Guillermina**; para optar el título **Profesional de Contador Público**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **APROBADA** con el calificativo cuantitativo de **13 (Trece)** y cualitativo de **Suficiente** (Art. 47- Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 17:00 horas del día 08 del mes de abril del año 2021, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
Dr. Christian Paolo Martel Carranza  
**PRESIDENTE**

  
Mtro. Tonio Lucho Repetto García  
**SECRETARIO**

  
Mtro. William Giovanni Linares Beraún  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios, mi Padre Celestial que me guía, me da su amor incondicional y fuerza para seguir adelante.

Gina.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por permitirme disfrutar de la vida, por protegerme siempre.

A la prestigiosa Universidad de Huánuco por la excelente formación a nivel profesional.

A mi familia por su cariño y comprensión.

A mi asesora por su apoyo durante la elaboración del presente trabajo.

Muchas gracias de todo corazón.

## ÍNDICE

|  |      |
|--|------|
| DEDICATORIA .....                            | II   |
| AGRADECIMIENTO .....                         | III  |
| ÍNDICE.....                                  | IV   |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                       | VI   |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....                       | VII  |
| RESUMEN.....                                 | VIII |
| ABSTRACT.....                                | IX   |
| INTRODUCCIÓN.....                            | X    |
| CAPÍTULO I.....                              | 12   |
| PROBLEMA DE LA INVESTIGACION.....            | 12   |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....           | 12   |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....          | 15   |
| 1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....                | 16   |
| 1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS.....            | 16   |
| 1.3. OBJETIVO GENERAL.....                   | 16   |
| 1.3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....            | 16   |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN ..... | 17   |
| 1.5. LIMITANTES DE LA INVESTIGACIÓN .....    | 17   |
| 1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....     | 18   |
| CAPITULO II.....                             | 19   |
| MARCO TEÓRICO .....                          | 19   |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....  | 19   |
| 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....    | 19   |
| 2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....         | 21   |
| 2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES .....            | 25   |
| 2.2. BASES TEÓRICAS .....                    | 27   |
| 2.2.1. EL CONTROL INTERNO.....               | 27   |
| 2.2.2. PROCESO CREDITICIO .....              | 41   |
| 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....          | 47   |
| 2.4. HIPÓTESIS .....                         | 51   |
| 2.4.1. HIPOTESIS GENERAL.....                | 51   |

|  |    |
|--|----|
| 2.4.2. HIPOTESIS ESPECIFICAS .....   | 52 |
| 2.5. VARIABLES.....  | 52 |
| 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....   | 53 |
| CAPÍTULO III .....   | 55 |
| METODOLÓGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....   | 55 |
| 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....   | 55 |
| 3.1.1. ENFOQUE .....   | 55 |
| 3.1.2. RANGO O NIVEL.....  | 55 |
| 3.1.3. DISEÑO .....  | 55 |
| 3.2. POBLACION Y MUESTRA.....  | 56 |
| 3.2.1. POBLACION.....  | 56 |
| 3.2.2. MUESTRA .....   | 56 |
| 3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS ...                           |    |
| .....  | 57 |
| 3.3.1. PARA LA RECOLECCION DE DATOS .....  | 57 |
| 3.3.2. PRESENTACION DE DATOS .....   | 57 |
| 3.3.3. ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS.....                                     | 57 |
| CAPÍTULO IV.....   | 59 |
| RESULTADOS.....  | 59 |
| 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS (ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN<br>DE LA INFORMACIÓN) ..... | 59 |
| 4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS Y PRUEBAS DE<br>HIPÓTESIS .....                 | 66 |
| CAPÍTULO V.....  | 67 |
| DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....   | 67 |
| 5.1. CONTRASTACION DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE<br>INVESTIGACION. ....         | 67 |
| CONCLUSIONES .....   | 70 |
| RECOMENDACIONES.....   | 72 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....  | 74 |
| ANEXOS.....  | 77 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Ambiente de control .....  | 32 |
| Tabla 2 Estudio de riesgos .....   | 33 |
| Tabla 3 Actividades de control .....   | 35 |
| Tabla 4 Comunicación e Información.....                                      | 36 |
| Tabla 5 Supervision .....  | 37 |
| Tabla6 Aportes COSO en la evaluacion del SCI.....                            | 40 |
| Tabla 7 El control interno con procesos con tecnología de la Información ... | 40 |
| Tabla 8 Operacionalización de variable 1 .....                               | 53 |
| Tabla 9 Operacionalización de variable 2 .....                               | 54 |
| Tabla 10 Dimensión control de ambiente.....                                  | 60 |
| Tabla 11 Dimensión entorno de control .....                                  | 60 |
| Tabla 12 Dimensión estudios de riesgos .....                                 | 61 |
| Tabla 13 Dimensión actividades de control .....                              | 62 |
| Tabla 14 Dimensión datos y comunicación.....                                 | 63 |
| Tabla 15 Dimensión Actividades de Monitoreo .....                            | 64 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Principios del control interno.....   | 30 |
| Figura 2. Control Interno y la optimización del proceso crediticio en la cooperativa Dos de Mayo, 2020 ..... | 60 |
| Figura 3 Dimensión entorno de control .....  | 61 |
| Figura 4 Dimensión estudios de riesgos .....   | 62 |
| Figura 5 Dimensión actividades de control .....  | 63 |
| Figura 6 Dimensión datos y comunicación .....  | 64 |
| Figura 7 Dimensión Actividades de Monitoreo.....   | 65 |

## RESUMEN

La principal meta de la presente investigación fue, establecer que el adecuado control interno optimiza el desarrollo de las entidades, sean estas privadas o del sector público. En este caso me refiero a la Cooperativa “Dos de Mayo” teniendo en cuenta que el Control interno es un proceso integral, dinámico, de gestión, lo efectúan los directivos, la gerencia y empleados para obtener la eficacia y seguridad del cumplimiento de las operaciones, considerando el riesgo que constituye el proceso crediticio, mitigando el riesgo operativo, de liquidez, de mercado.

El principal objetivo de la investigación es evaluar y monitorear el conjunto del control interno, las cuales están diseñadas de acuerdo a la naturaleza de sus operaciones. El diseño de la investigación es no experimental, está vinculado a métodos cualitativos y se considera investigación aplicada debido a su alcance práctico, aplicaciones respaldadas por estándares y medios técnicos para recopilar datos e información. Los resultados logrados y el análisis de la encuesta muestran que el control interno debe estar constantemente evaluándose y corrigiéndose para cumplir con las metas institucionales.

En las conclusiones se resumirán las necesidades cuanto sea necesario reorganizar el conjunto de control interno requerido y óptimo.

**Palabras clave:** Control, riesgo, crédito procesos

## **ABSTRACT**

The main goal of this research was to establish that adequate internal control optimizes the development of entities, be they private or public sector. In this case, I am referring to the Cooperativa "Dos de Mayo" taking into account that Internal Control is an integral, dynamic, management process, carried out by directors, management and employees to obtain the efficiency and security of the fulfillment of operations, considering the risk that the credit process constitutes, mitigating the operational, liquidity, and market risk.

The main objective of the investigation is to evaluate and monitor the set of internal controls, which are designed according to the nature of its operations. The research design is non-experimental, linked to qualitative methods, and is considered applied research due to its practical scope, standards-supported applications, and technical means of collecting data and information. The results achieved and the analysis of the survey show that internal control must be constantly evaluated and corrected to meet institutional goals.

The conclusions will summarize the needs as necessary to reorganize the required and optimal set of internal control.

**Keywords:** Control, risk, credit processes

## INTRODUCCIÓN

Toda investigación científica constituye preparar el entorno con conocimientos para mejorar las condiciones y optimizar el nivel de control interno realizado en la cooperativa Dos de Mayo 2020. Este estudio se basó en el Control interno, se explica los aspectos fundamentales del proceso crediticio en los que la Institución deberá poner énfasis.

Es ocasión de cotejar los aportes teóricos de notables autores con la realidad práctica de la organización cooperativa.

Esta problemática investigativa a raíz del hecho de que se aprecia desatino en las actividades del Control Interno que se desarrolla en la institución, tanto administrativo y contable, pero por la relación laboral nos hemos centrado en el proceso crediticio.

Por tales razones es que nos hemos atrevido a llevar a cabo esta investigación designada **“CONTROL INTERNO Y EL PROCESO CREDITICIO EN LA COOPERATIVA DOS DE MAYO”**, nuestro interés por el control no se limita a evaluar el trabajo efectuado en los diferentes campos relacionados con el capital, asimismo también incluye un conjunto de procesos y tareas o actividades ordenadas encaminadas a la previsión, seguimiento y gestión de las cooperativas, con el fin de minimizar riesgos y optimizar resultados.

Estos son los aspectos más importantes que contiene la presente investigación, la cual en su estructura interna está compuesta por los siguientes capítulos, que hoy se pone a vuestra consideración:

En el Primer Capítulo destaca el Planteamiento del estudio, con el conjunto de elementos y partes que está compuesto.

En el segundo capítulo, se otorga la parte del Marco Teórico, igualmente constituido por diversos componentes, que conceden validez y confiabilidad a la investigación procesada.

Se hace referencia al planteamiento de los antecedentes de la

investigación. Se cita a varios autores que han realizado estudios relacionados con las variables sobre El Control Interno y proceso Crediticio. De la cual se exponen de forma resumida las bases del marco teórico que permiten vislumbrar a la red de constructos que interactúan con las variables del presente estudio.

En el tercer capítulo se exponen los diversos aspectos de la Metodología del trabajo de Investigación, aludiendo a los elementos del tipo y nivel de la presente investigación, el diseño, métodos, población - muestra, así como la técnica utilizada y los instrumentos de la presente investigación y las técnicas estadísticas que deben ser útiles para probar las hipótesis del trabajo de investigación respectivamente.

En el cuarto capítulo se efectuó el procesamiento de datos, de la misma forma en el quinto capítulo se evaluó los resultados para contrastarlos con las hipótesis.

Es de esperar que su valiosa observación, sugerencia y aportes sirvan para apreciar el contenido de este trabajo que ha sido el fruto del esfuerzo académico, filosófico, y otros elementos coincidentes para su culminación. En esta perspectiva, reconozco que el contenido de la presente se puede mejorar, bajo la concepción de que los conocimientos son susceptibles de ampliarse y desarrollarse.

La autora.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las cooperativas se enfrentan a muchos riesgos que hacen que no alcancen sus objetivos y los cumplan en condiciones óptimas. Mediante los trabajadores comprometidos se puede desarrollar control en su labor, se cumplen los objetivos operativos y financieros, mientras los directivos y la gerencia administran los riesgos y los minimizan. Acosta, M. (2020)

En nuestro país el sistema de control interno se ha implementado y fortalecido en las instituciones públicas ya que tiene como ente supervisor a la contraloría general de la república, esto fortalece la gestión de las entidades del estado las cuales requieren cumplir con sus planes estratégicos, objetivos y control efectivo de acuerdo a su presupuesto anual, con efectividad y transparencia. La ley N°28716, ley de Control interno que para la consecución de sus objetivos refiere a los componentes coso, para la evaluación del proceso y desempeño. Las organizaciones privadas utilizan el sistema de control interno para medir y evaluar el desempeño global de la empresa, el balance contable y los informes financieros permiten medir el rendimiento, otra área de aplicación de control y evaluación se refiere a la auditoria de recursos, mediante evidencias y hallazgos.

En este contexto la Cooperativa “Dos de Mayo” Ltda. Es una institución de identidad jurídica, de carácter cerrado dirigida exclusivamente a los trabajadores del Sector Salud, con el propósito de ser fuente de servicios para sus socios, considerada en el rubro de intermediación financiera y por su actividad económica de Servicios Especiales. Realiza operaciones únicamente con sus socios sin pretensiones de enriquecimiento.

La Asamblea general, el Consejo de Administración y el Consejo

de Vigilancia están a cargo de la dirección, administración y control respectivamente, bajo la normativa de la Ley General de Cooperativas, estatuto y reglamentos.

La Oficina Principal se encuentra en la ciudad de Lima, contando con 8 agencias en las regiones del País.

En la zona central del país, con sede en la ciudad de Huancayo, funciona la Agencia Regional Junín de la Cooperativa Dos de Mayo, otorgando créditos a los trabajadores nombrados y contratados del MINSA de la Región Junín, brindando el servicio de préstamos y créditos providentes (artefactos, muebles, ropa de dama, caballeros y niños, bodega, ferretería, hostel y otros). Mediante estas actividades la Cooperativa “Dos de Mayo” ha logrado consolidarse y posicionarse en el mercado local. Los servicios que ofrece la Cooperativa están basados en las necesidades de los socios, la relación es netamente cooperativa – socio; es decir la cooperativa adquiere productos a precios bajos y los otorga a sus socios en forma de créditos para pagar en cuotas, que en este caso las colocaciones de préstamos son para pagar mediante descuentos por planilla de haberes.

Las condiciones para afiliarse a la cooperativa son a los siguientes:

- Ser Trabajador del MINSA nombrado o CAS
- Tener la capacidad de pago (solventía) en sus boletas de pago.
- Cumplir con la aportación estatutaria.

La ejecución de un buen control interno es clave para lograr el registro exacto de las transacciones operativas, mejorar el proceso crediticio, me refiero a la gestión de créditos y cobranzas, realizando una buena evaluación de crédito, seguimiento y control, hasta finalizar con la recuperación del mismo. Impartiendo en sus socios educación financiera, manteniendo una cartera de calidad. En este caso, los socios pagan por los descuentos en una nómina de sus dependencias, en algunos existen diferencias de pago en los descuentos, debiendo

ser cobrados en el menor tiempo posible para lograr el movimiento efectivo y eficiente de las cuentas por cobrar, ganando liquidez para invertir, expansión de capital, cubrir gastos, pago de derechos, adquirir bienes de capital y obtener una creciente rentabilidad. El trabajo de investigación se realizó en base a las variables: Proceso Crediticio y Control Interno en la Cooperativa Dos de Mayo.

Es necesario considerar dentro del proceso crediticio, todas las fases desde el momento de evaluación hasta la recuperación de créditos dentro del tiempo previsto y abordando medios administrativos y la vez considero que es el momento adecuado para revisar cómo se desempeñó el Control Interno dentro de estas Áreas de la Cooperativa Dos de Mayo, es preciso revisar los manuales de las políticas de Crédito y cobranzas y ajustarlas de acuerdo al requerimiento. El funcionamiento de estas políticas es vital, al momento de realizar el proceso de evaluación crediticia, entrega y cobranza.

El desempeño que proporciona el control interno, con el funcionamiento correcto de las actividades, nos brinda el camino para hacer un análisis del trabajo, realizar el estudio de los metas u objetivos de la institución, para lo cual se procederá a reunir datos e información para el diagnóstico, Identificar los riesgos existentes; mediante procedimientos de revisión del conjunto de control interno en cada uno de los procesos; demostrar los resultados encontrados en la evaluación; proponer pautas y procedimientos; esto fortalece a la optimización del proceso de préstamo y cobranza.

Por lo tanto, la Cooperativa Dos de Mayo debe optimizar sus procesos de operaciones que respondan a las exigencias del mercado globalizado.

Teniendo en cuenta todos estos factores, hemos decidido impulsar una investigación bajo la siguiente pregunta general:

¿En qué nivel el Control interno optimizo el Proceso Crediticio de la Cooperativa Dos de mayo, 2020?

## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Como ya se ha advertido anteriormente, el interés de investigar sobre el nivel del Control interno en la “Cooperativa Dos de Mayo” ha sido a consecuencia de observar una serie de irregularidades que, a nuestro parecer, no permiten un desempeño de nivel óptimo en el área de operaciones y cobranzas.

El control interno involucra a los directivos, funcionarios y trabajadores que forman parte de la Cooperativa, por lo que la participación de cada uno de ellos debe ser definida en los Manuales de organización y funciones de políticas y procedimientos.

Así mismo, el Estatuto y Reglamento de Créditos y Cobranzas, aprobado como política Institucional hace tiempo, requiere actualización, las organizaciones cooperativas tienen como su objetivo estratégico la economía solidaria, basándola en una gestión transparente cuyos procedimientos operativos y contables sean óptimos, no hay un planeamiento de promoción, monitoreo y evaluación del proceso crediticio. Además, fortalecer la capacidad de los trabajadores para asumir mayores responsabilidades, con el objetivo de lograr más y mejores resultados; en definitiva, una gestión crediticia eficaz.

Para conseguir que llegue a una situación óptima, se tiene que revisar los procesos, mejorar los resultados, realizar trabajo en equipo y establecer una coordinación constante entre las diferentes áreas. El control interno implica un diseño estratégico que tiene como objetivo desarrollar y utilizar el potencial de los trabajadores y lograr un buen desempeño en cada trabajador. Es imposible que una institución tenga trabajadores que no cuentan con una capacitación constante y pueda hacer competencia con otra, donde la perspectiva sea diferente.

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿En qué nivel el Control interno optimizo el Proceso Crediticio de la Cooperativa Dos de Mayo, 2020?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS**

- ¿Cómo el ambiente de control optimizó los créditos en el proceso crediticio de la cooperativa Dos de Mayo, 2020?
- ¿De qué manera la Evaluación de riesgos optimizo los créditos en el proceso crediticio de la Cooperativa Dos de mayo, 2020?
- ¿De qué manera las actividades de control optimizo los créditos en el proceso crediticio de la cooperativa Dos de mayo, 2020?
- ¿Cómo la información y comunicación optimizó la cobranza en el Proceso de Préstamo de la Cooperativa Dos de Mayo, 2020?
- ¿De qué manera las actividades monitoreo optimizo la cobranza en el proceso crediticio de la cooperativa Dos de Mayo, 2020?

### **1.3. OBJETIVO GENERAL**

Determinar en qué nivel el Control Interno optimizo el proceso Crediticio en la Cooperativa Dos de mayo, 2020.

#### **1.3.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar de qué forma el ambiente de control optimizo los créditos en el proceso crediticio de la Cooperativa Dos de Mayo, 2020.

- Determinar cómo la evaluación de riesgos optimizo los créditos en el proceso crediticio de la Cooperativa Dos de Mayo, 2020.
- Establecer de qué manera las actividades de control optimizo los créditos en el proceso crediticio de la Cooperativa Dos de Mayo, 2020.
- Determinar cómo la información y la comunicación optimizan la cobranza en el proceso crediticio de la Cooperativa Dos de Mayo, 2020.
- Establecer de qué manera las actividades de monitoreo optimizo la cobranza en el proceso crediticio de la Cooperativa Dos de Mayo, 2020.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación se realizó con el fin de incrementar mecanismos de mejora en el control interno del proceso crediticio, anticipar y prever problemas futuros, evaluación y monitoreo de las metas establecidas, para el fortalecimiento de la Cooperativa.

Esta investigación incentiva un ambiente más dinámico y eficiente debido a la diversidad de empresas financieras que operan en el medio y es para la Cooperativa un gran reto alcanzar una competitividad reconocida.

#### **1.5. LIMITANTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Una de las principales limitantes que he tenido, es que, siendo el tamaño de la muestra seleccionada muy restringida solamente a los trabajadores de la Institución de la Agencia Regional Junín (ARJ), sus resultados no pueden ser generalizados, por lo que se habría que tomar con cierta reserva dichos resultados.

## **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación que se realizó en la Cooperativa Dos de Mayo, como el control interno ayudo con la revisión del Proceso Operativo y Directivas de Control Interno, motivo por el cual; la gerencia proporciono la información requerida.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Los precedentes que se consideró fueron los trabajos ejecutados anteriormente en función de las variables utilizadas.

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Alejo Blanco, D.A. García Hernández E.A. (2017) en su trabajo titulado 'Ejemplo de Auditoría para el mejoramiento del Sistema de Control Interno de Entidades Financieras en Colombia tipificado en los Lineamientos de la Ley Sarbanes Oxley artículo 404", de la Universidad Católica de Colombia. Se concluye que, con el diseño de un modelo de auditoría, se puede mejorar el sistema de control interno de las instituciones financieras, especialmente en áreas conectadas con la emisión de reportes financieros con procesos informáticos.

Las organizaciones evalúan los procesos que realizan dentro de sus áreas y bajo el criterio del control interno se determina el nivel de riesgo del campo Financiero y de la sección Tecnológica, dado que estas áreas son eje central de la institución financiera.

Este trabajo de investigación se basó en la Ley Sarbanes-Oxley, conocido también: SarOx o SOA, regula las funciones de control y contabilidad financiera que penalizan severamente los delitos corporativos y de cuello blanco.

Los autores también citan el artículo 404 en el que establecen la obligación para la dirección de una empresa de publicar un reporte anual sobre el estudio del control interno, evaluando los diferentes tipos de procesos del negocio.

Las encuestas obtenidas por los autores mencionados del modelo de auditoría desarrollado, revelaron cómo las organizaciones pueden emitir pautas para cuantificar el nivel de madurez de los diversos controles que existen. Finalmente, con la implementación de pautas establecidas en la Ley Sarbanes Oxley, se reflejan cambios importantes en las secciones de la organización antes mencionada.

Sailema Masaquiza, E.J. (2015) En la tesis de posgrado de la Universidad Tecnológica Equinoccial, titulada "Estudio del proceso de crédito de la Cooperativa Provisión y su implicancia en el nivel de peligro de la cartera crediticia". Existe evidencia de que el método utilizado por COAC Provisión no fue muy efectivo para otorgar crédito, y señaló que los documentos e información solicitados por el cliente eran deficientes y no incluían garantías para otorgar crédito.

En el análisis de las carteras generales de inversión se evidencia los incumplimientos, notamos que la emisión de crédito es insuficiente, especialmente la recuperación crediticia, esto se debe al 18% de las carteras de inversión vencidas, lo cual es muy alto en el sistema financiero. Si tenemos esto en cuenta, el límite de crédito supera el 40%, lo que amenaza gravemente la liquidez de las instituciones. Saleima Masaquiza también sugirió mejorar el proceso, especialmente el proceso de entrega de crédito, lo que ayudará a reducir la tasa de morosidad.

Paz Estévez, Camilo Javier (2015) en su Tesis titulada "Diseño del sistema de control interno utilizado en Comercio Paz, distribuidora de implementos de construcción en la ciudad de Kotaki, provincia de Imbabura". De la Universidad Católica Pontificia de Ecuador. Reporto que, al realizar su investigación de las actividades en la mencionada organización, le permitió elaborar su matriz FODA identificando características del

entorno interno y externo, los parámetros que influyen en el crecimiento de la empresa, mostrando el problema de la inexistencia de un manual de control interno

Además, la investigación les permitió identificar la necesidad de diseñar una estructura organizacional para optimizar los recursos humanitarios, financieros y técnicos. A la vez que el desconocimiento de funciones y responsabilidad de los empleados, conlleva a la preparación de un manual de funciones y reglamento interno que obviamente generará beneficios.

Medina Sánchez, J.L (2016) Tesis de la Universidad Católica del Ecuador "Pasos de control interno para gestionar inventarios en empresas de servicios". Finalmente, en la empresa Laifisantex Cía mantienen el control interno de inventarios de forma manual y carece de conocimientos y controles de producción, por lo que no puede controlar insumos, materias primas según producción, carece de inventarios por tanto no existe control de inventarios. Finalmente, sugirió controlar durante el proceso de producción y ajustar la estructura de trabajo del personal para cubrir múltiples funciones y los requisitos para la contabilidad de fábrica.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Loaiza Vivanco, T.L. (2019) para optar título Profesional de Contador Público presento tesis "Sistema de Control Interno de la Cooperativa San Pedro de Andahuaylas-Cusco 2018". De la Universidad de los Andes en Cusco. Señaló que la dimensión del control interno de las cooperativas de ahorro y crédito no puede administrar eficazmente el conjunto del control interno.

Presencio deficiencias en el ambiente de control que necesitan mejorar ejemplo: no detectar desviaciones, no hay supervisión y la dirección no asigna autoridad,

responsabilidades de manera adecuada, no hay desarrollo profesional de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito San Pedro en Andahuaylas, siendo muy poco conveniente para la cooperativa.

En las actividades de control de gestión, no utilizan políticas y procedimientos que contengan instrucciones de gestión, ya que no toman en cuenta actividades como el proceso de autorización, verificación de datos, comparación, conciliación, separación funcional, supervisión de procesos, etc. En las evaluaciones no permiten asegurar que se tomaran las acciones necesarias para manipular los diversos riesgos vinculados a la consecución de las metas u objetivos de la compañía. En información y dialogo, se requiere describir, recopilar y avisar la información relevante y dentro de un marco de tiempo que logre permitir a cada colaborador asumir sus funciones y/o responsabilidades. El sistema de información genera reportes y recolecta información operativa, financiera y de cumplimiento, para asegurar la gestión, control de las operaciones y obligaciones, pues requiere una comunicación interna efectiva. En términos generales, la información fluye en todas direcciones dentro de la organización. El alto mando debe enviar un mensaje entendible a todos los empleados sobre cuán importante es la responsabilidad de todos de cumplir con la información.

En la etapa de supervisión no puede desempeñar plenamente su papel. El propósito es medir la efectividad del sistema de control interno. En el paso o etapa de autoevaluación del control, se recomienda aplicar al seguimiento interno en la empresa. Los controles internos deben monitorearse continuamente para garantizar que la secuencia de tareas se desarrolle según lo esperado.

Cahuana Rimachi, H. (2019) presento su tesis titulada "Control interno y Gestión Administrativa en la sección administrativa de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú

Sicuari - Periodo Cusco 2017” de la Universidad Andina del Cusco, se llegó a las siguientes conclusiones: Que las medidas de control interno en la Sanidad de Sicuari-Cusco estaban operando con regularidad el 2017 en la sección administrativa porque los trabajadores eran profesionales de salud; los componentes de control interno tenían fallas por funciones administrativas incompatibles. El motivo es la falta de un sistema de actividades, acciones, procedimientos, métodos y políticas que pueden lograr sus objetivos institucionales.

La investigación realizada por Cahuana Rimachi alcanzó un porcentaje fijo de componentes de control interno: el entorno de control interno no creó un clima positivo de confianza. El reconocimiento y la evaluación de peligros no se realizan de manera interna y no existen políticas y procedimientos en la información y comunicaciones que puedan garantizar el correcto archivo de los documentos. Las actividades de gestión administrativa no lo efectúan de una manera óptima, los organigramas no se comparten con los empleados, los gerentes a veces transmiten la visión, misión, fines y logros estratégicos del responsable, y en ocasiones transmiten los valores y la creatividad del responsable.

Sánchez Medina, F.J. (2018) En su tesis "Características del Control Interno de la Empresa Privada en el Perú"; Casos de Inversión y Empresas Representativas GASUR EIRL. De la Universidad Católica de Chimbote, Los Ángeles. El informe mostró que la organización necesita una reestructuración de control interno, hay trabajo deficiente a nivel operativo y administrativo. En el ítem de ambiente de control, se encontró que no tiene estructura organizacional. Su debilidad es trabajo insuficiente y confuso. Sin embargo, con base en la experiencia, implementó metas estratégicos que son inexistentes en documentos. En la sección de evaluación de riesgos, el personal

no es consciente de los riesgos de la acción porque la dirección no controla las metas organizacionales y, además, carece de pasos en solucionar los problemas.

En el apartado de actividades de control, Sánchez Medina destacó que GASUR no mejoró sus procedimientos e indicadores de gestión interna. Sin embargo, en base a la experiencia, tomo medidas de seguridad para lograr proteger los activos. En el apartado de información y comunicación, señaló que este tipo de comunicación carece de una comunicación buena, fluida y oportuna, reflejando la poca eficacia de las actividades comerciales y administrativas. En la parte de monitoreo, la empresa no supervisa continuamente las actividades y no puede comunicar rápidamente los problemas. Finalmente, la empresa debe ejecutar un conjunto actividades de control interno, que permitirá la creación de procesos organizacionales a través de la elaboración de manuales administrativos y contables (estas especificaciones son parte fundamental para lograr las metas organizacionales).

Rodríguez de la Cruz, R. G. Vega Dávila, L. I. (2016) en su trabajo de investigación “Diseño de un Conjunto de Control Interno en la Empresa A&B Representaciones SRL, con el propósito de mejorar los procesos Operativos– Periodo 2015.” De la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovego - Chiclayo, Dijo que El sistema de control interno (ICS) no es burocracia, sino la actitud y el compromiso de todos los involucrados en las operaciones del día a día, empezando del gerente hasta el nivel más bajo de los operadores.

En tal sentido la Empresa A & B Representaciones SRL tiene un alto punto crítico, pues no tiene una organización bien estructurada, ni un organigrama claro, tampoco manuales de políticas, tareas y procedimientos en el trabajo diario, y es difícil gestionar los procesos.

Identifico los puntos clave en cada proceso; debido a la falta de normas y procedimientos para mejorar el proceso y al no poder detectar todos los defectos de su negocio, es imposible administrar adecuadamente los activos, funciones e información de la empresa, limitando así el poder limitación de la región, lo que resulta en una terminología de toma de decisiones indebida y arbitraria a largo plazo que no alcanza los objetivos recomendados. Debido a la falta de canales para que los empleados se mantengan al tanto de los problemas relacionados con sus operaciones diarias y sus responsabilidades de control, encontré dificultades en la comunicación.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Coz Inga, P. Pérez Palma Monge, J. (2017) en su investigación titulada "Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas subcontratistas del sector eléctrico de la región central del país", Universidad Nacional del Perú Central.

Concluyendo que las empresas tercerizadoras de la parte centro del país admiten la suma trascendencia del control interno como herramienta para incrementar su eficiencia administrativa a través de los cinco componentes del control.

A través de la práctica del control del medio ambiente, se ha mejorado la eficiencia de la gestión de personal, porque el incremento de valor se puede obtener en toda la jerarquía de personal y su responsabilidad es administrar y mantener adecuadamente los activos de la empresa. Mediante el uso de sistemas de capacitación e información en tiempo actual, se ha mejorado el control de los fondos fijos que brindan las sucursales de la organización de outsourcing del sector eléctrico en la zona centro del país. Esto significa que todas las

operaciones están integradas, lo que ahorra tiempo y trabajo. Al monitorear si se cumple los pasos de control interno, se puede mejorar la eficiencia de la gestión del personal.

Marín Villalva, L. (2019) “Implementación de Control Interno en la Corporación Empresarial Barrera y Gutiérrez SAC”, Noto que la adecuación del control interno de la Universidad Continental en la Corporación Empresarial Barrera y Gutiérrez SAC permite mejorar la gestión mediante la ejecución de los cinco componentes de COSO. Marín elaboró la elaboración de MOF, diagrama de flujo, migración de colaborador, mapa de riesgos, plan estratégico y el organigrama.

Al realizar evaluaciones de riesgos, identificaron riesgos, separaron funciones y formularon planes de acción para riesgos. Asimismo, comentó que en la ejecución de las tareas de control de la Organización Barrera & Gutiérrez SAC, la ejecución de la conciliación contable y bancaria, el control de personal y la revisión de los activos empresariales, y la ejecución del sistema de información y comunicación de la Corporación progresaron en el canal de comunicación, a través de sugerencias y requerimientos Se ha avanzado en el reporte al personal y en la implementación de las recomendaciones de auditoría. En el proceso de implementación de la supervisión con seguimiento continuo, plan de supervisión y evaluación individual, logró realizar mejoras en todas estas áreas.

Serpa Vivas C.L. (2017) Tesis Titulada “El Control Interno como engranaje de gestión para optimizar los procesos logísticos en la Empresa Central de Gaseosas H&C SAC”, Universidad Continental, Al adoptar un adecuado y correcto conjunto de control interno bajo la perspectiva COSO, se puede determinar que tiene un efecto beneficioso en la mejora del proceso logístico de Central de Gaseosas H&C S.A.C., y las ventas se han incrementado en 31%. La evaluación de control

interno del departamento de sistemas logísticos de la empresa estudió los defectos observados, identificó los puntos clave y propuso las medidas correctoras.

Considerando las características de eficiencia, efectividad y control interno económico, el seguimiento, supervisión y evaluación del proceso logístico ha logrado mejorar el proceso logístico de Central de Gaseosas H&C S.A.C. Prueba de este resultado es que las órdenes de compra generadas correctamente se pueden incrementar en un 98%; la tramitación de órdenes perfectas alcanza el 100% de las facturas que logren coincidir con las órdenes de compra obtenidas, y el control de recepción del producto, logra la capacidad de recibir correctamente mercadería en cantidad y calidad De la misma forma, se ha logrado mejorar la calidad de la atención al cliente y el índice de satisfacción ha alcanzado el 95%.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. EL CONTROL INTERNO**

Palomino, C. (2018) conceptualiza al Control Interno como el sistema de métodos y medidas coordinados que se incluyen en el plan de la empresa, acogiendo medios para salvaguarda sus activos, Monitorear el nivel de confiabilidad de los datos contables, asegurando la eficiencia operativa y promoviendo el cumplimiento de los lineamientos facultados por la administración.

La NIA 315 la caracteriza como un proceso diseñado y realizado por el personal responsable de la gerencia, la administración y otro personal para garantizar razonablemente que la empresa logre las metas trazadas de confiabilidad de informes financieros de forma efectiva y eficiente. Cumplir con las leyes y normatividad.

Los objetivos del control interno son:

- Cuidar los activos de la organización.
- Tener reportes y datos financieros oportuno y veraz.
- Fomentar la eficacia de las operaciones y comerciales.

El Instituto Americano de Contabilidad Pública Certificada (AICPA) define control interno como aquel que se incorpora al plan organizacional y los métodos y acciones establecidas de la empresa para proteger sus activos, para verificar la credibilidad de la información contable sea exacta. Fomenta la efectividad de las operaciones adhiriéndose a las pautas prescritas por la gerencia.

### **Clasificación del Control Interno**

Según Meléndez S.B. (2016) Lo categoriza en control administrativo y control financiero.

Control administrativo integra el plan de la organización incluye análisis de la eficiencia en el trabajo, cumplimiento de metas, análisis estadístico, estudio de movimientos y tiempos, informes operativos, programas de formación de personal y controles de calidad.

El Control financiero y contable Contiene el plan, métodos y procedimientos de la organización, con el fin de salvaguardar los activos de la institución y asegurar la credibilidad de los registros financieros. Incluye controles de autorización del sistema, aprobaciones de registros e informes contables de operaciones, custodia de activos y auditoría interna.

Luego de ver estas definiciones, podemos decir el control interno implican a todos los aspectos de una organización. Esto dependerá de la peculiaridad de la institución, del tamaño,

dependiendo del mayor o menor volumen de sus operaciones, los medios humanos y otros. El control interno establece cinco componentes interrelacionados entre sí y sirven para determinar la eficiencia de una organización.

Debido a la globalización actual y los requisitos comerciales para mejorar continuamente la competitividad, las organizaciones necesitan tener sistemas de control interno. Este es el proceso en que debe ser ejecutado de manera permanente. Los directivos, funcionarios y gerentes de la cooperativa son responsables del control interno y mantienen una estructura sólida, pudiendo verse afectados por errores, fallas en sistemas informáticos y fraude. Por lo tanto, brinda razonabilidad en alcanzar los objetivos con garantía.

Los principios del control interno pueden incrementar la eficiencia, eficacia y rentabilidad de las operaciones y mejorar la calidad de los servicios, así como blindar los recursos propios y privados contra pérdidas, despilfarro, abuso, infracción o conducta ilegal.

Permite cumplir con las leyes, regulaciones y otras normas, elaborar cuidadosamente información financiera eficaz y brindar apoyo con confianza.

Nos brinda la capacidad de cumplir los compromisos con responsabilidad, manteniendo una abierta información con transparencia, moralidad en el cumplimiento de las normas y principios éticos, igualdad que permite actuar bajo una democracia.



**Figura 1 Principios del control interno**

Fuente: <https://dafauditoriaempresarial.wordpress.com/2017/08/11/control-interno/>

Los principios del Control interno, proporcionan la valoración necesaria para encauzar el desarrollo y garantizar que los procesos, actividades realizadas por la institución cumplan con el propósito institucional

Según Acosta, M. (2020) Describe el Control Interno como un proceso que debe ejecutar el consejo de vigilancia y la unidad de auditoria interna para el uso racional de los recursos que permitirán el desarrollo normal de la cooperativa.

Para dar cumplimiento a las actividades de evaluación de control interno se tiene los planes operativos aprobados por el consejo de Administración y gerencia, que tiene las características esenciales para promover una seguridad aceptable sobre los objetivos de desempeño e informes funcionales de la entidad los cuales se dan en las captaciones y colocaciones.

El marco COSO (Committee of sponsoring organizations of

the Treadway Commission) es uno de los principales parámetros de referencia a nivel internacional, origina una definición importante de control interno y proporciona un modelo estructurado que puede ayudar a las organizaciones a desarrollarse en una gestión eficaz.

## **COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO**

De acuerdo al Coso se tienen cinco componentes, y 17 principios, aplicando los criterios bajo la perspectiva de la cooperativa y son los siguientes:

### **Ambiente de Control**

Comprende el entorno institucional favorable a la práctica de valores, conductas y normas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una cabal gestión-

Compete a la dirección de la institución, en el caso de las Cooperativas atañe fundamentalmente a la Asamblea general, consejo de administración, directivos y gerencia donde instituyen los lineamientos, normas, procesos y partes que facilitan las bases del Control Interno en la cooperativa.

El ambiente de control interno está compuesto por los siguientes principios:

**Tabla 1 Ambiente de control**

---

| <b>Ambiente de Control</b>           |   |
|--------------------------------------|---|
| Compuesta por:                       | Referencia:   |
| Integridad y valores éticos          | Código de ética donde encontramos las reglas de conducta apropiada de todo el entorno institucional.  |
| Filosofía y estilo de gestión        | Lo encontramos en el Plan estratégico, los planes operativos, Balance Scorecard   |
| Estructura organizativa              | Organización estructural y funcional  |
| Administración de RR.HH.             | Manual de evaluación de funciones y desempeño, habilidad profesional, asignación de autoridad y funciones, políticas y prácticas del colaborador. |
| Rendición de cuentas y transparencia | Presupuesto y Evaluación de cumplimiento de metas y objetivos.  |

---

Fuente: Elaboración propia

### **Evaluación de Riesgos**

Este componente fue identificado como un proceso activo iniciándose en el estudio detallado sobre riesgos que nos permitió identificar y analizar riesgos que puedan afectar lograr los objetivos de la cooperativa, sentando así las bases para enfrentar determinadas situaciones. En este apartado, es necesario considerar posibles cambios en el entorno externo de la cooperativa, que pueden debilitar sus ventajas que obstaculizan la consecución de sus objetivos. Para realizar una valoración del riesgo se evalúa a partir de dos perspectivas, siendo de probabilidad e impacto, identificando los eventos,

siendo los positivos las oportunidades y los negativos los riesgos. Se debe considerar probabilidad de ocurrencia, tiempo, respuesta y efectos resultantes como son las consecuencias.

**Tabla 2 Evaluación de riesgos**

| <b>Evaluación de Riesgos</b>               |   |
|--|---|
| <b>Compuesta por:</b>                      | <p>Referencia: El directorio debe realizar un Manual de administración de Riesgos. Para identificar, estimar y determinar los</p> <p>Objetivos de control y actuar frente a la detección del cambio.</p>  |
| <b>Riesgos potenciales para la entidad</b> | <p>La gerencia deberá definir métodos operativos para la medición del riesgo, en función de su magnitud que significa potencial pérdida y probabilidades (frecuencia de pérdidas)</p>   |
| <b>Riesgo de Crédito</b>                   | <p>Se evaluará de forma permanente que se cumpla con los valores establecidos de acuerdo a la capacidad financiera en los créditos concedidos, ampliación y restructuración.</p> <p>Límite de riesgo según cartera crediticia</p> <p>Recuperación de cartera vencida.</p>   |
| <b>Riesgo operativo</b>                    | <p>La entidad debe monitorear las exposiciones del riesgo operativo en sus 2 fases:</p> <p>Preventiva: detección de riesgos operativos los cuales son fallas, errores, ineficiencias y malversaciones de tal manera que se implementen las medidas correctivas.</p> <p>Correctiva: corregir el evento y asegurar que se no repita.</p> <p>Riesgos operativos con la tecnología</p> <p>La gerencia verificara que no hay fallas en el proceso de información operativa y contable en el sistema informático.</p> |

---

**Riesgo de Liquidez**

Administración de liquidez de recursos en corto plazo, de tal forma que genera solvencia económica.

Plan de contingencia para posibles periodos de iliquidez.

---

**Riesgo de mercado**

La estrategia de control y la medición del nivel de riesgo de mercado se ven afectados por lo siguiente:

-Factores internos: nivel y calidad de los activos, generación de beneficios,

-Factores externos: cambios en la sección que afectan plazos, tasas de interés y políticas macroeconómicas.

---

Fuente: Elaboración propia.

**Actividades de Control**

Las actividades de control se dan en todos los procesos, operaciones, niveles y funciones de la institución. En las actividades de control gerencial deben ser adecuadas a un plan, realizar análisis de costo-beneficio. Las tareas de control en el área informática siendo el sistema de información seguro, con un desempeño adecuado.

Para las actividades de control tener en cuenta:

- Coordinación de funciones y responsabilidades
- Comunicación entre tareas
- Documentación
- Etapas de autorización establecidos
- Registros oportunos de las transacciones y logros
- Acceso prohibido a los recursos y activos
- Rotación de colaboradores en tareas específicas
- Controles del sistema de Información
- Parámetros de desenvolvimiento

- Función de autoridad interno

**En el aspecto del proceso creditico las actividades que abarca son los siguientes:**

**Tabla 3 Actividades de Control**

| <b>Actividades de Control</b>                 |   |
|---|---|
| Compuesta por:                                | Referencia:   |
| <b>Eficiencia y eficacia en operaciones</b>   | -Calificación de cartera de crédito<br>-Alcance de los fines y objetivos detallados en el plan operativo e informe de la administración de la cartera de crédito.               |
| <b>Confiabilidad de Información</b>           | -Procesamiento de información operativa: confiable y oportuna   |
| <b>Protección de activos</b>                  | La entidad salvaguarda sus activos mediante procedimientos efectivos aplicados en forma sistemática y oportuna<br>Arqueo Caja Chica, Fondo de Cambio, Conciliaciones Bancarias. |
| <b>Cumplimiento de disposiciones y normas</b> | Estatutos y normas internas.  |

Fuente: Elaboración propia

### **Comunicación e Información**

Este componente tiene como protagonista a la información, la cual es necesaria para que el sujeto realice responsabilidades de control interno para apoyar la realización de sus metas. La comunicación tiene lugar a niveles internos y extremos y proporciona a la compañía los datos necesarios para realizar los controles del día a día.

En este componente tener en cuenta las siguientes

normas:

- Los datos deben permitir al alto rango y trabajadores que cumplan sus tareas y responsabilidades.
- Contenido y flujo de información deben ser coherentes con las operaciones.
- Calidad del Sistema de información
- Adaptación al cambio
- Compromisos del alto mando
- Comunicación, valores de la compañía y las estrategias
- Medios de comunicación

**Tabla 4 Comunicación e información**

| <b>Comunicación e información</b> |   |
|-----------------------------------|---|
| Compuesta por:                    | Referencia:   |
| Información Operativa             | Calificación de cartera de crédito  |
| Información financiera            | Balance general, estado de resultados.  |
| Comunicación interna y externa    | Comunicación interna a todo nivel permite involucrar al encargado que se logre alcanzar los fines y metas.<br>Comunicación externa: encuesta de calidad de servicios a los socios para fines de control de gestión institucional. |

Fuente: Elaboración propia

### **Monitoreo y supervisión.**

Este ítem permite monitorear el cumplimiento y buen funcionamiento de los ítems y principios del modelo operativo a través de una evaluación continua, independiente y periódica. Los resultados

deben ser chequeados y las deficiencias reportadas al consejo de Administración y Gerencia de manera oportuna.

Para monitorear las actividades y la supervisión, se deben considerar los siguientes criterios:

**Tabla 5 Supervisión**

| <b>Supervision</b>  |   |
|---------------------|---|
| Compuesta por:      | Referencia:                                       |
|                     | Vigilancia interna en forma continua              |
|                     | Evaluación del Control interno que se desarrolla. |
| Supervisión interna | Eficiencia del Control interno                    |
|                     | Validación de los supuestos asumidos              |
|                     | Tratamiento con medidas de remediación            |
|                     | Auditoria al sistema de control interno           |
| Supervisión externa | Supervisión externa en forma periódica            |

Fuente: Elaboración propia

Se puede decir que SCI opera en modo COSO, y cada componente y principio debe existir y operar de forma integrada.

Si bien SCI incrementa el nivel de percepción de riesgo de las empresas públicas y privadas, debemos darnos cuenta de que cualquier sistema también tiene limitaciones inherentes, como el juicio humano en la toma de decisiones, el error o error humano y la colusión entre dos o más personas. También se deben considerar otros.

La realización del sistema de control interno ayuda a las

empresas fortalecerlas y alentarlas a alcanzar sus metas, prevenir pérdidas de recursos, mejorar la ética, promover la determinación de reportes, aumentar la credibilidad de sus socios, reducir riesgos y aplicar independientemente de la escala o tipo de negocio.

### **Modelo Coso**

En resumen, del proceso de evaluación del control interno basado en los aportes de COSO que nos permite elaborar y aplicar una estructura con los conceptos y prácticas para realizar el diseño, implementación, mejora y evaluaciones adecuadas del Control interno.

**Tabla 6 Aportes de COSO en el proceso de evaluación al SCI**

---

#### **Importantes aportes de COSO en el proceso de evaluación al Sistema de control interno**

---

El proceso de evaluación del Control interno a nivel de organización depende de cada entidad, son:

**(1) Evaluación de controles en el nivel – entidad**

Comprenden las actividades que operan en el nivel de la organización y es el punto de partida de la evaluación de la efectividad del control interno.

Cultura corporativa

Política de Recursos humanos

Controles generales de tecnología de información TI

Identificación del riesgo

Evaluación del riesgo de error

Monitoreo

Programa y controles antifraude

Proceso de información financiera al final del periodo

**(2) Evaluación de controles en el nivel – actividad**

Relacionados con las actividades operativas de la entidad y están diseñadas para prevenir la ocurrencia de errores, así como también detectar revelaciones en la preparación de los estados financieros.

Las cuentas del balance

Tipos de operaciones realizadas

Desarrollo de la evaluación sobre los informes financieros en los procesos y transacciones.

Resultados obtenidos: conclusión, reportes y correcciones.

---

Fuente: Elaboración propia

## **Evaluación del Sistema de Control Interno**

El Consejo de Vigilancia es responsable de la evaluación permanente del diseño, alcance y funcionamiento del Control Interno, su función es de fiscalizar conforme a lo dispuesto en el Artículo N° 31 de la Ley general de Cooperativas, así como responsable en primera instancia del Control interno, realizar labores mínimas de auditoría interna conforme a las disposiciones e informar al Consejo de Administración y Gerencia sobre las deficiencias para corregirlas, del mismo modo proponer auditorías externas.

De acuerdo con lineamientos del componente “monitoreo” las actividades de seguimiento podrían realizarse por un personal designado por la gerencia en forma continua o periódica, para conocer el grado de avance. También esta labor podría ser realizada por consultores externos, ya que no tienen relaciones de trabajo o afinidad con áreas involucradas, lo que si ocurre con el trabajador de la propia institución.

Siendo la gerencia quien realice la tarea de fiscalizar y de control en base al plan operativo, verificando las operaciones en el proceso crediticio, arqueos de caja, análisis de los fondos de la oficina principal y agencias regionales y demás funciones, las cuales en el año 2020 se han visto resquebrajadas, recayendo en las gerencias regionales la labor de control para conseguir una gestión integral de la cartera de créditos.

### **Referencia de COBIT**

Los procesos de tecnología de información para soportar el software y hardware los dispositivos que utiliza la institución para el manejo de datos e información en tiempo real. El Cobit desempeña controles internos basados en la Tecnología de la Información (TI).

Los recursos y soporte CobiT brindan a la gerencia el manejo de información permanente y a salvaguardar los activos de manera automatizada, para lo cual la institución debe invertir, administrar y controlar los recursos tecnológicos para la información.

Los elementos que conforman los recursos TI considerados por CobiT son:

- Aplicaciones: son los sistemas de los colaboradores siendo de forma manuales como automatizados.
- Información: indica la data entrada, procesamiento y salida, en uso de los procesos.
- Infraestructura se refiere al ambiente que los alberga incluye hardware, base de datos, entorno operativo, redes, para el procesamiento de las aplicaciones.
- Personas estos pueden ser los empleados de la institución o puede ser mediante un tercerizador para las tareas de planificación, adquisición, implementación, soporte, monitoreo y evaluación de los sistemas.

La siguiente tabla describe los principales aspectos del control interno Cobit

**Tabla 7 El control interno con procesos con tecnología de la Información**

| <b>Metas de TI – Procesos CobiT</b>      |  |
|--|--|
| <b>Objetivo de control</b>               | - Implementadas con prácticas de control<br>- Pruebas de diseño de control |
| <b>Pruebas de resultados del Control</b> | Medidos por los:<br>- Modelos de madurez                                   |

---

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Actividades<br/>Clave</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores claves de metas para los resultados</li> <li>- Indicadores claves de desempeño</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeñado por matrices RACI</li> <li>* R Indica responsable * A Indica rendición de cuenta</li> <li>*C Consultado tiene la información y capacidad de completar el trabajo.</li> <li>*I indica Informado debe informar los resultados.</li> </ul> |
|------------------------------|---|

---

Fuente: Elaboración propia.

### **2.2.2. PROCESO CREDITICIO**

El proceso de crédito es un conjunto de etapas que gira en torno a las actividades de la organización crediticia y cubre todo el "ciclo de vida" del préstamo, a partir del primer contacto con el cliente o beneficiario hasta la recuperación total o parcial del préstamo. <http://www.slideshare.net/profesoradino/evaluacion-de-riesgo>.

Lozano, C. (2011) El proceso crediticio en micro finanzas se establece de cinco fases: Planificación, Promoción, Evaluación, Aprobación y Recuperación.

#### **Crédito**

La palabra crédito deriva del latín credere, que significa confianza. En el ámbito financiero, esta confianza se refleja en la aprobación por parte del banco de préstamos o garantías de clientes con fines productivos utilizando capital de trabajo o activos fijos, fines de vivienda, de consumo, para otros fines, compra de automóviles, salud, estudios, viajes. Es la espera del compromiso a reembolsar el pago y sus intereses dentro del período especificado. (Márquez, 2015).

Bello Gómez (2014) Las "Cinco C's del crédito": Capacidad, Capital, Colateral, Carácter y Conveniencia.

### **Capacidad**

Lo más importante es el hecho de que el solicitante del préstamo cumpla con la "capacidad de pago" lo suficiente para pagar sus deudas. Para determinar esta capacidad, los intermediarios financieros estudiarán cuidadosamente el flujo de efectivo, calendarización de pagos, la experiencia y la historia crediticia del solicitante de préstamo para investigar cómo cumple con sus obligaciones. En cierta medida, el historial muestra el cumplimiento en su totalidad de créditos que contrató en el tiempo, por lo tanto, es más probable que esto suceda en el futuro, por lo que los intermediarios deberían estar más dispuestos a otorgar préstamos.

### **Capital**

El "capital" del solicitante consiste en recursos que él personalmente ha invertido en el negocio para el que solicita el préstamo. Si invierte más recursos propios en el proyecto, ejercerá más motivación para administrar sus recursos crediticios con más cuidado y, por lo tanto, tenderá a tener la oportunidad de cumplir plenamente con el plan.

### **Colateral**

Para otorgar préstamos, generalmente es necesario brindar una garantía "hipotecaria" en forma de bienes muebles y/o inmuebles, tales como suministros o viviendas, para atender las obligaciones aceptadas por el solicitante. No puedes hacerlo solo. La garantía más utilizada es un Aval, es una garantía personal otorgada por una persona con reconocida solvencia moral y material.

## **Carácter**

Para obtener créditos, no basta con cumplir con las condiciones anteriores, también debe darle al intermediario financiero la impresión de ser una persona de confianza y que tiene el "rol" óptimo para cumplir seriamente con sus obligaciones contractuales. Una buena reputación en la vida social y empresarial se suele considerar un signo de buen "carácter".

## **Conveniencia**

Finalmente, la "conveniencia" del préstamo significa que tanto el deudor como el intermediario deben poder obtener suficientes retornos del préstamo. Si el depósito del intermediario (es decir, difieren entre los intereses cobrados y cancelados por el tramitador) y la esperanza de poder recuperar el crédito es tanto mayor cuanto más obtiene el intermediario una garantía crediticia.

## **Modalidades de Créditos**

La Cooperativa Dos de Mayo otorga las siguientes modalidades:

- **PRESTAMO SOLA FIRMA:** El crédito al consumidor y el servicio rápido diseñado para satisfacer las necesidades individuales de los miembros. El monto máximo de este préstamo es igual al 90% de la contribución total de los socios, de acuerdo con los requisitos y condiciones que se determina el directorio, este monto está sujeto a evaluación de su capacidad de pago y endeudamiento.
- **PRÉSTAMO PROMOCIONAL:** De acuerdo con los requisitos y condiciones establecidos, se otorga crédito a los socios que se registren por primera vez en la cooperativa.
- **PRESTAMO ORDINARIO:** Crédito al consumo destinado a otorgar nuevo crédito a los asociados, incluso si el socio

mantiene un crédito puntual de pago siendo válido; siempre que demuestre la capacidad de pago.

- **PRESTAMO INVERSION:** El crédito al consumo está dirigido a todos los miembros de la cooperativa que deseen adquirir bienes, mejorar la vivienda y pagar la educación, la atención médica y cualquier otro gasto adicional o imprevisto de acuerdo con los requisitos y condiciones establecidos.
- **CREDITO PROVIDENTE:** crédito de Productos del Bazar de la Cooperativa, pudiendo ser: Artefactos, Laptops, celulares, Colchones, muebles, prendas de vestir, variedad de productos  
Extraído del Reglamento de Créditos de la Cooperativa Dos de Mayo.

### **Calidad de Cartera de Crédito**

Para la cooperativa una cartera crediticia de buena calidad es cuando la morosidad es muy baja, cuando la gran mayoría de los socios cumplen con su cronograma establecido. Es de mala calidad cuando una porción significativa de los socios muestra retrasos o sencillamente no lo realizan por diversos factores, externos e internos rompan la cadena de pago, este factor forma parte del riesgo crediticio.

### **La Prevención del Riesgo Crediticio**

La central de riesgos de la SBS (Superintendencia de la banca y Seguros), es un sistema de información que conduce al registro, el historial crediticio, situación de las deudas del socio, la clasificación del riesgo del deudor y otras referencias necesarias. Contribuye a la prevención del riesgo.

### **Procesos de Crédito**

Los analistas recopilan información de los socios para evitar riesgos de incumplimiento. Considerando el análisis

respectivo de capacidad, colateral, carácter y las condiciones, porque esta información ayuda a los analistas a determinar si la persona puede obtener el crédito y determina la cantidad máxima que se puede proporcionar.

Dado que se consideraron los documentos solicitados y proporcionados por los socios, siendo revisados para asegurar que cumplan con todos los requisitos establecidos.

Se define la modalidad de pago del crédito, puede ser descuento por planilla y pago en caja. Finalmente se realiza el acceso del crédito al sistema informático para proceder con los descuentos mensuales.

### **Cobranza**

La gestión de cobranza es de mucha importancia porque nos asegura conservar a todo cliente, del mismo modo les da la alternativa de “renovar o solicitar un crédito”; donde es la guía clave y estratégica para seguir generando una rutina y cultura de pagos puntuales en todo cliente. Sánchez & Pacheco (2020, p.52).

El propósito de este evento es restablecer las relaciones con los socios para garantizar que mantengan su record de pagos, reputación y permite mantener actualizado el flujo de caja y a la vez sean considerados en la atención de otros productos. Del mismo modo, la gestión de cobros es el proceso de hacer efectivos los recibos de préstamos, providentes, prestación de servicios, cancelación de deudas, etc. Puede ser realizado por la misma empresa que reciba el pago en una región dedicada a este menester, o puede ser encomendado a otra institución. (Cardozo, 2015; p.38).

### **Procedimiento de cobranzas**

Seguimiento a los descuentos efectuados en su base de

acuerdo al cronograma.

- Registro de los compromisos de pago de los socios
- En caso de incumplimiento de pago al 100% se le hace llamadas telefónicas comunicándoles para que pague la diferencia.
- Al pagar esa diferencia el socio sigue manteniéndose como un socio regular, caso contrario el sistema informático se encarga de hacer las recuperaciones respectivas, acumulándose los pendientes
- El asesor monitorea el pago de los socios que por alguna razón demora en sus pagos, realiza llamadas, visita al deudor, envía mensajes por correo o whatsapp para averiguar el motivo de la demora y persistir en la cancelación. Se debe hacer un seguimiento minucioso.
- Se ha finalizado el trámite, convenio y compromiso de pago, y se determina la fecha en la que se cancelará, pero por falta de personal responsable de este cobro, no tiene continuidad.
- Antes de proceder con el descuento, se llega a un acuerdo con el garante para garantizar el pago.
- Confirmar si el deudor (moroso) ha cancelado los pagos a plazos vencidos, pero no ha realizado suficientes llamadas para recordar al deudor y al garante el compromiso.
- A los socios morosos se envía mensajes a su teléfono, carta recordatoria, notarial y casos extremos se reportan a las centrales de riesgos.

### **Seguimiento del pago:**

Se trata de acuerdos alcanzados con los socios para implementar sus respectivas acciones de pago. Lo más importante es comprender la gestión adecuada de los socios y cooperativas del entorno que afectan sus planillas con descuentos, los cuales no deben sobrepasar el 50% quedando la diferencia para cubrir sus necesidades. Estas acciones están

diseñadas para monitorear la cancelación de deudas. el deudor no cumple con el acuerdo, tomará las medidas legales.

Acuerdos con deudores: Son un mecanismo que la cooperativa opta por brindar a sus socios deudores para que pueda recuperar fácilmente el flujo de fondos, pero la cooperativa debe ser consistente con el convenio pactado.

Cancelación de Deuda: Al reprogramar la deuda, los socios estarán obligados a cumplir con el pago acordado.

Procedimientos pre-judiciales: Este procedimiento se aplicará cuando los socios no estén interesados o no busquen oportunidades para pagar deudas (Morales, A.Y Morales, J. 2014; P.26).

## **2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **Acreedor**

Es una persona natural, jurídica o entidad financiera que tiene derecho a acreditar contra el deudor. (Palomino, 2018)

### **Amortizar**

Devolver el capital prestado de forma simultánea o gradual. Es un término utilizado en valores de renta fija, a los que se aplican determinadas condiciones: plazos por el reembolso de la deuda, así como intereses por su uso. (Palomino, 2018)

### **Crédito**

Se llaman a las operaciones financieras incluyen la distribución del capital e interés, pudiéndose, adicionar seguros y otros al monto actual, para el pago en plazos establecidos. En el caso de determinadas personas que han firmado obligaciones de pago (contratos de crédito), la distribución se hará a personas que tienen confianza en el futuro, préstamos a particulares o instituciones. El

acreedor cede el préstamo y el deudor tiene la obligación de reembolsar el crédito. (Palomino ,2018)

### **Cobranza Administrativa:**

La cartera está por caducar y no hay gestión previa. Para controlar los procedimientos y procesos de este cobro, se asigna un grupo de personal liderado por el gerente de cuentas y el supervisor responsable del ciclo de gestión del beneficiario; de acuerdo con la política de crédito.

### **Cobranza Extrajudicial:**

Se realiza esto para todas las cuentas vencidas que hayan pasado o no por algún tipo de gestión de cobranza previa, interna o externa y cuyos resultados no sean exitosos. El proceso de cobranza se divide en etapas, procedimientos y procesos generales, los cuales están diseñados para lograr buenos resultados en la gestión de cuentas; verificando, revisando registros, direcciones y establecer contacto personal con el deudor para negociar deudas pendientes (Gonzales, 2017, p. 87).

### **Cobranza Judicial**

En esta etapa, se inicia el siguiente proceso del ciclo de gestión, cuando se entabla un procedimiento judicial, se inicia esta etapa y se requiere que el cliente pague la deuda o en caso contrario se ejecuta un embargo de bienes quedando sus antecedentes en los registros. (Gonzales, 2017, p.88).

### **Competitividad**

Una empresa es competitiva si puede formular y aplicar estrategias que puedan mantener o ampliar su posición de mercado en la industria en la que opera. La estrategia, las capacidades y el desempeño de la empresa deben ser coherentes con el modelo competitivo imperante en las actividades realizadas. (Chiavenato,

2017)

### **Control**

El control es la etapa básica de la gestión administrativa, aunque la empresa tiene grandes planes, ideas, estructura organizativa ideal y una gestión eficaz, si no existe un mecanismo, los directivos no podrán verificar la verdadera situación de la organización.

### **Dirección**

Intentar implementar de manera efectiva todos los elementos de gestión planificados en el plan autorizando a los directivos, gerentes y supervisores que ejercen la autoridad directamente o delegando la autoridad con base en las decisiones tomadas, monitorear y controlar la correcta ejecución de todas las órdenes emitidas (Andrade, año 2013)

### **Estados Financiero**

Es el resultado del proceso contable que, en cumplimiento de las finalidades financieras, económicas y sociales, tiene como finalidad conocer la situación, actividad y flujos de recursos, físicos y monetarios de un organismo público en una fecha o períodos determinados. Aquellos pueden ser de naturaleza cuantitativa o cualitativa y la capacidad del menester de los usuarios comunes. (Palomino H. 2018)

### **La gestión crediticia**

En este proceso se desarrollarán las fases de planificación, actualización, evaluación, aprobación y recuperación crediticia, las cuales determinan los resultados de las operaciones de la institución financiera en un ejercicio determinado.

### **Estrategia**

Se trata de movilizar todos los recursos de la organización para lograr objetivos a largo plazo. (Chiavenato2017)

## **Finanzas**

El departamento de gestión de la empresa tiene a su cargo adquirir y nombrar diversos activos, condiciones de financiación y flujos de capital entre fuentes de financiación, con el fin de elevar al máximo el valor monetario de la organización o empresa. (Palomino H. 2018)

## **Liquidez**

Es la facilidad de una empresa para convertir los activos en efectivo monetario en cualquier momento. (Palomino H.,2018)

## **Planificación**

La planificación es un proceso diseñado para considerar la situación actual, los agentes internos y externos que pueden afectar la realización de los objetivos especificados de la organización, con el fin de organizar de manera eficiente y efectiva las decisiones para lograr el futuro deseado. (Del Valle, 2013)

## **Planear**

Diseña un futuro ideal y determina la forma de lograrlo. (Morales & Morales, 2017).

## **Prestatario**

Una parte que toma prestado o solicita dinero, es decir, con el deber de restituir o devolver, junto con los intereses pactados, después de un tiempo. (Ministerio de Economía y finanzas).

## **Estrategias de Evaluación crediticia**

El objetivo es definir el otorgamiento del préstamo teniendo en cuenta las condiciones básicas o políticas de la entidad, es decir récord de pagos, plazo, garantía, cantidad del crédito, donde se brinden tener una relación permanente y duradera entre Entidad Financiera y el cliente.

Obtenido <https://www.esan.edu.pe/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos/>

## **Ratios Financieros**

Estos ratios pueden medir la estructura financiera relativa de la empresa. (Palomino H.,2018)

## **Recursos económicos o financieros**

Sinónimo de factores de producción. Se caracteriza por la escasez, su disponibilidad es limitada en comparación con las necesidades que se pueden satisfacer, y existen diferencias en recursos humanos, recursos naturales, recursos renovables, etc. (Andrade S, 2011)

## **Riesgo**

Incertidumbre provocada por determinadas actividades. (Palomino H. 2018)

## **Riegos financieros**

Esta es la posibilidad de eventos perjudicables y las consecuencias. En otras palabras, refiere a la posibilidad de que un evento logre un impacto financiero negativo dentro de la organización. (Andrade S. 2011).

## **Solvencia**

La cualidad se refiere a la calidad que una entidad o individuo puede utilizar para cumplir con las obligaciones de pago con sus activos. (Palomino H. 2018).

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPOTESIS GENERAL**

- El Control interno optimiza significativamente el Proceso

Crediticio de la Cooperativa Dos de Mayo.

#### **2.4.2. HIPOTESIS ESPECIFICAS**

- El entorno de control optimiza significativamente los créditos en el Proceso crediticio de la Cooperativa Dos de Mayo.
- La evaluación de riesgos optimiza significativamente los créditos el proceso crediticio de la Cooperativa Dos de Mayo.
- Las actividades de control optimizan los créditos significativamente el proceso crediticio de la Cooperativa Dos de Mayo.
- La información y comunicación optimiza significativamente el proceso crediticio de la Cooperativa Dos de Mayo.
- Las actividades de monitoreo optimizan significativamente el proceso crediticio de la Cooperativa Dos de Mayo.

#### **2.5. VARIABLES**

##### **Variable Independiente:**

- Control Interno: Dimensiones:  
Entorno de Control.  
Estudio de riesgos.  
Acciones de control.  
Información y comunicación.  
Actividades de monitoreo

##### **Variable Dependiente:**

- Proceso crediticio: Dimensiones:  
Créditos.  
Cobranzas

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

De acuerdo a los conceptos desarrollados, se ha elaborado dos tablas con la definición conceptual y sus dimensiones.

**Tabla 8 Operacionalización de variable 1**

| Variable               | Definición Conceptual   | Dimensiones   | Indicadores  |
|------------------------|---|---|--|
| <b>Control Interno</b> | Un conjunto coordinado de medidas y métodos adoptados dentro de la entidad, que incluyen proteger sus activos, verificar la precisión y confiabilidad de la data contable, mejorar la eficiencia operativa y promover planes organizacionales para cumplir con las políticas gubernamentales. Palomino Hurtado (2018) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno de Control.</li> <li>• Estudio de riesgos.</li> <li>• Actividades de Control.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece estructuras, líneas de reporte, compromiso para la consecución de la misión, visión y valores de la cooperativa.</li> <li>• El uso de conocimientos y mecanismos para mitigar el impacto de los principales riesgos en el proceso de crédito y cobranza.</li> <li>• Las tareas de control se realizan en todos los procesos cumpliendo los objetivos esperados.</li> <li>• Monitorear el crédito otorgado y la información brindada a los socios.</li> <li>• Realizar evaluaciones periódicas de los sistemas informáticos y de control.</li> </ul> |
|                        |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos y Comunicaci</li> </ul>  |  |

---

ón.

- Actividades de monitoreo
- 

Nota: Elaboración propia.

**Tabla 9 Operacionalización de variable 2**

---

| <b>Variable</b>           | <b>Definición Conceptual</b>   | <b>Dimensiones</b>   | <b>Indicadores</b>  |
|---------------------------|--|--|---|
| <b>Proceso Crediticio</b> | El proceso de crédito es un conjunto de medidas. Estos giran en torno a los préstamos y el cumplimiento de las políticas de una institución, cubriendo todo el "ciclo de vida" del crédito, a partir del contacto inicial con los clientes o beneficiarios hasta la totalidad o parte del cobro de cuentas por cobrar. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Créditos</li><li>• Cobranzas</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluación</li><li>• Aprobación</li><li>• Desembolso</li><li>• Baja de descuentos</li><li>• Comunicación diferencia de pago</li><li>• Control de pagos efectivo</li><li>• Información de retrasos, morosidad</li><li>• Recuperación</li></ul> |

---

Nota: Elaboración propia

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLÓGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de la presente investigación es no experimental, descriptiva y explicativa. Se logró recolectar la información de fuente primaria, Se elaboraron mediante entrevista a la Gerencia y encuestas a los asesores de créditos y cobranzas. De igual forma la información documental y financiera en la Cooperativa Dos de Mayo.

##### **3.1.1. ENFOQUE**

En esta investigación se utilizó una metodología cuantitativa porque parte de un sistema que se compone de experiencia y leyes objetivas, observables, medibles, replicables, predecibles y por tanto generalizables. Esta metodología permitió abordar los resultados obtenidos..

##### **3.1.2. RANGO O NIVEL**

El nivel que se ha considerado para la investigación es el nivel DESCRIPTIVO, en vista que se encamino a explicar la relación entre las dos variables identificadas. Según Hernández et al. La investigación descriptiva Trate de determinar los atributos importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro parámetro que necesite ser analizado (Dankhe, 1986). Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes de uno o más parámetros a investigar.

##### **3.1.3. DISEÑO**

La presente investigación tiene un diseño no experimental, de tipo transversal. Representado gráficamente como:

**M ——— O**

**Donde:**

M = Muestra.

O = Observación.

VI = Control Interno.

VD = proceso crediticio.

Para cumplir con el objetivo del estudio se procederá a recolectar la información en un único momento, es decir se buscará la relación existente con la variable independiente definida como el Control Interno y la variable dependiente definida como el proceso crediticio con las acciones y políticas que pueden afectar a su estabilidad; en este aspecto se ha definido el estudio como transversal (Fernández et al. 2014, p.127) dentro de los cuales se encuentran clasificados los estudios exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales.

## **3.2. POBLACION Y MUESTRA**

### **3.2.1. POBLACION**

Según Carrasco (2006) Población "es la colección de todos los elementos (unidades de estudio) pertenecientes a un campo específico de trabajo de investigación". En la investigación se considera como población para el estudio a los empleados de la Cooperativa Dos de Mayo los cuales son 40 trabajadores de la Cooperativa Dos de Mayo.

### **3.2.2. MUESTRA**

Carrasco (2006), igualmente, Señalar que la muestra es la parte o parte representativa de la población, y sus características básicas deben ser un reflejo objetivo y fiel de la misma, por lo

que los resultados logrados en la muestra se puedan resumir como todos los conjuntos que componen la muestra". De acuerdo a este lineamiento se consideró a la muestra conformada por 7 personas del Área de Operaciones y Cobranzas de la Agencia Regional Junín.

### **3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

#### **3.3.1. PARA LA RECOLECCION DE DATOS**

Según Carrasco (2006), menciona que la técnica de la investigación se constituye en el un conjunto de normas y parámetros que encaminan las actividades de los investigadores por todo el ciclo de una investigación científica.

Se aplicó la encuesta, elaborada y aplicada por la investigadora, mediante la orientación del docente asesor. El instrumento aplicado fue el cuestionario, que igualmente fue elaborado por la responsable de la investigación

También, se utilizó una lista de cotejo, cuestionario y entrevista para medir el nivel del Control Interno que se aplica al proceso crediticio en la Cooperativa Dos de Mayo.

#### **3.3.2. PRESENTACION DE DATOS**

Para el procesamiento de la data, se consideró la técnica estadística, como una base de datos desarrollada utilizando datos de cada herramienta en SPSS, y procesada para verificar supuestos generales y específicos.

#### **3.3.3. ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS**

Para el análisis descriptivo de los datos generales obtenidos del cuestionario se utilizó la estadística descriptiva como frecuencias, promedios y desviación estándar. Mientras que para la verificación de hipótesis se utilizará la estadística de tipo

inferencial manejando el estadístico Chi cuadrada para evidenciar comprobar las hipótesis de la investigación.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS (ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN)

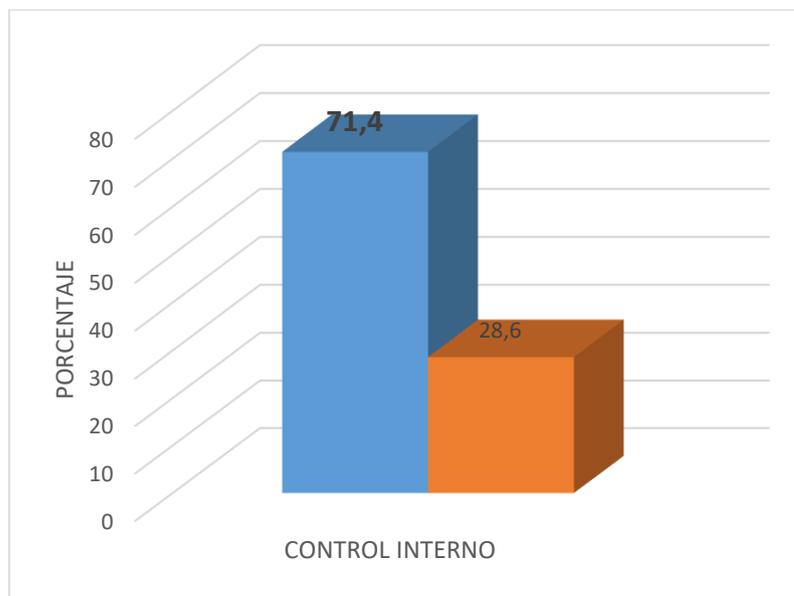
Para presentar los resultados se consideró el contenido señalado en el objetivo general, que es determinar cómo los controles internos pueden optimizar el proceso crediticio en la Cooperativa Dos de Mayo, 2020.

De la operación de datos se extrae la siguiente tabla:

**Tabla 10 Control Interno y la optimización del proceso crediticio en la cooperativa Dos de Mayo, 2020**

CONTROL INTERNO Y LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO  
CREDITICIO EN LA COOPERATIVA DOS DE MAYO, 2020

| CONTROL INTERNO | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Optimo          | 5          | 71,4       |
| Poco óptimo     | 2          | 28,6       |
| Total           | 7          | 100,0      |



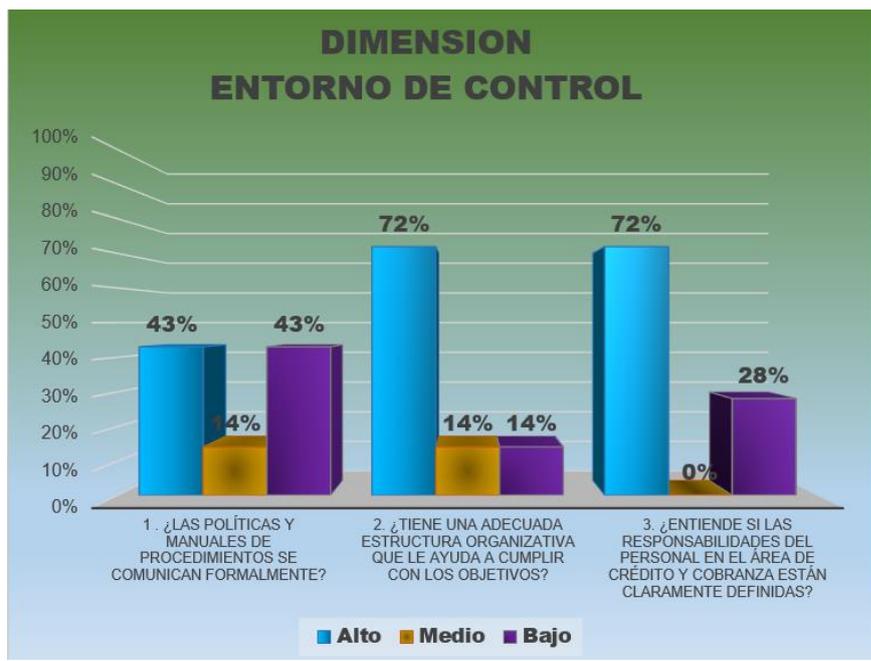
Fuente: elaboración propia

**Figura 2. Control Interno y la optimización del proceso crediticio en la cooperativa Dos de Mayo, 2020**

En la tabla 10 y figura 2 se aprecian los resultados sobre el control interno y la optimización del proceso crediticio, los resultados muestran que hay un mayor porcentaje que califican que este proceso es óptimo en un 71,4% (5) y es poco óptimo en el 28,6% (2). Aplicando la prueba de hipótesis se determinó que es significativo este resultado

**Tabla 11 Dimensión entorno de control**

|              | 1. ¿Las políticas manuales y procedimientos se comunican formalmente? |            | 2. ¿Tiene una adecuada estructura organizativa que le ayuda a cumplir con los objetivos? |            | 3. ¿Entiende si las responsabilidades del personal en el área de crédito y cobranza están claramente definidas? |            |
|--------------|---|------------|--|------------|---|------------|
|              | Frecuencia  | Porcentaje | Frecuencia   | Porcentaje | Frecuencia  | Porcentaje |
| <b>Alto</b>  | 3   | 43%        | 5  | 72%        | 5   | 72%        |
| <b>Medio</b> | 1   | 14%        | 1  | 14%        | 0   | 0%         |
| <b>Bajo</b>  | 3   | 43%        | 1  | 14%        | 2   | 28%        |
| <b>TOTAL</b> | 7   | 100%       | 7  | 100%       | 7   | 100%       |



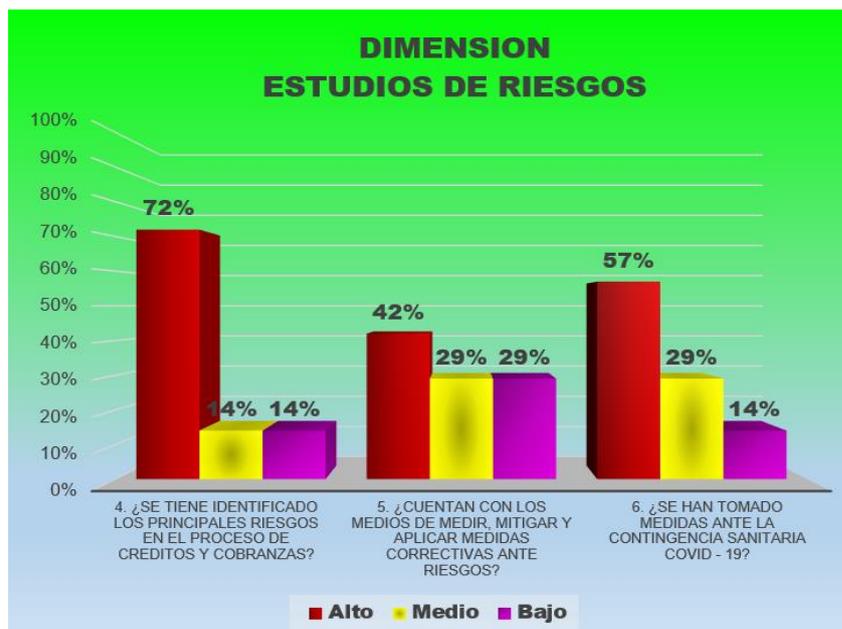
Fuente: Elaboración propia

**Figura 3 Dimensión entorno de control**

De acuerdo a los datos obtenidos de la tabla 11 y figura 3, correspondiente a la Dimensión entorno de control, que contiene las preguntas 1,2 y 3, los resultados obtenidos de la encuesta fueron: En la pregunta 1, el 43% respondieron alto y bajo, y solo el 14% respondió medio, en la pregunta 2 respondieron 72% alto, y 14% medio y bajo otro 14%, y en la pregunta 3 respondieron el 72% alto, 0% Medio y 28% bajo.

**Tabla 12 Dimensión estudios de riesgos**

|              | 4. ¿Se tiene identificado los principales riesgos en el proceso créditos y cobranzas? |            | 5. ¿Cuentan con los medios de medir, mitigar y aplicar medidas correctivas ante riesgos? |            | 6. ¿Se han tomado medidas ante la contingencia sanitaria COVID - 19? |            |
|--------------|---|------------|--|------------|--|------------|
|              | Frecuencia  | Porcentaje | Frecuencia   | Porcentaje | Frecuencia   | Porcentaje |
| <b>Alto</b>  | 5   | 72%        | 3  | 42%        | 4  | 57%        |
| <b>Medio</b> | 1   | 14%        | 2  | 29%        | 2  | 29%        |
| <b>Bajo</b>  | 1   | 14%        | 2  | 29%        | 1  | 14%        |
| <b>TOTAL</b> | 7   | 100%       | 7  | 100%       | 7  | 100%       |



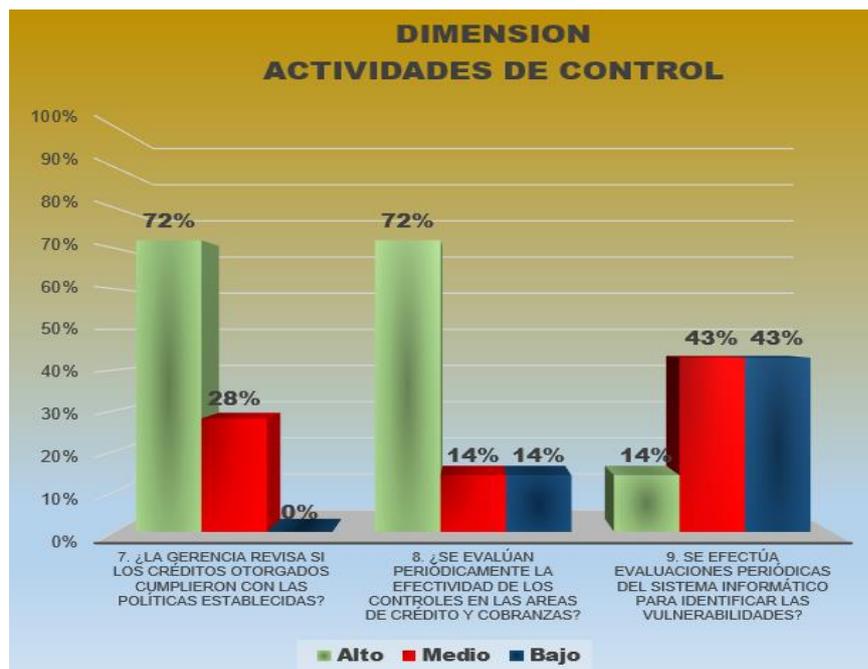
Fuente: Elaboración propia

**Figura 4 Dimensión estudios de riesgos**

De acuerdo a los datos obtenidos de la tabla 12 y figura 4, de la Dimensión Estudio de riesgos, que contiene las preguntas 4,5 y 6 los resultados obtenidos de la encuesta fueron, que en la pregunta 4, el 72% respondieron alto, el 14% respondieron medio y bajo, en la pregunta 5, respondieron 42% alto, y 29% medio y bajo, y en la pregunta 6 respondieron el 57% alto, 29 Medio y 14% Bajo.

**Tabla 12 Dimensión actividades de control**

|              | 7. ¿La gerencia revisa si los créditos otorgados cumplieron con las políticas establecidas? |            | 8. ¿Se periódicamente efectúan los controles en las áreas de crédito y cobranzas? |            | 9. ¿Se efectúan evaluaciones periódicas del sistema informático para identificar las vulnerabilidades? |            |
|--------------|---|------------|---|------------|--|------------|
|              | Frecuencia  | Porcentaje | Frecuencia  | Porcentaje | Frecuencia   | Porcentaje |
| <b>Alto</b>  | 5   | 72%        | 5   | 72%        | 1  | 14%        |
| <b>Medio</b> | 2   | 28%        | 1   | 14%        | 3  | 43%        |
| <b>Bajo</b>  | 0   | 0%         | 1   | 14%        | 3  | 43%        |
| <b>TOTAL</b> | 7   | 100%       | 7   | 100%       | 7  | 100%       |



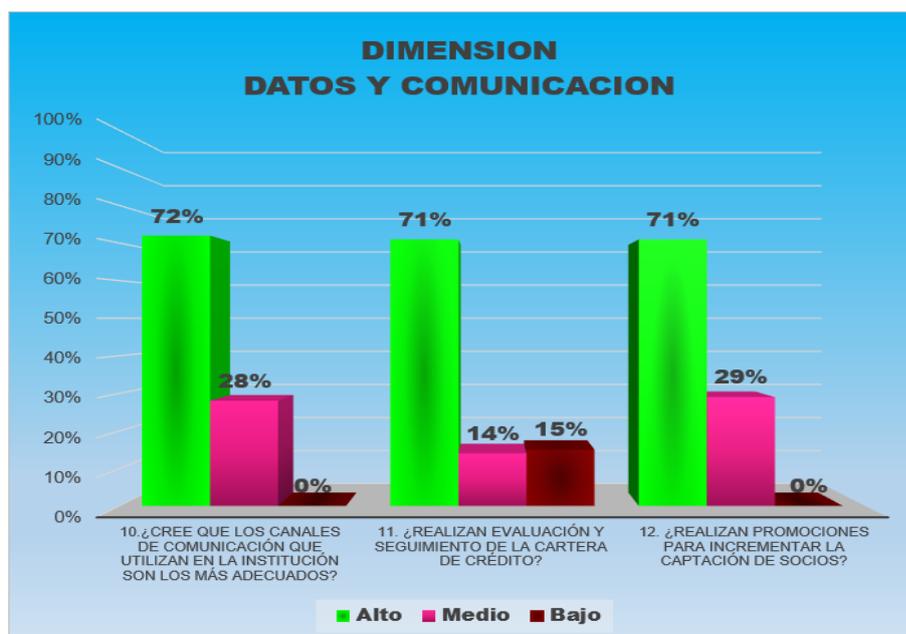
Fuente: Elaboración propia

**Figura 5 Dimensión actividades de control**

De acuerdo a los datos obtenidos de la tabla 12 y figura 5, de la Dimensión Actividades de control, que contiene las preguntas 7,8 y 9 los resultados obtenidos de la encuesta fueron, que en la pregunta 7, el 72% respondieron alto, el 28% medio y nadie respondió Bajo, en la pregunta 8, el 72% respondieron alto, medio 14% y otro 14 % respondió Bajo, y en la pregunta 9 respondieron el 14% alto, 43% Medio y 43% Bajo.

**Tabla 13 Dimensión datos y comunicación**

|              | 10. ¿Cree que los canales de comunicación que utilizan en la institución son los más adecuados? |            | 11. ¿Realizan evaluación y seguimiento de la cartera de crédito? |            | 12. ¿Realizan promociones para incrementar la captación de socios? |            |
|--------------|---|------------|--|------------|--|------------|
|              | Frecuencia  | Porcentaje | Frecuencia   | Porcentaje | Frecuencia   | Porcentaje |
| <b>Alto</b>  | 5   | 72%        | 5  | 71%        | 5  | 71%        |
| <b>Medio</b> | 2   | 28%        | 1  | 14%        | 2  | 29%        |
| <b>Bajo</b>  | 0   | 0%         | 1  | 15%        | 0  | 0%         |
| <b>TOTAL</b> | 7   | 100%       | 7  | 100%       | 7  | 100%       |



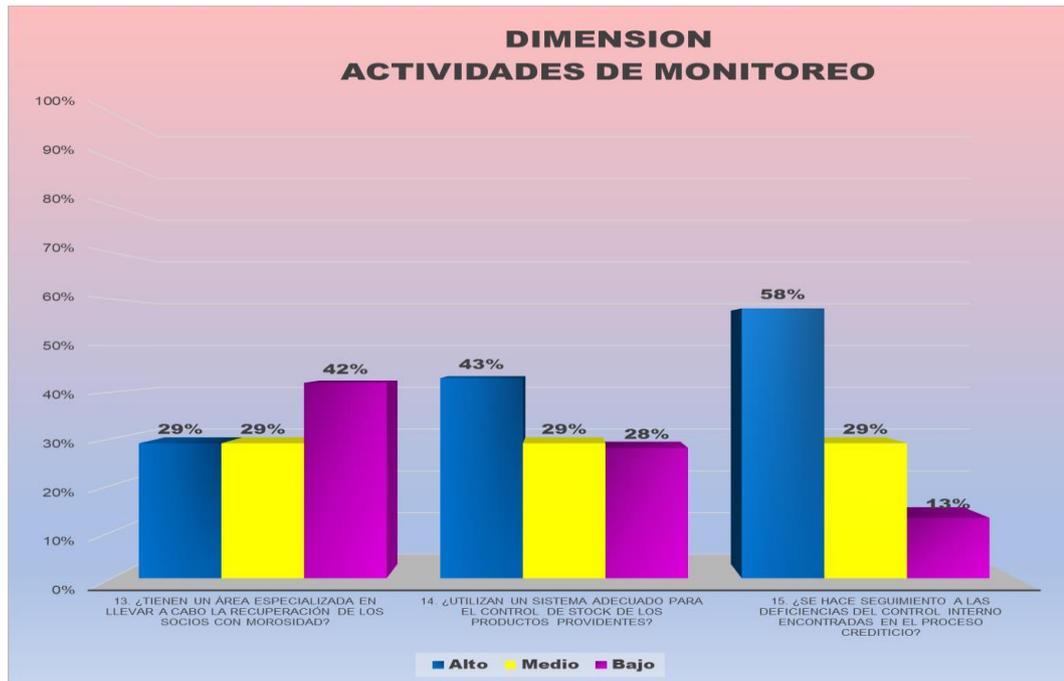
Fuente: Elaboración propia

**Figura 6 Dimensión datos y comunicación**

De acuerdo a los datos obtenidos de la tabla 13 y figura 6, de la Dimensión Datos y comunicación, que contiene las preguntas 10,11 y 12, los resultados obtenidos de la encuesta fueron, que en la pregunta 10, el 72% respondieron alto, el 28% respondió medio y nadie respondió Bajo, en la pregunta 11, el 71% respondieron alto, 14% Medio y 15% respondió bajo, y en la pregunta 12 respondieron el 71% alto, 29% Medio y 0% Bajo.

**Tabla 15 Dimensión Actividades de Monitoreo**

|              | 13. ¿Tienen un área especializada en llevar a cabo la recuperación de los socios con morosidad? |            | 14. ¿Utilizan un sistema adecuado para el control de stock de los productos providentes? |            | 15. ¿Se hace seguimiento a las deficiencias del control interno encontradas en el proceso crediticio? |            |
|--------------|---|------------|--|------------|---|------------|
|              | Frecuencia  | Porcentaje | Frecuencia   | Porcentaje | Frecuencia  | Porcentaje |
| <b>Alto</b>  | 2   | 29%        | 3  | 43%        | 4   | 58%        |
| <b>Medio</b> | 2   | 29%        | 2  | 29%        | 2   | 29%        |
| <b>Bajo</b>  | 3   | 42%        | 2  | 28%        | 1   | 13%        |
| <b>TOTAL</b> | 7   | 100%       | 7  | 100%       | 7   | 100%       |



Fuente: Elaboración propia

**Figura 7 Dimensión Actividades de Monitoreo**

De acuerdo a los datos obtenidos de la tabla 15 y figura 7, de la Dimensión Actividades de Monitoreo, que contiene las preguntas 13,14 y 15, los resultados obtenidos de la encuesta fueron, que en la pregunta 13, el 29% respondieron alto y medio y el 42% respondieron Bajo, en la pregunta 14, el 43% respondieron alto, 29 % Medio y bajo respectivamente y en la pregunta 15 el 58 % respondió alto, 29% Medio y 13% Bajo.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS Y PRUEBAS DE HIPÓTESIS

---

### Prueba de muestra única de la Variable Control Interno

---

Valor de prueba = 0

| T     | Gl | Sig. (bilateral) | Diferencia de medias | 95% de intervalo de confianza de la diferencia |          |
|-------|----|------------------|----------------------|--|----------|
|       |    |                  |                      | Inferior                                       | Superior |
| 6,971 | 6  | ,000             | 1,286                | ,83  | 1,74     |

VALOR  $p < 0,05$

#### DECISIÓN ESTADÍSTICA:

Ha = verdadero - se acepta

Ho = falso - se rechaza

Aceptamos la Hipótesis alternativa.

Es decir que el Control Interno optimiza el proceso crediticio en la cooperativa Dos de Mayo, en el periodo 2020, el nivel es significativo con relación a la muestra.

Cuanto mayor es la muestra es más fiable el valor de la certeza de la hipótesis. La probabilidad que nos estemos equivocando es el 5% y el 95% de intervalo de confianza.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **5.1. CONTRASTACION DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACION.**

En esta investigación efectuada en la Cooperativa Dos de Mayo se llegó a las siguientes conclusiones: El control interno es óptimo en un 71,4% (5) y es poco óptimo en el 28,6% (2). Lo cual recalca los puntos congruentes encontrados en las fuentes consultadas. Al respecto citamos el estudio efectuado por Loaiza Vivanco, T.L.(2019) en tesis "Sistema de Control Interno de la Cooperativa San Pedro de Andahuaylas-Cusco 2018". Señaló que la dimensión del control interno de las cooperativas de ahorro y crédito no puede administrar eficazmente el conjunto del control interno. Encontró deficiencias en el ambiente de control necesitan mejorar ejemplo: no detectar desviaciones, no hay supervisión y la dirección no asigna autoridad, responsabilidades de manera adecuada, no hay desarrollo profesional de sus colaboradores siendo muy poco conveniente para la cooperativa.

En las actividades de control de gestión, no utilizan políticas y procedimientos que contengan instrucciones de gestión. Las evaluaciones no permiten asegurar que se tomaran las acciones necesarias para manipular los diversos riesgos vinculados a la consecución de las metas u objetivos de la compañía. En información y dialogo, se requiere describir, recopilar y avisar la información relevante y dentro de un marco de tiempo que logre permitir a cada colaborador asumir sus funciones y/o responsabilidades. El sistema de información genera reportes y recolecta información operativa (depósitos, inversiones), financiera (estados financieros) y de cumplimiento (pago de impuestos y otras obligaciones), para asegurar la gestión, pues requiere una comunicación interna efectiva. En el rubro información esta fluye en todas direcciones dentro de la organización. El alto mando debe tomar medidas para el cumplimiento sea de manera formal e informal.

En la etapa de supervisión no puede desempeñar plenamente siendo

su propósito medir la efectividad del sistema de control interno. En la etapa de autoevaluación del control, se recomienda aplicar al seguimiento interno en la empresa. Los controles internos deben monitorearse continuamente para garantizar que la secuencia de tareas se desarrolle según lo esperado.

Cahuana Rimachi, H. (2019) en su investigación; “El Control interno y la gestión administrativa en la Sanidad de la Policía Sicuani- Cusco Año 2017” Determinó que el control interno funciona de manera regular porque los trabajadores que laboran son profesionales de salud; por ende existe incompatibilidad de funciones, también hay ausencia de procedimientos, métodos y políticas que no permite la obtención de sus objetivos institucionales, en los componentes del control interno: el ambiente de control debido a que la filosofía de la dirección no establece un ambiente de confianza positivo. La identificación y valoración de los riesgos no se realizan de manera interna y externa tampoco se valora los riesgos a partir de dos perspectivas de probabilidad e impacto y en información y comunicación no hay políticas y procedimientos que garanticen el adecuado archivo de documentos. Las actividades de gestión administrativa están en un porcentaje regular porque las actividades de planificación, organización y dirección, no se realiza con eficiencia, no hay organigrama visible, la jefatura a veces valora la capacidad de iniciativa y creatividad del personal a su cargo y no transmiten la visión, misión, metas y objetivos estratégicos.

Según Alejo Blanco, D.A. García Hernández E.A. (2017) en su Tesis “Modelo de Auditoría para el mejoramiento de Control interno de Instituciones Financieras con Lineamientos de la Ley Sarbanes Oxley sec.404” reporto que al llevar a cabo la evaluación de riesgos del área Financiera y área de Tecnología del Banco Corpbanca se analizó el proceso de gestión de riesgos el cual es parte fundamental de la auditoría, por tanto se determinó el nivel de riesgos existente en las áreas mencionadas a través de la generación de una matriz de riesgos que contiene criterios de severidad del riesgo y valores ponderados de consecuencia y probabilidad que fueron elegidos a criterio de los autores, permitiendo reconocer los riesgos más críticos para dar paso a la implementación de controles específicos a cada actividad.

Según Sánchez Medina, F.J. (2018) en su estudio “Caracterización del Control Interno de la Empresa GASUR EIRL”Cañete, 2017. Manifestó la no implementación de un Sistema de Control Interno, conlleva a muchas deficiencias a nivel operativo y administrativo. En el componente ambiente de control, la empresa no cuenta con estructuras organizacionales, presentando debilidad, trabajo deficiente y desorganizado; sin embargo, empíricamente tiene implementado los objetivos estratégicos que no están plasmados en documentos. En el componente evaluación de riesgo, se observó que la organización no tiene identificado los riesgos a los que está expuesta, el personal que labora en la organización no tiene conocimiento de los riesgos en las actividades diarias debido a que la Gerencia no realiza el seguimiento de los objetivos institucionales, además carece de procedimientos que permita solucionar la problemática, pudiendo afectar las actividades diarias. En el componente actividades de control, observo que la empresa no cuenta con procedimientos e indicadores que le permita mejorar la gestión interna; sin embargo, empíricamente se ha establecido medidas de seguridad a fin de salvaguardar los activos. En el componente de comunicación, en la organización no existe una comunicación suficiente, fluida y oportuna en todas las áreas de la organización, siendo preocupante ya que refleja la ineficiencia de las actividades operativas y administrativas.

## CONCLUSIONES

1. El control interno en el Proceso crediticio es óptimo en un 72,4% y es poco óptimo en el 28,6%, por lo tanto, se concluye que el control interno es una herramienta necesaria en el proceso crediticio.
2. En la dimensión entorno de control en el proceso crediticio los resultados arrojan deficiencias para alcanzar nivel óptimo, requiere sociabilizar el estatuto, reglamentos de créditos y cobranzas y procedimientos para alcanzar conocimiento organizacional optimo en los colaboradores, evidencia que las responsabilidades están claramente definidas en el área de operaciones y cobranzas, lo cual alcanzo un nivel óptimo. En cuanto a las evaluaciones de crédito se toma medidas de prevención de riesgo, tiene un nivel medio lo cual requiere enfatizar.
3. En la dimensión estudio de riesgos en el proceso crediticio el mayor porcentaje lo califican como nivel alto 72%, 14% medio y otro 14% bajo, demuestra que se viene analizando y canalizado los riesgos, de igual forma se utiliza instrumentos de mitigación de riesgos, por esta pandemia sanitaria se tomó medidas preventivas en los créditos con colaterales que los garanticen, en la Agencia Junín, mas no hay ninguna manifestación de parte de los directivos y gerencia general.
4. En la dimensión control de actividades en el proceso crediticio el mayor porcentaje lo califican como nivel alto 72%, 28% medio y nadie bajo, demuestra que la gerencia de la Región Junín efectúa el control de los créditos que cumplan los parámetros establecidos y de igual forma realiza el control de efectividad, mas no se tienen las metas de alcance fijados mensualmente comunicado, En la pregunta 9 el nivel alto tuvo 14%, medio 43% y bajo 43 % lo que indica que no se realiza evaluaciones periódicas al sistema de información, porque se encuentra centralizado en Lima, debiendo actualizarse y complementar con los módulos de almacén y contabilidad para tener actualizados los saldos de mercaderías de créditos providentes y conciliaciones bancarias.
5. En la dimensión datos y comunicación en el proceso crediticio el mayor porcentaje lo califican como alto con 72%, medio con 28 y nadie como bajo, evidencia que se tiene comunicación fluida más se debería

considerar la comunicación de manera formal para optimarla, en la pregunta 11 y 12 se está trabajando en la evaluación de cartera de crédito y promoción, pero falta cumplir este parámetro para alcanzar nivel óptimo.

6. En la dimensión actividades de monitoreo en el proceso crediticio lo califican en nivel alto el 29%, medio 29% y bajo 42 %, en la pregunta 13 muestra que necesita de un área especializada en llevar la recuperación de socios con morosidad, en la pregunta 14 se obtuvo un 43% con porcentaje alto, medio 29% y bajo 28 indicando que el control de stock (mercaderías de créditos providentes) se realizan con excel, alcanzaría un nivel alto llevarlo mediante el sistema informático que a la fecha no se implementa. También se evidencio que no efectúan el control de deficiencias en el proceso crediticio.

## RECOMENDACIONES

1. El control Interno se encuentra en un nivel óptimo en la Agencia Regional Junín, dado que la gerencia regional asumió las funciones necesarias en las evaluaciones de control, por lo cual sugiero incidir en una participación más activa de los directivos y gerentes en culturizar el entorno para elevar la calidad del Control Interno en las diferentes agencias y oficina principal.
2. En la dimensión ambiente de control considerar por parte del Consejo de administración y la gerencia la comunicación a los trabajadores de la misión, visión, comunicar planes operativos, estratégicos y manual de funciones como parte de la cultura organizacional a fin que se considere el compromiso de todo el entorno laboral para lograr cumplir con las metas de la institución. Implementar capacitaciones por parte de la Gerencia a fin que los trabajadores internalicen los objetivos de la organización, autorrealización, autoestima, reestructurar la labor del personal que abarca múltiples funciones y crecimiento Institucional y personal.
3. En dimensión estudio de riesgos, aplicar estrategias que permitan mejorar la evaluación de riesgo en el proceso crediticio, establecer la tolerancia y capacidad al riesgo, para proteger los activos. Evaluación permanente de la Cartera de Crédito para tomar las medidas preventivas para evitar contratiempos posteriores. Los directivos y gerencia deben considerar en realizar un manual de administración de riesgos.
4. En la dimensión actividades de control en el proceso crediticio requiere seguimiento exhaustivo a los créditos otorgados con la finalidad de evitar retrasos y/o diferencias, con la regularización de pagos se promueve la educación financiera a los socios y buena gestión institucional. La implementación del sistema de información integrado con las diversas áreas garantiza transparencia.
5. En la dimensión información y comunicación, sugiero diseñar talleres a fin de orientar y poder disminuir el nivel bajo de desconocimiento de los reglamentos. Los talleres deben de estar orientados a los trabajadores de la institución. Estos talleres tendrán un doble beneficio, donde se obtendrá el bienestar y tendrán la misión de capacitar, actualizar y promover trabajo

competitivo con mayor eficacia y eficiencia. Actualmente los medios para la información y comunicación se realizan virtualmente, en la página web, boletines informativos para los socios, debiendo estar en constante actualización.

6. En la dimensión actividades de monitoreo, se debe de ejecutar evaluación continua, independiente y periódica. Revisando las deficiencias de manera oportuna para fortalecer el trabajo cotidiano con estrategias y lograr rentabilidad y liquidez en niveles óptimos. Evaluación del control interno con medidas de remediación. Auditoria al sistema de control. Realizar evaluaciones periódicas al Sistema de información que utilizan en la Institución a fin de conseguir mejoras para un control interno más actualizado acorde a la tecnología de nuestros días.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alejo Blanco, Daniel A., García Hernández, Erika A. (2017) 'Modelo de auditoría para el mejoramiento del sistema de control interno de las instituciones financieras en Colombia basado en los lineamientos del artículo 404 de la ley Sarbanes Oxley "Universidad Católica de Colombia.
2. Apaza Meza, Mario (2015) Auditoria financiera basada en las normas internacionales de Auditoria- Tomo II. Instituto Pacifico SAC.
3. Arbieta Flores, Daniel DAF-AUDITORIAEMPRESARIAL disponible en: [ishttps://dafauditoriaempresarial.wordpress.com/2017/08/11/control-interno/](https://dafauditoriaempresarial.wordpress.com/2017/08/11/control-interno/)
4. Bello Gómez, F. (2014). Disponible en: <http://blog.udlap.mx/blog/2014/03/las5cdelcredito/>
5. Acosta, Mónica (2020)El Riesgo en contexto Disponible en: <https://www.marsh.com/pe/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
6. Cahuana Rimachi Hermenegilda (2019) “Control interno y gestión administrativa en el ámbito de la Sanidad de la Policía Nacional Sicuani-Cusco en Perú 2017” Universidad Andina del Cusco
7. Carrasco, S. (2009) Métodos de Investigación Científica. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
8. Coz Inga, Pablo Raúl y Pérez Palma Monge, Jorge Luis (2017), Control interno de la eficacia administrativa de la empresa tercerizadora de la empresa eléctrica en la región central del país.
9. Gómez, S. (2012) “Metodología de la Investigación” Primera Edición. Editorial Red Tercer Milenio S.C. Tlalnepantla, Estado de México, México.
10. Gonzales, P. (2017). Gestión de inversiones y financiación. Herramientas de decisión. (Primera edición). México: Instituto Nacional de Contadores Públicos.
11. Hernández, Fernández (2014) Metodología de la investigación, cuarta edición McGrill Interamericana.
12. Loaiza Vivanco, Tracy L.(2019) Conjunto de Control Interno de la

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas-Cusco  
2018, Universidad Andina del Cusco

13. Lozano, I. (23 de febrero de 2011). El proceso de Créditos en Microfinanzas. Recuperado el 20 de marzo de 2017, disponible en: <http://www.elanalista.com/?q=node/115>
14. Marín Villalva, Liliana (2019) "Ejecución e implementación de Control Interno en la Corporación Empresarial Barrera y Gutiérrez SAC" Para optar el Título Profesional UNIVERSIDAD CONTINENTAL
15. Medina Sánchez, Johanna Lizbeth (2016) "Procedimientos de Control Interno para la utilización de inventarios en una Empresa de Servicios" Universidad Católica Pontificia del Ecuador.
16. Meléndez Solsol Bedman Control Interno UDH PESD 2016
17. Monografía Control Interno C.p.c Walter Turco Seguil
18. Monografías de Control Interno disponible en <https://www.monografias.com/trabajos69/control-nterno-ejecutivo/control-nterno-ejecutivo2.shtml>
19. Morales, A & Morales J., (2014) Planeación Financiera. Primera Edición. Grupo Editorial Patria S.A. de C.V. Azcapotzalco, México.
20. Palomino Hurtado (2018) Método Calpa- Diccionario de Contabilidad Editorial Calpa SAC
21. Paz Estévez, Camilo Javier (2015) "Diseño de un conjunto de Control Interno aplicado en Comercial Paz, Distribuidor de implementos de construcción en la Ciudad de Cotachi, Provincia de Imbabura", Universidad Católica Pontificia del Ecuador.
22. Proceso Crediticio disponible en: <http://www.slideshare.net/profesoradino/evaluacion-de-riesgo>.
23. Rodríguez de la Cruz, Russell Grods Vega Dávila Lucía Isabel (2016) "Con el fin de mejorar el proceso de operación, se diseñó el Conjunto de control interno de A&B Representaciones SRL- Período 2015." Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovego – Chiclayo
24. Sailema Masaquiza, Edison Javier (2015) "Estudio del Proceso de Crédito de la Cooperativa Prodvision y su repercusión en los niveles de peligro de la cartera de crédito" Universidad Tecnológica Equinoccial
25. Samuel Alberto Mantilla B. Ecoediciones (2018) recuperado en:

[https://www.ecoediciones.com/wp-](https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf)

[content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf](https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf)

26. Sánchez Medina, Frank Johan (2018) “Significantes del control interno de empresas privadas en Perú; caso de empresa inversión y agencia GASUR EIRL “, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
27. Sánchez y Pacheco 2020 “Sistema de Cobranza para mermar el nivel de aplazamiento Micro empresa de Mi Banco”
28. Serpa Vivas Cinthya Lucila (2017) El control interno como utilidad de gestión puede mejorar el proceso logístico de la Empresa Central de Gaseosas H&C SAC

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 01

### UNIVERSIDAD DE HUANUCO

#### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

#### PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

#### CUESTIONARIO DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO

#### CREDITICIO

**INSTRUCCIONES:** Señale con una (X) la respuesta que cree pertinente, según la siguiente escala:

- 5. si - siempre
- 4. casi siempre
- 3. a veces - parcialmente
- 2. casi nunca
- 1. no – nunca

|    | <b>PREGUNTAS</b>   |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1  | ¿Las políticas y manuales de procedimientos se comunican formalmente?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2  | ¿Tiene una adecuada estructura organizativa que le ayuda a cumplir con los objetivos?                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3  | ¿Entender si las responsabilidades del personal en el área de crédito y cobranza están claramente definidas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4  | ¿Se ha identificado el riesgo principal en el proceso de crédito y cobranza?                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5  | ¿Cuentan con los medios de medir, mitigar y aplicar medidas correctivas ante riesgos?                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6  | ¿Se han tomado medidas ante la contingencia sanitaria Covid 19?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7  | ¿Si la línea de crédito cumple con la política establecida, la gerencia realizará una revisión?              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8  | ¿Evaluar periódicamente la efectividad de los controles en el área de crédito y cobranza?                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9  | ¿Se efectúa evaluaciones periódicas del sistema informático para identificar las vulnerabilidades?           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿Cree que los canales de comunicación que utilizan en la institución son los más adecuados?                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | ¿Realizan evaluación y seguimiento de la cartera de crédito?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|    |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 12 | ¿Realizan promociones para incrementar la captación de Socios?                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | ¿Tienen un área que se especializa en cobrar deudas de socios?                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | ¿Utilizan un sistema adecuado para el control de stock de los productos providentes?              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | ¿Se hace seguimiento a las deficiencias del control interno encontradas en el proceso crediticio? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Gracias por su participación.

## ANEXO N° 02

### RESULTADO DE LOS ITEMS

Presento los resultados de las respuestas en cada pregunta a continuación:

|    | <b>PREGUNTAS</b>   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1  | ¿Las políticas y manuales de procedimientos se comunican formalmente?  | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 1 |
| 2  | ¿Tiene una adecuada estructura organizativa que le ayuda a cumplir con los objetivos?                        | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 3  | ¿Entender si las responsabilidades del personal en el área de crédito y cobranza están claramente definidas? | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 4  | ¿Se ha identificado el riesgo principal en el proceso de crédito y cobranza?                                 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 5  | ¿Cuentan con los medios de medir, mitigar y aplicar medidas correctivas ante riesgos?                        | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 6  | ¿Se han tomado medidas ante la contingencia sanitaria covid 19?  | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 7  | ¿Si la línea de crédito cumple con la política establecida, la gerencia realizará una revisión?              | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 8  | ¿Evaluar periódicamente la efectividad de los controles en el área de crédito y cobranza?                    | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 9  | ¿Se efectúa evaluaciones periódicas del sistema informático para identificar las vulnerabilidades?           | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 10 | ¿Cree que los canales de comunicación que utilizan en la institución son los más adecuados?                  | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 11 | ¿Realizan evaluación y seguimiento de la cartera de crédito?   | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 12 | ¿Realizan promociones para incrementar la captación de Socios?   | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 13 | ¿Tienen un área que se especializa en cobrar deudas de socios?   | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 14 | ¿Utilizan un sistema adecuado para el control de stock de los productos providentes?                         | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 15 | ¿Se hace seguimiento a las deficiencias del control interno encontradas en el proceso crediticio?            | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 |

ANEXO N° 03

GALERIA DE FOTOS



## ANEXO N° 04

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA   | OBJETIVO   | HIPÓTESIS   | VARIABLES -  | DIMENSIONES   | METODOLÓGIA   |
|--|--|---|--|---|---|
| <p><b>Problema general:</b></p> <p>¿En qué medida el Control interno optimizo el Proceso Crediticio de la Cooperativa Dos de Mayo, 2020?</p>   | <p><b>Objetivo general.</b></p> <p>Determinar en qué medida el Control Interno optimizo el proceso crediticio en la Cooperativa Dos de mayo, 2020.</p>   | <p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>El Control Interno optimiza significativamente el Proceso Crediticio de la Cooperativa Dos de Mayo, 2020.</p>   | <p><b>Variable independiente</b></p>   | <p>1. Entorno de Control.</p> <p>2. Estudio de riesgos.</p>   | <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Paradigma: Cuantitativa</p>   |
| <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>a. ¿Cómo el ambiente de control optimizó los créditos en el proceso crediticio de la cooperativa Dos de Mayo, 2020?</p> <p>b. ¿De qué manera la Evaluación de riesgos optimizo los créditos en el proceso crediticio de la Cooperativa Dos de mayo, 2020?</p> <p>c. ¿De qué manera las actividades de control optimizo los créditos en el proceso crediticio de la cooperativa Dos de mayo, 2020?</p> <p>d. ¿Cómo la información y comunicación optimizó la recaudación en el Proceso de Préstamo de la Cooperativa Dos de Mayo, 2020?</p> <p>e. ¿De qué manera las actividades monitoreo optimizo la cobranza en el proceso crediticio de la cooperativa Dos de Mayo, 2020?</p> | <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a. Identificar de qué manera el ambiente de control optimizo los créditos en el proceso crediticio de la Cooperativa Dos de Mayo, 2020.</p> <p>b. Determinar la cómo la evaluación de riesgos optimizo los créditos en el proceso crediticio de la Cooperativa Dos de Mayo, 2020.</p> <p>c. Establecer de qué manera las actividades de control optimizo los créditos en el proceso crediticio de la Cooperativa Dos de Mayo, 2020.</p> <p>d. Determinar la cómo la información y la comunicación optimizan la cobranza en el proceso crediticio de la Cooperativa Dos de Mayo, 2020.</p> <p>e. Establecer de qué manera las actividades de monitoreo optimizo la cobranza en el proceso crediticio de la Cooperativa Dos de Mayo, 2020.</p> | <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>a. El ambiente de Control optimiza significativamente los créditos en el proceso crediticio de la cooperativa Dos de Mayo, 2020.</p> <p>b. La Evaluación de riesgos optimiza significativamente los créditos en el proceso crediticio de la Cooperativa Dos de Mayo, 2020.</p> <p>c. Las actividades de control optimizan significativamente los créditos en el proceso crediticio de la cooperativa Dos de Mayo, 2020.</p> <p>d. La información y comunicación optimiza significativamente la cobranza en el proceso crediticio de la cooperativa Dos de Mayo, 2020.</p> <p>e. Las actividades de monitoreo optimizan significativamente las cobranzas en el proceso crediticio de la cooperativa Dos de Mayo, 2020.</p> | <p>Control Interno</p> <p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Proceso Crediticio.</p> | <p>3. Actividades de Control.</p> <p>4. Datos y Comunicación.</p> <p>5. Actividades de monitoreo</p> <p>· Créditos</p> <p>· Cobranza.</p> | <p>Tipo: básico</p> <p>Nivel: descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, descriptivo</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> Registro, encuesta</p> <p>Registro. Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario sobre control interno y proceso crediticio.</p> <p><b>Muestra:</b> 07 Empleados De la Cooperativa Dos de Mayo. ARJ</p> |

Fuente: Elaboración Propia