



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERA Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

**EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE
CREDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO TOCACHE - LIMITADA, 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

BACH: NOELIA CARINA ALTAMIRANO VILLANUEVA

ASESOR:

MGTR. ROGER ARMANDO BOCANEGRA ARANDA

TOCACHE – PERÚ

2018

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CREDITOS
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
TOCACHE -LIMITADA, 2016.**

HOJA DE FIRMA DEL JURADO EVALUADOR

**DR. LUIS ALBERTO TORRES GARCIA
PRESIDENTE**

**MGTR ELIAS AGRIPINO CASTILLO QUISPE
MIEMBRO**

**MGTR. JULIO CESAR PARDAVE BRANCACHO
MIEMBRO**

**MGTR.ROGER ARMANDO BOCANEGRA ARANDA
ASESOR**

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme en cada instante de mi vida, por bendecirme a lo largo de mi carrera y permitirme llegar hasta donde lo he logrado permitiéndome hacer realidad Este sueño tan anhelado.

A mi Padre, porque cuando estuvo en vida creyó en mí dándome ejemplos de superación y entrega en gran parte gracias a ti puedo hoy ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuviste impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera.

Gracias a los Gerentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Por las facilidades otorgadas para la elaboración de Este Informe de Tesis.

A la Uladech – Católica, por abrirme sus puertas y forjarme profesionalmente Como Contador Público.

Al Mgtr Roger Armando Bocanegra Aranda tutor investigador, por su Dedicación y Motivación y esmero en la tutoria de la tesis.

A todos ellos, muchísimas gracias

DEDICATORIA

A mi Padre:

Por sus sabios consejos y el ejemplo de perseverancia, paciencia y responsabilidad, por lo que tratare de seguir cumpliendo con honrarlo e imitar sus pasos, porque me han enseñado con hechos que cuando algo se quiere con la ayuda de Dios lo podemos lograr.

A mi Hijo Andrei:

Le quiero dedicar este trabajo de manera muy especial, por su paciencia, amor y comprensión que siempre me ha brindado, por su entusiasmo y el significado tan especial que le ha dado a mi vida.

Él es la principal motivación para ser mejor persona, espero ser buen ejemplo y apoyo incondicional, para que en un futuro recuerde que todo esfuerzo valdrá la pena, que la fuerza de voluntad y afán de superación, le llevará a conseguir lo que se proponga. Gracias por formar parte de mi vida, te amaré siempre.

RESUMEN

El presente informe de tesis denominado EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CREDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE LIMITADA –2016, fue realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., domiciliada en la ciudad de Tocache, Provincia de Tocache Departamento San Martin.

Se planteo como Objetivo General de la investigación, determinar la influencia del control interno en la gestión de créditos, en relación a la metodología de la investigación, es aplicada por que permitirá detallar y recolectar las características mas importantes del proceso de otorgamiento de créditos y el nivel de investigación es descriptivo, el diseño de la investigación es correlacion descriptivo. Para la presente investigación tenemos una población de 51 trabajadores, funcionarios y directivos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. 2016

Para determinar la muestra se utilizó el muestro no probabilístico, esto quiere decir que se seleccionó por interés de la investigadora, y está conformada por 14 trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.

Se recopilo datos de la cooperativa de ahorro y creditos Tocache ltda 2016 basadas a Manuales, reglamentos. internet y otros ,los antecedentes expondrá una breve reseña de las más relevantes investigaciones realizadas en el tema objeto de estudio, efectuado en los últimos años, cada uno con aportes valiosos para la investigación en el ámbito de estudio.El problema al que hace referencia la presente investigación, se refiere al CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CREDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE LIMITADA, 2016 Ltda,

Palabra Clave: Control Interno, Gestion de créditos

ABSTRACT

This thesis report named INTERNAL CONTROL AND MANAGEMENT OF CREDITS IN credit union TOCACHE LIMITED, 2016, was conducted at the credit union Tocache Ltda. , Based in the city of Tocache, Tocache province, which It has been developing its activities since 1976; thesis report also belongs to the research of internal control. Professional School of Accounting at the Catholic University of Chimbote Los Angeles (ULADECH - CATHOLIC HUÁNUCO).

Financial institutions in Peru are hard hit by high delinquency rate , this because when granting credits and the desire to be ever faster in this task, do not take into account the guarantees abalizan payment debt and for this we must take a more specific control according to established regulations.

The credit union Tocache Ltd., is one of the many cooperatives that saw the need to meet and help people from different kind grants loans to all its partners; such as consumer loans, to small and micro enterprises, but just like most of these institutions have deficiencies in their placement policy and credit recovery.

The problem referred to in this research refers to INTERNAL CONTROL AND MANAGEMENT OF CREDITS IN credit union TOCACHE LIMITED, 2016 Ltda. ,

Key words: Internal Control and management of appropriations.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Jurado evaluador de tesis.....	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Resumen	vi
Abstract	ix
Índice de contenido	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II.REVISIÓN DE LITERATURA.....	18
2.1. Antecedentes.....	18
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	37
2.3. Marco conceptual.....	67
III. METODOLOGÍA.....	71
3.1. Diseño de la investigación.....	71
3.2. Población y muestra.....	73
3.2.1. Población:.....	73
3.2.2. Muestra.....	74
3.3. Definición y operacionalización de las variables.....	75
3.4. Técnicas e instrumentos.....	77
3.5. Plan de análisis de datos.....	77
3.6. Matriz de consistencia	78
3.7.Principio éticos.....	79
IV. RESULTADOS.....	91
4.1 Resultados	91
4.2. Análisis de resultados.....	95

V. CONCLUSIONES.....	99
5.1.Conclusiones	99
5.2. Recomendaciones.....	101
Referencias bibliográficas	102
Anexo	106

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 ¿Conoce usted cuáles son los procesos que usted utiliza para determinar si el control interno está funcionando de acuerdo con su objetivo?.....	82
Tabla N° 2 ¿Existe una delimitación de funciones y responsabilidades en el proceso de otorgamiento de créditos?.....	83
Tabla N° 3 ¿El departamento de créditos posee un manual de procedimientos y es conocido por el personal involucrado?.....	84
Tabla N° 4 ¿Cumplen los socios con todos los requisitos establecidos por la cooperativa para obtener un crédito?.....	85
Tabla 5 ¿Usted conoce toda la información crediticia que el socio necesita conocer?.....	86
Tabla 6 ¿Considera Ud., coherentes el proceso de otorgamiento de créditos realizados en la COOPACT?.....	87
Tabla N° 7 ¿En su opinión los productos o servicios que brinda la COOPACT, tienen la aceptación y calidad competitiva necesaria?.....	88
Tabla N° 8 ¿Al momento de desembolsar el crédito son confirmados en el sistema los datos de los socios los de su garante?.....	89
Tabla N° 9 ¿Una vez otorgado su crédito le dan el seguimiento necesario para el cobro del mismo?.....	90
Tabla N° 10 ¿Estaría comprometido en observar e implementar los cambios propuestos y hacer un seguimiento de los mismos?.....	91

INDICE DE GRAFICOS

Grafico N° 1 ¿Conoce usted cuáles son los procesos que usted utiliza para determinar si el control interno está funcionando de acuerdo con su objetivo?.....	82
Grafico N° 2 ¿Existe una delimitación de funciones y responsabilidades en el proceso de otorgamiento de créditos?.....	83
Grafico N° 3 ¿El departamento de créditos posee un manual de procedimientos y es conocido por el personal involucrado?.....	84
Grafico N° 4 ¿Cumplen los socios con todos los requisitos establecidos por la cooperativa para obtener un crédito?.....	85
Grafico 5 ¿Usted conoce toda la información crediticia que el socio necesita conocer?.....	86
Grafico 6 ¿Considera Ud., coherentes el proceso de otorgamiento de créditos realizados en la COOPACT?.....	87
Grafico N° 7 ¿En su opinión los productos o servicios que brinda la COOPACT, tienen la aceptación y calidad competitiva necesaria?.....	88
Grafico N° 8 ¿Al momento de desembolsar el crédito son confirmados en el sistema los datos de los socios los de su garante?.....	89
Grafico N° 9 ¿Una vez otorgado su crédito le dan el seguimiento necesario para el cobro del mismo?.....	90
Grafico N° 10 ¿Estaría comprometido en observar e implementar los cambios propuestos y hacer un seguimiento de los mismos?.....	91

I. INTRODUCCIÓN

Toda entidad y organismo tanto del sector público como privado deben contar con un sistema de control interno, esto implica la forma correcta de hacer las cosas, para lo cual la utilización de políticas y procedimientos permite la protección y conservación de todas sus operaciones.

La continua búsqueda de la calidad de servicio y la excelencia son factores determinantes para que la Cooperativa de Ahorro Y crédito Tocache Ltda., se mantengan en una constante búsqueda de fórmulas para alcanzar sus objetivos, así como mantenerse en un sitial privilegiado con respecto a aquellas entidades financieras que no estén a la Vanguardia. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., cuenta con cinco agencias (Nuevo Bambamarca, Nuevo Progreso, Uchiza, Santa Lucia y Tingo María que se encuentra en la provincia de Leoncio Prado - Tingo María) ,es por ello que se detectara la necesidad de conocer cuál es el motivo por las que el sistema de control interno es débil y que las políticas y procedimientos no se estén aplicando debidamente dentro dela gestión de créditos que ocasionan índice de morosidad que constituye uno de los factores más relevante en la gestión institucional, siendo evidente que un crecimiento de la misma dificulta el logro de un equilibrio y sostenibilidad financiera de la institución. Una de las situaciones más importantes de la institución es el control interno que se está aplicando en la gestión de créditos en la ejecución de actividades y el estudio y evaluación de la capacidad de pago del cliente puesto que de esto depende para la toma de decisiones de crédito. Además induciendo a que los ejecutivos adopten las medidas tendientes a mejorar la posición financiera ante el posible incumplimiento por parte de un deudor.

En la actualidad las exigencias de las empresas son mayores y el control interno es indispensable para conseguir resultados positivos y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., no es ajena a esta realidad por ello en el presente trabajo denominado. CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CREDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE LIMITADA LTDA 2016., donde se buscó evaluar el control interno y su incidencia en la gestión de créditos. A través del planteamiento del problema general: **¿De qué manera el Control Interno influye en la gestión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. 2016?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar de qué manera el control interno influye en la gestión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., 2016, con la finalidad de determinar la correcta gestión de los directivos y funcionarios.

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

- Determinar de qué manera el sistema de control interno influye en la gestión de créditos de la Cooperativa Ahorro y Crédito Tocache Ltda.
- Determinar de qué manera la evaluación de riesgos influye en la gestión de créditos de la Cooperativa Ahorro y Crédito Tocache Ltda.
- Determinar de qué manera las actividades de control influye en la gestión de créditos de la Cooperativa Ahorro y Crédito Tocache Ltda.

Finalmente, el estudio se justifica en conocer la problemática de la gestión en el control interno de la cooperativa Ahorro y créditos Tocache, en donde beneficiara a muchas empresas y profesionales que se encuentran investigando sobre el tema, ya que al determinar la necesidad de productividad y efectividad se verá en la obligación de alternarse mucho más con su personal para sí lograr con éxito los planes de la cooperativa.

II. REVISION LITERARIA

2.1. Antecedentes

A continuación se expondrá una breve reseña de las más relevantes investigaciones realizadas en el tema objeto de estudio, efectuado en los últimos años, cada uno con aportes valiosos para la investigación en el ámbito de estudio.

Internacionales

Ortega & Díaz (2012), en su tesis *“Control Interno como herramienta eficaz de la gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Comerciante Ltda. Del Cantón Saraguro”- Ecuador* , cuyo objetivo es Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para determinar responsabilidades, describir los procesos administrativos secuenciales de forma ordenada que faciliten el control y cumplimiento mediante flujogramas, coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y proporcionar la uniformidad en el trabajo, servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales, contribuir con el manual a la toma de decisiones.

Finalmente el trabajo de tesis se dio cumplimiento a los objetivos planteados en el proyecto poniendo a consideración los resultados obtenidos; así mismo llegando a las conclusiones:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito el Comerciante Ltda., del cantón Saraguro, por ser de reciente creación no cuenta con una organización estructural y funcional adecuada, por lo que creímos conveniente elaborarlo y proponerlo al gerente, basándonos en los estatutos y Ley de Cooperativas.
- La cooperativa estudiada no posee un manual de control interno administrativo y financiero que les sirva de base para el funcionamiento y desarrollo de sus actividades. Al no contar con un adecuado control interno la cooperativa es vulnerable al riesgo crediticio.
- Los integrantes del Consejo de Administración y Comisión de Vigilancia de la cooperativa objeto de estudio no tienen los conocimientos mínimos del proceso administrativo, por lo que no están en la capacidad de elaborar procedimientos y controles internos necesarios para salvaguardar sus activos, promover la eficiencia operativa y obtener la información financiera confiable y oportuna.
- La cooperativa no cuenta con un departamento de auditoría interna, que se encargue de supervisar y evaluar el control interno de la misma.

Castro (2011), en su tesis denominado, ***“El Control Interno y su Incidencia en el Proceso de Otorgamiento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina Coopac Ltda. -Bolivia -Agencia Tena durante el primer trimestre del 2011”***, cuyo objetivo es evaluar el control interno y su incidencia en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda. Agencia Tena en el primer trimestre del año 2011 con la finalidad de determinar la

correcta gestión de los directivos.

Finalmente, el trabajo de tesis se dio cumplimiento a los objetivos planteados en el proyecto poniendo a consideración los resultados obtenidos; así mismo llegando a las conclusiones:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda.
Agencia Tena, ofrece varios servicios como el pago del Bono de Desarrollo Humano, SOAT y apertura de la cuenta mi ahorrito para los más pequeños; pero existe una mínima parte de socios que desconoce de los servicios que presta debido a que no cuenta con una infraestructura adecuada.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda.
Agencia Tena tiene buena acogida en la Agencia Tena porque está enfocada a otorgar microcréditos sobre firmas e hipotecarios que permiten a socios obtener un financiamiento para emprender proyectos productivos para el desarrollo de ellos y de sus familias.
- En esta institución financiera no existe una manera de evaluar la eficiencia en el proceso crediticio para poder medir el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.
- La Cooperativa dispone de un manual de crédito donde consta el procedimiento y políticas aplicables pero al momento no es socializado al personal involucrado lo que influye que los procesos de otorgamiento de créditos sean deficientes lo que implica que la mayor parte de créditos no están siendo aprobados por el comité de créditos lo cual está presentando un riesgo incobrabilidad, debido a que solo es revisada la información por una persona y no se está siendo aprobando

por medio del comité para un debate y aprobación de cada crédito.

- La mayoría de los clientes encuestados manifiestan que sus créditos tienen un seguimiento frecuentemente ya que sus datos son actualizados normalmente. Además les recuerdan sus fechas de pago ya sea por teléfono o mediante citaciones entregadas en sus domicilios pero en ciertas ocasiones son a destiempo ocasionando inconformidad en los clientes al momento del pago de sus créditos.
- La institución mantiene una deficiente definición de responsabilidades y funciones en el proceso crediticio lo que genera un incorrecto análisis de la capacidad de pago de los socios.

Sánchez (2013), en su tesis *“Evaluación y Mejoramiento del Sistema de Control Interno en la Caja de Ahorro y Crédito Ecos del Huallil –uzway Ecuador ”*, cuyos objetivos son: Determinar si todos los servicios prestados, obras y bienes entregados son necesarios y, si es necesario desarrollar nuevos; así como, efectuar sugerencias sobre formas más económicas de obtenerlos, Determinar lo adecuado de la organización de la entidad; la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas; la existencia y cumplimiento de políticas adecuadas; la existencia y eficiencia de métodos y procedimientos adecuados; y, la confiabilidad de la información y de los controles establecidos. Comprobar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si se realizan con eficiencia sus actividades y funciones.

Al culminar la presente investigación es importante destacar sus conclusiones.

- Iniciamos por comentar la importancia de esta iniciativa que confluye con ideas de superación, cooperación en beneficio colectivo, fomentando en sus socios el interés por continuar en el proyecto.
- El proceso de investigación se desarrolló adecuadamente gracias a la colaboración y facilidad de información brindadas por la Caja de Ahorro y Crédito Ecos del Huallil.
- Obviamente existen aspectos que hay que fortalecer y mejorar dentro de la organización tanto en el manejo financiero cuanto en la organización misma de la información ya sea por la carencia de conocimientos técnicos o por la falta de recursos para la adquisición de programas que permitan facilitar y garantizar la calidad de los procesos.
- La caja tiene mucho futuro siempre y cuando exista claridad en el ejercicio de los principios y valores que promueve la organización en la medida en que las bases (niños, niñas, adolescentes y jóvenes) vayan empoderándose en todos los aspectos.
- Existen pocas investigaciones encaminadas a cajas de ahorro y crédito o cajas comunitarias por eso este proceso ha resultado ser un gran reto en este momento de mi vida académica y de hecho me servirá en el ejercicio de mi vida profesional.
- A pesar de la ausencia de tecnología y conocimiento técnico la Caja de Ahorro y Crédito Ecos del Huallil ha sido administrada de manera muy clara y transparente en los informes de cada proceso contable lo que a comparación de otras cajas comunitarias es una fortaleza muy importante, obviamente es necesario incluir algunas estratégicas tanto técnicas como tecnológicas que comentamos en las recomendaciones.

- Existe un nivel de Riesgo Bajo en el control al Sistema de Crédito, la probabilidad de que se ocasionen errores se debe al incumplimiento de las pautas planteadas en el reglamento interno y en el manual de funciones.
- Hace falta que los socios-as y su directiva sean capacitados en temas que ayuden a fortalecer su organización e impulsar a ejecutar sus iniciativas.

Naz (2009), en su tesis *“Evaluación del control interno del departamento de créditos y cobranza en una empresa distribuidora de automóviles importados -China”*, cuyo objetivo es cumplir con una función económica, proporcionar fuente de empleo y una función social, pues al generar empleo contribuyen a preservar y profundizar el bienestar nacional y busca la obtención de un beneficio económico mediante la satisfacción de alguna necesidad de orden general o social.

Al culminar la presente investigación es importante destacar las conclusiones:

El departamento de créditos y cobros de una empresa automotriz ayuda a alcanzarlos objetivos de toda empresa que es la de generar flujos de efectivo (al realizar efectivamente la cobranza), para lograrlo es importante que los controles y procedimientos se encuentren documentados adecuadamente y sean transmitidos de forma apropiada al personal involucrado. Al no existir procedimientos definidos hacen que el proceso sea lento en la generación de efectivo, lo que afecta la liquidez de la empresa y provoca que ésta recurra a financiamiento externo el que tiene como costo financiero el pago de un interés.

1. Los clientes son un factor importante dentro del funcionamiento de una

empresa automotriz, son los que convierten la mercancía en dinero y así generan su ciclo de vida, por lo que debe tenerse el debido cuidado en que las políticas de crédito estén bien establecidas en cuanto a la concesión de créditos; los nuevos clientes necesitan un adecuado análisis para el otorgamiento del crédito, esto incluye no sólo los documentos requeridos sino la preparación que tenga el personal del departamento de créditos y cobros para realizar el análisis de los documentos.

2. El departamento de auditoría interna tiene por objeto mantener un funcionamiento adecuado del sistema de control interno (lo que implica su evaluación y monitoreo constante), apoya en la prevención de errores y fraudes y surge ante la necesidad de mantener un control eficiente y confiable que permita alcanzar el cumplimiento de metas de la administración de una empresa.
3. Evaluar el control interno de un departamento de créditos y cobros de una empresa automotriz por un Contador Público y Auditor, tiene como resultado:
 - Detectar el adecuado diseño del control interno, segregación de funciones del personal y su eficacia a lo largo de un período determinado.
 - Detectar riesgos que puedan afectar significativamente el funcionamiento de la empresa así como su negocio en marcha.

La ausencia de estos factores tiene como consecuencia, que una empresa ignore el funcionamiento del departamento de créditos y cobros y no

detecte riesgos que pueden afectar materialmente el ciclo de operaciones de una empresa automotriz.

Loor (2014), en su tesis *“Control interno en el departamento de Crédito –Cobranza de la Cooperativa Innovación Andina Ltda. Provincia de Cotopaxi, Mana – Ecuador periodo 2012”*, cuyo objetivo fue: Evaluar el control interno en el Departamento de Crédito-Cobranza de la Cooperativa Innovación Andina Ltda. Provincia de Cotopaxi, periodo 2012. Y las conclusiones fueron las siguientes:

1. Según el análisis de resultados el control interno y las políticas en el área de crédito- cobranza en la Cooperativa, no están debidamente socializadas a los empleados para que garanticen el debido control de la gestión institucional, tal como lo establecen las normativas vigentes.
2. Según la evaluación del control interno efectuado al área de crédito- cobranza en la Cooperativa, se determino que las actividades presentan falencias en cuanto a cumplimiento efectivo del proceso de crédito y cobranza debido a que el manual de control interno para esta área no se lo aplica de manera adecuada por desconocimiento y por falta de voluntad política.
3. La aplicación del control interno en el Departamento de Crédito- Cobranza de la Cooperativa Innovación Andina Ltda., fue en los componentes: área administrativa el nivel de confianza es del 63.63% y el nivel de riesgo es bajo sin embargo se puede decir que se presentan atrasos en los procesos de crédito y cobranza, y origina falta de suficiente liquidez; en el área contable el nivel de confianza es del

100%.

Carpio (2011), en su tesis *“Propuesta de un manual de Control Interno para el Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cumbeñita Ltda.Cumbe – Ecuador”*, Al culminar la presente investigación es importante destacar algunas conclusiones:

- No se hara partícipe de la toma de decisiones por parte de la directiva pudiendo ser éstas primordiales para el beneficio de la Cooperativa, ya que es obligación de los directivos ejecutar.
- Está determinado que se realice actividades financieras como corresponden a una Cooperativa, pero no realizan el suficiente control administrativo y operativo, superar su eficiencia como tal ya que las políticas implantadas en el reglamento interno, que se pronuncia sobre todas las obligaciones no son cumplidas o simplemente no existen.
- La Cooperativa tiene con un Manual de Control Interno elaborado consolidado para Cartera siendo ésta la principal herramienta de control por lo que confiamos que sea de mucha ayuda para emprender cambios que permitan hacer crecer a la Cooperativa.
- La estructura organizativa no está plasmada por escrito y la definición de las responsabilidades de los principales directivos no es adecuada así como el conocimiento que aplican en su desempeño, existe desconfianza en la capacidad de varios colaboradores de poder dirigir y supervisar.
- La filosofía y el estilo de gestión que mantiene la dirección no son adecuados, no analizan cuando la entidad produce riesgo, son pocos los empleados siendo éstos suficientes para satisfacer las necesidades básicas siendo necesario asignar nuevas partidas para un encargado de

marketing y un auditor eventual.

Herrera (2014), en su tesis *“Evaluación del Control interno en el área de créditos y cobranzas para empresas comerciales, de la ciudad de Guayaquil - Ecuador”*, cuyo objetivo es Evaluar los controles internos implementados en los procesos de una empresa comercial de la ciudad de Guayaquil –Ecuador que se dedica a la compra y venta de insumos médicos con el fin de evitar riesgos, detectando y corrigiendo las debilidades de controles que se presentan en el área de crédito y cobranzas. Al culminar la presente investigación es importante destacar las conclusiones.

- A partir que se realice la investigación y de los resultados obtenidos en la evaluación de control interno bajo el modelo del COSO ERM, en una empresa comercial denominada Compañía ABC dentro del área de crédito y cobranzas del periodo 2013, se hace énfasis en los siguientes puntos detallados a continuación:
 - La aplicación correcta de los controles internos en las empresas comerciales permite evaluar la eficiencia de los procesos ejecutados y proporcionar una idea clara a la administración para la toma de decisiones oportuna.
 - El control interno aporta a las organizaciones al logro de sus objetivos y metas mediante la evaluación periódica de políticas y procedimientos establecidos por la administración y a su vez

permite identificar riesgos que afectan a la ejecución de los procesos.

- El trabajo en campo permitira identificar los controles dentro del área de crédito y cobranzas de la empresa.
- La evaluación de los componentes del Coso ERM en el área de Crédito y Cobranzas de la empresa objeto de estudio permitió Detectar debilidades en los controles, a continuación se mencionan Los más relevantes:

- Falta de manual de políticas y procedimiento en el área de crédito y cobranzas.
- No se realizan actividades enfocadas a dar respuesta y valoración a los riesgos que puedan afectar a los procesos del área. Por tanto, la administración no puede tomar acciones correctivas oportunas para dar respuesta a los riesgos.
- En base a las debilidades detectadas en el área de Crédito y Cobranzas se procederá a sugerir acciones que la compañía debería tomar para fortalecer los controles que posee dicha área.

Una vez identificadas las falencias por la falta de controles en el área de crédito y cobranzas, se pudo observar que no cuentan con manuales de políticas y procedimientos que permita al personal desarrollar sus funciones de manera correcta y así también tomar acciones inmediatas al presentarse un inconveniente que puedan afectar al área.

Ruiz (2007), en su tesis *“Control de Gestión en la Administración del riesgo en el área de colocaciones de la cooperativa de Ahorro y crédito Abierta San José de Bermejo – Bolivia Ltda.”*, cuyo objetivo es Proponer un Plan de Control de Gestión para elevar la demanda crediticia y consolidar la Sostenibilidad Institucional de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Abierta San José de Bermejo Ltda. Al culminar la presente investigación es importante destacar algunas conclusiones:

- Se realizara el diagnostico institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San José de Bermejo Ltda.” se pudo evidenciar que dicha institución viene desarrollando sus actividades como cooperativa abierta desde la gestión 2000, encontrándose a la fecha en un proceso de crecimiento como de implementación de su sistema de control de gestión, para lo que se puede decir que de seguir con este ritmo de crecimiento en especial en cuanto a su patrimonio como en cuanto a socios la cooperativa en unos años más estará en condiciones de elevar su categoría.
- Analizar y evaluar el sistema de control interno relacionado con la demanda crediticia y la gestión de riesgo, como se indicó anteriormente, a la fecha la cooperativa aún no cumple de manera completa con la normativa establecida por la superintendencia de Bancos y entidades financieras, no cuenta con un porcentaje de encaje legal de acuerdo a exigencias establecidas, para lo que la cooperativa corre el riesgo de ser observada por la superintendencia de Bancos.

- La cooperativa con un sistema de control supervisada por leyes y normas específicas como así por otros órganos rectores, contando para el manejo de sus operaciones a la fecha con un sistema de control de gestión aun no adecuado o implementado en su totalidad que asegure el total resguardo de los patrimonios e intereses de sus socios, y que permita un desarrollo de sus actividades con la mayor calidad y eficiencia, el mismo que se encuentra en proceso de implementación
- Con los mecanismos diseñado y propuestos en el capítulo 4 se considera haber coadyuvado a la implementación de control de gestión, que irán a mejorar la toma de decisiones gerenciales de intermediación financiera de la cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San José de Bermejo Ltda.”
- La cooperativa de ahorro y crédito Abierta San José de Bermejo Ltda. podemos decir que es una institución de intermediación financiera no bancaria sin fines de lucro, regulada y supervisada por leyes y normas específicas como así por otros órganos rectores, contando para el manejo de sus operaciones con un sistema de control de gestión aun no adecuado en su totalidad para asegurar el total resguardo de los patrimonios e intereses de sus socios, su sistema de control interno no cuenta con manuales y procedimientos para el normal desenvolvimiento de sus operaciones.
- Por último de acuerdo a nuestra investigación realizada se pudo evidenciar que la calidad, efectividad y competencia de la gestión de las operaciones de las cooperativas está directamente relacionada a un

control de gestión, que debe ser más adecuado para prever los riesgos y problemas provenientes en una menor o mayor medida de aplicación por parte de sus directivos y funcionarios, ya sean estos existentes o para adelantarse a los posibles hechos.

Sánchez (2015), en su tesis *“Evaluación del Sistema de Control Interno basado en la metodología caso ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la derrama magisterial 2012 -2014”*, cuyo objetivo fue: Evaluar el Sistema de Control Interno basado en la metodología COSO ERM para identificar áreas de mayor riesgo y establecer planes de acción para mitigar los riesgos existentes, así como contribuir a la consecución de objetivos establecidos por las áreas de créditos y cobranzas y las conclusiones fueron los siguientes:

1. Como resultado de la encuesta aplicada a los colaboradores de la entidad, se ha establecido que el 57% del personal del área de créditos y el 65% del personal del área de cobranzas no cuentan con los conocimientos necesarios para la gestión de riesgo, por falta de capacitación al personal, en consecuencia, genera la falta de identificación de los colaboradores, el personal no establece prioridades en el tratamiento de los riesgos que inciden en el logro de objetivos; Sin embargo, el entorno ha cambiado, dado que la supervivencia de las empresas en un mundo globalizado y altamente competitivo nos obligara a mejorarar nuestro desempeño en todas las áreas y la buena gestión del riesgo se ha tornado en una decisiva ventaja competitiva por lo que la empresa debe de estar preparada para enfrentar dichos

cambios.

- La presente investigación se permitirá pronosticar que puede mejorar la metodología para identificar y evaluar los riesgos en procesos y sub procesos de las áreas de créditos y cobranzas del ente auditado, con el fin de proporcionar una evaluación sobre el desempeño de dicha entidad, orientado a mejorar la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos y la consecución de los objetivos institucionales. Al respecto, en el área de créditos se ha identificado un proceso principal consisten en la aprobación de créditos que a su vez contiene subprocesos como Registro de Solicitud, Verificación de documentos, Evaluación de la capacidad de pago, Aprobación del crédito y Desembolso del crédito, los mismos que presentan un total de 26 riesgos identificados y 23 control establecidos así como 03 actividades que no presentan controles.
- El subproceso más sensible a eventos es el de Desembolso del crédito debido principalmente a los riesgos que implica como sobre fraudes internos y externos, pérdida de los expedientes de crédito, pérdida de documentos y deficiencias de los procedimientos internos, por ello se ha establecido la mayor cantidad de controles a fin de minimizar el riesgo y mejorar la atención al usuario.
- En el Área de cobranzas, existe un proceso principal de seguimiento y recuperación del crédito, dividiéndose en dos subprocesos de Seguimiento del crédito otorgado y Recuperación del crédito, estos subprocesos presentan 14 riesgos identificados y 11 controles

establecidos, así como tres actividades sin control.

- Del análisis concluye que el subproceso más sensible a eventos es el de recuperación del crédito, debido a que existen diversos factores tales como: imposibilidad de cobrar las cuotas por problemas con la Dirección Regional de Educación (DRE) y las unidades de educación educativa local (UGEL), Incumplimiento de normas y procedimientos para la ejecución de un proceso, Falta de documentación de procesos, Fallas en los procedimientos por errores humanos etc., que dificultan la labor de recuperación por lo que se deben considerar mayores controles.
2. La metodología basada en Procesos y Riesgos como es el COSO ERM, esta metodología contribuye a mejorar la identificación, evaluación, medición y respuesta a los riesgos que afecten a la entidad a fin de proveer una seguridad razonable sobre el logro de objetivos. La aplicación de la metodología permite contar con bases de datos que ayuden a formular y mejorar los Planes de Control, por cuanto al tenerse claramente identificados los procesos con mayores niveles de riesgos, las acciones y actividades se dirigirán hacia estos, con lo que los recursos humanos y materiales serán mejor administrados. Asimismo, el proceso de planificación se verá fortalecido por cuanto el equipo de auditoría tendrá claro que procesos deberá revisar y ejecutarse.

Carrasco & Farro (2014), en su tesis *“Evaluación de Control interno a la cuenta por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina EIRL, para mejorar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2012”*, cuyo objetivo es Evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la

Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión en el área. Al culminar la presente investigación es importante destacar algunas conclusiones:

- Al evaluar el proceso de control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., en el periodo 2012. Concluimos que, esta influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar; en esta investigación hemos comprobado que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área es muy limitada, por lo tanto, se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades.
- Después de haber evaluado el control interno mediante los componentes de control (COSO), se detectó que en el área de cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. se aplican controles internos deficientes porque no existen supervisiones en esta área, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, existen políticas de cobranza; pero no las más adecuadas, por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.
- Por tal motivo, es preciso proponer mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas.
- Así mismo, las mejoras aumentan la eficiencia en el personal involucrado del área de créditos y cobranzas, para la recuperación, permitiendo

obtener los resultados que la administración espera.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

- **Control Interno**

El control interno es un proceso elaborado por personas de una organización, teniendo un fin que es el de proporcionar un cierto grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos.

El control interno comprende el plan de organización y todos los sistemas establecidos y coordinados por la gerencia de una compañía para asistirle en el logro de los objetivos de asegurar, tanto como sea práctico, el ordenamiento de una conducta eficiente en los negocios, incluyendo la salvaguarda de activos, la confiabilidad de los registros contables, y la oportunidad en la preparación de estados financieros confiables. La responsabilidad en el establecimiento del sistema de control interno es una de las funciones de la gerencia, así como la fijación de políticas que determinen los objetivos que deben ser cumplidos por el sistema para asegurar una ordenada y eficiente conducta en los negocios. (Fonseca, 2011)

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas. (Mantilla, 2009)

- **Objetivos del control interno**

El objetivo del Control Interno es reducir o más bien eliminar las probabilidades de errores e irregularidades. Al revisar el control interno de una empresa, el auditor debe estar alerta a las posibilidades de errores e irregularidades que podrían presentarse de acuerdo con las circunstancias y particularidades del negocio, lo cual presupone un completo conocimiento de los tipos de errores e irregularidades y sus características.(GESTIOPOLIS, 2009)

Según ARENS A., Randal J. Elder, Mark S. Beasley, (2007:270) los objetivos del control interno son:

Confiabilidad de los informes financieros.- La administración es responsable de preparar los estados financieros para los inversionistas, los acreedores y otros usuarios. La administración tiene la responsabilidad legal y profesional de asegurarse de que la información se presente de manera imparcial de acuerdo con los requisitos de información, como los principios de contabilidad generalmente aceptados. El objetivo del control interno efectivo sobre los informes financieros es cumplir con las responsabilidades de los informes financieros.

Eficiencia y eficacia de las operaciones.- Los controles dentro de una empresa tienen como objetivo invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar las metas de la compañía. Un objetivo importante de estos controles es la información financiera y no financiera precisa de las operaciones de la empresa para tomar decisiones.

Cumplimiento con las leyes y reglamentos.- Todas las compañías públicas deben emitir un informe referente a la eficacia de la operación del control interno sobre los informes financieros. Además se requiere que las organizaciones públicas, no públicas y sin fines de lucro sigan varias leyes y reglamentaciones. Algunas sólo tienen una relación indirecta con la contabilidad, como las leyes de protección ambiental y derechos civiles. Otras tienen relación con la contabilidad, como las reglamentaciones de impuestos sobre la renta y el fraude.

- **Importancia del control interno**

“El creciente reconocimiento de la importancia del control interno puede ser atribuido a los siguientes factores:

a) La amplitud y envergadura de las empresas han aumentado a tal punto que la estructura de su organización ha llegado a ser compleja y muy esparcida. Para controlar las operaciones con efectividad, la gerencia debe depender de la confianza que le merecen numerosos informes y análisis;

b) La responsabilidad primaria por la salvaguarda de los activos de las compañías y la prevención y descubrimiento de errores y fraudes recae en la gerencia. El mantenimiento de un sistema adecuado de control interno es indispensable para poder cumplir con esa responsabilidad”.

El control interno en cualquier organización, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos”. (Hernández, 2009)

- **Sistema de control Interno**

Es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación), interrelacionados e interdependientes, que buscan sinérgica y armónicamente alcanzar los objetivos y políticas ministeriales. En

otras palabras, el Sistema de Control Interno no es un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes que lo conforman solo afecta al siguiente, sino es un proceso multidireccional, en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes. De ahí, la importancia de entender que el Sistema de Control Interno es un conjunto armónico, que facilita que todas las áreas de la organización comprometan activamente en el ejercicio del control, como un medio que contribuye positivamente para alcanzar eficaz y eficientemente, los objetivos y metas propuestos en cada una de las dependencias, para que consecuentemente, pueda cumplir los fines del estado, que de acuerdo con las funciones le han sido asignados.

Cada uno de los componentes debe funcionar equilibrada y armónicamente, guardando una adecuada interrelación, para que el sistema como un todo funcione correctamente, puesto que si alguno de los componentes se debilita el todo se desestabiliza

- **Tipos de control interno**

- **Control interno**

- **contable**

Comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que conciernen principalmente y relacionan directamente con la salvaguarda de los activos y la veracidad de los

registros financieros.

Se deriva del sistema de Control Interno administrativo, de su sistema de información, ya que el Control interno contable es el que genera la base de datos de la cual se alimentará el Sistema de Información. Los principales lineamientos para que el Control interno contable sea eficiente, se debe verificar que; las operaciones sean registradas en forma integral, oportuna, con una correcta valuación, según su ocurrencia, reveladas y presentadas en forma adecuada. (Alvarez, 2010)

Todas las operaciones realizadas en la entidad deben reflejar la existencia y pertenencia, esto es verificable a través de conteos físicos y cruce de información.

Estas operaciones deben ser ejecutadas únicamente con las autorizaciones de los niveles permitidos.

Control interno administrativo

Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección.

Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera-contable (por ejemplo,

contrataciones, planificación ordenación de la producción, relaciones con el personal, entre otros). (Franklin, 2013)

Los Controles Administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que se relacionan principalmente con la eficiencia de las operaciones y la adhesión a las políticas gerenciales, y normalmente se relacionan sólo indirectamente con los registros contable-financieros. Incluyen controles tales como: (Astupiñan, 2008)

- Análisis estadísticos;
- Estudios de tiempos y movimientos;
- Informes de ejecución;
- Entrenamiento de personal;
- Controles de calidad, etc.

Manifiesta: El control interno administrativo es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales.

Es el plan de organización que está adoptado por cada entidad, tomando en forma Independiente un conjunto de procedimientos y acciones preventivas y correctivas los cuales, establecidos en forma adecuada, apoyan al logro de los objetivos administrativos como; permitir a la gerencia mantenerse informado de la administración de

la empresa, coordinar funciones del personal en general, controlar el logro de los objetivos establecidos, definir que los funciones se estén ejecutando en forma eficiente y determinar si la entidad y sus colaboradores están cumpliendo con las políticas establecidas. (Leonard, 2009)

Control interno financiero

Los controles contables “son los planes de la organización y procedimientos y normas de registro que se ocupan de proteger las cuentas y asegurar la veracidad de los registros financieros”...”Los controles financieros “son los factores primordiales del proceso de control: presupuestos, análisis financiero y análisis del punto muerto.”

- **Componentes del Control Interno**

Los componentes del Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura (también denominado sistema) de control interno se requiere de los siguientes componentes: (Hernandez, 2009)

Ambiente de Control Interno

La esencia de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia – y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos. Igualmente, tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo.

Los elementos que conforman el ambiente interno de control son los siguientes: (Mantilla, 2009).

- Integridad y valores éticos;
- Autoridad y responsabilidad;
- Estructura organizacional; y
- Políticas de personal;

Los elementos que conforman el ambiente interno de control son los siguientes:

- Integridad y valores éticos
- Autoridad y responsabilidad
- Estructura organizacional
- Responsabilidad
- Políticas de personal
- Clima de confianza de trabajo

- **Gestión de crédito.**

“la gestión del crédito o creditmanagement, por su definición en inglés, está constituido por un conjunto de técnicas conducentes a minimizar el costo y riesgo de los créditos que las organizaciones conceden a sus clientes” (Santandreu, 2000)

Créditos

Según ABAN Lugo José, (1998) “El crédito es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor (prestatario), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido (amortización de la deuda), más los intereses pactados tácitamente (servicio de la deuda)”.

El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía.

También podemos mencionar que solamente a través de esquemas crediticios adecuados será posible que la economía recupere el dinamismo, ello con la finalidad de dar solución a las necesidades de trabajo y desarrollo del país. El crédito ha sido motor de la recuperación económica. La existencia del crédito es un factor determinante que se debe propiciar para consolidar estrategias de desarrollo económicos.

- **Tipos de Créditos**

Según los tipos de créditos son:

La cartera de créditos será clasificada en ocho (8) tipos.

Créditos Corporativos

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales mayor a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser considerados en esta categoría.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor disminuyesen a un nivel no mayor a S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas.

Adicionalmente, se considerarán como corporativos a los créditos soberanos, a los créditos concedidos a bancos multilaterales de desarrollo, a entidades del sector público, a intermediarios de valores, a empresas del sistema financiero, a los patrimonios autónomos de seguro de crédito y a fondos de garantía constituidos conforme a Ley.

Créditos A Grandes Empresas

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- a. Ventas anuales mayores a S/. 20 millones pero no mayores a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.

- b. El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor excediesen el umbral de S/. 200 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos corporativos, siempre que se cuente con estados financieros anuales auditados. Asimismo, si el deudor no ha mantenido emisiones vigentes de instrumentos de deuda en el último año y sus ventas anuales han disminuido a un nivel no mayor a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas, según corresponda, en función del nivel de endeudamiento total en el sistema financiero en los últimos (6) meses.

Créditos A Medianas Empresas

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- a. Tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, y que no cumplan con las características para ser clasificados como créditos corporativos o a grandes empresas.
- b. Ventas anuales no mayores a S/. 20 millones.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor

hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento.

Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos otorgados a personas naturales que posean un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario permanecerán clasificados como créditos de consumo.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), se redujera a un nivel no mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse como créditos de consumo (Revolvente y/o norevolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda.

Créditos A Pequeñas Empresas

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a

personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas. Asimismo, en caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos a microempresas.

Créditos A Microempresas

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) excediese los S/. 20,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

Créditos De Consumo Revolvente

Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

Créditos De Consumo No-Revolvente

Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda)

mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes). y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

Créditos Hipotecarios Para Vivienda

Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

Se incluyen también en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de independización o bienes en proceso de inscripción de dominio, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito otorgado.

Asimismo, se consideran en esta categoría a:

- a) Los créditos hipotecarios para vivienda otorgados mediante títulos de crédito hipotecario negociables de acuerdo a la Sección Séptima del Libro Segundo de la Ley N° 27287 del 17 de junio de 2000.
- b) Las acreencias producto de contratos de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado destinada a la adquisición o construcción de vivienda propia.

Para determinar el nivel de endeudamiento en el sistema financiero se tomará en cuenta la información de los últimos seis (6) Reportes Crediticios Consolidados (RCC) remitidos por la Superintendencia. El último RCC a considerar es aquel que se encuentra disponible el primer día del mes en curso.

En caso el deudor no cuente con historial crediticio, el nuevo crédito será tomado como criterio para determinar su nivel de endeudamiento en el sistema financiero. Asimismo, si el deudor cuenta con historial crediticio, pero no ha sido reportado en todos los RCC de los últimos seis (6) meses que haya remitido la Superintendencia, se tomará en cuenta sólo la información de los RCC antes mencionados, en que figure el deudor.

- **Categorías de Créditos**

Según la Resolución SBS 11356-2008 (2008) las categorías de Clasificación de créditos son:

Categorías De Clasificación Crediticia Del Deudor De La Cartera De Créditos

Categorías De Clasificación Crediticia

El deudor será clasificado de acuerdo a las siguientes categorías:

- Categoría Normal (Con vencimiento de 0 a 8 días)
- Categoría con Problemas Potenciales (Con vencimiento de 9 a 30 días)
- Categoría Deficiente (con vencimiento de 31 a 60 días)
- Categoría Dudoso (con vencimiento de 61 a 120)
- Categoría Pérdida (con vencimiento de 120 a más días)

Clasificación del deudor de la cartera de Créditos Corporativos, A Grandes Empresas ya Medianas Empresas

Categoría Normal

El deudor:

- Presenta una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades. El flujo de caja no es susceptible de un empeoramiento significativo ante modificaciones importantes en el comportamiento de las variables tanto propias como vinculadas con su sector de actividad; y,
- Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

- Adicionalmente y sin perjuicio de lo establecido en los incisos a) y b) precedentes, la empresa del sistema financiero considerará si el deudor:
 - a) Tiene un sistema de información consistente y actualizada, que le permita conocer en forma permanente su situación financiera y económica;
 - b) Cuenta con una dirección calificada y técnica, con apropiados sistemas de control interno;
 - c) Pertenece a un sector de la actividad económica o ramo de negocios que registra una tendencia creciente; y,
 - d) Es altamente competitivo en su actividad.

Categoría Con Problemas Potenciales (1)

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- a) Una buena situación financiera y de rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e intereses. El flujo de caja podría, en los próximos doce (12) meses, debilitarse para afrontar los pagos, dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes como entorno económico, comercial, regulatorio, político, entre otros; o,
- b) Atrasos ocasionales y reducidos en el pago de sus créditos que no exceden los 60 días.

Categoría Deficiente (2)

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- a) Una situación financiera débil y un flujo de caja que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas. La proyección del flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a modificaciones menores y previsibles de variables significativas, debilitando aún más sus posibilidades de pago. Tiene escasa capacidad de generar utilidades.
- b) Atrasos mayores a sesenta (60) días y que no excedan de ciento veinte (120) días.

Categoría Dudoso (3)

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- a) Un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento patrimonial, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada y que, materialmente, son de magnitud significativa con resultados negativos en el negocio; o,
- b) Atrasos mayores a ciento veinte (120) días y que no excedan de trescientos sesenta y cinco (365) días.

Categoría Pérdida (4)

El deudor presenta cualquiera de las características siguientes:

- a) Un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos. Se

encuentra en suspensión de pagos, siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de reestructuración; se encuentra en estado de insolvencia decretada o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada, y que, materialmente, sean de magnitud significativa.

b) Atrasos mayores a trescientos sesenta y cinco (365) días.

Clasificación crediticia del Deudor

Estos deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:

Categoría Normal

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

Categoría Con Problemas Potenciales

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

Categoría Deficiente

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

Categoría Dudoso

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

Categoría Pérdida

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

Clasificación Crediticia Del Deudor De La Cartera De Créditos Hipotecarios Para Vivienda

Categoría Normal

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta treinta (30) días calendario.

Categoría Con Problemas Potenciales

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

Categoría Deficiente

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

Categoría Dudoso

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de ciento veintiuno (121) a trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.

Categoría Pérdida (4)

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de más de trescientos sesenta y cinco (365) días calendario.

Según <http://rpp.pe/economia/economia/sepa-como-salir-de-una->

central-de-riesgos-noticia-630919¿En qué momento las entidades financieras reportan sus créditos a la central de riesgos?

Una de las dudas que atormentan a los peruanos es cómo salir de una central de riesgo crediticio cuando se ha sido reportado como moroso por alguna deuda impaga en una entidad financiera o de servicio público, léase luz, agua, teléfono e incluso municipalidades. En principio, es necesario saber que el estar en una central de riesgo no es malo. Por el contrario, puede ser de gran utilidad al momento de solicitar un préstamo para adquirir un auto, una casa o para realizar un negocio. Y es que si uno no tiene un historial en una central de riesgo, las entidades bancarias no tienen cómo conocer nuestro comportamiento crediticio y pueden no darnos el préstamo.

El problema no es figurar en la central de riesgo, sino la calificación que uno tiene en el sistema. Por ejemplo, si uno le debe a un banco, pero paga sus deudas a tiempo, entonces su calificación es verde, es decir, es un buen pagador.

"Si tú eres una persona que paga bien y a tiempo sus deudas, va a salir con semáforo verde, es decir una persona que tiene deudas pero que las cumple, lo cual es bueno", señaló Yanina Cáceres, directora de negocios de Sentinel, una de las centrales de riesgo que opera en el país.

Sin embargo, si uno tiene un retraso en sus pagos de hasta 30 días, su calificación es amarilla, lo que quiere decir que existe cierto

riesgo crediticio. Si el retraso ya es mayor a 30 días, el deudor tiene un semáforo rojo en el sistema y es considerado moroso y de alto riesgo.

En resumen, si usted tiene una deuda ya sea con un banco, con la municipalidad o con la compañía de teléfono, luz o agua, entonces aparecerá en una central de riesgo.

Factores

Los factores de créditos son:

Carácter La integridad moral del cliente. Nada reemplaza a la honestidad del cliente. El carácter del prestatario es crucial en el proceso de aprobación; si este no pasa la prueba el crédito no habrá de concederse. El pasado del prestatario, sobretodo, revelara muchos aspectos importantes sobre este componente, esto es conocer si el solicitante es moramente integro. Nos ayudara para resolver Este aspecto, lo siguiente:

- Reputación que tiene en el medio;
- Experiencias crediticias previas;
- Recomendaciones de socios que la cooperativa lo conozca;
- Certificados de honorabilidad de su sitios de trabajo;
- Informes de la Central de Riesgo o de agencias de investigación;
- Indagación en su Cta. Corriente y en sus tarjetas de crédito etc. (Arens Aban, 1998)

Capacidad La capacidad va estar dado por su trayectoria laboral y/o profesional. Es importante conocer:

Posición actual dentro de la empresa en que trabaja y posición en la que ingreso es de gran utilidad notar cuál es su capacidad de aumentar sus ingresos en su sitio de trabajo, un desempeño laboral exitoso, le permitirá conseguir otro empleo, con más facilidad, en caso de que pierda el actual.

Estabilidad laboral en los últimos 5 años. (Si muestra estabilidad en este periodo, probablemente la situación se mantendrá en el futuro).

Política salarial en la empresa en la que trabaja, si el medio es inflacionario si los sueldos se indexan cada cierto tiempo, existirá un grado de protección frente al nivel de precios, sin un deterioro en la capacidad adquisitiva del socio. Si por el contrario, no se indexan, en un momento dado, se altera su capacidad de consumo y por tanto, la disponibilidad de efectivo para el pago de adeudos. Esta consideración tendrá relevancia a la hora de evaluar la cantidad que solicita el socio.

Capital

Se trata de evaluar el nivel de endeudamiento que tiene el socio, con referencia al monto, plazo instituciones a las que adeuda, y de cotejar estos parámetros con los ingresos percibidos por el hogar. Se torna importante ubicar al socio dentro de escalas preestablecidas de niveles de ingresos, pues entre mayor sea éste, en adición a menores

cargas familiares y a un estilo de vida más prudente, la propensión al ahorro será mayor y por lo tanto, lo será su capacidad de endeudamiento.

Colateral Los colaterales constituyen las garantías que ofrecerá el prestatario. Los colaterales no hacen de un préstamo malo, uno bueno simplemente mejoran un buen crédito. La decisión de prestar, no debe basarse en los colaterales, ellos deben dar su aporte al criterio de aprobación.

Condiciones Se trata de evaluar el impacto del contexto global, dentro del que se desarrolla la empresa, tanto en la industria de la cual forma parte como en la economía

2.3 Marco conceptual

El control interno

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales:

Ambiente de control Evaluación

de riesgos Actividades de

control gerencial Información y

comunicación Supervisión

Crédito

La palabra crédito viene del latín *credittos*' (sustantivación del verbo *cerdee*: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. John Stuart Mil en su publicación de *Economía Política* definió el crédito como el permiso para usar el capital de otro. En los negocios, crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios.

La operación de crédito puede también definirse como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía, o servicio, sobre la base de la confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado. Hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que genere obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigir las a esta inmediatamente. Por su aceptación jurídica, el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho a reclamar el pago.

Administración del crédito

La administración del crédito se encuentra entre las actividades más difíciles de realizar. Esta actividad está incluida entre las muchas que desempeña una empresa que produce artículos para la venta, o que compre dichos artículos para luego revenderlos o una institución bancaria. Cualquiera que sea la modalidad de las operaciones, se espera obtener un margen de utilidad razonable con relación a sus costos y gastos. Las políticas y procedimientos utilizados para la concesión de los créditos, recaudación del dinero que produzcan los cobros de los créditos, los instrumentos que utilice la firma para ejercer un control efectivo sobre los créditos, y la aversión al riesgo de los empresarios, entre otras, van a ser las variables que los

empresarios con agudeza de visión financiera tendrán que considerar a fin de orientar efectiva y eficientemente la gerencia de crédito .

Cooperativa de ahorro y crédito

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, a través de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.

Entre ellas, las cooperativas de trabajo y las cooperativas sociales son empresas propiedad de los trabajadores y están controladas por ellos. Otro tipo de empresa, como las Sociedades laborales españolas comparten las mismas características.

Las cooperativas de trabajo asociado: Las cooperativas de trabajo asociado son empresas que están sujetas a los mismos factores de competencia, gestión y rentabilidad que otras empresas. Su originalidad reside en el hecho de que los trabajadores son socios mayoritarios de la empresa de la que poseen al menos un 51% del capital. Al ser socios mayoritarios de la cooperativa, los trabajadores deciden juntos las grandes líneas de su empresa y designan sus líderes (gerentes, consejo de administración, etc.). También deciden compartir los beneficios que tienen una doble vocación: dar privilegio a los que trabajan en la empresa, en forma de bonificación anual basada en el trabajo efectuado, y consolidar las empresas pensando en las generaciones futuras a través de la creación de reservas que consoliden los fondos propios y garanticen la supervivencia de la empresa. Como en toda cooperativa, el control democrático interno de la empresa se basa en el principio “una persona = un voto”, sea cual sea el montante del capital poseído. Asimismo, el espíritu cooperativo favorece la información y la formación de los

trabajadores, condición necesaria para conseguir la autonomía, la motivación y el espíritu de responsabilidad que requiere un mundo económico que se ha vuelto incierto

HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

HIPÓTESIS GENERAL

El Control Interno influye significativamente en la gestión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. 2016.

HIPÓTESIS NULA

El Control Interno no influye significativamente en la gestión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. 2016.

HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

- a. El Sistema de Control interno influye significativamente en la gestión de créditos de la Cooperativa Ahorro y Crédito Tocache Ltda. 2016
- b. La evaluación de riesgos influye significativamente en la gestión de créditos de la Cooperativa Ahorro y Crédito Tocache Ltda. 201
- c. Las normas de control interno influyen significativamente en la gestión de créditos de la Cooperativa Ahorro y Crédito Tocache Ltda. 2016.

III. METODOLOGIA

3.1. El tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo aplicada o constructiva porque en su desarrollo se aplico los conocimientos teóricos a determianda situación concreta, es decir se apicó los conocimientos de control interno a una situación concreta que es la Gestion de Creditos en la Cooperativa de ahorro, asmimo, nos permitios a conocer de como viene desarrollando el control interno en esta realidad.

3.2. Nivel de investigacion de la tesis

El nivel de investigación es descriptivo dado que se limitó en describir, de como vienen presentandos el control interno en la Gestion de Creditos de la Cooperativa de Credito y ahorra, además se evaluó el nivel de endeudamiento que tiene el socio, con referencia al monto, plazo instituciones a las que adeuda, y de cotejar estos parámetros con los ingresos percibidos. El nivel de confianza es del 63.63% y el nivel de riesgo es bajo sin embargo se puede decir que se presentan atrasos en los procesos de crédito y cobranza, y origina falta de suficiente liquidez; en el área contable el nivel de confianza es del 100%.

3.3. Diseño de la Investigación

Descriptivo

Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis. (Grajales, 2009).

El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de

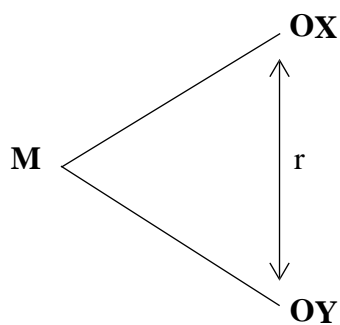
determinar cómo es. En algunos casos los resultados pueden ser usados para predecir”. En el presente trabajo fue de tipo descriptivo por que se determino las características, aspectos y formas de control interno y además de la Gestion de Creditos en la cooperativa de crédito y ahorro.

Correlacional

Los estudios correlacionales pretender medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos.

En caso de existir una correlación entre variables, se observa que cuando una de ellas varía, la otra también experimenta alguna forma de cambio a partir de una regularidad que permite anticipar la manera cómo se comportará una por medio de los cambios que sufra la otra.”

El presente trabajo es correlacion, debido a que los elementos y las relaciones que se desarrollan en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda. Es resultado de la práctica del control interno.



Dónde:

M = muestra

OX = Observación de la variable independiente (Control Interno).

OY = Observación de la variable dependiente (Gestión de créditos).

r = Relación entre las variables observadas.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

“La población o universo es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. En muchos casos, no se puede investigar a toda la población, sea por razones económicas, por falta de auxiliares de investigación o porque no se dispone del tiempo necesario, circunstancias en que se recurre a un método estadístico de muestreo, que consiste en seleccionar una parte de las unidades de un conjunto, de manera que sea lo más representativa del colectivo en las características sometidas al estudio”. Para la presente Investigación tenemos una población de 51 trabajadores, funcionarios y directivos de la Cooperativa de Ahorro y crédito Tocache Ltda. La población se resume en el siguiente cuadro: (Herrera, 2004:107)

CUADRO N° 01

Población de la cooperativa de ahorro y credito

Tocache Limitada. 2016

CARGOS	NOMBRES DE CARGOS	N
Directivos	Consejo de Administración	5
	Consejo de Vigilancia	3
	Comité de Educación	3
	Comité Electoral	3
	Gerente General	1
Funcionarios	Contador	1
	Gerente de Riesgos	1
	Auditor Interno	1
	Jefe de Operaciones y finanzas	1
Trabajadores administrativos	Jefe de logística y control	1
	Jefe de Sistemas	1
	Asistente Administrativos	14
Trabajadores de agencia	Jefe de créditos	1
	Administrador de Agencia	1
	Asistente de operaciones	4
	Asesores de negocios	10
TOTAL		51

Fuente: Nómina de trabajadores y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. Tocache. 2016.

Elaboración: Propia

3.4.2. Muestra

Para determinar la muestra se utilizó el muestro no probabilístico, esto quiere decir que se seleccionó por interés de la investigadora, y está conformada por 14 trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.

CUADRO N° 02

Muestra de trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada. 2016

CARGOS	NOMBRES DE CARGOS	N°
Funcionarios	Gerente General	1
	Gerente de Riesgos	1
Trabajadores de agencia	Jefe de créditos	1
	Administrador de Agencia	1
	Asesores de negocios	10
TOTAL		14

Fuente: Nómina de trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda. Tocache 2016

Elaboración: Propia

3.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores

“La Operacionalización de las variables es un procedimiento por el cual se pasa del plano abstracto de la investigación a un plano operativo, traduciendo cada variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables y medibles, en el contexto en que se ubica el objeto de estudio, de manera que oriente la recolección de información”.(Herrera, 2004: 118 y 11

Operacionalización de la Variable Independientes

	VARIA	DEFINICI	DIM	INDICA
V. Independiente (X).	Control interno.	Es un proceso realizado por el consejo de administración, los directivos y otro personal, cuyo fin es ofrecer una seguridad razonable de la consecución de objetivos y metas”.	Sistema de Control interno	Procesos de control interno Delimitación de funciones y Responsabilidades Socialización de normativas Evaluación de conocimiento al personal sobre los reglamentos y directivas
			Evaluación de riesgos	Cumplimiento de normativas de créditos y recuperaciones Reglamento de riesgos operacional y créditos. Cumplimiento de manual de organizaciones y funciones Cumplimiento de reglamento de política laboral y otros reglamentos
			Normas de control de interno	Aceptación de producto y/o servicios que se ofrece Confirmación de datos Actividades de supervisión continua
V. Dependiente (Y).	Gestión de créditos	La gestión de crédito busca en toda y cada una de sus etapas cuantificar el riesgo que involucra una operación financiera y, a la vez, determinar la viabilidad que representa esta colocación para la institución”	Calificación.	Nivel de endeudamiento Garantías y/o aval solidarios
			Financiamiento.	Documentación, evaluación y desembolso Eficiencia del proceso de créditos Capacidad de pago
			Recuperación.	Eficiencia y eficacia de la cartera de créditos Seguimiento para recuperación de créditos

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son como sigue:

Observación

Esta técnica hizo posible verificar la documentación que he recopilado de la cooperativa, por ejemplo sirvió al momento de revisar los estatutos y reglamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.

Encuesta

“La Encuesta es una técnica de recolección de información, por la cual los informantes responden por escrito a preguntas entregadas por escrito. La encuesta necesita de un cuestionario, el mismo que es considerado como un instrumento compuesto por una serie de preguntas impresas sobre hechos y aspectos que interesan investigar, las cuales son contestadas por la población o muestra en estudio.” Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.

3.7. Plan de análisis

“El plan de análisis comprende”:

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones. Se emplea para la elaboración de cuadros en el programa Excel. (Herrera Luis y otros, 2004:18)

3.8. Matriz de consistencia el control interno y la gestion de credito en la cooperativa de ahorro y credito tocache ltda, 2016

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGIA
<p>GENERAL ¿De qué manera el Control Interno influye en la gestión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.?</p> <p>ESPECIFICO ¿De qué manera el sistema de control influye en la gestión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.?</p> <p>¿De qué manera la evaluación de riesgos influye en la gestión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.?</p> <p>¿De qué manera las Actividades de Control influye en la gestión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.?</p>	<p>GENERAL Determinar de qué manera el control interno influye en la gestión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., 2016.</p> <p>ESPECIFICO Determinar de qué manera el sistema de control interno influye en la gestión de créditos de la Cooperativa Ahorro y Crédito Tocache Ltda.</p> <p>Determinar de qué manera la evaluación de riesgos influye en la gestión de créditos de la Cooperativa Ahorro y Crédito Tocache Ltda.</p> <p>Determinar de qué manera las actividades de control influye en la gestión de créditos de la Cooperativa Ahorro y Crédito Tocache Ltda.</p>	<p>GENERAL El Control Interno influye significativamente en la gestión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. 2016</p> <p>ESPECIFICO El Sistema de Control interno influye significativamente en la gestión de créditos de la Cooperativa Ahorro y Crédito Tocache Ltda.</p> <p>La evaluación de riesgos influye significativamente en la gestión de créditos de la Cooperativa Ahorro y Crédito Tocache Ltda.</p> <p>Las Actividades de Control influyen significativamente en la gestión de créditos de la Cooperativa Ahorro y Crédito Tocache Ltda.</p>	<p>POBLACION Para la presente investigación se tenemos una población de 51 trabajadores, funcionarios y directivos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. 2016</p> <p>MUESTRA Para determinar la muestra se utilizó el muestro no probabilístico, esto quiere decir que se seleccionó por interés de la investigadora, y está conformada por 14 trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN El tipo de investigación es aplicada.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN El nivel de la investigación será descriptivo, porque solo se describe los datos encontrados en la investigación</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN El diseño será correlacional descriptivo.</p>

3.9. Principios éticos

Equidad o igualdad

La equidad es aquella cualidad que en quien la dispone lo moverá a dar a cada cual lo que se merece y corresponde. Mayormente, se trata de un término que se emplea en relación a la justicia, ya que implicará la imparcialidad a la hora de llevar a cabo un trato o un reparto. A la equidad se la considera como la representación del equilibrio entre la justicia natural y la ley positiva.

Veracidad

El término veracidad se emplea cuando se quiere dar cuenta que alguna cuestión, un hecho, una declaración, entre otras cuestiones, guardan estricta conformidad con la verdad.

Es decir, la veracidad es algo así como la condición que ostentará un juicio o un razonamiento, que expresará fehacientemente lo que opina quien lo emite. La veracidad está estrechamente vinculada con conceptos como la buena fe, la honestidad y la sinceridad y por ello es que además se opone ciertamente a la hipocresía y a la mentira.

Transparencia

La Transparencia será utilizada para caracterizar una práctica social guiada por la sinceridad y por la perfecta o casi perfecta accesibilidad a toda la información vinculada, y que concierne e interesa a la opinión pública, o a un sector de la misma, o incluso a un solo individuo. O sea, es la

Preocupación por explicar, por hacer comprender, por reconocer errores o mala praxis, por abrir archivos y apuntes y recuerdos, por describir fielmente hechos y circunstancias.

El objetivo primero de la transparencia, es de establecer una relación de confianza entre quien pide o exige la transparencia y quien la da.

RESULTADOS

4.1. Resultados

Los datos obtenidos fueron en base a una encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Agencia Principal, con una muestra de 14 personas trabajadores de la misma, de manera que permita tener una visión específica del problema que atraviesa la institución para consecutivamente elaborar conclusiones y recomendaciones que propondrán soluciones al problema que atraviesa la Cooperativa.

El procesamiento de los resultados obtenidos, se realizó mediante la aplicación de instrumentos de investigación y su respectiva tabulación en una hoja electrónica en Excel, la misma sirvió de base para la presentación de resultados en sus respectivas tablas y gráficos estadísticos, mismos que fueron utilizados para su respectivo análisis e interpretación resultados. Esta información está representada en cuadros debidamente organizados en filas y columnas que corresponden a las alternativas, frecuencias y porcentajes de las categorías utilizadas en los ítems de los cuestionarios.

Los resultados obtenidos en la presente investigación permitirán a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. Agencia principal, ejecutar una evaluación del control interno en el proceso de otorgamiento de créditos que permita medir la gestión de la misma.

Tabla N° 01

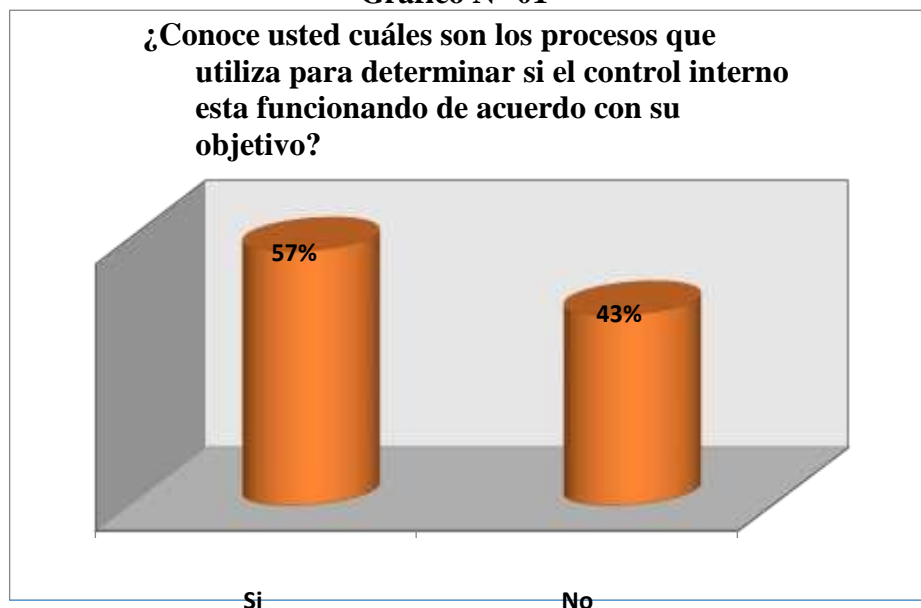
¿Conoce usted cuáles son los procesos que usted utiliza para determinar si el control interno está funcionando de acuerdo con su objetivo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	57 %
No	6	43 %
Total	14	100 %

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: Propia

Gráfico N° 01



Fuente: Tabla N° 01

Elaboración: Propia

Interpretación: La mayoría representada por el 57% de los encuestados manifiestan conocer el proceso, mientras que el 43% no conoce los procesos de control interno.

Tabla N° 02

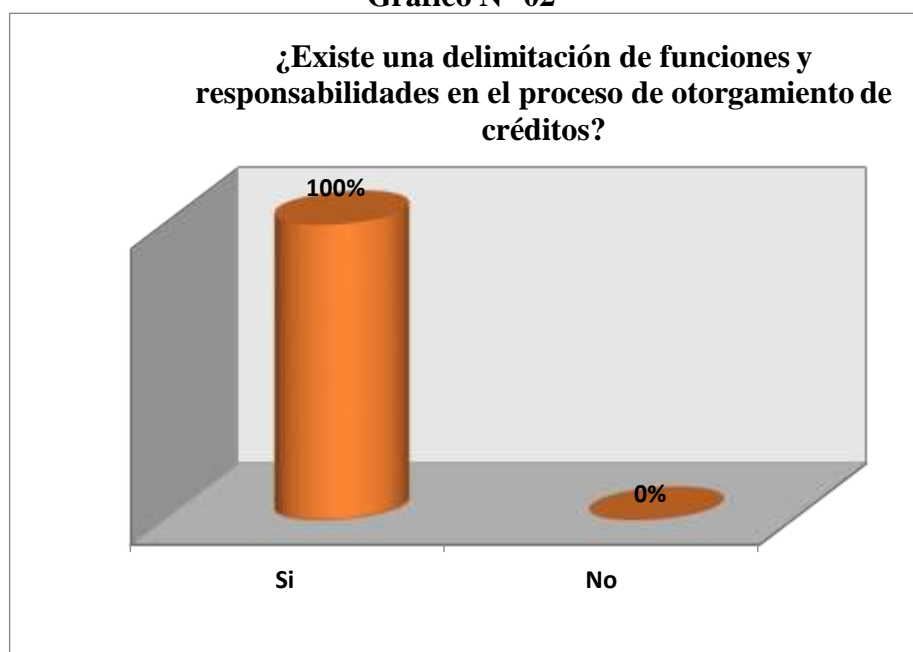
¿Existe una delimitación de funciones y responsabilidades en el proceso de otorgamiento de créditos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	100 %
No	0	0 %
Total	14	100 %

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: Propia

Gráfico N° 02



Fuente: Tabla N° 02

Elaboración: Propia

Interpretación: El 100% de los encuestados manifiestan que existe y conocen la delimitación de la función en el proceso de otorgamiento de crédito.

Tabla N° 03

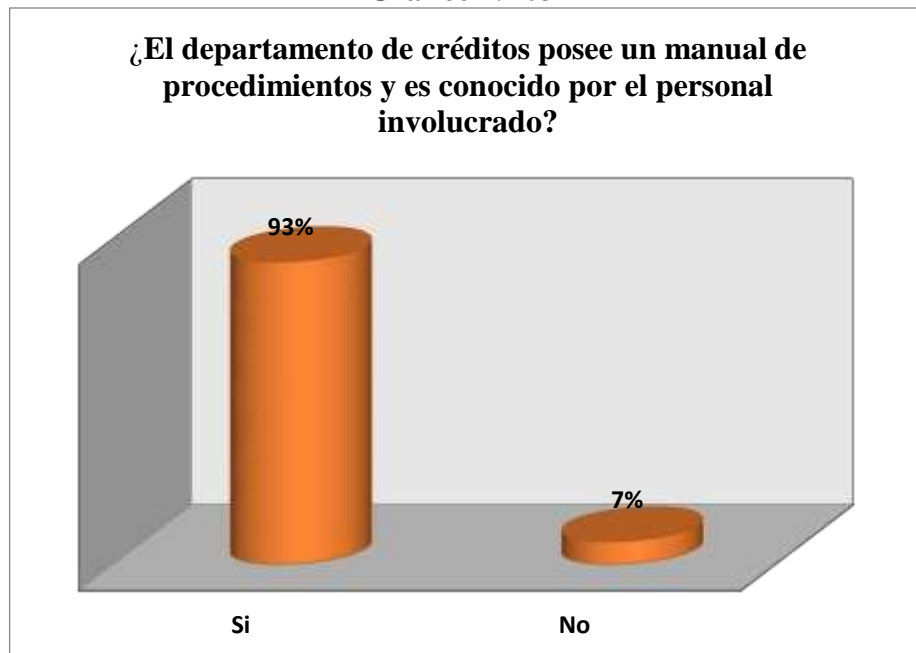
¿El departamento de créditos posee un manual de procedimientos y es conocido por el personal involucrado?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	93 %
No	1	7 %
Total	14	100 %

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: Propia

Gráfico N° 03



Fuente: Tabla N° 03

Elaboración: Propia

Interpretación: Los manuales de los procedimientos de créditos son conocidos por el 93 % de los encuestados, mientras que el 7 % desconoce la existencia de estos manuales, siendo estos documentos de vital importancia para el otorgamiento de los créditos.

Tabla N° 04

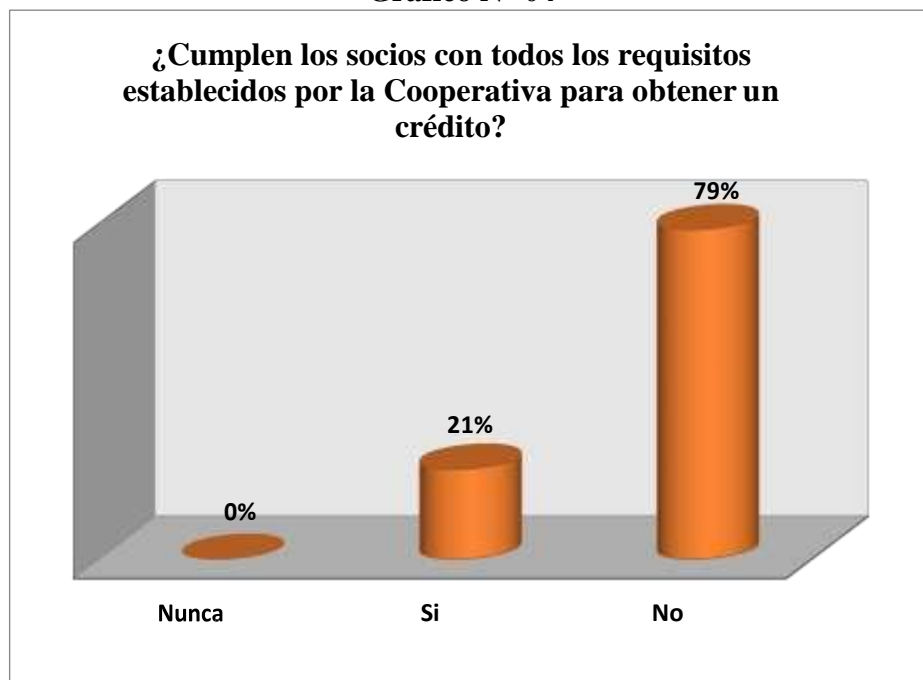
¿Cumplen los socios con todos los requisitos establecidos por la cooperativa para obtener un crédito?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0 %
Si	3	21 %
No	11	79 %
Total	14	100 %

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: Propia

Gráfico N° 04



Fuente: Tabla N° 04

Elaboración: Propia

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 79 % manifiestan que los socios cumplen con todos los requisitos, mientras que el 21 % dice que no cumple con los requisitos establecidos por la entidad, demostrando que existe un porcentaje menor que no cumple debido al desconocimiento o la no aplicación de los controles internos respectivos.

Tabla N° 05

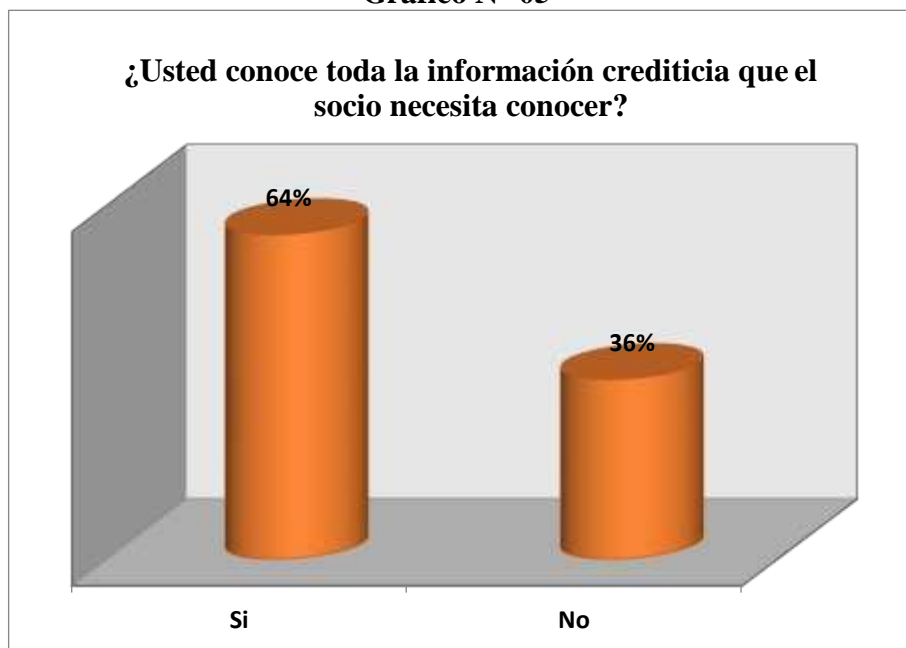
¿Usted conoce toda la información crediticia que el socio necesita conocer?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	64 %
No	5	36 %
Total	14	100 %

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: Propia

Gráfico N° 05



Fuente: Tabla N° 05

Elaboración: Propia

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 64% conoce la información crediticia a brindar al asociado de la COOPAC, mientras que el 36% desconoce esta información, siendo ello de vital importancia para el normal funcionamiento de la institución, evidenciando que la sociabilización de los procedimientos crediticio no se está dando en su totalidad a los trabajadores

Tabla N° 06

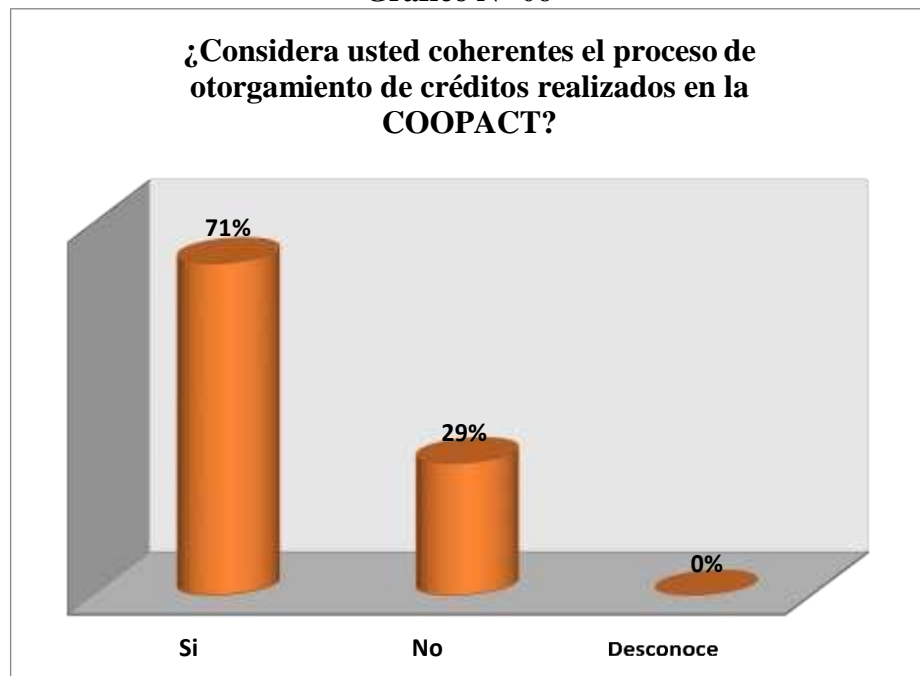
¿Considera Ud., coherentes el proceso de otorgamiento de créditos realizados en la COOPACT?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	71 %
No	4	29 %
Desconoce	0	0 %
Total	14	100 %

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: Propia

Gráfico N° 06



Fuente: Tabla N° 06

Elaboración: Propia

Interpretación: De 10 encuestados equivalentes al 71% de la muestra consideran coherente el proceso de otorgamiento de crédito, mientras que 4 encuestados equivalentes al 29% de la población considera que los procesos de otorgamiento de crédito no son coherentes.

Tabla N° 07

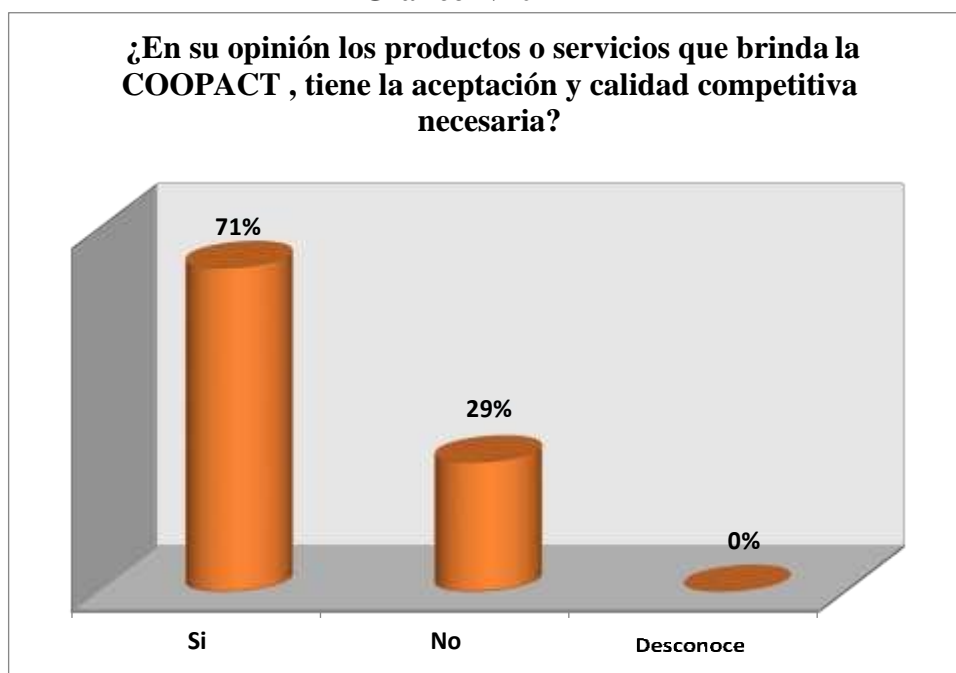
¿En su opinión los productos o servicios que brinda la COOPACT, tienen la aceptación y calidad competitiva necesaria?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	71 %
No	4	29 %
Desconoce	0	0 %
Total	14	100 %

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: Propia

Gráfico N° 07



Fuente: Tabla N° 07

Elaboración: Propia

Interpretación: El 71% de los encuestados manifiesta que los productos y servicios que brinda la COOPACT a sus asociados tienen una aceptación por los socios y además son competentes y el 29% manifiesta que no son competentes ni son aceptados.

Tabla N° 08

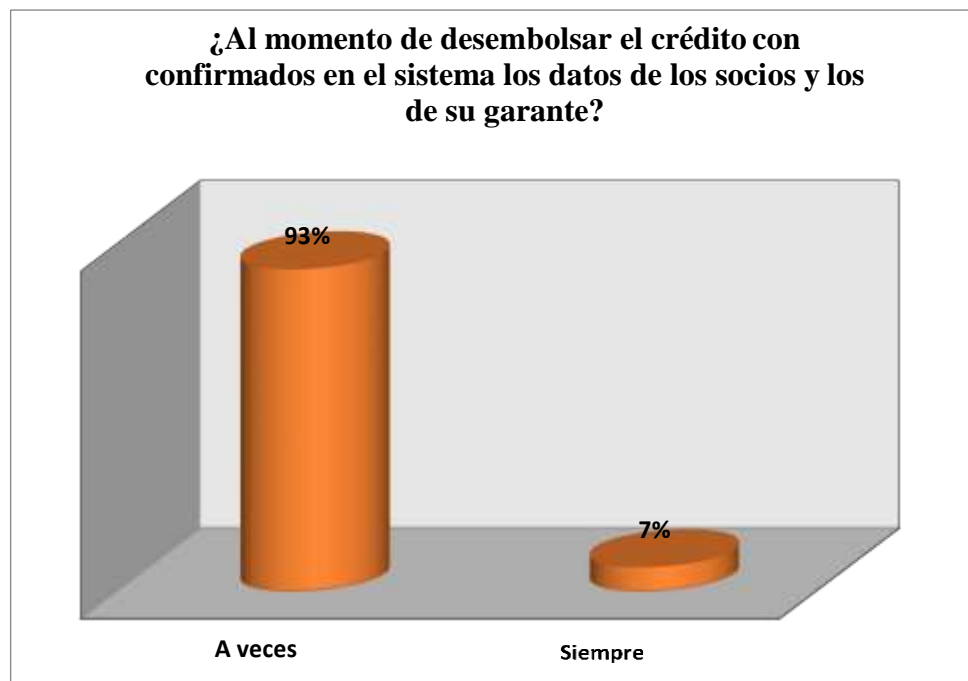
¿Al momento de desembolsar el crédito son confirmados en el sistema los datos de los socios los de su garante?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A veces	13	93 %
Siempre	1	7 %
Total	14	100 %

Fuente: Entrevista aplicada

Elaboración: propia

Gráfico N° 08



Fuente: Tabla N° 08

Elaboración: Propia

Interpretación: De 13 encuestados representado en el 93% manifestó que a veces si se verifican o contrasta con el sistema los datos de los socios y de sus respectivos garantes, mientras que el 7% indica que siempre son confirmados en el sistema los datos de los socios, debiendo ser verificados el 100%.

Tabla N° 09

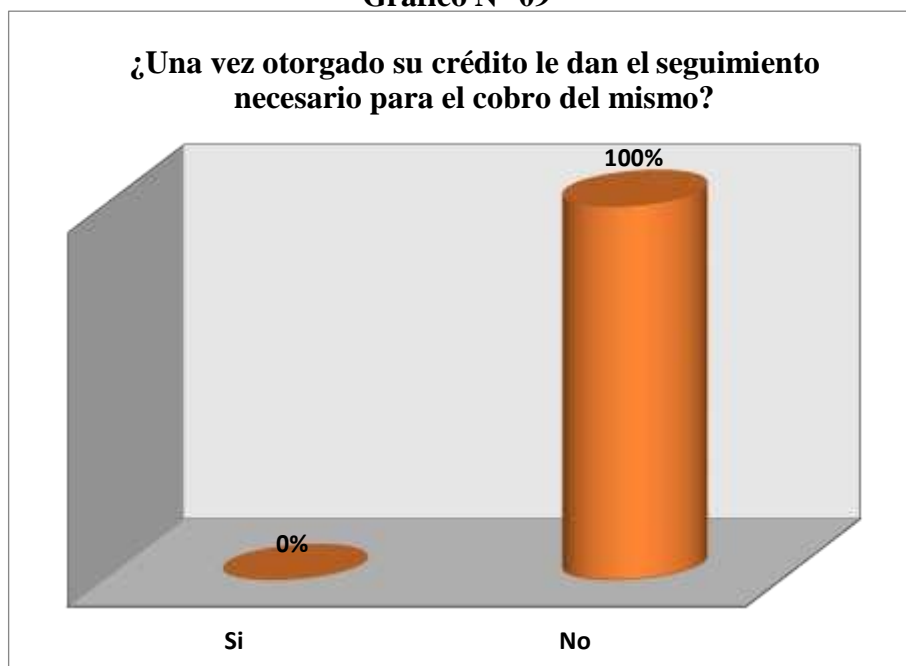
¿Una vez otorgado su crédito le dan el seguimiento necesario para el cobro del mismo?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0 %
No	14	100 %
Total	14	100 %

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: Propia

Gráfico N° 09



Fuente: Tabla N° 09

Elaboración: Propia

Interpretación: El 100% de los encuestados manifiestan que no realizan un seguimiento a los créditos otorgados, dando muestra que esperan la voluntad de los socios para el retorno del dinero otorgado, o realizan el seguimiento cuando el socio haya caído en morosidad.

Tabla N° 10

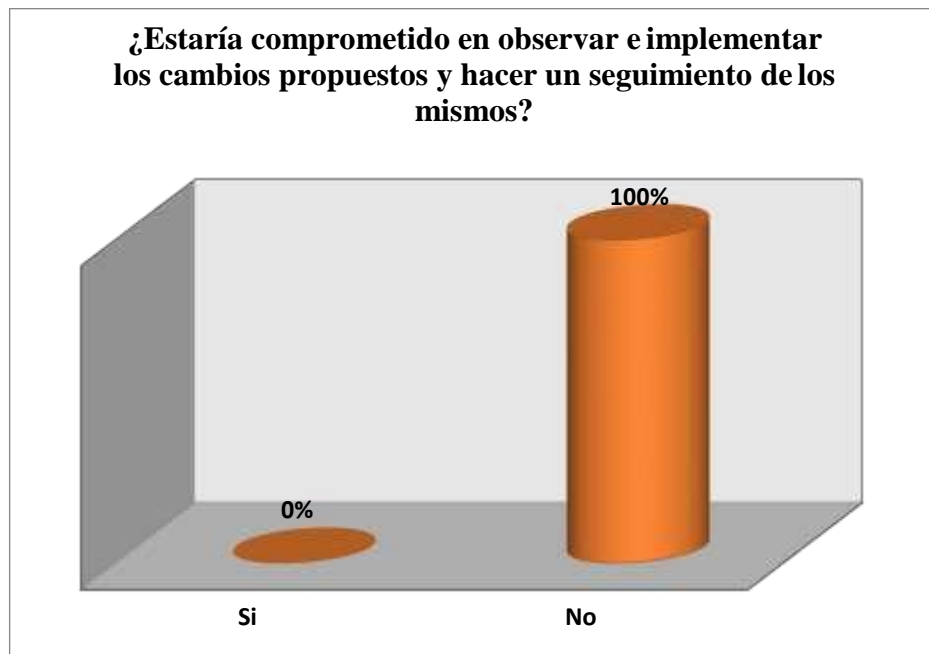
¿Estaría comprometido en observar e implementar los cambios propuestos y hacer un seguimiento de los mismos?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0 %
No	14	100 %
Total	14	100 %

Fuente: Encuesta Aplicada

Elaboración: Propia

Gráfico N° 10



Fuente: Tabla N° 10

Elaboración: Propia

Interpretación: El 100% de los encuestados se comprometen a observar e implementar los cambios propuestos siempre y cuando vayan direccionados a prevenir errores y evaluar la eficiencia en los procesos.

DETERMINACIÓN DE LA RELACIÓN ENTRE EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CRÉDITOS.

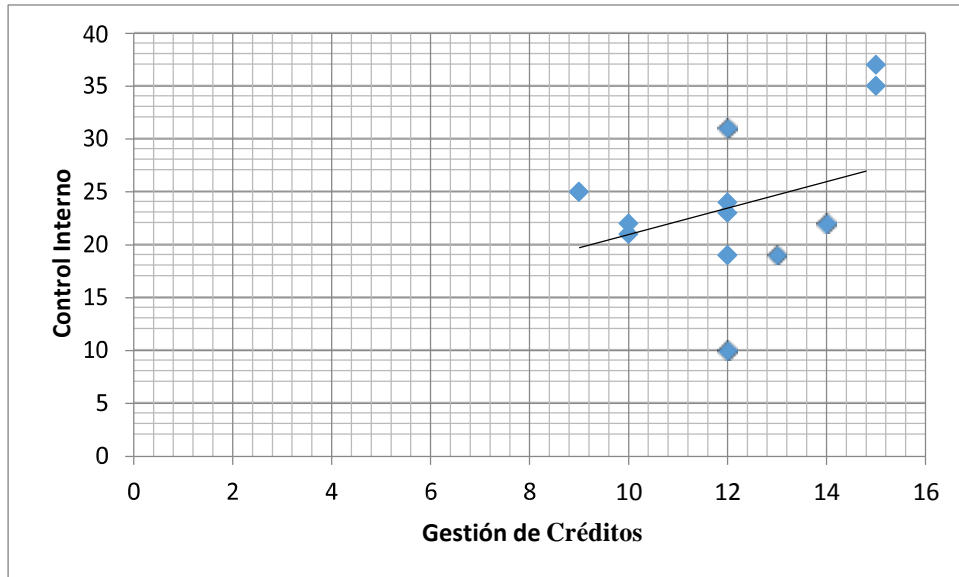
La relación entre variables se obtiene mediante la correlación de Pearson (r).

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Para encontrar el valor de r, primero se calcula el puntaje que obtiene cada muestra tanto en la encuesta (Control Interno = x) como en la encuesta (Gestión de Créditos = y) como se muestra en el cuadro:

ESTUD.	X	Y	X.Y	X*2	Y*2
1	10	22	220	100	484
2	12	31	372	144	961
3	11	25	275	121	625
4	12	23	276	144	529
5	14	25	350	196	625
6	14	22	308	196	484
7	12	24	288	144	576
8	12	10	120	144	100
9	12	19	228	144	361
10	13	19	247	169	361
11	12	19	228	144	361
12	14	37	518	196	1369
13	10	21	210	100	441
14	15	35	525	225	1225
SUMA	173	332	4165	2167	8502

Fuente: Encuesta aplicada



Luego, se reemplaza en la ecuación como se muestra:

$$r = \frac{14(4165) - (173)(332)}{\sqrt{[14(2167) - (173)^2][14(8502) - (332)^2]}}$$

$$r = 0,4605849699$$

Como $0 < 0,46 < 2$, entonces la relación entre la dimensión:

Control Interno y la variable: Gestión de Créditos es positiva débil.

COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN (r^2)

$$R^2 = r^2 \cdot 100 \%$$

$$R^2 = 0,460585 \cdot 100 \%$$

$$R^2 = 21,21 \%$$

El 21,21% de los cambios provocados en el puntaje de la gestión de créditos corresponde

al control interno, por lo tanto no se acepta la hipótesis general.

4.1. Análisis de resultados.

A continuación se presenta la contrastación de los resultados con los objetivos a la luz del marco teórico.

La hipótesis general que dice: El Control Interno influye significativamente en la gestión de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda. 2016.

La lectura de los resultados de cada pregunta, nos da suficiente información para poder llegar a conclusiones respecto al control interno y la gestión de créditos, siendo este último el pilar de la institución.

- El conocimiento y la práctica de los procesos de otorgamiento de créditos, es determinante para brindar productos y servicios eficientes, para el logro de los objetivos planteados y en el presente trabajo el 57% conoce los procesos mientras que el 43% desconoce.
- El conocimiento y la práctica de las funciones de otorgamiento de créditos es importante para el logro de los objetivos, en ese sentido el 100% de los encuestados muestran conocimientos de los mismos.
- La normativa del proceso de otorgamiento de crédito es conocido por el 93% de la población encuestada mostrando una fortaleza importante y el 7% no tiene conocimiento, se evidencia que existe un grado mínimo de desconocimiento por ende la sociabilización de esta normatividad interna debe ser conocida por 100% de la población encuestada.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Existe relación positiva débil entre el control interno y la gestión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada, 2016. Esto quiere decir, que la gestión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada no es afectada significativamente por el control interno que experimentan.
- El análisis de datos permite afirmar que de la muestra el 57% de encuestados mencionan que conocen los procesos que utiliza para determinar si el control interno está funcionando de acuerdo con su objetivo y 43% de encuestados mencionan que desconocen los procesos que utiliza para determinar si el control interno está funcionando de acuerdo con su objetivo, tal como lo indica la tabla N° 01.
- El análisis de datos permite afirmar que de la muestra el 93% de encuestados refieren que el departamento de créditos si posee un manual de procedimientos y es conocido por el personal involucrado y el 7% de encuestados refieren que el departamento de créditos no posee un manual de procedimientos y es conocido por el personal involucrado, tal como lo indica la tabla N° 03
- El análisis de datos permite afirmar que de la muestra el 71% de los encuestados refieren que los productos o servicios que brinda la COOPACT, si tiene la aceptación y calidad competitiva necesaria y el 49% de los encuestados refieren que los productos o servicios que

brinda la COOPACT, no tiene la aceptación y calidad competitiva necesaria, tal como lo indica la tabla N° 04

5.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda a las entidades financieras que implanten un control interno y a la vez de promover una buena gestión de créditos, con la finalidad de tener informados a los clientes y capacitados en la ejecución de sus créditos.

Se recomienda a las entidades financieras de difundir de manera intensiva y visible los servicios que presta con el propósito de captar socios que permitan el desarrollo de la misma.

Se recomienda a las entidades financieras de elaborar y ejecutar planes de capacitación a los trabajadores involucrados en la gestión de créditos especialmente para difundir y aplicar la normativa de créditos y recuperaciones que permitan tener un estudio eficaz de la capacidad de pago de los socios, y de esa manera reducir los riesgos.

Se recomienda las entidades financieras de realizar y aplicar una evaluación de control interno y de la gestión de créditos con la finalidad de medir la gestión de los directivos y funcionarios.

Referencias bibliográficas

Alvarez. (15 de 08 de 2010). Manual de Control Interno. Obtenido de [dspace.espoch.edu.ec bitstream-pdf](http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream-pdf).

Arens Aban, L. J. (1998). Auditoría un enfoque Integral. Mexico: Novena Edición.

Astupiñan Gaitan, R. (2008). Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales análisis informe coso I y II. Bogotá - Colombia: Ecoe Ediciones - Segunda Edición.

Carpio, C., & Juank, D. (2011). Propuesta de un manual de control interno

Carrasco Odar, M. D., & Farro Espino, C. D. (2014). Evaluación del Control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transportes de servicios vanina EIRL. Chiclayo - Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Castro Medina, R. Y. (2011). El control interno y su incidencia en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda. Agencia Tena durante el primer trimestre del 2011. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Fonseca Luna, O. (2011). Sistemas de Control Interno para Organizaciones. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.

Franklin, E. B. (2013). Auditoría Administrativa, Evaluación y Diagnóstico Empresarial. Mexico: Pearson Educación México - Tercera Edición.

Gestiopolis. (2013).

www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/30grh.htm.

Hernandez, D. (2009). Manual de Auditoría Financiera I. Bogotá - Colombia: Mc Graw Hill Interamericana. Primera Edición.

Herrera Toledo, G. A. (2014). Evaluación del control interno en el área de crédito y cobranza para empresas comerciales de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil - Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Leonard, W. P. (2009). Auditoria Administrativa. México: Mc Graw Hill Interamericana. Tercera Edición.

Loor Segovia, J. M. (2014). Control Interno en el departamento de creditos - cobranzas de la Cooperativa Innovación Andina Ltda., provincia de Cotopaxi, periodo 2012. Quevedo - Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Mantilla, S. A. (2005). Control Interno Informe COSO. Bucaramanga - Colombia: Ecoe Editores cuarta edición.

Naz Rejopachi, V. M. (2009). Evaluación del Control Interno y cobros en una empresa distribuidora de automoviles importados. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.

Ortega Guaman, M. D., & Diaz Eras, P. M. (2012). Control Interno como herramienta eficaz de la gestión en la Cooperativa de Ahorro y Credito El Comerciante Ltda., del Cantón Saraguro. Loja -Ecuador: Universidad Nacional de Loja.

Resolución SBS 14353-2009. (2009). www.sbs.gob.pe/repositorioaps/jer-Resolución

SBS 14353-2009.

Ruiz Vilte, A. (2007). Control de gestión en la administración del riesgo en el área de colocaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "San JOSé de Bernejo Ltda.". Bernejo - Tarija - Bolivia: Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca.

Sanchez Llanos, D. E. (2013). Evaluación y Mejoramiento del sistema de control interno en la Caja de Ahorro y Crédito Ecos de Huallil. Cuenca. - Ecuador: Universidad de Cuenca.

Sanchez Sanchez, L. R. (2015). Evaluación del sistema de control interno basado en la metodología Coso ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la Derrama Magisterial 2012-2014. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.

Página Web

www.isis.ufg.edu.sv. (12 de 09 de 2014). www.isis.ufg.edu.sv.

www.sites.upiicsa.ipn. (02 de 10 de 2013). www.sites.upiicsa.ipn.

www.sites.upiicsa.ipn.mx. (02 de 10 de 2013).

www.sites.upiicsa.ipn.mx. (12 de 09 de 2013).

www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/p_proceso/auditoriayconsultoriaadministrativa_Original/auditoriayconsultoria/UDM/unidad%202/concepto.

ANEXOS

ANEXON° 01

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN – DEMI

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., para desarrollar el trabajo de investigación denominado “El Control interno y su Incidencia en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Ltda., 2016” La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

ENCUESTA

1. **¿Conoce usted cuáles son los procesos que usted utiliza para determinar si el control interno está funcionando de acuerdo con su objetivo?**

SI

NO

2. **¿Existe una delimitación de funciones y responsabilidades en el proceso de otorgamiento de créditos?**

SI

NO

3. **¿El departamento de créditos posee un manual de procedimientos y es conocido por el personal involucrado?**

SI

NO

4. ¿Cumplen los socios con todos los requisitos establecidos por la Cooperativa para obtener un crédito?

Nunca

Frecuentemente

Siempre

5. ¿Usted conoce toda la información crediticia que el socio necesita conocer?

SI

NO

6. ¿Considera Ud. coherentes el proceso de otorgamiento de créditos realizados en la COOPACT?

Si No

Desconoce

7. ¿En su opinión los productos o servicios que brinda la COOPACT tienen la aceptación y calidad competitiva necesaria?

Si No

Desconoce

8. ¿Al momento de desembolsar el crédito son confirmados en el sistema los datos de los socios los de su garante?

A veces

Siempre

9. ¿Una vez otorgado su crédito le dan el seguimiento necesario para el cobro del mismo?

SI

NO

10. ¿Estaría comprometido en observar e implementar los cambios propuestos y hacer un seguimiento de los mismos?

SI

NO

ANEXON° 02

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Foto N° 01: Frontis de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada.



Foto N° 02: colaboradores y socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada.



Foto N° 03: encuestas a asesores de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada.



Foto N° 04: encuestas a asesores de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada.



Foto N° 05: encuestas a asesores de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada.



Foto N° 06: encuestas a asesores de negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tocache Limitada.