



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**El Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
San Pedro de Andahuaylas –Cusco 2018.**

Presentado por:

Tracy Lisette Loaiza Vivanco

Para optar al título profesional de
Contador Publico

ASESOR:

Mg. C.P.C.C. Estela Quispe Ramos

**CUSCO-PERÚ
2019**



Presentación

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, en cumplimiento al reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Contabilidad, ponemos a su consideración la presente investigación intitulada **“El Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas- Cusco 2018”**, con la finalidad de optar el título profesional de Contador Público.

El presente trabajo tiene como objetivo de aportar, informar y conocer de qué manera el control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas – Cusco 2018 explicada de una manera sencilla para que pueda ser comprendido por todas las personas que crean conveniente tomar como guía este trabajo de investigación.

Bajo este contexto, esperamos que el presente trabajo de investigación contribuya efectivamente a la sociedad.

Atentamente

Bach. Tracy Lisette Loaiza Vivanco



Agradecimiento

Agradezco a Dios por la vida, por ser parte de su creación, por vivir en mi corazón y darle sentido a mi vida, por su amor infinito y por sus bendiciones de todos los días y por acompañarme día a día y nunca desvanecer.

A nuestra asesora Mg. C.P.C.C. Estela Quispe Ramos por la orientación y ayuda que me brindó para la realización de esta tesis y a todos los profesores de la escuela profesional de contabilidad, quienes con su sabiduría y enseñanza han hecho de mí un excelente profesional.

Agradezco a la Cooperativa de ahorro y crédito san pedro de Andahuaylas , que nos permitió organizar, trabajar y disponer de su personal con motivos de recopilación de datos, además de facilitarnos información en ánimo de colaborar con la investigación e interesarse por los resultados de la misma.

Tracy Lisette Loaiza Vivanco



Dedicatoria

De manera especial a mi querida madre, por ser mi
guía, el mejor ejemplo a seguir,
porque ella es la base para la construcción
de mi vida profesional y personal.

Y a mi hermana mi gran motivación para superarme cada día,

A mi padre y las personas que amo,
que me apoyaron de distintas maneras
desde mi existencia, sin ustedes no hubiera
logrado esta meta. Este triunfo
también es suyo, Gracias.

Bach. Tracy Lisette Loaiza Vivanco



Nombres y Apellidos del Jurado de la Tesis y del Asesor

Dictaminantes:

- Dra. C.P.C.C. Nivana Circe Bustos Rozas
- Mg. C.P.C.C. Tatiana Choquehuanca Contreras

Replicantes:

- Mg. CPCC. José Luis Gonzales Zárata
- Dr. CPCC Armando Loaiza Manrique

Asesora:

- MG. C.P.C.C. Estela Quispe Ramos



Índice General

Presentación.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria	iv
Nombres y Apellidos del Jurado de la Tesis y del Asesor	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas	x
Resumen	xi
Abstract	xii

Capítulo I:

Introducción

1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del Problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas Específicos	5
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivo específicos	5
1.4 Justificación de la investigación.....	6
1.4.1 Relevancia social	6
1.4.2 Implicancias prácticas.....	6
1.4.3 Valor teórico.....	6
1.4.4 Utilidad metodológica	6
1.4.5 Viabilidad o factibilidad	7
1.5 Delimitaciones de la investigación.....	7
1.5.1 Delimitación Temporal.....	7



1.5.2 Delimitación Espacial 7
1.5.3 Delimitación Conceptual 7

Capítulo II:

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación 8
2.1.1 Antecedentes Internacionales..... 8
2.1.2 Antecedentes Nacionales 10
2.1.3 Antecedentes Locales 11
2.2 Bases legales 12
2.2.1 Normas y reglamentos de las cooperativas 12
2.3 Bases teóricas 25
2.3.1 Control interno 25
2.3.2 Información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas ... 51
2.4 Marco Conceptual 62
2.5 Variables de Estudio 65
2.5.1 Variable..... 65
2.5.2 Conceptualización de la variable del control interno 65
2.5.3 Operacionalización de la Variable..... 74

Capítulo III:

Método de Investigación

3.1 Tipo de Investigación 74
3.2 Enfoque de Investigación..... 74
3.3 Diseño de Investigación..... 74
3.4 Alcance de Investigación 74
3.5 Población y Muestra de la Investigación 75



3.5.1 Población..... 75

3.5.2 Muestra 75

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos 75

3.6.1 Técnicas de Recolección de Datos 75

3.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos..... 75

3.7 Procesamiento de datos..... 75

Capítulo IV:

Resultados de la Investigación

4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado..... 76

4.1.1 Presentación del instrumento 76

4.1.2 Fiabilidad del instrumento aplicado 78

4.2 Resultados respecto al objetivo general..... 79

4.2.1 Ambiente de control 79

4.2.2 Evaluación de riesgos 80

4.2.3 Actividades de control gerencial 82

4.2.4 Información y comunicación..... 84

4.2.5 Supervisión..... 85

4.3 Resultado respecto a objetivos específicos 87

Capítulo V

Discusión

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos..... 88

5.2 Limitaciones del estudio. 89

5.3 Comparación crítica con la literatura existente..... 90

5.4 Implicancias del estudio..... 90

Conclusiones..... 92



Recomendaciones	95
Referencias Bibliográficas	97
Anexos.....	99
Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	100
Anexo 02: Matriz del Instrumento para la recolección de datos	101
Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos	104
Anexo 04: Validación de Instrumentos.....	106
Anexo 05: Procedimiento de la Baremación	108



Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>	77
Tabla 2 <i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación</i>	78
Tabla 3 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	78
Tabla 4 <i>Indicadores de la dimensión ambiente de control</i>	79
Tabla 5 <i>Ambiente de control</i>	80
Tabla 6 <i>Indicadores de la dimensión evaluación de riesgos</i>	81
Tabla 7 <i>Evaluación de riesgos</i>	81
Tabla 8 <i>Indicadores de la dimensión actividades de control gerencial</i>	83
Tabla 9 <i>Actividades de control gerencial</i>	83
Tabla 10 <i>Indicadores de la dimensión información y comunicación</i>	84
Tabla 11 <i>Información y comunicación</i>	85
Tabla 12 <i>Indicadores de la dimensión supervisión</i>	86
Tabla 13 <i>Supervisión</i>	86
Tabla 14 <i>Control interno</i>	87



Resumen

El trabajo de investigación se realizó en la Cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas, con la finalidad de mostrar la situación del control interno mediante sus colaboradores, siendo una herramienta de gestión, eficiente y eficaz coordinadamente para proporcionar seguridad y confianza, la misma que fue analizada mediante sus dimensiones, el tipo de investigación que se empleó fue básica, enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, tomando como población de estudio a 27 colaboradores, para la misma se utilizó la técnica de encuesta con el instrumento de cuestionario y documentos administrativos y contables, para evaluar la fiabilidad de la misma se aplicó el método de alfa de Cronbach, la misma que dio un resultado de 0.802, lo que confirma que el cuestionario es fiable, los resultados fueron procesados mediante una encuesta a los 27 trabajadores utilizando el programa de Excel, y el software estadístico SPSS V24. Al analizar la variable control interno de los colaboradores se obtuvo un promedio total de 3.67 calificado como regular, la variable fue analizada a través de las siguientes dimensiones: la dimensión de ambiente de control obtuvo un promedio de 51.9 calificado como regular; la dimensión evaluación de riesgos con 70.4 calificado como regular; la dimensión actividades de control gerencial con 66,7 calificado como regular, la dimensión información y comunicación con 85,2 calificado como regular, mientras el 63 de promedio de la dimensión supervisión calificado como regular; dichos resultados sirven para describir cómo es control interno de los colaboradores en la Cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas en el Distrito de Cusco – 2018.

Palabra clave. Control interno de los colaboradores.



Abstract

The research work was carried out in the savings and credit cooperative San Pedro de Andahuaylas, in order to show the situation of internal control through its collaborators, being a management tool, efficient and effectively coordinated to provide security and confidence, the same which was analyzed by its dimensions, the type of research that was used was basic, quantitative approach of descriptive scope, taking as a study population 27 collaborators, for the same the survey technique was used with the questionnaire instrument and administrative documents and accounting, to evaluate the reliability of the same method was applied cronbach alpha, which gave a result of 0.802, confirming that the questionnaire is reliable, the results were processed by a survey to 27 workers using the program of Excel, and the statistical software SPSS V24. When analyzing the internal control variable of the collaborators, a total average of 3.67 qualified as regular was obtained, the variable was analyzed through the following dimensions: the control environment dimension obtained an average of 51.9 qualified as regular; the risk assessment dimension with 70.4 rated as regular; the dimension of management control activities with 66.7 qualified as regular, the dimension information and communication with 85.2 qualified as regular, while the average 63 of the supervision dimension qualified as regular; These results are used to describe how the internal control of employees is in the San Pedro de Andahuaylas Savings and Credit Cooperative in the District of Cusco - 2018.

Keyword. Internal control of the collaborators.



Capítulo I:

Introducción

1.1 Planteamiento del problema

La mejor administración de toda organización dentro del mundo globalizado, requiere de un eficiente Sistema de Control Interno que permita alcanzar los objetivos planteados en forma eficaz y con un correcto empleo de los recursos asignados permitiendo a las Cooperativas maximizar su rendimiento.

Según Salgado Valdivia (2005) En el Perú el Sistema de Control Interno (SCI) se ha implementado y se viene fortaleciendo principalmente en las entidades del sector público, mientras que a nivel de las cooperativas el concepto de SCI y su posible implementación es aún incipiente, aunque se reconozca la importancia de definir indicadores claros que permitan controlar todas las actividades de la organización.

Es preciso mencionar que desde hace tiempo los altos ejecutivos buscan maneras de controlar mejor las empresas que dirigen. Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa y de limitar las sorpresas. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro.



El Sistema del Control Interno es una gran oportunidad para todos los colaboradores, pues estimula un concepto de mejora continua y de calidad, lo que permite al colaborador enfocarse en un trabajo de excelencia al estar marcado su desempeño en función a indicadores y metas viables, generando interés en una mejor y mayor preparación en medio de un ambiente profesional.

Es bueno resaltar, que la empresa que aplica controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación financiera real de la misma, es por eso la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan, para que de esta manera se tenga una mejor visión sobre la gestión financiera que se realiza en la organización que ayude a los propietarios a tomar las decisiones correctas.

Según Wavel A. Pinedo Ugarte (2017) Tesis : Estrategias para la mejora de la gobernabilidad y control societario en la CSP de Andahuaylas pág. 16-17) determina que: La COOPAC San Pedro de Andahuaylas se creó el 19 de Noviembre de 1960 en la ciudad de Andahuaylas en el departamento de Apurímac, en los 56 años de vida institucional ha crecido en diferentes ciudades en el Sur del Perú, ciudades Como Abancay, Cuzco, Ayacucho y Lima hasta llegar a tener más de 60 mil socios, en todo este tiempo nunca los Directivos, Delegados y mucho menos los socios se han preocupado en normar de manera eficiente sobre los diferentes procesos de información y control que debe existir en una institución para efectos de transparencia y participación democrática. Esta casi nula participación de la mayoría de socios tiene como consecuencia que los Directivos no sean fiscalizados de forma correcta ni mucho menos efectiva, ocurriendo actos de corrupción, deshonestidad y aprovechamiento que a través del tiempo se produce en cada nueva directiva ingresante, de esta forma afecta la situación patrimonial de la cooperativa. La falta de participación de los socios se debe principalmente a su desconocimiento de lo que significa ser un cooperativista, de sus derechos y obligaciones como socio, a esta se suma



la falta de reglamentación societaria específica que no facilita la participación mucho menos el control de estos. Tampoco se ha regulado la forma en que se transmite la información a los socios. También es cierto que muchos de los personas se han convertido en socios solo para tener acceso a un crédito pero no tienen formación de cooperativistas. La cooperativa no cuenta con un proceso de formación de los socios.

Menciona según Daysi Odoñez C. Tesis: Auditoría interna y control de la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Huancavelica Ltda. Nro. 582 Pág. Xix) La Unidad de Riesgos requieren una sustancial mejoría en las técnicas de seguimiento y de recuperación de la cartera paralelamente a la expansión de los servicios crediticios para proteger en forma oportuna el problema de la cartera y la desviación de los créditos, los mismos que son utilizados en actividades diferentes a las planteadas en el momento de su solicitud, lo cual ante una falta de control o por circunstancia exógenas limita el avance y crecimiento de la Cooperativa. Siendo necesario mejorar la calidad de control interno desde la Auditoría Interna a fin de dar asesoría a la gerencia y demás funcionarios de la organización fomentando el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos para el cumplimiento de los fines y metas institucionales, por ende aporta para que la normatividad sea elaborada para conseguir eficiencia, eficacia, mejorar el rendimiento y sobre todo para proteger en forma oportuna el problema de la cartera vencida.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas- Cusco 2018 carece de un apropiado sistema de control interno, evidenciándose un sin número de dificultades que afectan al eficiente manejo de la misma:

- No se socializa adecuado Ambiente de Control
- Se debe de realizar evaluación de riesgos con los lineamientos y procedimientos adecuados.



- Realizar actividades de control gerencial utilizándolas las políticas y procedimientos estratégicos.
- Utilizando la información y comunicación constante interna y externa
- Supervisión con los entes responsables del manejo de las cooperativas.

De ahí la presente investigación intitulada “El Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas- Cusco 2018” la misma que tiene como importancia conocer al riesgo en el ámbito financiero y en especial en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas- Cusco 2018”, y así determinar el impacto del Sistema de Control Interno de la Cooperativa, asimismo el control interno tiene como objetivo mejorar el servicio que reporta; al más alto nivel de la dirección de la organización y cumplir eficazmente la función asesora de control a las diferentes Oficinas de la Cooperativa incidiendo con mayor fuerza en la Oficina de Créditos, Recuperaciones, Asesoría Legal y La Unidad de Riesgos.

Es preciso señalar también que el control interno solo interviene en las operaciones y decisiones propias de su oficina, pero nunca en las operaciones y decisiones de la organización a la cual presta sus servicios, pues como se dijo la función que cumple es de Asesoría. En tal sentido la problemática formulada, quedo del siguiente modo: ¿De qué manera el Sistema de Control Interno propicia un mejoramiento en la cooperativa de ahorro y crédito San pedro de Andahuaylas Cusco 2018?

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo es el Control Interno de la cooperativa de ahorro y crédito San pedro de Andahuaylas-cusco 2018?



1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿Cuál es la percepción de los trabajadores en cuanto al ambiente de control en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas-Cusco 2018?
- b. ¿Cómo se realizan la evaluación de riesgos en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas?
- c. ¿Cuáles son las actividades de control en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas?
- d. ¿Cómo se efectúa la información y comunicación en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas?
- e. ¿Cómo es el proceso de supervisión en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la evaluación del control interno de la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas del período 2018.

1.3.2 Objetivo específicos

- a. Describir el ambiente de control en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas.
- b. Describir la evaluación de riesgos en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas.
- c. Identificar las actividades de control en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas.



- d. Describir la información y comunicación en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas.
- e. Identificar el proceso de supervisión en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Relevancia social

El presente trabajo de investigación refleja importancia en el control interno, por ello se hace necesario conocer el control interno en las Cooperativas de ahorro y crédito, el cual representa una necesidad en la gestión de las organizaciones, en este caso en la Cooperativa de San Pedro de Andahuaylas-Cusco 2018.

1.4.2 Implicancias prácticas

Para mejorar el control interno, requieren plantearse lineamientos con políticas definidas y acorde a la actividad desarrollada, la misma que a través de enfoques teóricos se plantea de manera viable el control interno en la Cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas-Cusco 2018

1.4.3 Valor teórico

Al realizar este estudio la empresa Cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas – Cusco 2018, se beneficia en forma directa a nivel general de todas las cooperativas con los posibles resultados revelados, pero también sirve de utilidad como instrumento de consulta bibliográfica, los resultados relacionados a dichas categorías.

1.4.4 Utilidad metodológica

En la búsqueda de aplicar políticas definidas de una organización, se establecen metodologías a utilizarse, así como métodos, técnicas e instrumentos diseñados y



empleados en este trabajo de investigación es viable y confiable, lo que permite analizar los documentos actuales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas cusco-2018 y sirve este instrumento para crear un nuevo instrumento para recolectar datos.

1.4.5 Viabilidad o factibilidad

Es factible la realización del proyecto de investigación ya que contamos con los recursos económicos, bibliográficos; con el acceso a la fuente y el conocimiento e identificación de la problemática en este estudio y el tiempo para investigar.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Delimitación Temporal

El tiempo de realización de la investigación es en el año 2018.

1.5.2 Delimitación Espacial

La empresa Cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas – Cusco-2018, se encuentra ubicado en el departamento de Cusco- provincia Cusco y distrito de Cusco, Ubicado en la Av. Collasuyo APV Manzanares B-2.

1.5.3 Delimitación Conceptual

La delimitación conceptual se enmarca dentro de una variable fundamental de Sistema enfocada en la determinación de la situación de control interno, con sus respectivas dimensiones e indicadores.



Capítulo II:

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

1. López Y. (2011) En la tesis titulada: *Estudio y Evaluación Del Control Interno de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda. Para reactivar los Procesos de Mejoramiento Continúo en el periodo 2010*” Autora: Yolanda Piedad López Navarrete Tutor: Ing. Germán Salazar- Ambato – Ecuador 2011. De la Universidad Técnica de Ambato para optar el título profesional de Ingeniero en contabilidad y Auditoría CPA, el cual tiene como **Objetivo** analizar el deficiente control interno en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Lucia Ltda. y su incidencia en la alta sensibilidad a los cambios del entorno de proceso de mejoramiento continuo para disminuir la exposición al riesgo, en la que expresa las **Conclusiones**; el mejoramiento continuo es una herramienta que en la actualidad es fundamental para todas las empresas porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual permite a las cooperativas mantener un proceso de actualización constante a los cambios del entorno; además, permite que las organizaciones sean más eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudarán a permanecer y crecer en un mercado altamente competitivo.

Se demuestra deficiencia en el trato que un porcentaje de socios recibe por parte de los empleados de la cooperativa, y es que el personal que atiende directamente al público,



demuestra que si tiene conocimientos de las técnicas de atención al cliente, pero que no lo ponen en práctica en un 100%, porque muchas veces no resuelven las necesidades de los socios, entendiendo los requerimientos de aquellos (P.5-7).

2. Cordero E. y Sánchez J. (2013-2014) *Propuesta de un manual de procedimientos para mejorar el control interno en el área operativa financiera de la cooperativa Alfonso Jaramillo león "caja". Tesis previa a la obtención del título de: contador público auditor; autores: Erika del Carmen Cordero Aguilar. Jorge Fernando Sánchez Banegas. Director: CPA. Orlando Fabián Ayabaca Mogrovejo Cuenca - Ecuador 2013 – 2014.* De la Universidad de Cuenca para optar el título profesional de Contador Público Auditor el cual tiene como **objetivo** , ser una cooperativa de ahorro y crédito reconocida por el apoyo a las actividades económicas de los socios, solidaridad, austeridad, mejoramiento continuo y excelencia en la que expresa las **Conclusiones**, nuestro trabajo de investigación se realizó con el objetivo de promover el crecimiento financiero y administrativo de la cooperativa Alfonso Jaramillo León, mediante la definición clara de procesos adecuados a seguir en las actividades operativas financiera, con el fortalecimiento en la efectividad de control interno. La propuesta de manual de procedimientos servirá como guía en la realización de las funciones del personal, ya que detalla en forma clara las actividades básicas en los procesos claves llevados a cabo en los distintos departamentos, permitiendo una mayor eficiencia y confiabilidad en la operaciones, con el único fin de brindar un mejor servicio a los socios y sociedad en general, cumpliendo a cabalidad con las disposiciones dadas del sistema cooperativo y financiero para de esta manera contribuir en el desarrollo económico del país. El trabajo conjunto que se tuvo con el personal de caja durante la investigación, fue de gran valor, pues nos permitió obtener información concisa y detallada de las actividades, recursos y áreas implicadas en tales procesos.(P.24-103)



2.1.2 Antecedentes Nacionales

1. Farro D. (2013) *Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para las cooperativas de ahorro y crédito de lima metropolitana; Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial, que presenta el bachiller; Daniel Alonso Farro Chumbes; Asesor: Mag. José Alan Raul Álvarez Lima, octubre de 2013* de la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, el cual tiene como **Objetivos**; formular un modelo de gestión del conocimiento aplicable a las cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana para mejorar su desempeño organizacional, considerando la situación actual de dichas CAC y los retos que le presentará el entorno. Así mismo, los objetivos específicos del estudio son: Definir los procesos que intervienen en la gestión del conocimiento en las CAC. Identificar los conocimientos críticos⁷ de las CAC. Definir los mecanismos o herramientas asociados a la gestión de cada conocimiento crítico. Identificar a los miembros de la organización más relevantes para el desarrollo de cada conocimiento crítico. Validar, con personal gerencial, los mecanismos aplicables a la gestión del conocimiento en las CAC. En la que expresa **Conclusiones**; Se discuten las principales conclusiones de la investigación: La contribución más importante de esta investigación es la formulación de un modelo de gestión del conocimiento para las cooperativas de ahorro y crédito de Lima Metropolitana, el cual establece un marco para el análisis y la toma de decisión respecto al manejo de sus conocimientos críticos con el objetivo de mejorar el desempeño global de estas organizaciones. La formulación de este modelo satisface la necesidad de formalizar la Gestión del Conocimiento en las CAC; es decir, de identificar los elementos que otorguen dirección a dicha gestión, los conocimientos críticos a gestionar, los mecanismos que desarrollen esos conocimientos y los actores internos que deben participar. El desarrollo de la metodología permitió cumplir, además, los objetivos específicos de la investigación, los cuales contribuyeron a estructurar el modelo de Gestión



del Conocimiento. Se definieron los procesos que intervienen en la gestión del conocimiento en las CAC (adquisición, creación, almacenamiento, transmisión y aplicación), a través de la revisión y análisis del marco teórico. Se identificaron once conocimientos críticos de las CAC, los cuales son (i) Gobernabilidad y dirección cooperativa, (ii) Legislación aplicable a cooperativas, (iii) Gestión y uso de Tecnologías de Información y Comunicación, (iv) Ventas, (v) Gestión financiera, (vi) Gestión de las relaciones con los grupos de interés, (vii) Gestión de Recursos Humanos, (viii) Necesidades económico-financieras y sociales del consumidor, (ix) Análisis y evaluación de créditos, (x) Desarrollo de mercados y productos, y (xi) Conocimiento de la lógica del cliente. Esta selección se efectuó partiendo del análisis de los factores del diagnóstico estratégico de las CAC y del análisis estructural del sistema cooperativo (estudio de prospectiva del entorno). Se definieron los mecanismos asociados a la gestión de cada conocimiento crítico. De los cincuenta y cinco mecanismos propuestos, los ejecutivos de las CAC validaron cuarenta y seis a través de una encuesta diseñada para tal fin. De esta manera, se comprobó la relación existente entre la ejecución de los mecanismos y el desarrollo de los 96 conocimientos críticos asociados a ello (variables independientes y dependientes de la investigación, respectivamente). – Se identificaron los actores internos de la organización que son más relevantes para el desarrollo de cada conocimiento crítico, lo cual se efectuó a partir del análisis de los mecanismos propuestos. (P. 50-100)

2.1.3 Antecedentes Locales

1. Aguirre B. Y Levita M.(2015) *Comunidad de práctica en el desempeño del personal de la cooperativa de ahorro y crédito Dile- cusco. Tesis previa a la obtención del Título profesional de Contabilidad. Autores Bladimir Aguirre Huillca y Mario Levita Huamani, Asesor , Mgt. P. Narciso Miranda Carrión ,Cusco –Perú , 2015.De la Universidad Nacional San Antonio Abad de Cusco , el cual tiene como **objetivo** buscar*



que todo aquello teórico sea difundido y transmitido mediante la praxis entre todos los colaboradores desde ejecutivos hasta los del nivel operativo, para así generar mayor involucramiento con el plan estratégico y de esta forma lograr los objetivos para dicha empresa en la que expresa las **Conclusiones**; dentro del ámbito laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Lideres, y Empresarios (DILE), los trabajadores o colaboradores presentan una gran variedad de metas y objetivos referentes a su desarrollo como profesionales; esta diversidad hace que incluso dos profesionales de la misma especialidad, que realizan las mismas actividades, tengan perspectivas totalmente diferentes sobre su profesión y su ámbito laboral. Sin embargo, vemos que al mismo tiempo existe un concepto que parece ser común entre ellos; y es la idea de encontrar, dentro de la misma Cooperativa, los conocimientos y las actividades más apropiados para formarse como profesionales y desempeñarse de la mejor manera.

Lo cierto, es que estos trabajadores o colaboradores se encuentran, en muchos casos, circunscritos a lo que podemos llamar, una transmisión de conocimiento a nivel teórico

2.2 Bases legales

2.2.1 Normas y reglamentos de las cooperativas

a) Ley General de Cooperativas (D.S. 074-90-TR)

Artículo 1: Declárese de necesidad nacional y utilidad pública, la promoción y la protección del Cooperativismo, como un sistema eficaz para contribuir al desarrollo económico, al fortalecimiento de la democracia y a la realización de la justicia social.

Artículo 2: El estado garantiza el libre desarrollo del Cooperativismo y la autonomía de las organizaciones cooperativas.



Artículo 3: Toda organización cooperativa debe constituirse sin propósito de lucro y procurará, mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua de sus miembros, el servicio inmediato de estos y el mediato de la comunidad.

Artículo 4: Toda organización cooperativa adquirirá la calidad de persona jurídica, desde su inscripción en los Registros Públicos, sin necesidad de resolución administrativa previa de reconocimiento oficial y quedará obligada en todo caso, al estricto cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley.

Artículo 7: Las cooperativas primarias se organizarán con sujeción a las siguientes reglas.

1. Por su Estructura Social.
2. Por su Actividad Económica.

Artículo 25: La dirección, administración y control de la cooperativa estará a cargo de la asamblea general, el consejo de administración y el consejo de vigilancia, respectivamente.

Artículo 26: La asamblea o junta general es la autoridad suprema de la organización cooperativa. Sus acuerdos obligan a todos los socios, presentes y ausentes, siempre que se hubiera tomado en conformidad con esta Ley y el Estatuto.

Artículo 31: El Consejo de Vigilancia es el órgano fiscalizador de la cooperativa y actuará si interferir ni suspender el ejercicio de las funciones ni actividades de los órganos fiscalizados y con las atribuciones determinadas, a continuación, las causales no podrán ser aplicadas por el estatuto ni la asamblea general.

Artículo 73: Rigen para las cooperativas de ahorro y crédito, así como para las centrales cooperativas de ahorro y crédito, en cuanto les respecta, las siguientes normas especiales.



Artículo 86: El Instituto Nacional de Cooperativas (INCOOP)

1. Es una institución pública descentralizada del Ministerio de Trabajo y Promoción Social, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía técnica y administrativa.

2. Es el órgano estatal de promoción y supervisión nacional del Sector Cooperativo, sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo 96 de la presente Ley.

3. Tiene derecho de proponer la política cooperativista del estado y normar la fiscalización del Sector Cooperativo, así como de fiscalizar las organizaciones cooperativas de nivel nacional, con las atribuciones que le son inherentes según esta Ley.

Artículo 106: Inciso 5: Las Centrales de Cooperativas de Ahorro y Crédito tienen por objeto realizar operaciones de ahorro y crédito y otras operaciones financieras y se rigen por la presente Ley

b) Código Civil Peruano

Artículo 80: La asociación es una organización estable de personas naturales o jurídicas o de ambos, que a través de una actividad común persigue un fin no lucrativo.

Artículo 81: El estatuto debe contar por escritura pública, salvo disposición distinta de la Ley. Si la asociación es religiosa, su régimen interno se regula de acuerdo con el estatuto aprobado por la correspondiente autoridad eclesiástica.

Artículo 82: El estatuto de la Asociación debe expresar:

- La denominación, duración y domicilio.
- Los fines
- Los bienes que integran el patrimonio social



- La constitución y funcionamiento de la Asamblea General de Asociación, Consejo Directivo y demás órganos de la Asociación.
- Las condiciones para la admisión, renuncia y exclusión de sus miembros.
- Los derechos y deberes de los Asociados.
- Los requisitos para su modificación.
- Las normas para su disolución y liquidación de la Asociación y las relativas al destino final a sus bienes.
- Los demás pactos y condiciones que se establezcan.

Artículo 83: Toda Asociación debe tener un libro de registro actualizado en el que consten el nombre de la actividad, domicilio y fecha de admisión de cada uno de sus miembros, con indicación de los que ejerzan cargos de administración o representación.

Artículo 84: La Asamblea General es el órgano supremo de la Asociación.

Artículo 85: La Asamblea General es convocada por el Presidente del Consejo Directivo de la Asociación, en los casos previstos en el estatuto.

Cuando lo acuerde dicho Consejo Directivo o cuando lo soliciten no menos de la décima parte de los Asociados.

Artículo 86: La Asamblea General, elige a las personas que integran el Consejo Directivo, aprueban las cuentas y balances, resuelven sobre la modificación del estatuto, la disolución de la Asociación y los demás asuntos que no sean competencia de otros órganos.

Artículo 87: Para la validez de las reuniones de Asamblea General, se requiere en primera convocatoria, la concurrencia de más de la mitad de los Asociados. En segunda



convocatoria, basta la presencia de cualquier número de asociados. Los acuerdos se adoptan con el voto de más de la mitad de los miembros concurrentes.

Artículo 88: Ningún asociado tiene derecho por sí mismo a más de un voto.

Artículo 89: La calidad de asociados es inherente a la persona y no es transmisible, salvo que lo permita el estatuto.

Artículo 90: La renuncia de los Asociados debe ser formulada por escrito

Artículo 91: Los asociados renunciantes, los excluidos y los sucesores de los asociados muertos, quedan obligados al pago de las cuotas que hayan dejado de abonar, no pudiendo exigir el reembolso de sus aportaciones.

Artículo 92: Todo asociado tiene derecho a impugnar judicialmente los acuerdos que violen las disposiciones legales o estatutarias.

Artículo 93: Los asociados que desempeñan cargos directivos son responsables ante la Asociación conforme a las reglas de la representación, excepto aquellos que no hayan participado del acto causante del daño o que dejen constancia de su oposición.

Artículo 94: La Asociación se disuelve de pleno derecho cuando no pueda funcionar según su estatuto.

Artículo 95: La Asociación se disuelve por la declaratoria de quiebra. En caso de suspensión de pagos, el Consejo Directivo debe solicitar la declaración de quiebra de la Asociación, conforme a la Ley de la materia y bajo responsabilidad ante los acreedores por los daños y perjuicios que resultaren por la omisión.

Artículo 96: El Ministerio Público puede solicitar judicialmente la disolución de la Asociación cuyas actividades o fines sean o resulten contrarios al orden público o a las buenas costumbres.



Artículo 97: De no haberse previsto en el estatuto de la Asociación normas para el caso en que no puede seguir funcionando o para su disolución, se procede de conformidad con lo dispuesto en el artículo 599 inciso 2.

Artículo 98: Disuelta la asociación y concluida la liquidación, el hacer neto resultante es entregado a las personas designadas en el estatuto, con exclusión de los Asociados. De no ser posible, la Sala Civil de la Corte Superior respectiva, ordena su aplicación a fines análogos en interés de la comunidad, dándose preferencia a la provincia donde tuvo su sede la Asociación.

c) Decreto Ley 26091

Artículo 12: La Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito con respecto a sus cooperativas afiliadas, está facultada para:

- a) Disponer que cualquier Cooperativa adopte, en el plazo y las condiciones que establezcan, las medidas necesarias a fin de restablecer un nivel adecuado de solvencia, pudiendo para tal efecto variar su estructura financiera o reorganizar su administración con las modificaciones fueren requeridas en sus órganos directivos y gerencia.
- b) Recabar de las Cooperativas toda la información que les solicite y exigirles la presentación de todo tipo de documentos.
- c) Efectuar auditorías externas a las cooperativas.
- d) Constituir un Fondo de Contingencias para el apoyo financiero de las cooperativas.



- e) Brindar los demás servicios que requieren las Cooperativas integrantes de su Federación.

Artículo 13: La supervisión y control de la Federación Nacional de Cooperación de Ahorro y Crédito corresponde a la Superintendencia de Banca y Seguros, quien normará todo lo relacionado con las funciones y responsabilidades de la mencionada Federación.

- e) Nueva Estructura Orgánica y las Atribuciones Básicas del Instituto Nacional del Cooperativismo (R.M. N° 046-92-TR)

Artículo 14: La Dirección General de Control, es la encargada de normar la fiscalización del Sector Cooperativo, así como de fiscalizar las organizaciones cooperativas de nivel nacional con las atribuciones que le son inherentes según el Texto Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas.

Conforme la Dirección General de Control:

- a) La Dirección de Normas de Control, encargada de investigar, evaluar y proponer la normatividad cooperativa que en materia de fiscalización se requiere para el adecuado funcionamiento de estas organizaciones, procurando observancia de las disposiciones legales sobre la materia.

- b) La Dirección de Supervisión, encargada de fiscalizar las organizaciones cooperativas de nivel nacional, emitiendo los dictámenes de primera instancia administrativa y ejercer las atribuciones de supervisión y control que las leyes confieren al instituto.



d) Ley General de Cooperativas — Decreto Supremo 074/90-TR. Texto Único

**Ordenado de la Ley General de Cooperativas con las modificaciones
dispuestas por Decretos Legislativos Nos. 141 y 592**

TÍTULO I

GENERALIDADES

Artículo 1

Declárese de necesidad nacional y utilidad pública, la promoción y la protección del Cooperativismo, como un sistema eficaz para contribuir al desarrollo económico, al fortalecimiento de la democracia y a la realización de la justicia social.

Artículo 2

El Estado garantiza el libre desarrollo del Cooperativismo y la autonomía de las organizaciones cooperativas.

Artículo 3

Toda organización cooperativa debe constituirse sin propósito de lucro, y procurará, mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua de sus miembros, el servicio inmediato de éstos y el mediato de la comunidad.

Artículo 4

Toda organización cooperativa adquirirá la calidad de persona jurídica, desde su inscripción en los Registros Públicos, sin necesidad de resolución administrativa previa de reconocimiento oficial y quedará obligada, en todo caso, al estricto cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley.

Artículo 5

Toda cooperativa tiene, el deber de:



1. Observar los siguientes principios Cooperativos:
 - 1.1 Libre adhesión y retiro voluntario;
 - 1.2 Control democrático;
 - 1.3 Limitación del interés máximo que pudiera reconocerse a las aportaciones de los socios;
 - 1.4 Distribución de los excedentes en función de la participación de los socios en el trabajo común o en proporción a sus operaciones con la cooperativa;
 - 1.5 Fomento de la educación cooperativa;
 - 1.6 Participación en el proceso de permanente integración;
 - 1.7 Irrebatibilidad de la Reserva Cooperativa;
2. Cumplir las siguientes normas básicas:
 - 2.1 Mantener estricta neutralidad religiosa y política partidaria;
 - 2.2 Reconocer la igualdad de derechos y obligaciones de todos los socios, sin discriminación alguna;
 - 2.3 Reconocer a todos los socios el derecho de un voto por persona, independientemente de la cuantía de las aportaciones;
 - 2.4 Tener duración indefinida;
 - 2.5 Estar integrada por un número variable de socios y tener capital variable e ilimitado, no menores a los mínimos que, de acuerdo con su tipo o grado, le corresponda según el Reglamento;

Artículo 6

Ninguna organización cooperativa podrá:



1. Establecer pactos con terceros para permitirles participar directa o indirectamente de las prerrogativas o beneficios que la ley otorga a las organizaciones cooperativas;
2. Pertenecer a entidades de fines incompatibles con los del Sector Cooperativo;
3. Conceder ventajas, preferencias u otros privilegios, a sus promotores, fundadores o dirigentes;
4. Realizar actividades diferentes a las previstas en su estatuto;
5. Efectuar operaciones económicas que tengan finalidad exclusivista o de monopolio;
6. Integrar sus asambleas, consejos o comités con personas que no sean miembros de la propia organización cooperativa, ni con trabajadores de ésta, salvo lo dispuesto por los Artículos 7 inciso 1.1), 8 (inciso 4) y 65 (inciso 3), de la presente Ley;

Artículo 7

Las cooperativas primarias se organizarán con sujeción a las siguientes reglas:

1. Por su Estructura Social: toda cooperativa se constituirá y funcionará necesariamente en una de las siguientes modalidades:
 - 1.1 Cooperativas de Trabajadores: cuyo objeto es ser fuente de trabajo para quienes al mismo tiempo sean sus socios y trabajadores;
 - 1.2 Cooperativas de Usuarios: cuyo objeto es ser fuente de servicios para quienes sean o puedan ser los usuarios de estas;



2. Por su Actividad Económica: toda cooperativa deberá adecuarse a cualquiera de los tipos previstos a continuación o de los que fueren posteriormente reconocidos según el artículo siguiente (inciso 8);

- 2.1 Cooperativas agrarias;
- 2.2 Cooperativas agrarias azucareras;
- 2.3 Cooperativas agrarias cafetaleras;
- 2.4 Cooperativas agrarias de colonización;
- 2.5 Cooperativas comunales;
- 2.6 Cooperativas pesqueras;
- 2.7 Cooperativas artesanales;
- 2.8 Cooperativas industriales;
- 2.9 Cooperativas mineras;
- 2.10 Cooperativas de transportes;
- 2.11 Cooperativas de ahorro y crédito;
- 2.12 Cooperativas de consumo;
- 2.13 Cooperativas de vivienda;
- 2.14 Cooperativas de servicios educacionales;
- 2.15 Cooperativas de escolares;
- 2.16 Cooperativas de servicios públicos;
- 2.17 Cooperativas de servicios múltiples;
- 2.18 Cooperativas de producción especiales;



2.19 Cooperativas de servicios especiales;

Artículo 8

Para la aplicación del Artículo anterior rigen las siguientes normas:

1. El Reglamento podrá determinar los tipos de cooperativas que por excepción y por su finalidad de interés social, pueden ser constituidas sólo por usuarios;
2. Tiene la calidad de cooperativa cerrada; la que, por disposición expresa de su estatuto, admita como socios únicamente a personas que reúnan determinadas calidades ocupacionales, laborales o profesionales, u otras condiciones especiales comunes a todas ellas, como requisitos esenciales para su inscripción y permanencia en su seno;
3. Tienen la calidad de cooperativas abiertas; las demás no comprendidas en el inciso anterior;
4. Todos los trabajadores de una cooperativa de trabajadores deben ser necesariamente socios de esta y viceversa, salvo la excepción prevista en el artículo siguiente (inciso 1.2)
5. Pertenece al tipo de cooperativas agrarias a que se refiere el inciso 2.1 del Artículo anterior las cooperativas agrarias de especialidades diferentes a las comprendidas en los incisos 2.2, 2.3, 2.4 y 2.5 de dicha disposición;
6. Tendrán la calidad de cooperativa comunal, con facultad de realizar servicios múltiples, la que se constituye únicamente por miembros de una misma comunidad campesina o nativa;



7. La cooperativa de servicios múltiples debe constituirse y funcionar necesariamente como cooperativa cerrada salvo los casos que por excepción y por razones de interés público, autorice el Reglamento;
8. Tendrán la calidad de cooperativas de producción especiales; o de cooperativas de servicios especiales, la que se propongan realizar actividades de producción o de servicios, respectivamente, diferentes a los de las cooperativas comprendidas en los demás tipos;
9. La cooperativa podrá realizar actividades propias de cooperativas de otros tipos empresariales, a condición de que sean solo accesorias o complementarias de su objetivo social y estén autorizadas por el estatuto o la asamblea general;
10. Cuando lo justifiquen las necesidades del Sector Cooperativo, el Instituto Nacional de Cooperativas podrá reconocer, mediante Resolución de su Consejo Directivo, nuevos tipos de cooperativas diferentes a los previstos en el inciso 2 del artículo anterior o derivados de ellos;
11. El Reglamento precisará los fines, campo de acción, organización, número mínimo de socios, funcionamiento, otras características diferenciales de cada tipo de cooperativa y demás aspectos de la Tipología Cooperativa

Artículo 9

Las relaciones de trabajo en las organizaciones cooperativas se regulan por las siguientes normas básicas:

1. Tienen la calidad jurídica de trabajadores dependientes y en consecuencia están sujetos al régimen laboral de la actividad privada, para todos sus efectos:

- 1.1 Los trabajadores de las cooperativas de usuarios.



1.2 Los trabajadores no socios de las cooperativas de trabajadores que fueren excepcionalmente contratados por éstas;

1.3 Los trabajadores de las organizaciones cooperativas de grado superior;

2. El Poder Ejecutivo establecerá, mediante Reglamento especial, el régimen laboral correspondiente a las cooperativas de trabajadores y, dentro de dicha norma, los beneficios, que deberán ser reconocidos a favor de los socios trabajadores de ellas, así como los procedimientos administrativo y jurisdiccional aplicables a las respectivas reclamaciones o demandas laborales.

Artículo 10

Las personas naturales o jurídicas no comprendidas en esta Ley están absolutamente prohibidas de usar la denominación cooperativa y/o el símbolo o emblema del cooperativismo, u otros similares o derivados de estos, en sus nombres, denominaciones, lemas, marcas, títulos, documentación, material publicitario, o en cualquier otra forma que pudiere confundirlas con entidades del Sector Cooperativo.

Quedan exceptuados de la prohibición precedente los servicios cooperativos de participación y finalidad exclusivamente estatales, así como los que se establezcan por convenios gubernamentales e internacionales. El símbolo o emblema del Cooperativismo será diseñado por la Confederación Nacional de Cooperativas del Perú y aprobado por el Instituto Nacional de Cooperativas.

2.3 Bases teóricas

2.3.1 Control interno

Según Mario Apaza Meza (julio 2015); Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para



salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de la Información Financiera, proveer la eficiencia operativa y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración.

La NIA 315 lo define como el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto de la confiabilidad de la Información Financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables. El control interno se diseña e implementa para contrarrestar a riesgos de negocio identificados que amenazan el logro de cualquiera de estos objetivos.

a. Objetivos del control interno

Según Mario Apaza Meza (julio 2015); los objetivos del control interno son :

- Protección de los activos de la empresa.
- Obtención de Información Financiera veraz, confiable y oportuna.
- La promoción de la eficiencia en las operaciones del negocio.
- Que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

Según Defliese, Johnson & Macleod, (1996); menciona que el control interno tiene tres objetivos:

A. Control interno administrativo y operacional, cuya principal responsabilidad de la dirección de una empresa es operarla, con el fin de lograr las mayores utilidades posibles. Para lograr esos objetivos, la gerencia debe desarrollar políticas que promuevan la eficiencia en todas las actividades.



B. Control interno contable son los que verifican la corrección y confiabilidad de los datos contables o, más precisamente, los controles diseñados para lograr un registro y resumen adecuado de las operaciones financieras autorizadas.

C. En un sentido amplio, se define el control interno como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñada con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- i** Operaciones, relacionadas con el uso efectivo y eficiente de los recursos de la entidad.
- ii** Información financiera, relacionada con la preparación de estados financieros públicos confiables.
- iii** Cumplimiento, relacionado con el cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables.

b. Importancia del control interno

Según, Coopers & Lybrand, (1997); El control interno es importante debido a que ayuda a que la entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y prevención ante la pérdida de recursos, así como también a la obtención de información financiera y contable.

Así mismo Moreno, (2004); afirma que el control interno es importante, puesto que todas las empresas públicas, privadas y mixtas deben contar con un buen Sistema de Control Interno para confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de los estados financieros.

Según la Contraloría General de la República; El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la



adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación se presentan los principales beneficios.

- a. La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- b. El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.
- c. El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- d. El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- e. El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

En suma, ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.

La implementación y fortalecimiento de un adecuado Control Interno promueve entonces:

- a. La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores.
- b. La mejora de la Ética Institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e incompatibles.
- c. El establecimiento de una cultura de resultados y la implementación de indicadores que la promuevan.



- d. La aplicación, eficiente, de los planes estratégicos, directivas y planes operativos de la entidad, así como la documentación de sus procesos y procedimientos.
- e. La adquisición de la cultura de medición de resultados por parte de las unidades y direcciones.
- f. La reducción de pérdidas por el mal uso de bienes y activos del Estado.
- g. La efectividad de las operaciones y actividades.
- h. El cumplimiento de la normativa.
- i. La salvaguarda de activos de la entidad.

c. Beneficios del control interno

A Clases de control interno

a.1 Control administrativo

Según Gaitán, (2006) en su libro de control interno y fraudes menciona que el control interno administrativo: Es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento adecuado, al logro administrativo de: Mantenerse informado de la situación de la empresa; Coordinar sus funciones: Asegurarse de que se estén logrando objetivos establecidos. Mantener una ejecutoria eficiente. Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas. (P- 7)

b.2 Control contable

Según Horngren (2010) en su libro Introducción a la Contabilidad Financiera menciona que los Controles Internos Contables: Abarcan los métodos y procedimientos gracias a los cuales se autorizan las transacciones, se salvaguardan los activos y se garantiza la exactitud de los registros financieros. Los controles contables eficientes



contribuyen a aumentar al máximo la eficiencia, además de que sirven para reducir al mínimo el desperdicio, los errores involuntarios y los fraudes. (P -139)

Componentes del control interno

2.3.1.1 Ambiente de control

Según Flores, (2002); el ambiente de control es la piedra angular de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Asimismo, el ambiente de control da el tono de una organización, donde la administración asigna autoridad y responsabilidad (Mantilla, 2005). En esencia, este componente es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes, siendo a su vez indispensable para la realización de los objetivos de control de una organización.

a. Declaración de Visión, Misión y valores

A. Declaración de Visión

Definida por Fleitman Jack en su obra “Negocios Exitosos” (McGraw Hill, 2000) como “el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad”.

La Visión de una empresa podríamos denominarlo como el SUEÑO, es una declaración de aspiraciones de la empresa a mediano o largo plazo, es la imagen a futuro de cómo deseamos que sea la empresa más adelante. Su propósito es ser el motor y la guía de la organización para poder alcanzar el estado deseado.

Parte de la idea de dibujar en un papel cuál es el momento actual en el que se encuentra tu negocio y luego trata de dibujar la imagen mental futura del mismo.

En definitiva se trata de encontrar qué necesitamos conseguir para obtener un mayor sostenimiento y crecimiento del negocio. Al igual que hice con la Misión, te dejo una serie de preguntas para que te ayuden a dar forma a la Visión de una empresa.



- 1.- ¿Cómo será tu empresa en unos años?
- 2.- ¿Cuáles son tus metas a corto, medio y largo plazo?
- 3.- ¿Cuál serán los valores y actitudes clave de la empresa?
- 4.- ¿Qué quieres que opinen en un futuro las personas de tu empresa?
- 5.- ¿Qué aspectos para crecer te gustaría conseguir?

Siempre que trabajamos un plan de empresa debemos poder dibujar cómo nos gustaría ver nuestro negocio con 2 y 4 años vista, pero ten en cuenta que un plan nunca es un elemento estático y fijo, sino que es un elemento que debe crecer y variarse en función de la evolución que esté teniendo la empresa.

B. Declaración de Misión

Considerado por Philip Kotler y Gary Armstrong (Marketing, 2004) como “un importante elemento de la planificación estratégica”.

La Misión de una empresa describe la actividad, dicha identidad es clave en la organización para el logro de su visión, que son las metas o logros que constituyen la razón de ser de la empresa.

Se trata de la razón fundamental de un negocio y el objetivo que tiene siempre visto a largo plazo.

El concepto de misión es fundamental y debe estar en total consonancia con la visión de futuro que queremos alcanzar.

Una forma sencilla de explicar lo qué es la misión, sería encontrar la respuesta al por qué.

Ahora te dejo una serie de preguntas para que te ayuden a dar forma a la misión de una empresa.



- 1.- ¿Qué es lo que quieres ofrecer?
2. ¿Por qué quieres crear este negocio?
- 3.- ¿Cuál es el perfil de usuario que quieres atraer?
- 4.- ¿Qué imagen de negocio quieres comunicar?
- 5.- ¿Qué factores determinan el precio y la calidad de tus productos y/o servicios?
- 6.- ¿Qué relación tendrás con tus empleados?
- 7.- ¿Cuál es tu aspecto diferenciador que te destaca sobre tu competencia?
- 8.- ¿Nuestro negocio puede ser realmente competitivo?

Encontrado la respuesta a estas y otras preguntas podremos ir acercándonos a las razones fundamentales por las que hemos creado este negocio y cuáles son los objetivos que queremos llegar a alcanzar.

C. Declaración de Valores.

Este intangible que a la vez es tan importante nos sirve para definir los principios éticos de nuestra empresa o negocio.

Te contaré una anécdota, que igual te pueda ayudar a definir los valores de una empresa; hace unos 5 años cuando trabajaba en una Universidad, hicieron un cambio de rector, dejando fuera un magnífico profesional y dando entrada a un político como rector, pues en la primera reunión que tuve con él me dijo y cito textualmente “Tenemos que conseguir los objetivos de alumnos sea como sea, ni ética, ni moral ni leches”, a lo que lógicamente respondí que no abandonaría mi ética y mi moral nunca y mucho menos por un trabajo, así que decidí que no quería seguir trabajando en una empresa con esa falta tan importante de valores.

Una empresa con valores atrae y retiene el talento profesional, lo cual lo conduce a obtener más ventas y mejores resultados.



Nunca traicionéis vuestros valores porque seréis castigados duramente por los usuarios. Algunas preguntas que te podrías plantear son;

- 1.- ¿Cuál es la propuesta de valor de tu negocio?
- 2.- ¿Cuál es la estrategia de la Organización, y cómo contribuye a su logro?
- 3.- ¿Cuáles son los valores corporativos que distinguen a tu Organización sobre otras?
- 4.- ¿Cómo encajas en la organización?
- 5.- ¿Cuáles son mis principios éticos?

Tristemente los valores son los grandes olvidados o no se le destina la misma importancia que a los dos factores, lo cual es un tremendo error, y esto lo creo firmemente porque considero que los valores éticos deberían ser la brújula de todas las empresas y que respete la ética y los valores morales de todos los empleados de la corporación.

a) Reglamento Interno de Trabajo.

El Reglamento Interno de Trabajo es una norma que puede ser creada por el empleador. En ese sentido, su posición en el sistema de fuentes es residual dado que no puede contravenir el contenido de las normas heterónomas, ni tampoco al convenio colectivo. Sin embargo, la jurisprudencia lo ha considerado muchas veces para evaluar la validez de un despido o la existencia de una relación laboral. El presente artículo busca repasar esos temas, así como evaluar la vigencia de la norma que lo regula (Decreto Supremo 39-91-TR).

Resulta curioso que el derecho del trabajo le reconozca poder jurídico a quien normalmente ya cuenta con poder (el económico). Pero desde siempre fue así, nuestra disciplina reconoce el poder de dirección al empleador lo cual le permite dirigir, fiscalizar y sancionar al trabajador, dada la subordinación por la cual este último se obliga a prestar



sus servicios, siendo una de las manifestaciones de dicho poder el reglamento interno de trabajo, esto es, la herramienta que le permite al empleador consolidar de manera expresa las diferentes instrucciones que se aplicarán en su ámbito, pues él "determina las condiciones a que deben sujetarse los empleadores y trabajadores en el cumplimiento de sus prestaciones".

b) Código de ética institucional

La profesión de Contador Público, tiene como objetivo satisfacer las necesidades de información sobre las organizaciones económicas y sociales, lo cual se logra mediante la cuantificación de hechos económicos, a fin de producir información para controlar, planificar, medir y optimizar la gestión, para la efectiva y oportuna toma de decisiones.

El Contador Público, como depositario de la confianza pública, "da fe" cuando suscribe un documento que expresa opinión sobre determinados hechos económicos pasados, presentes o futuros.

Es potestad de los Colegios Profesionales fijar unas normas deontológicas, que adaptadas a las realidades de cada profesión, ayuden por un lado a definir con claridad la conducta ética deseable de sus profesionales y por otro lado, eviten comportamientos no deseados que redunden en un desmérito de la profesión en general que desprestigie al colectivo de profesionales que la ejerce.

Los códigos de ética son las normas en que se expresan las ideas centrales de la conducta corporativa de sus integrantes.

El conocimiento y aplicación de lo normado en el Código de Ética Profesional del Contador Público, es de vital importancia en su desempeño profesional.

El Código de Ética Profesional del Contador Público Peruano, está destinado a servir como norma de conducta a los profesionales de la Contabilidad, que, como profesión



de formación científica y humanista, deben orientar su práctica profesional a la función social que desempeñan, promoviendo las condiciones para el progreso económico y bienestar de todos.

El Código de Ética Profesional del Contador Público Peruano, contiene la normatividad para nuestra actuación en todas las labores que realizamos, y se ocupa de nuestra responsabilidad hacia la sociedad.

El código de Ética del Contador Público Peruano, está elaborado por la Junta de Decanos y supervisado por los respectivos Colegios Regionales para su cumplimiento.

El nuevo Código de Ética Profesional del Contador Público Peruano, fue aprobado por Resolución N° 015-2015-CD/JDCCPP, de fecha 11 de diciembre del 2015, entrando en vigencia a partir de esa fecha, quedando derogado el anterior Código.

Principios fundamentales, Amenazas y Salvaguardas

El Contador Público Colegiado, deberá cumplir obligatoriamente los Principios Fundamentales siguientes:

1. Integridad.

El principio de Integridad impone sobre todo Contador Público Colegiado, la obligación de ser franco y honesto en todas las relaciones profesionales y empresariales.

La Integridad obliga a que el Contador Público Colegiado, sea sincero, justo, claro, probo e intachable en todos sus actos.

2. Objetividad.

El Contador Público Colegiado, no debe permitir que prejuicios, conflictos de intereses o influencia indebida de terceros, prevalezcan sobre los juicios profesionales o empresariales.



El Contador Público Colegiado, debe actuar y asesorar siempre con independencia e imparcialidad, sin preferencias, manteniendo una posición de equilibrio respecto a las diferentes partes o intereses involucrados.

3. Competencia profesional y debido cuidado.

El Contador Público Colegiado, tiene el deber de mantener el conocimiento y la aptitud profesional al nivel necesario para asegurar que el cliente o la entidad para la que trabaja reciba un servicio profesional competente basado en los últimos avances de la práctica, de la legislación y de las técnicas; y actuar con diligencia y de conformidad con las normas técnicas y profesionales aplicables.

El mantenimiento de la competencia profesional, requiere de conocimientos actualizados y de un entendimiento adecuado de las normas técnicas y profesionales para que los servicios se realicen en forma diligente, eficaz, satisfactoria. Implica también abstenerse de ofrecer servicios en aquellas áreas en las que el contador público colegiado, sus asociados o colaboradores no tengan la competencia o experiencia necesarias para brindar un encargo de adecuada calidad.

4. Confidencialidad.

El Contador Público Colegiado, debe respetar la confidencialidad de la información obtenida como resultado de sus relaciones profesionales y empresariales y, en consecuencia, no revelar dicha información a terceros sin autorización adecuada y específica, salvo que exista un derecho o deber legal o profesional de revelarla, ni hacer uso de la información en provecho propio o de terceros.

El Contador Público Colegiado, debe guardar el secreto profesional y tomar todas las medidas necesarias para asegurar que el equipo bajo su control y las personas de las cuales obtiene asesoría o apoyo, respeten el deber de confidencialidad. Este principio



también implica no usar ni pretender usar la información privilegiada recibida en beneficio propio o de terceros, respetando la privacidad de quien le ha confiado información.

5. Comportamiento profesional.

El Contador Público Colegiado, debe cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables y evitar cualquier actuación que pueda desacreditar a la profesión.

El correcto comportamiento y respeto a los demás no sólo será aplicable a la actividad profesional sino a todas sus actividades personales y sociales; así como en sus interrelaciones con los colegas, clientes, colaboradores, instituciones y con la sociedad en general; a efectos de mantener una convivencia cordial y pacífica y no afectar la imagen de la profesión.

El Contador Público, cuidará que su actuación aporte también a la protección y desarrollo de la sociedad, de la comunidad en la que trabaja, incluida la profesión que ejerce y el Colegio que los agrupa, de las personas y del medio ambiente.

6. Amenazas y Salvaguardas

El Contador Público Colegiado, en el desarrollo de sus actividades profesionales deberá considerar aquellas circunstancias que pueden originar amenazas específicas en relación con el cumplimiento de los principios fundamentales.

Si las amenazas identificadas no son irrelevantes, el contador, debe aplicar salvaguardas para eliminarlas o reducirlas a un nivel aceptable de tal forma que no afecte los principios fundamentales. Si el contador no puede adoptar salvaguardas apropiadas debe declinar o suspender el servicio profesional específico involucrado y si es necesario desvincularse del cliente (en el caso del contador que ejerce independiente) o de la entidad empleadora (en el caso de un contador que ejerce en forma dependiente).



Las salvaguardas se pueden dividir en dos grandes categorías:

1. Salvaguardas creadas por la profesión o por las disposiciones legales y reglamentarias: Incluyen requerimientos de formación, práctica y experiencia, normas profesionales, procedimientos disciplinarios de organismos profesionales y reguladores y revisiones externas

2. Salvaguardas en el entorno del trabajo: Comprenden salvaguardas generales de la firma y salvaguardas específicas del compromiso.

2.3.1.2 Evaluación de riesgos

Flores, (2002); el mencionado elemento del informe COSO consiste en la identificación, cuantificación y priorización de potenciales eventos que pudieran tener impacto y/o consecuencias significativas para la organización y la consecución de los objetivos fijados por la empresa. Del mismo modo, Estupiñán Gaitán, (2006); refiere que la evaluación de riesgos se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios.

a. Lineamientos, políticas o directiva para implementar la administración de riesgos.

Con la finalidad de contar con las bases necesarias para llevar a cabo el proceso de consolidación de Estados Financieros de las Empresas bajo el ámbito de PYMES, es necesario definir y aprobar políticas contables uniformes tomando en cuenta las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC); y las Interpretaciones a las NIC y NIIF, oficializadas y vigentes en el Perú por la actual Dirección General de Contabilidad Pública (DGCP).

En ausencia de lineamientos específicos en este texto, las políticas contables deben ser seleccionadas en el contexto de las NIIF, y supletoriamente de acuerdo con los



lineamientos contenidos en la NIC 8[1]La adopción de políticas contables o los cambios en políticas contables debe ser coordinada con la Dirección General de Contabilidad Pública a fin de asegurar que son consistentes con las aplicadas por otras entidades.

(a) Nota a los Estados Financieros sobre Políticas Contables utilizadas por las PYMES.

La nota de políticas contables debe incluir la revelación de políticas contables para todos los rubros cuya acumulación para los periodos que se presentan haya sido importante o cuyos saldos, en cualquiera de los dos periodos, sean significativos dentro del rubro, y dentro de los estados financieros tomados en su conjunto.

Para asegurar que la nota está completa, deberá repasar el Balance General y el Estado de Ganancias y Pérdidas para cada rubro de presentación importante, y verificar la revelación de la política contable

Los cambios en políticas, métodos y prácticas contables deben ser claramente revelados y debe exponerse el efecto en los Estados Financieros. Su tratamiento se rige por la NIC 8, versión 2003, párrafos 14 al 27.

(b) Política contable: Revelaciones en las notas a los Estados Financieros

La información que se revele en las notas a los Estados Financieros deberá considerar la siguiente estructura en el orden que se expone a continuación:

(i) Nota de operaciones, donde se cubren los requerimientos de la NIC 1 como la naturaleza de sus operaciones y sus principales actividades; el domicilio legal, incluyendo el correspondiente a sus áreas de operación o localización de facilidades; su forma legal, incluyendo el dispositivo o dispositivos de ley pertinentes a su creación o funcionamiento; la indicación de que es una subsidiaria de las PYMES, y otra información breve sobre



cambios fundamentales referidos a incrementos o disminuciones en su capacidad productiva, área de operaciones, entre otros;

(ii) Nota de políticas contables, según lo indicado en el punto 1 de este documento;

(iii) Notas de desagregación de la composición de rubros presentados en el Balance, incluyendo la información requerida por cada NIIF y por el Reglamento de Preparación de Información Financiera para CONASEV;

(iv) Notas sobre otra información financiera no expuesta en el cuerpo de los estados financieros, como descripción de las cuentas patrimoniales, situación tributaria, contingencias y riesgos financieros.

3. Política Contable: Moneda Extranjera

Valuación y registro

De acuerdo con la NIC 21 las transacciones se deben registrar al tipo de cambio de la fecha en que se realizan las mismas. Asimismo, el tipo de cambio a utilizar en la expresión de saldos por liquidar en moneda extranjera (activos y pasivos), es aquel que refleja el monto al que sería pagado o cobrado el saldo a la fecha de los estados financieros, el que corresponde al tipo de cambio de venta SBS.

Las ganancias o pérdidas por diferencia en cambio deben registrarse en cuentas de resultados.

Revelación

Se debe mostrar en una nota a los Estados Financieros, cada rubro del activo y pasivo en moneda extranjera el monto de la misma, distinguiendo entre monedas extranjeras, si fuera más de una, indicando el tipo de cambio utilizado a la fecha de los estados financieros corriente y precedente. La diferencia de cambio neta debe revelarse en el estado de resultados

**b. Establecer procedimientos para la administración de riesgos.**

El Control Interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las entidades. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, para ello debe identificarse los puntos débiles enfocando los riesgos tanto de la entidad (internos y externos) como de la actividad.

En la identificación y análisis de los riesgos que se relacionan con el logro de los objetivos, la administración debe cuantificar su magnitud, proyectar su probabilidad y sus posibles consecuencias.

Es necesario evaluar los riesgos previos al establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización, se hacen necesarios mecanismos para identificar y minimizar los riesgos específicos asociado a los cambios que puedan existir.

c. Reportes del monitoreo

Una importante responsabilidad de la gerencia es el establecimiento y mantenimiento del control interno. La gerencia monitorea los controles para cerciorarse de que funcionen conforme a lo diseñado, y si se han modificado para adaptarlos a condiciones cambiantes. Monitoreo es un proceso de evaluación para determinar la calidad del control interno a través del tiempo, considerando si los controles están operando para lo que fueron diseñados y asegurando que son modificados apropiadamente por condiciones cambiantes. Esto implica evaluar el diseño y la operación de los controles con regularidad, tomando las acciones correctivas necesarias. Este proceso se logra mediante actividades sobre la marcha y evaluaciones separadas, o combinaciones de ambas.

Para comprender el proceso de monitoreo a nivel de empresa, el equipo a cargo del proyecto debe tener presente factores tales como:



- Si se llevan a cabo evaluaciones periódicas del control Interno
- Grado en que el personal, en el desarrollo de sus funciones regulares, obtiene evidencia de que el sistema de control interno continúa funcionando
- Grado en que las comunicaciones de partes externas corroboran la información generada internamente o indican problemas
- Si la gerencia sigue las recomendaciones que le hacen los auditores internos y los auditores independientes
- Enfoque de la gerencia para corregir oportunamente las condiciones informales conocidas
- Enfoque de la gerencia para manejar los reportes y recomendaciones provenientes de autoridades reguladoras
- Existencia de una función de la auditoría interna que la gerencia usa para ayudarse en el monitoreo, la cual incluye factores tales como:
 - (i) Independencia (autoridad y relaciones de reporte)
 - (ii) Líneas de reporte (se reporta directamente a la junta directiva y/o al comité de auditoría, o se tiene acceso ilimitado a la junta directiva y/o al comité de auditoría)
 - (iii) Idoneidad en la asignación de personal, entrenamiento y existencia de destrezas especializadas de acuerdo con el entorno (e.g., uso de auditores de sistemas de información experimentados, adiestrados en entornos complejos y altamente automatizados)
 - (iv) Cumplimiento con las normas profesionales aplicables
 - (v) Alcance de actividades (un balance entre auditorías financieras y operacionales, cobertura y rotación de operaciones descentralizadas)



(vi) Idoneidad de la planeación, evaluación de riesgos y documentación del trabajo ejecutado y las conclusiones alcanzadas

(vii) Inexistencia de responsabilidades operativas

El equipo a cargo del proyecto debe evaluar si el sistema de control interno está sujeto a auto-monitoreo y si incluye mecanismos apropiados para asegurar que cualesquier deficiencias observadas son corregidas. En el caso de que los métodos de auto-monitoreo y corrección de deficiencias sean evaluados como inadecuados, el equipo debe proponer recomendaciones específicas para mejorar el sistema.

2.3.1.3 Actividades de control

Las actividades de control pueden estar agrupadas como: políticas y procedimientos que aseguren las directrices de la dirección. Así para Betancur & López, (2007, P. 79); las actividades de control se hacen visibles en las políticas organizacionales, las cuáles deben estar desarrolladas para todos los niveles, ya sea estratégicos, administrativos y operacional.

Así mismo Mantilla, (2005, P. 34); establece los siguientes tipos de actividades de control: revisiones de alto nivel, funciones directivas o actividades administrativas, procesamiento de información, controles físicos, indicadores de desempeño y segregación de responsabilidades; así mismo, establece los siguientes controles generales: controles a las operaciones del centro de datos, controles al software del sistema, controles de seguridad de acceso, controles de desarrollo, mantenimiento y control de aplicación del sistema.

a. Procedimientos de autorización y aprobación de procesos y actividades documentados en normas internas.

Las actividades de control para ser efectivas necesitan



A Ser apropiadas (esto significa el control correcto en el lugar correcto y proporcional al riesgo involucrado);

B Funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un período (esto significa que deben haber sido cumplidos cuidadosamente por todos los servidores involucrados en el proceso y no realizadas apresuradamente cuando el personal clave esté ausente o esté con sobrecarga de trabajo);

C Tener un costo adecuado (es decir, el costo de la implantación del control no debe exceder los beneficios que puedan derivarse del proceso);

D Ser entendibles y razonables y estar relacionadas directamente con los objetivos de control.

Las actividades de control incluyen un rango de políticas y procedimientos tan diversos, como:

- Procedimientos de autorización y aprobación.
- Segregación de funciones (autorización, procesamiento, archivo y revisión)
- Controles sobre el acceso a los recursos y archivos
- Verificaciones
- Conciliaciones
- Revisión de desempeño operativo
- Rendición de cuentas
- Revisión de operaciones, procesos y actividades
- Supervisión (valoración, revisión y aprobación, dirección y capacitación)



b. Políticas y procedimientos documentados para la administración de los sistemas de información.

Debe existir una adecuada planificación, y documentación escrita y actualizada, de las actividades que se desarrollan normalmente en el centro de procesamiento de información, que deberán incluir -como mínimo- el detalle de los procesos a realizar, los controles que se efectúan, los mecanismos para el registro de los eventos y problemas, los procedimientos sobre cancelaciones y reproceso en cada una de las actividades, las relaciones con otras áreas y los mecanismos de distribución de la información.

Deben establecerse procedimientos de control para garantizar la efectiva y correcta realización de cambios cuando corresponda, por ejemplo: modificaciones de programas en bibliotecas de producción o archivos, definiciones de diccionarios de datos, órdenes de corrida de programas, etc.

c. Procesos de la entidad diseñados, documentados e implementados - Mapa de procesos

Los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos, facilitar la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados.

- (i) Los procesos, actividades y tareas que toda entidad desarrolla deben ser claramente entendidos y estar correctamente definidos de acuerdo con los estándares establecidos por el titular o funcionario designado, para así garantizar su adecuada documentación. Dicha documentación comprende también los registros generados por los controles establecidos, como consecuencia de hechos significativos que se produzcan en los procesos, actividades y tareas, debiendo considerarse como mínimo la descripción de los



hechos sucedidos, el efecto o impacto, las medidas adoptadas para su corrección y los responsables en cada caso.

- (ii) Cualquier modificación en los procesos, actividades y tareas producto de mejoras o cambios en las normativas y estándares deben reflejarse en una actualización de la documentación respectiva.
- (iii) La documentación correspondiente a los procesos, actividades y tareas de la entidad deben estar disponibles para facilitar la revisión de los mismos.
- (iv) La documentación de los procesos, actividades y tareas debe garantizar una adecuada transparencia en la ejecución de los mismos, así como asegurar el rastreo de las fuentes de defectos o errores en los productos o servicios generados (trazabilidad).

2.3.1.4 Información y comunicación

La información y comunicación se refieren básicamente a captar e intercambiar la información en una organización y el a interrelacionadas que permitan al personal de la entidad capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones Ricardo, (2005). De tal forma, Mantilla, (2005); hace referencia que los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relaciona con el cumplimiento, para operar controlar el negocio.

- a. Políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información al personal de la entidad para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.**

Hace referencia a una entidad que obtiene/genera y emplea información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del Control Interno. 41 Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo: a. Se dispone de un proceso para identificar la



información requerida para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del Control Interno y el logro de los objetivos de la entidad. b. Se captura la información, se la procesa y se la reporta para la mejora del Control Interno. c. Se produce información oportuna, actualizada, precisa, completa, accesible y verificable. d. La información se revisa para determinar su relevancia en el apoyo de los componentes de Control Interno (considera los costos y beneficios).

b. Información interna, confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades.

Este principio hace referencia a una entidad que comunica la información internamente, incluyendo los objetivos y responsabilidades del Control Interno necesarios para apoyar el funcionamiento del Control Interno. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo: a. Existe un proceso para comunicar a todo el personal acerca de su responsabilidad en el mejoramiento del Control Interno. b. Existen canales de comunicación interna que favorecen la comunicación de fallas del Control Interno que impiden el cumplimiento apropiado de los objetivos de la entidad. Dichos canales aseguran la confiabilidad o confidencialidad, cuando sean necesarios.

c. Información externa, confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades.

Este principio hace referencia a una entidad que comunica a terceras partes externas lo referente a los asuntos que afectan el funcionamiento del Control Interno. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo: a) La entidad permite canales de comunicación con otras entidades del Estado, ciudadanos, proveedores, auditores externos, reguladores y otros para mejorar el Control Interno y los resultados de la entidad. b) Las formas de comunicación consideran la oportunidad, los actores interesados y los requerimientos de naturaleza legal y regulatoria



2.3.1.5 Supervisión

La supervisión debe realizarse a través de dos procedimientos como: actividades de revisión y evaluaciones que aseguren el buen funcionamiento de los controles.

Conforme a ellos, Mantilla, (2005); expone que el monitoreo incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. Igualmente, resulta necesaria la revisión de las actividades de control a través del tiempo, dado que toda organización tiene áreas en donde estos están en evolución y necesitan ser reforzadas o modificadas Coopers & Lybrand, (1997).

Por otro lado, las evaluaciones pueden ser desarrolladas por distintas instancias de los riesgos, estructura organizativa y políticas internas de cada organización Flores, Gaete Araya, & Gaete Becerra(2002).

a. Lineamientos (diseño y metodología) aprobados por la entidad para desarrollar acciones de prevención y monitoreo.

El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si éstos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos. El monitoreo de los procesos y operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si éstos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos.

(i) La supervisión constituye un proceso sistemático y permanente de revisión de los procesos y operaciones que lleva a cabo la entidad, sean de gestión, operativas o de



control. En su desarrollo intervienen actividades de prevención y monitoreo por cuanto, dada la naturaleza integral del control interno, resulta conveniente vigilar y evaluar sobre la marcha, es decir conforme transcurre la gestión de la entidad, para la adopción de las acciones preventivas o correctivas que oportunamente correspondan.

(ii) La prevención implica desarrollar y mantener una actitud permanente de cautela e interés por anticipar, contrarrestar, mitigar y evitar errores, deficiencias, desviaciones y demás situaciones adversas para la entidad. Se fundamenta sobre la base de la observación y análisis de sus procesos y operaciones, efectuados de manera diligente, oportuna y comprometida con la buena marcha institucional. En tal sentido, está estrechamente relacionada y opera como resultado de las actividades de monitoreo.

(iii) El ejercicio de la supervisión a través del monitoreo comprende integralmente el desempeño de la entidad. Por ello actúa en la planificación, ejecución y evaluación de la gestión y sus resultados, retroalimentando permanentemente su accionar y proponiendo correcciones o ajustes en las etapas pertinentes, contribuyendo así a mejorar el proceso de toma de decisiones.

(iv) El resultado del monitoreo también provee las bases necesarias para estrategias adicionales de manejo de riesgos, actualiza las existentes y vuelve a analizar los riesgos ya conocidos. Asimismo, facilita y asegura el cabal cumplimiento de la normativa legal o administrativa aplicable a las operaciones de la entidad, de acuerdo con su finalidad y formalidades, brindando seguridad razonable con respecto de potenciales objeciones e inconformidades.

b. Registro de deficiencias reportadas por el personal.

Las debilidades y deficiencias detectadas como resultado del proceso de monitoreo deben ser registradas y puestas a disposición de los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección.



Hace referencia a una entidad que comunica las deficiencias del Control Interno de manera oportuna a las partes responsables de tomar acciones correctivas, incluida la administración y alta dirección, según corresponda.

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

a. Se comunica las deficiencias a los responsables y la adopción de medidas correctivas a la alta dirección, según corresponda.

b. Se implementa un procedimiento para el seguimiento de las medidas correctivas.

- El término “deficiencia” constituye la materialización de un riesgo. Es decir, se refiere a la condición que afecta la habilidad de la entidad para lograr sus objetivos. Por lo tanto, una deficiencia puede representar un defecto percibido o real, que debe conducir a fortalecer el control interno.

- Deben establecerse requerimientos para obtener la información necesaria sobre las deficiencias de control interno.

- La información generada en el curso de las operaciones es usualmente reportada a través de canales formales a los responsables por su funcionamiento, así como a los demás niveles jerárquicos de los cuales dependen. Para ello se debe contar con canales alternativos de comunicación para reportar actos ilegales o incorrectos.

c. Registro de medidas adoptadas para desarrollar oportunidades de mejora, de haberse detectado

Cuando se detecte o informe sobre errores o deficiencias que constituyan oportunidades de mejora, la entidad deberá adoptar las medidas que resulten más adecuadas para los objetivos y recursos institucionales, efectuándose el seguimiento correspondiente a su implantación y resultados.



El seguimiento debe asegurar, asimismo, la adecuada y oportuna implementación de las recomendaciones producto de las observaciones de las acciones de control.

Se debe promover y establecer la ejecución periódica de autoevaluaciones sobre la gestión y el control interno de la entidad, por cuyo mérito podrá verificarse el comportamiento institucional e informarse las oportunidades de mejora identificadas. Corresponde a sus órganos y personal competente dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones derivadas de la respectiva autoevaluación, mediante compromisos de mejoramiento institucional.

Se deben realizar evaluaciones independientes a cargo de los órganos de control competentes para garantizar la valoración y verificación periódica e imparcial del comportamiento del sistema de control interno y del desarrollo de la gestión institucional, identificando las deficiencias y formulando las recomendaciones oportunas para su mejoramiento.

2.3.2 Información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas

2.3.2.1 Estructura Organizacional

a) Misión

Somos una cooperativa de ahorro y crédito de espíritu solidario, que brinda servicios financieros y no financieros de calidad, contribuyendo a mejorar el nivel de vida de cada uno de sus socios y la comunidad.

b) Visión

Ser una cooperativa de ahorro y crédito sólida y líder del sector cooperativo, brindando productos y servicios diversificados, mediante tecnología y el conocimiento



extensivo de las necesidades de sus socios, basados en los sistemas de gestión de calidad, valores y principios cooperativos.

c) Principios

- Membresía abierta y voluntaria.
- Control democrático de los socios.
- Autonomía e independencia.
- Cooperación entre Cooperativas.
- Educación, capacitación e información.
- Compromiso con la comunidad.

d) Valores

- Solidaridad
- Respeto
- Honestidad
- Responsabilidad
- Confianza
- Democracia

e) Reseña Histórica

La Cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas es una entidad creada hace 57 años en la ciudad de Andahuaylas en la región Apurímac. El 20 de noviembre de 1960 en medio de la expectativa de la ciudadanía Andahuaylina que se reunió en el salón consistorial del consejo Provincial de Andahuaylas.

Para una gran asamblea convocada y organizada por el “Comité Organizador” para la ceremonia de la constitución de una asociación Cooperativa de Crédito Parroquial “San



Pedro” Ltda. De Andahuaylas, para cuyo efecto hubo muchas reuniones previas de estudio y preparación del estatuto.

Acontecimiento de participación plena, de la ciudadanía Andahuaylina en un ambiente emotivo y vibrante de mucha emoción social y la presencia del funcionario señor Aquiles Lanao Flores, experto cooperativista, quien marco con el lenguaje enfático en su discurso sobre las bondades, beneficios y finalidades de la cooperativa al servicio de la comunidad.

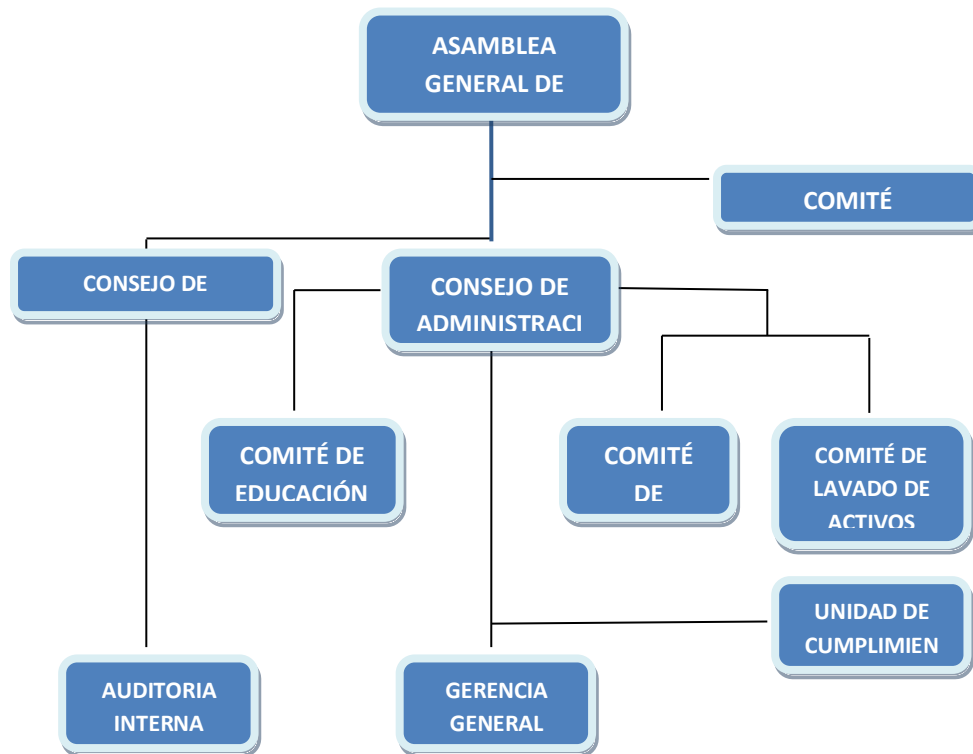
Acontecimiento que cobro mayor relieve debido a los elevados ideales que impulsaron a sus fundadores y también a la presencia de la grey de padres norteamericanos de la parroquia de Andahuaylas de aquel entonces.

f) Giro del negocio y actividad económica

La cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas está dentro del rubro financiero y atiende principalmente al sector MYPE y al sector agrario del sur del Perú, departamentos de Apurímac, Cuzco y Ayacucho.

g) Organigrama

Estructura Orgánica de la C.A.C San Pedro de Andahuaylas



Fuente: MOF COOPAC San Pedro de Andahuaylas

2.3.2.2 Caracterización de los socios de la Cooperativa San Pedro

Los socios de la cooperativa San Pedro de Andahuaylas en su gran mayoría utilizan dos servicios que son el de ahorro y crédito y en una menor proporción los giros y transferencias de una localidad a otra, los ahorros corrientes en relación al plazo fijo está en una proporción de 15% a 85%, esto por el atractivo de las tasas bastante elevadas en relación al mercado. El sector más beneficiado con los créditos es el rural ya que el 38% de la cartera está destinada al crédito agrícola, el segundo sector más atendido es el de MYPE con un 29%, créditos para capital de trabajo y adquisición de vehículos con garantía mobiliaria, el crédito de consumo también es importante con un 25% por la gran cantidad de entidades del estado y por lo tanto cantidad de empleados estatales. También se atiende sectores de microempresa 41 donde se les brinda acceso financiero a sectores que no los



tienen como vendedores ambulantes o moto taxistas con productos desarrollados especialmente para ellos.

2.3.2.3 Estructura organizativa de los socios cooperativistas.

La estructura organizativa de la cooperativa de ahorro y crédito san pedro de Andahuaylas tiene en la cima a la asamblea general como autoridad suprema de la cooperativa, sus acuerdos obligan a todos los socios presentes o ausentes siempre que estos se hubieren tomado de conformidad con la ley y el estatuto, está conformada por 100 delegados elegidos y renovados por tercios en elecciones anuales (por un año, por dos años y por tres años) la asamblea se reúne de forma ordinaria dentro de los primeros 90 días posteriores al cierre del ejercicio económico y en forma extraordinaria cuando sea necesario y cuando lo solicite el 30% de delegados o el 10% de socios hábiles, una de sus principales funciones es la de examinar y pronunciarse sobre la gestión administrativa, financiera, económica, asociativa de la cooperativa.

La asamblea elige a los directivos para los consejos; cinco(5) titulares y dos(2) suplentes para el consejo de administración; tres(3) titulares y un(1) suplente para el consejo de vigilancia; tres(3) titulares y un(1) suplente para el comité electoral y tres(2) titulares y un suplente para el comité de educación, porque el vicepresidente del consejo de administración es también el presidente del comité electoral.

El Consejo de Administración es el órgano de la dirección y administración de la cooperativa, es responsable de ejecutar las decisiones de la asamblea general dentro de las facultades que le asigne el estatuto, entre sus funciones más importantes está la de nombrar y remover al Gerente General, aprobar la estructura organizativa, dictar las políticas y reglamentos necesarios para la marcha administrativa de la cooperativa.

Tiene como órganos de apoyo a los comités de riesgo, comité de lavado de activos y a la oficina de cumplimiento.



El consejo de vigilancia es el órgano fiscalizador de la cooperativa y actúa sin interferir ni suspender el ejercicio de las funciones de las actividades de los órganos fiscalizados y con las atribuciones establecidas por ley, las cuáles no podrán ser ampliadas ni por estatuto ni por asamblea; entre sus principales 42 funciones está el fiscalizar la veracidad de los informes sociales y económicos que se den a los socios o a las autoridades, vigilar la legalidad de todos los actos y acuerdos que ejecuten los órganos directivos y la gerencia; evaluar los informes de la auditoría interna y externa y efectuar el seguimiento de las medidas correctivas recomendadas entre otras.

Tiene como órgano de apoyo para su labor al área de Auditoría Interna.

El comité de educación es el órgano de apoyo del consejo de administración encargado de organizar y desarrollar programas de educación cooperativa y difundir los principios del cooperativismo, para ello elaboraran los planes necesarios que deben ser aprobados por el consejo de administración.

El comité electoral es un órgano autónomo y está a cargo de las elecciones anuales en las que deberán renovarse los tercios de los delegados y/o miembros de los consejos y comités, sus funciones se rigen por el reglamento de elecciones aprobado por la asamblea general de delegados en sesión extraordinaria.

El gerente General es el funcionario ejecutivo de más alto nivel de la cooperativa, de cuya marcha es responsable ante el consejo de Administración, tiene como funciones principales el de ejercer la representación administrativa y judicial de la cooperativa con las facultades que según la ley corresponden al Gerente, ejecutar los programas de conformidad con los planes y presupuestos aprobados por el Consejo de Administración.

2.3.2.4 Proceso de elecciones de la cooperativa

El proceso de elecciones de la cooperativa comienza en noviembre y termina la primera semana de abril con la elección y juramentación; sesiona el comité electoral para



planificar todo el proceso de elecciones y la renovación por tercios de los delegados así como también los consejos y comités.

Dentro de su planificación incluye una capacitación coordinada con el comité de educación en temas cooperativos y del proceso electoral en cada una de las oficinas de la cooperativa otorgando a los candidatos a delegado una certificación para poder ser habilitados como postulante o candidato a delegado.

Se establece un cronograma para la convocatoria a elecciones, la cual comienza con la inscripción de postulantes, revisión y publicación de candidatos aptos, fechas de subsanación de observaciones y tachas concluyendo con la lista y asignación de números para la elección.

La elección es simultánea en todas las oficinas y el número de delegados es proporcional al número de socios de cada una de las oficinas, los cuales son elegidos de acuerdo al número de votos alcanzados por periodos de tres, dos y un año.

Una vez elegidos y acreditados los delegados se realiza una capacitación y posterior acreditación para poder postular a ser directivo.

Esta capacitación es realizada por los miembros del comité electoral en coordinación con el comité de educación, tiene varias deficiencias comenzando por la capacidad y calidad de los conocimientos de los directivos que capacitan al no tener idoneidad ni objetivos claros, la capacitación básicamente es en conocimiento estatutario mas no en temas técnicos, filosofía cooperativa, planificación, ni mucho menos en conocimientos financieros ya que los órganos de gobierno junto con los funcionarios son los encargados de establecer los planes estratégicos, además de que no hay ninguna evaluación sobre los conocimientos impartidos.

El comité electoral también participa en el proceso electoral de la asamblea para nombrar a los directivos de los distintos consejos y comités



2.3.2.5 Normas de Supervisión

a) Evaluación del Sistema de Control Interno

La dirección de la entidad y cualquier funcionario que tenga a su cargo un área de segmento de organización, programa, proyecto o actividad, debe evaluar periódicamente la eficacia de su Sistema de Control Interno y comunicar los resultados ante quien es responsable.

Un análisis periódico de la forma en que ese sistema está operando le proporcionará, al responsable, la tranquilidad de un adecuado funcionamiento, o la oportunidad de su corrección y fortalecimiento.

b) Eficacia del Sistema de Control Interno.

El Sistema de Control Interno se considera efectivo en la medida en que la autoridad a la que apoya cuente con una seguridad razonable en la información acerca del avance en el logro de sus objetivos y metas y en el empleo de criterios de economía y eficiencia, la confiabilidad y validez de los informes y estados financieros, el cumplimiento de la legislación y normas vigentes, incluida las políticas y los procedimientos emanados de la propia entidad, esta norma fija el criterio para calificar la eficacia de un Sistema de Control Interno, basándose en las tres materias del control:

- Las operaciones.
- La información financiera.
- El cumplimiento con las leyes, decretos, reglamentos y cualquier tipo de normativa.

c) Auditorías del Sistema de Control Interno.

Deben practicarse auditorías, las que informarán sobre la eficacia y eficiencia del Sistema de Control Interno, proporcionando recomendaciones para su fortalecimiento si



correspondiera. En el juego de interrelaciones de elementos que configuran y sustentan el Sistema de Control Interno, las auditorías desempeñan un papel importante.

Estos exámenes, practicados sobre bases de normas y procedimientos generalmente aceptados, permiten obtener una opinión técnica válida sobre el estado y funcionamiento de un Sistema de Control Interno. La naturaleza, extensión y frecuencia de las evaluaciones del Sistema de Control Interno deben variar en función del nivel de riesgo determinado y de la ponderación de la importancia del control para reducirlo.

La auditoría debe ajustarse a un método objetivo y sistemático que, razonablemente, incremente la probabilidad de la formación de un juicio acertado.

d) Validación de los supuestos asumidos.

Se deben validar, en forma periódica, los supuestos que sustentan los objetivos de una organización. Los objetivos de una entidad y los elementos de control que respaldan su logro descansan en supuestos fundamentales acerca de cómo funciona su entorno.

Con frecuencia se sostienen ampliamente, en una organización, los supuestos acerca de cómo funciona el sistema, aunque el personal puede desconocerlos. Dichos supuestos inconscientes pueden inhibir la capacidad de adaptarse al cambio, debido a que conducen al personal a descartar toda aquella información que no se ajusta a sus conceptos. Se necesita un diálogo abierto para identificar los supuestos. Si los supuestos de una organización no son válidos, el control puede ser ineficaz, por lo que la revalidación periódica de los supuestos de la organización es clave para la eficacia del control.

e) Tratamiento de las deficiencias detectadas.

Toda deficiencia que afecte o pueda llegar a afectar la efectividad del Sistema de Control Interno debe ser informada.



Deben establecerse procedimientos que determinen sobre qué asuntos, en qué forma y ante quién se presentará tal información.

Las deficiencias en el funcionamiento del Sistema de Control Interno, dada su importancia, deben ser rápidamente detectadas y comunicadas. El término deficiencia debe entenderse en sentido amplio, es decir, cualquier "condición" dentro del sistema que sea digna de atención.

La identificación de las deficiencias puede surgir de diferentes fuentes: el propio control interno, la supervisión y la evaluación. También, a través de la relación con terceros, por medio de reclamos, demandas, etc.

f) Evaluación de la Supervisión y Monitoreo.

La dirección, responsable de las operaciones compara la producción, las existencias, las ventas u otra información conseguida en el curso de sus actividades diarias, con la información generada a través de los sistemas.

Evaluar hasta qué punto las comunicaciones recibidas de terceros corrobora la información generada dentro de la organización o indican problemas.

Comparación periódica de los importes registrados por el sistema de contabilidad con los activos materiales.

Analizar la respuesta de la entidad ante las recomendaciones de los auditores internos y externos para fortalecer los controles internos.

Se insiste en el cumplimiento del código de ética o conducta de la entidad y si regularmente se llevan a cabo actividades de control esenciales. Valorar la efectividad de las actividades de auditoría interna.

**g) Oficina de Control Interno:**

La Oficina de Control Interno es uno de los componentes del Sistema de Control Interno, de nivel gerencial o directivo, encargado de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la revaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

Para la verificación y evaluación permanente del Sistema de Control Interno, las entidades designaran como Auditor interno.

El Auditor Interno contará con personal interdisciplinario para cumplir las siguientes funciones:

- Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno;
- Verificar que el Sistema de Control Interno este formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y, en particular, de aquellos que tengan responsabilidad de mando;
- Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan por los responsables de la ejecución y en especial, que las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan adecuadamente esta función;
- Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad;



- Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios;
- Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones, a fin que se obtengan los resultados esperados;
- Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios;
- Fomentar en toda la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional;
- Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente;
- Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado de control interno dentro de la entidad.
- Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas;
- Las demás que le asigne el Jefe del organismo o entidad, de acuerdo con el carácter de sus funciones.

2.4 Marco Conceptual

a. **Control:** El control representa una etapa o fase de un proceso funcional, mismo que es identificado en toda organización independientemente del sector o giro al que pertenezca. Sotomayor,(2002).



b. Control de gestión. Es la evaluación de la gestión en función de los objetivos trazados y los resultados obtenidos con relación a los recursos asignados y al cumplimiento de los programas y planes de la entidad examinada. Servicios y Herramientas de Control Gubernamental,(2016)

c. Indicadores: Concepto que señala aspectos relevantes de una organización. Sotomayor, (2002)

d. Cooperativa: Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios, generalmente en el contexto de la economía de mercado o la economía mixta, aunque las experiencias cooperativas se han dado también como parte complementaria de la economía planificada. Su intención es hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes haciendo uso de una empresa. La diversidad de necesidades y aspiraciones (trabajo, consumo, comercialización conjunta, enseñanza, crédito, etc.) de los socios, que conforman el objeto social o actividad corporativizada de estas empresas, define una tipología muy variada de cooperativas.

e. Proceso: Conjunto de fases para obtener un resultado. Sotomayor, (2002).

f. Riesgo: La posibilidad de que ocurra un acontecimiento que afecte el alcance de los objetivos. El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad. Contraloría General de la República, (2006).

g. Control financiero Según Fernández, (2005), señala que el control financiero corresponde primordialmente a la alta dirección, ha de implantarse en función del plan estratégico general, es decir, sobre aquellas variables o componentes que sean de más entidad para el logro de los objetivos estratégicos. Antes de preparar cualquier plan financiero es fundamental disponer de unas previsiones correctas de los ingresos.



h. Organización.- Es la estructura formalizada en donde se identifican y clasifican las actividades de la entidad, los cargos con autoridad, las medidas de coordinación horizontal y vertical y la departamentalización correspondiente.

i. Planeamiento.- La planificación, la planeación o el planeamiento, para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente. Otras definiciones, más precisas, incluyen "La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos". Va de lo más simple a lo complejo, dependiendo el medio a aplicarse.

j. Políticas.- Se refiere a las directrices (normas, reglas, etc.) establecidas por la administración para alcanzar los objetivos de la entidad. Principios de Auditoría.- Una regla fija de conducta o una verdad fundamental indicadora de un objetivo.

k. Procedimientos.- Se refieren a los pasos específicos que deben observar al seguir una política.

l. Procedimientos de Auditoría.- Los actos que se realicen durante el curso de un examen mediante aplicaciones técnicas y apropiadas. Un método o plan de acción usado para determinar la validez de los principios y de las normas

m. Auditoría.- Examen independiente de los estados financieros o de la información financiera relacionada de una entidad, tenga ésta o no fines de lucro, y sin considerar su dimensión o forma legal, cuando dicho examen se lleva a cabo con el propósito de expresar una opinión sobre los estados o información mencionados.

n. Políticas.- Criterios o directrices de acción elegidas como guías en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos



específicos del nivel organizacional. Sirven como base para la implementación de los procedimientos y la ejecución de los controles atinentes.

o. Actividades de control.- Uno de los cinco componentes funcionales del control interno. Corresponde a las políticas y los procedimientos que los directivos y los titulares subordinados deben establecer para asegurar que se realicen las actividades necesarias para un desempeño organizacional satisfactorio, como base para una administración eficaz del riesgo con miras al logro de los objetivos de la organización.

2.5 Variable s de Estudio

2.5.1 Variable

Control Interno

2.5.2 Conceptualización de la variable del control interno

Zarzar, (2014) 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.



2.5.3 Operacionalización de la Variable

Tema: El sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas –Cusco 2018

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
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.	1. Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración de Misión, Visión y Valores. • Reglamento Interno de Trabajo. • Código de ética institucional
		2. Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos, políticas o directiva para implementar la administración de riesgos. • Establecer procedimientos para la administración de riesgos. • Reportes del monitoreo
		3. Actividades de control gerencial	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de autorización y aprobación de procesos y actividades documentados en normas internas. • Políticas y procedimientos documentados para la administración de los sistemas de información. • Procesos de la entidad diseñados, documentados e implementados - Mapa de procesos
		4. Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información al personal de la entidad para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades. • Información interna y externa, confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades.
		5. Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos (diseño y metodología) aprobados por la entidad para desarrollar acciones de prevención y monitoreo • Registro de deficiencias reportadas por el personal. • Registro de medidas adoptadas para desarrollar oportunidades de mejora, de haberse detectado



Capítulo III:

Método de Investigación

3.1 Tipo de Investigación

El sistema de control interno de la cooperativa San Pedro de Andahuaylas en la presente investigación está enmarcado dentro del tipo básico porque tendrá como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente.

3.2 Enfoque de Investigación

El sistema de control interno de la cooperativa San Pedro de Andahuaylas estará bajo el enfoque cuantitativo, porque según explica Sampieri, (1991) “Se usa la recolección de los datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

3.3 Diseño de Investigación

En vista que no se manipulo la variable, la investigación corresponde a un diseño experimental; por cuanto la intervención a los sujetos de estudio se realizó en una sola oportunidad y de un periodo anterior al actual Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014).

3.4 Alcance de Investigación

Es sistema de control interno de la cooperativa San Pedro de Andahuaylas debido a la naturaleza del problema de estudio, o alcance de investigación es descriptivo por



cuanto, presenta a la variable de estudio tal y como se encuentra en la realidad Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio,(2014).

3.5 Población y Muestra de la Investigación

3.5.1 Población

La población de estudio está conformada por un total de 27 trabajadores que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas.

3.5.2 Muestra

La muestra del presente trabajo de investigación es censal, por cuanto se utiliza la totalidad de los trabajadores considerados de la Cooperativa de ahorro y crédito san pedro de Andahuaylas-cusco 2018, como la totalidad de la población.

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1 Técnicas de Recolección de Datos

- Encuesta
- Observación
- Revisión documental

3.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos

- Cuestionario

3.7 Procesamiento de datos

Los datos recolectados en el trabajo de campo se procesó con el programa estadístico informático SPSS (Statistical Product and Service Solutions), el cual es indispensable para procesar la información obtenida en las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y crédito san pedro de Andahuaylas –cusco 2018.



Capítulo IV:

Resultados de la Investigación

4.1 Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1 Presentación del instrumento

Identificar el control interno siendo una herramienta de gestión, eficiente y eficaz coordinadamente para proporcionar seguridad y confianza, respecto al logro de objetivos de la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas del período 2018, se encuestó a 27 trabajadores, en el que se considera 30 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1
Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Control interno	Ambiente de control	Declaración de Misión, Visión y Valores	1, 2, 3
		Reglamento Interno de Trabajo	4
		Código de ética institucional	5
		Estructura organizacional	6
		Competencia profesional	7
	Evaluación de riesgos	Lineamientos, políticas o directiva para implementar la administración de riesgos.	8
		Establecer procedimientos para la administración de riesgos.	9
		Reportes del monitoreo	10
		Inventario de riesgos a nivel entidad.	11
		Matriz de riesgos (probabilidad e impacto)	12
		Definir en el plan de administración de riesgos la estrategia de respuesta a los riesgos	13
	Actividades de control gerencial	Procedimientos de autorización y aprobación de procesos y actividades documentados en normas internas.	14
		Políticas y procedimientos documentados para la administración de los sistemas de información.	15
Matrices de segregación de funciones de procesos claves: Realización de la operación, actividades de control, custodia, registro de la operación.		16., 17	
Reporte de arqueos, inventarios físicos, procesos de adquisiciones, reportes de personal u otros actos de verificación de data sensible efectuados periódicamente.		18, 19, 20	
Procesos de la entidad diseñados, documentados e implementados		21	
Políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información al personal de la entidad para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades		22. 23	
Información interna y externa, confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades.		24	
Información externa, confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades.		25	
Supervisión	Procedimientos documentados para el funcionamiento de los sistemas de información.	26	
	Lineamientos (diseño y metodología) aprobados por la entidad para desarrollar acciones de prevención y monitoreo.	27	
	Registro de deficiencias reportadas por el personal.	28	
	Registro de medidas adoptadas para desarrollar oportunidades de mejora, de haberse detectado.	29	
		Registro de medidas adoptadas para desarrollar oportunidades de mejora, de haberse detectado.	30

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.

Tabla 2***Descripción de la Baremación y escala de interpretación***

Promedio	Escala de Interpretación
1.00 – 2.33	Malo
2.34 – 3.67	Regular
3.68 – 5.00	Bueno

Fuente: Elaboración propia

4.1.2 Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del cuestionario utilizado en la Identificar el control interno siendo una herramienta de gestión, eficiente y eficaz coordinadamente para proporcionar seguridad y confianza, respecto al logro de objetivos de la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas del período 2018. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 3***Estadísticas de fiabilidad***

	N de elementos
0.802	30

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.802 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2 Resultados respecto al objetivo general

Para Identificar el control interno siendo una herramienta de gestión, eficiente y eficaz coordinadamente para proporcionar seguridad y confianza, respecto al logro de objetivos de la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas del período 2018, se describe las dimensiones de: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, información y comunicación, supervisión. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1 Ambiente de control

El objetivo es describir el ambiente de control en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión ambiente de control

Tabla 4
Indicadores de la dimensión ambiente de control

	Declaración de Misión, Visión y Valores		Reglamento Interno de Trabajo		Código de ética institucional		Estructura organizacional		Competencia profesional	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
Malo	1	3.7%	7	25.9%	6	22.2%	8	29.6%	11	40.7%
Regular	7	25.9%	10	37.0%	12	44.4%	10	37.0%	4	14.8%
Bueno	19	70.4%	10	37.0%	9	33.3%	9	33.3%	12	44.4%
Total	27	100%	27	100%	27	100%	27	100%	27	100%

Fuente: Elaboración propia

B) Resultados de la dimensión ambiente de control**Tabla 5**
Ambiente de control

	F	%
Malo	1	3.7%
Regular	14	51.9%
Bueno	12	44.4%
Total	27	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 3.7% del personal considera que el ambiente de control así de la percepción de los documentos es malo ya que se detecta un entorno que no se estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades, 51.9% considera que es regular, implica que en la cooperativa de ahorro y crédito la mayor cantidad de trabajadores indica que los componentes del control interno en conclusión de aplican de manera regular ya que existe algunas deficiencias dentro de los componentes del control interno que necesitan mejorar en muchos aspectos como es: identificar, evaluar, supervisión y la manera en que la dirección asigna autoridad, responsabilidades, organización y desarrollo profesionalmente a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas, siendo no favorable para la cooperativa. 44.4% considera que es bueno ya que cumple con los procedimientos de selección, capacitación, formación, evaluación y promoción de los recursos humanos necesarios en la entidad, así como que estén definidos, de forma clara y explícita, los contenidos de cada puesto de trabajo y actividades que se le vinculan.

4.2.2 Evaluación de riesgos

El objetivo es describir la evaluación de riesgos en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas

A) Resultados de los indicadores de la dimensión evaluación de riesgos**Tabla 6****Indicadores de la dimensión evaluación de riesgos**

	Lineamientos, políticas o directiva para implementar la administración de riesgos.		Establecer procedimientos para la administración de riesgos		Reportes del monitoreo		Inventario de riesgos a nivel entidad.		Matriz de riesgos (probabilidad e impacto).		Definir en el plan de administración de riesgos	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	10	37.0%	6	22.2%	9	33.3%	13	48.1%	10	37.0%	7	25.9%
Regular	8	29.6%	10	37.0%	7	25.9%	3	11.1%	8	29.6%	7	25.9%
Bueno	9	33.3%	11	40.7%	11	40.7%	11	40.7%	9	33.3%	13	48.1%
Total	27	100%	27	100%	27	100%	27	100%	27	100%	27	100%

Fuente: Elaboración propia

B) Resultados de la dimensión evaluación de riesgos**Tabla 7****Evaluación de riesgos**

	f	%
Malo	3	11.1%
Regular	19	70.4%
Bueno	5	18.5%
Total	27	100%

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

El 70.4% considera que es regular ya que implica que el riesgo financiero tiene la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de la cooperativa, el 11.1% considera que es malo en identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos inherentes al negocio, 18.5% considera que es bueno ya que casi siempre que la cooperativa está dispuesta a asumir, y los mecanismos de riesgo.

El 70.4% considera que es regular siendo no favorable para la cooperativa de ahorro y crédito, ya que no protege los recursos propios y de terceros debido a que la actividad de intermediación financiera (captar ahorros y colocar préstamos), ya que la cooperativa se caracteriza por utilizar recursos del público, y no ser manejados responsablemente un conjunto de riesgos, evaluarlos, administrarlos y no se cumplen los objetivos con el menor riesgo posible.

4.2.3 Actividades de control gerencial

El objetivo es identificar las actividades de control en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión actividades de control

gerencial

Tabla 8*Indicadores de la dimensión actividades de control gerencial*

	Procedimientos de autorización y aprobación de procesos y actividades documentados en normas internas		Políticas y procedimientos documentados para la administración de los sistemas de información		Matrices de segregación de funciones de procesos claves: Realización de la operación, actividades de control, custodia, registro de la operación.		Reporte de arqueos, inventarios físicos, procesos de adquisiciones, reportes de personal		Procesos de la entidad diseñados, documentados e implementados - Mapa de procesos	
	F	%	f	%	f	%	%	f	%	f
Malo	9	33.3%	10	37.0%	3	11.1%	5	18.5%	11	40.7%
Regular	4	14.8%	6	22.2%	8	29.6%	21	77.8%	9	33.3%
Bueno	14	51.9%	11	40.7%	16	59.3%	1	3.7%	7	25.9%
Total	27	100%	27	100%	27	100%	27	100%	27	100%

Fuente: Elaboración propia

B) Resultados de la dimensión actividades de control gerencial**Tabla 9***Actividades de control gerencial*

	F	%
Malo	3	11.1%
Regular	18	66.7%
Bueno	6	22.2%
Total	27	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 11.1% del personal considera que las actividades de control gerencial es malo, implica que en las actividades de control gerencial, no se están llevando a cabo las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. y el 66.7% considera que es regular siendo no favorable para la cooperativa de ahorro y crédito ,ya que no se ejecutan en todas las áreas operativas de la



cooperativa y no consideran actividades como procesos de autorización, verificaciones, validación de datos, comparaciones, conciliaciones, separación de funciones, supervisión de procesos, evaluaciones, entre otras y así no ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa y 22.2% considera que es bueno.

4.2.4 Información y comunicación

El objetivo es describir la información y comunicación en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión información y comunicación

Tabla 10
Indicadores de la dimensión información y comunicación

	Políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información al personal de la entidad.		Información interna y externa, confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades		Información externa, confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades.		Procedimientos documentados para el funcionamiento de los sistemas de información.	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Malo	6	22.2%	6	22.2%	6	22.2%	5	18.5%
Regular	11	40.7%	13	48.1%	13	48.1%	8	29.6%
Bueno	10	37.0%	8	29.6%	8	29.6%	14	51.9%
Total	27	100%	27	100%	27	100%	27	100%

Fuente: Elaboración propia

B) Resultados de la dimensión información y comunicación**Tabla 11**
Información y comunicación

	f	%
Malo	1	3.7%
Regular	23	85.2%
Bueno	3	11.1%
Total	27	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

El 3.7 % del personal considera que la información y comunicación es malo, implica qué es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante en la forma y en el plazo que permita a cada empleado asumir sus responsabilidades. Los sistemas de información generan reportes, recogen información operacional (captaciones, colocaciones,) financiera (estado financieros periódicos) y de cumplimiento (pago de impuestos y otras obligaciones), que posibilitan a la gerencia el control de las operaciones y de la entidad y el 85.2% considera que es regular siendo no favorable para la cooperativa de ahorro y crédito ,ya que esto requiere de una comunicación eficaz en un sentido amplio (formal e informal),que fluya información en varias direcciones al interior de la organización y el 11.1% considera que es bueno ya que la gerencia transmite un mensaje claro a todo el personal sobre la importancia de las responsabilidades de cada uno en materia de compartir información con fines de control.

Los empleados deben comprender su papel dentro del marco integrado de control interno. Asimismo, es necesaria una comunicación eficaz con terceros.

4.2.5 Supervisión

El objetivo es identificar el proceso de supervisión en la cooperativa de ahorro y crédito San pedro de Andahuaylas.

A) Resultados de los indicadores de la dimensión supervisión**Tabla 12**
Indicadores de la dimensión supervisión

	Lineamientos (diseño y metodología) aprobados por la entidad para desarrollar acciones de prevención y monitoreo.		Registro de deficiencias reportadas por el personal		Procedimiento documentado para el manejo de hallazgos,		Registro de medidas adoptadas para desarrollar oportunidades de mejora, de haberse detectado.	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Malo	8	29.6%	6	22.2%	10	37.0%	12	44.4%
Regular	9	33.3%	6	22.2%	9	33.3%	6	22.2%
Bueno	10	37.0%	15	55.6%	8	29.6%	9	33.3%
Total	27	100%	27	100%	27	100%	27	100%

Fuente: Elaboración propia

B) Resultados de la dimensión supervisión**Tabla 13**
Supervisión

	f	%
Malo	5	18.5%
Regular	17	63.0%
Bueno	5	18.5%
Total	27	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

El 18.5 % del personal considera que la supervisión es malo, ya que implica que el proceso de supervisión no comprende la evaluación sobre el diseño, funcionamiento y manera como se adoptan las medidas para actualizarlo o corregirlo y el 63.0% considera que es regular siendo no favorable para la cooperativa de ahorro y crédito, ya que esto no funciona de manera adecuada teniendo como propósito evaluar la eficacia del sistema de control interno y en el proceso de autoevaluación del control interno se sugiere aplicarlo para el seguimiento interno de la organización. Es preciso supervisar continuamente los



controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes y 18.5% considera que es bueno.

4.3 Resultado respecto a objetivos específicos

Tabla 14
Control interno

	f	%
Malo	0	0%
Regular	25	92.6%
Bueno	2	7.4%
Total	27	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

El 0 % del personal considera que es malo ya que implica que el Control Interno no pone a prueba la esencia de estos indicadores en la cooperativa de ahorro y crédito, puesto que, de su efectividad depende el cumplimiento de los objetivos institucionales. y el 92.6% considera que es regular siendo no favorable para la cooperativa, siendo en su mayoría que el control se limita únicamente a evaluar lo que ya se ha realizado en áreas relacionadas con el dinero, sino que también no comprende una serie de procesos y actividades sistémicas orientadas a la previsión, monitoreo y gestión de la Cooperativa, de manera que se maximiza los riesgos y no se optimicen buenos resultados. 7.4% considera que es bueno ya que hay un seguimiento continuo del control interno que permita un autocontrol efectivo, para un resultado con un análisis pertinente de la normativa, de las responsabilidades y atribuciones de los diferentes cargos administrativos; y de un correcto conocimiento de un enfoque de control efectivo

Se debe prever los riesgos y tomar las medidas pertinentes para minimizar o eliminar su Impacto en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.



Capítulo V

Discusión

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

El objetivo principal de esta investigación es determinar el Sistema de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas-Cusco 2018.

La investigación realizada en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas-Cusco, muestra con relación al control interno, es regular dado que todos los componentes del control interno se aplican en forma regular, representando el control interno 92.6% considera que es regular, 7.4% considera que es bueno, mientras que el 0% perciben que es malo; la mayor cantidad de trabajadores indica que los componentes del control interno se aplican de manera regular ya que existe algunas deficiencias dentro de los componentes.

En el componente de Ambiente de control se tiene a veces una conducta adecuada de trato a los trabajadores que laboran y así mismo a veces se crean condiciones laborales adecuadas para la promoción de actividades de capacitación y formación que permitan al personal aumentar y perfeccionar sus capacidades.

En el componente de evaluación de riesgos se obtiene datos en la encuesta realizada que casi nunca la institución realiza ejercicios de prospectiva de manera que se vea plasmado la gestión y que solo a veces los trabajadores tienen la capacidad para evaluar su trabajo y detectar desviaciones.



En el componente de actividades de control se obtiene que casi nunca se llevan registrados en documentos, la utilización de recursos y archivos de la institución, así mismo casi nunca existe adecuada separación de funciones en el área de administración también la rotación de personal que labora se realiza a veces.

En el componente de información y comunicación se observa de acuerdo a los datos obtenidos que a veces la información es fidedigna que reúne requisitos de oportunidad, accesibilidad, integridad, precisión, certidumbre, racionalidad, actualización y objetividad, así mismo se menciona que casi nunca existe local adecuado que tenga como mínimo estantería metálica y protección contra incendios e inundaciones para la preservación y conservación de los documentos de la institución.

En el componente de supervisión se obtiene datos que a veces los objetivos institucionales son de monitoreo oportuno y del mismo modo se establecen a veces requerimientos para obtener la información necesaria sobre las deficiencias en la institución y a veces se establecen acciones correctivas que conduzcan a solucionar la problemática detectada en la institución.

Teniendo un control interno pleno, cumpliendo con todos los componentes que lo conforman se pueden reducir riesgos en la institución.

En la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas-Cusco 2018, se pudo observar que no hay un sistema de estructura organizacional que permita llegar a los objetivos de la institución, así mismo el jefe de la institución no valora la capacidad de iniciativa y creatividad del personal a su cargo.

5.2 Limitaciones del estudio.

En el desarrollo del estudio, se presentaron limitaciones para el recojo de información por repercusión en la estabilidad laboral así mismo por la ausencia del personal por motivos de vacaciones.



5.3 Comparación crítica con la literatura existente.

Aguirre B. Y Levita M.(2015) *Comunidad de práctica en el desempeño del personal de la cooperativa de ahorro y crédito Dile- cusco. Tesis previa a la obtención del Título profesional de Contabilidad. Autores Bladimir Aguirre Huillca y Mario Levita Huamani, Asesor, Mgt. P. Narciso Miranda Carrión, Cusco –Perú, 2015. De la Universidad Nacional San Antonio Abad de Cusco*, el cual tiene como, para dicha empresa en la que expresa las **Conclusiones**; dentro del ámbito laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Lideres, y Empresarios (DILE), los trabajadores o colaboradores presentan una gran variedad de metas y objetivos referentes a su desarrollo como profesionales; esta diversidad hace que incluso dos profesionales de la misma especialidad, que realizan las mismas actividades, tengan perspectivas totalmente diferentes sobre su profesión y su ámbito laboral. Sin embargo, vemos que al mismo tiempo existe un concepto que parece ser común entre ellos; y es la idea de encontrar, dentro de la misma Cooperativa, los conocimientos y las actividades más apropiados para formarse como profesionales y desempeñarse de la mejor manera.

Lo cierto, es que estos trabajadores o colaboradores se encuentran, en muchos casos, circunscritos a lo que podemos llamar, una transmisión de conocimiento a nivel teórico.

En comparación la presente tesis de investigación muestra que el 44.4 % es buena la competencia profesional ya que se enfoca en la derivación de áreas por desempeño del trabajador en su misma área.

5.4 Implicancias del estudio

La presente investigación es conveniente debido a que contribuye a la valoración de los componentes del control interno dado que se relacionan entre sí para que el



funcionamiento de una institución caso como es la cooperativa de ahorro y crédito San pedro de Andahuaylas-Cusco 2018 cumpla con sus objetivos programados.

Así mismo analiza los indicadores de cada componente del control interno aplicado en la Cooperativa de ahorro y crédito San pedro de Andahuaylas, los cuales dan a conocer en cuál de los componentes del control interno se tiene deficiencias.



Conclusiones

1. Se concluye de los resultados de los documentos administrativos, contables y opinión de la gente del control interno de los colaboradores considera que es regular, igualmente las cinco dimensiones obtuvieron calificaciones regular, los colaboradores manifiestan que las dimensiones de control interno de las cooperativas de ahorro y crédito no estén en capacidad de gestionar eficientemente el Sistema de Control Interno.
2. En la descripción del ambiente de control la mayor cantidad de trabajadores indica que los componentes del control interno aplican de manera regular 51.9% ya que existe algunas deficiencias dentro de los componentes del control interno que necesitan mejorar en muchos aspectos como es: identificar, evaluar, detectar desviaciones, supervisión y la manera en que la dirección asigna autoridad, responsabilidades, organización y desarrollo profesionalmente a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas, siendo no favorable para la cooperativa.
3. En la evaluación de riesgos se identifica la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten en valor económico de la cooperativa. La administración de riesgo consiste en identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de, definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que la cooperativa está dispuesta a asumir, y los mecanismos de cobertura y el 70.4% considera que es regular siendo no favorable para la cooperativa de ahorro y crédito, ya que no protege los recursos propios y de terceros debido a que la actividad de intermediación financiera (captar ahorros y colocar préstamos), ya que la cooperativa se caracteriza por utilizar recursos del



público, y no ser manejados responsablemente un conjunto de riesgos, evaluarlos, administrarlos y no se cumplen los objetivos con el menor riesgo posible.

4. En las actividades de control gerencial se identifica que no se están llevando a cabo las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. y el 66.7% considera que es regular siendo no favorable para la cooperativa de ahorro y crédito, ya que no se ejecutan en todas las áreas operativas de la cooperativa y no consideran actividades como procesos de autorización, verificaciones, validación de datos, comparaciones, conciliaciones, separación de funciones, supervisión de procesos, evaluaciones, entre otras y así no ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.
5. En la información y comunicación es necesario describir, recoger y comunicar la información relevante en la forma y en el plazo que permita a cada empleado asumir sus responsabilidades. Los sistemas de información generan reportes, recogen información operacional (captaciones, colocaciones,) financiera (estado financieros periódicos) y de cumplimiento (pago de impuestos y otras obligaciones), que posibilitan a la gerencia el control de las operaciones y de la entidad y el 85.2% considera que es regular siendo no favorable para la cooperativa de ahorro y crédito ,ya que esto requiere de una comunicación eficaz en un sentido amplio (formal e informal),que fluya información en varias direcciones al interior de la organización. La Gerencia debe transmitir un mensaje claro a todo el personal sobre la importancia de las responsabilidades de cada uno en materia de compartir información con fines de control. Los empleados deben comprender su papel dentro



del marco integrado de control interno. Asimismo, es necesaria una comunicación eficaz con terceros.

6. En proceso de supervisión se identifica que el 63.0% considera que es regular siendo no favorable para la cooperativa de ahorro y crédito, ya que esto no funciona de manera adecuada teniendo como propósito evaluar la eficacia del sistema de control interno y en el proceso de autoevaluación del control interno se sugiere aplicarlo para el seguimiento interno de la organización. Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes.



Recomendaciones

1. Como parte del proceso de control interno, la Cooperativa debe realizar planificaciones y programas de auditoría de gestión que permitan evaluar los procedimientos con la finalidad de establecer estrategias y mejoras en la calidad. Desarrollar indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de metas y objetivos de la cooperativa de ahorro y crédito san pedro de Andahuaylas- Cusco 2018.
2. En el ambiente de control los trabajadores indican que se aplican de manera regular y para mejorar en muchos aspectos se recomienda al gerente para describir, evaluar, detectar desviaciones, supervisión y la manera en que la dirección asigna autoridad, responsabilidades, organización y desarrollo profesionalmente a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito San pedro de Andahuaylas. Es importante cuantificar la pérdida de tiempo que un empleado genera en su labor diaria a través de los resultados que arrojen los indicadores de gestión de la productividad.
3. La evaluación de riesgo para mejorar se debe identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de, definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que la cooperativa está dispuesta a asumir, y los mecanismos de cobertura. Se debe proteger los recursos propios y de terceros, debido a que la actividad de intermediación financiera (captar ahorros y colocar préstamos), ya que son recursos del público, y deben ser manejados responsablemente un conjunto de riesgos, evaluarlos, administrarlos para cumplir los objetivos con el menor riesgo posible.
4. En las actividades de control gerencial, se debe identificar y llevar a cabo las políticas y procedimientos para asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Para que se ejecutan en todas las áreas operativas de la cooperativa y se consideren actividades como procesos de autorización,



verificaciones, validación de datos, comparaciones, conciliaciones, separación de funciones, supervisión de procesos, evaluaciones, entre otras y que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.

5. En la información y comunicación es necesario describir para identificar, recoger y comunicar la información relevante en la forma y en el plazo que permita a cada empleado asumir sus responsabilidades. La Gerencia debe transmitir un mensaje claro a todo el personal sobre la importancia de las responsabilidades de cada uno en materia de compartir información con fines de control. Los empleados deben comprender su papel dentro del marco integrado de control interno. Asimismo, es necesaria una comunicación eficaz con terceros. Desarrollar auditorias de gestión continuas que permitan validar y evaluar la calidad de los procesos y los servicios.
6. En el proceso de supervisión funcionará de manera adecuada teniendo como propósito identificar la eficacia del sistema de control interno y en el proceso de autoevaluación del control interno se sugiere aplicarlo para el seguimiento interno de la organización. Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes.

**Referencias Bibliográficas**

- Contralor General de la República (Agosto de 2014). *Marco Conceptual del Control interno*:obtenido de : http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.p
- Contraloria. (2016). *Servicios y Herramientas de Control Gubernamental*. Documentos de Consulta para autoridades, funcionarios y servidores públicos,Perú 8.
- Contraloria General de la República. (10 de 2006). *Normas de Control Interno*. Lima.
- Directiva N°013, d. (14 de Mayo de 2016). *Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado*. Lima.
- Bastidas,D.&Pisconte J; (Mayo 2009). *Gestión Pública*. obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453bd9d9f57489405257c0c0014a7fc/\\$file/gesti%c3%b3n_p%c3%bablica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453bd9d9f57489405257c0c0014a7fc/$file/gesti%c3%b3n_p%c3%bablica.pdf)
- Hernandez, R. S. (2007). *Metodología de la Investigación*. México.
- Ley n°28716, l. (18 de Abril de 2006). *Ley de Control Interno de las Entidades*. Lima.
- Auditoria Superior de la Federación (2014). *Marco Integrado de Control Interno* obtenido de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_mex_ane_101.pdf
- Sotomayor, A. A. (2002). *Control Interno y Auditoría*. Universitaria Nuevo León.
- Salgado, V. C. (2015). *Sistema de control interno en las cooperativas del Perú*. Microfinanzas en Perú.
- Pinedo Ugarte W. A. (2017) *Tesis: Estrategias para la mejora de la gobernabilidad y control societario en la CSP de Andahuaylas* pág. 16-17).Perú
- Ley General de Cooperativas (D.S. 074-90-TR).Perú
- Código Civil Peruano. Perú.
- Decreto Ley 26091. Perú.



Ley General de Cooperativas — Decreto Supremo 074/90-TR. *Texto Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas con las modificaciones dispuestas por Decretos Legislativos Nos. 141 y 592.* Perú.

Apaza M. M. (Julio 2015); *Auditoría Financiera basada en las normas internacionales de Auditoría conforme a las NIIF (Tomo I)* Breña –Perú

Defliese, P., Johnson, K., & Macleod, R. (1996). *Auditoría, Vol 2.* México: Limusa

Coopers & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)* Madrid: Díaz de Santos S.A.

Moreno, A. P. (2004). *Fundamentos de Control Interno.* México: Thomson.

Mejía, G. A. (2009). *Teoría General de la Auditoría y Revisoría Fiscal.* Colombia: Universidad del Cauca.

Gaitán, R. E. (2006) *Control Interno y Fraudes* .Bogotá: Ecoe ediciones

Horngren, C. T. (2010) *Introducción a la Contabilidad Financiera.* México:Pearson Education.

Flores, L. O. (2002). *Alternativas de Valorización del Sistemas de Control Interno en las Empresas.* Chile.

Mantilla, S. A. (2005). *Control Interno (Informe COSO),* Cuarta Edición. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Fleitman Jack (McGraw Hill, 2000), *en su obra “Negocios Exitosos”*



ANEXOS



Anexo 01: Matriz de Consistencia

Tema: El sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas –Cusco 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo el Control Interno de la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la situación del control interno de la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas del período 2018</p>	<p>VARIABLE DE ESTUDIO Sistema de control interno</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION: Básica NIVEL DE ALCANCE Descriptivo. DISEÑO Experimental</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS 1. ¿Cuál es la percepción de los trabajadores en cuanto al ambiente de control en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas? 2. ¿Cómo se realizan la evaluación de riesgos en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas? 3. ¿Cómo se realizan las actividades de control en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas? 4. ¿Cómo se efectúa la información y comunicación en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas? 5. ¿Cómo es el proceso de supervisión en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS CONTROL INTERNO 1.Describir el ambiente de control en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas. 2.Identificar la evaluación de riesgos en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas. 3.Identificar las actividades de control en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas. 4.Describir la información y comunicación en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas. 5.Identificar el proceso de supervisión en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas</p>	<p>INDICADORES DE LA VARIABLE 1.Políticas, normas, reglamentos, objetivos de la cooperativa 2. Componentes del Control Interno. 3.Evaluación del Sistema de Control Interno</p>	<p>POBLACION Y MUESTRA El trabajo se recurrirá a los trabajadores de Cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas-cusco 2018, tiene a su disposición 27 trabajadores.</p>