



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES.

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA MOROSIDAD DE LOS CREDITOS GRUPALES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE INTELLECTUALES, LÍDERES Y EMPRESARIOS – DILE, PERIODO 2018.

PRESENTADO POR:

BR. KARINA ALEJANDRA PANTANI PUMA

BR. SILVANA MILUSKA QUISPE CHOQUE

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PUBLICO

ASESOR: MGT. TRIGOSO DELGADO JORGE OSCAR.

CUSCO – PERU

2020



PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, en cumplimiento con las disposiciones vigentes emitidas por el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Andina del Cusco, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Escuela Profesional de Contabilidad, presentamos nuestro trabajo de investigación intitulado “EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA MOROSIDAD DE LOS CREDITOS GRUPALES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE INTELLECTUALES, LÍDERES Y EMPRESARIOS – DILE, PERIODO 2018”, elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Contador Público.

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado aplicando los conocimientos adquiridos durante nuestra formación profesional complementados con nuestra experiencia laboral, con las consultas bibliográficas de la materia y la información necesaria brindada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE, la misma que nos sirvió para determinar el resultado final de la investigación que hemos realizado. Teniendo como propósito dar a conocer los índices de morosidad en función al cumplimiento de las normas de control interno específicamente en el otorgamiento de Créditos Grupales.

Es propicia la oportunidad para expresar nuestras muestras de consideración, respeto y reconocimiento a todos nuestros docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad, quienes con sus invalorable enseñanzas han contribuido en nuestra formación profesional, para cumplir un rol en la sociedad y contribuir al desarrollo de la región y del país.

Atentamente

Los autores.



AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a Dios por permitirme ser parte de la Universidad Andina del Cusco, para poder así formarme en esta profesión que tanto me apasiona, gracias también a cada uno de mis docentes que me brindaron sus conocimientos y apoyo para seguir día a día en mi proceso integral de formación y como recuerdo y prueba viviente en la historia queda esta tesis, que perdurará dentro de los conocimientos, y desarrollo de las demás generaciones que están por llegar.

Finalmente agradezco a quienes leen este apartado, por permitir que mis experiencias, investigaciones y conocimiento, incurran dentro de sus repertorios de información mental.

Br. Karina Alejandra Pantani Puma



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco infinitamente a Dios por haberme brindado muchas bendiciones y permitirme culminar con éxito mi carrera profesional.

En segundo lugar, agradecer a mi familia y a mis padres por haberme apoyado durante estos años de estudio y darme todas las fuerzas necesarias para continuar siempre adelante y no desistir ante las adversidades.

En tercer lugar, agradezco a nuestro asesor MGT. JORGE OSCAR TRIGOSO DELGADO, por su gran ayuda en la realización del presente trabajo de investigación. Asimismo, agradecer a cada uno mis docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad quienes nos brindaron sus conocimientos a lo largo de nuestra formación profesional y siempre estuvieron dispuestos a guiarnos.

Por último, hacer un agradecimiento especial a cada uno de mis familiares que fueron mi soporte y motivación para seguir adelante en esta carrera.

Br. Silvana Miluska Quispe Choque.



DEDICATORIA

Dedico mi tesis primeramente a Dios por ser mi guía a lo largo de este camino, por su amor y fortaleza para seguir adelante y poder cumplir mis sueños.

A mis padres Ana Puma Mancco y Nemesio Pantani Atausupa, quienes me dieron la vida y me apoyaron incondicionalmente en todo momento, gracias a ellos por su confianza, amor, apoyo y comprensión.

A mis hermanos que estuvieron dándome siempre apoyo moral con amor y confianza.

A mi pareja, por estar siempre a mi lado impulsándome a crecer día a día profesionalmente con amor y perseverancia.

Br. Karina Alejandra Pantani Puma



DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a Dios, por darme la fortaleza y perseverancia necesaria para poder seguir adelante en todo momento, pues en manos de él están mis tiempos y él es quien guía mis caminos.

A mis padres Abel Alejandro Quispe Monge y Victoria Choque Aguilar quienes me dieron la vida y apoyaron incondicionalmente en todo momento, gracias a ellos por su confianza, su amor, su apoyo y comprensión.

Br. Silvana Miluska Quispe Choque.



NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE LA TESIS Y DEL ASESOR

DICTAMINANTES:

MGT. Magna Asiscla Cusimayta Quispe.

MGT. Paola Estrada Sánchez.

REPLICANTES:

MGT. José Luis Huaman Cruz

MGT. Jessica Betsabe Caller Farfán

ASESOR DE TESIS:

MGT. Jorge Oscar Trigoso Delgado



INDICE GENERAL

| | |
|--|-----------|
| PRESENTACIÓN | 2 |
| AGRADECIMIENTO | 3 |
| DEDICATORIA | 5 |
| NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE LA TESIS Y DEL ASESOR | 7 |
| RESUMEN | 15 |
| ABSTRACT | 16 |
| LISTADO DE ABREVIATURAS | 17 |
| CAPITULO I: INTRODUCCION | 18 |
| 1.1 Planteamiento del problema | 18 |
| 1.2 Formulación del problema..... | 22 |
| 1.2.1 Problema General | 22 |
| 1.2.2 Problemas Específicos | 22 |
| 1.3 Objetivos de la investigación..... | 23 |
| 1.3.1 Objetivo general | 23 |
| 1.3.2 Objetivos específicos..... | 23 |
| 1.4 Justificación de la investigación | 23 |
| 1.4.1 Relevancia social | 23 |
| 1.4.2 Implicancias prácticas..... | 24 |
| 1.4.3 Valor teórico..... | 24 |
| 1.4.4 Utilidad metodológica | 24 |
| 1.4.5. Viabilidad o factibilidad | 24 |
| 1.5 Delimitación de la investigación | 25 |
| 1.5.1 Delimitación temporal | 25 |
| 1.5.2 Delimitación geográfica | 25 |
| 1.5.3 Delimitación conceptual..... | 25 |
| CAPITULO II: MARCO TEORICO | 26 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación..... | 26 |
| 2.1.1 Antecedentes Internacionales | 26 |
| 2.1.2 Antecedentes Nacionales..... | 29 |
| 2.1.3 Antecedentes Regionales..... | 32 |
| 2.2 Marco legal..... | 34 |
| 2.3 Bases teóricas | 36 |
| 2.3.1 Sistema financiero peruano | 36 |
| 2.3.2 Entes reguladores y de control del sistema financiero..... | 37 |
| 2.3.3 Clasificación del Sistema Financiero | 38 |
| 2.3.4 Cooperativas de Ahorro y Crédito..... | 41 |



| | |
|---|-----------|
| 2.3.5 El Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú..... | 42 |
| 2.3.6 Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE..... | 44 |
| 2.3.7 Definición de Créditos..... | 49 |
| 2.3.8 Tipología de créditos en el Perú..... | 49 |
| 2.3.9 Tipos de créditos de la Cooperativa de Ahorro y crédito DILE..... | 53 |
| 2.3.10 Créditos grupales – Créditos solidarios..... | 54 |
| 2.3.11 Criterios de evaluación en el otorgamiento de créditos..... | 55 |
| 2.3.12 Metodologías para el otorgamiento de microcréditos financieros..... | 57 |
| 2.3.13 La morosidad..... | 59 |
| 2.3.14 Tipos de la Morosidad..... | 59 |
| 2.3.15 Determinantes de la morosidad..... | 62 |
| 2.3.16 Efectos de la morosidad..... | 62 |
| 2.3.17 Impacto de la morosidad..... | 63 |
| 2.3.18 El Control y sus Orígenes..... | 64 |
| 2.3.19 Auditoria..... | 65 |
| 2.3.20 Auditoría Interna..... | 66 |
| 2.3.21 Control Interno y Auditoria..... | 66 |
| 2.3.22 Componentes del Control Interno..... | 67 |
| 2.3.23 Limitaciones de la estructura de control interno..... | 75 |
| 2.3.24 Características del control interno..... | 76 |
| 2.3.25 Normas de Control Interno..... | 76 |
| 2.4 Marco conceptual..... | 77 |
| 2.5 Formulación de hipótesis..... | 83 |
| 2.5.1 Hipótesis general..... | 83 |
| 2.6 Variables e indicadores de la investigación..... | 83 |
| 2.6.1 Variables..... | 83 |
| 2.6.2 Conceptualización de variables..... | 83 |
| 2.6.3 Operacionalización de variables..... | 83 |
| CAPITULO III: METODO DE INVESTIGACION..... | 85 |
| 3.1 Tipo de investigación..... | 85 |
| 3.2 Enfoque de investigación..... | 85 |
| 3.3 Diseño de la investigación..... | 85 |
| 3.4 Alcance de la investigación..... | 85 |
| 3.5 Población y muestra del estudio..... | 86 |
| 3.5.1 Población..... | 86 |
| 3.5.2 Muestra..... | 86 |
| 3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 86 |
| 3.6.1 Técnicas..... | 86 |



| | |
|---|------------|
| 3.6.2 Instrumentos | 87 |
| 3.7 Procesamiento y análisis de datos..... | 87 |
| CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION | 88 |
| 4.1 Resultados de información general de la encuesta | 88 |
| 4.2 Resultados respecto al objetivo general..... | 90 |
| 4.3 Resultados respecto a los objetivos específicos..... | 93 |
| 4.4 Comprobación de Hipótesis general | 114 |
| CAPITULO V: DISCUSIONES..... | 116 |
| 5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos..... | 116 |
| 5.2 Limitaciones del estudio | 119 |
| 5.2.1 Limitaciones al acceso de la data..... | 119 |
| 5.2.2 Limitaciones económicas | 119 |
| 5.2.3 Limitaciones metodológicas | 119 |
| 5.3 Comparación crítica con la literatura existente..... | 119 |
| CONCLUSIONES | 123 |
| RECOMENDACIONES | 125 |
| REFERENCIA BIBLIOGRAFICA | 126 |
| ANEXOS | 129 |



INDICE DE TABLAS

| | |
|--|------------|
| <i>Tabla 1:Sistema financiero peruano.</i> | <i>37</i> |
| <i>Tabla 2:Calificación - Días de morosidad, SBS 2018.....</i> | <i>61</i> |
| <i>Tabla 3:Operacionalización de variables.</i> | <i>84</i> |
| <i>Tabla 4:Formación académica de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Créditos DILE, en la unidad de créditos grupales, Periodo 2018.</i> | <i>88</i> |
| <i>Tabla 5: Rango de edades de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito DILE, Periodo 2018.</i> | <i>89</i> |
| <i>Tabla 6:Cargo funcional de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito DILE, en la unidad de créditos grupales, Periodo 2018.....</i> | <i>89</i> |
| <i>Tabla 7:Cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios - DILE, periodo 2018.</i> | <i>90</i> |
| <i>Tabla 8: Clasificación de clientes por categorías de morosidad en la Cooperativa de ahorro y crédito DILE, Periodo 2018.</i> | <i>92</i> |
| <i>Tabla 9:Difusión de Visión y misión entre su personal en la COOP DILE, Periodo 2018.</i> | <i>93</i> |
| <i>Tabla 10:Conocimiento de los valores corporativos de la COOP DILE entre su personal, Periodo 2018.</i> | <i>94</i> |
| <i>Tabla 11:Existencia de Código de conducta en la COOP DILE entre su personal, Periodo 2018.</i> | <i>94</i> |
| <i>Tabla 12:Difusión del Código de conducta mediante capacitación en la COOP DILE, Periodo 2018.</i> | <i>95</i> |
| <i>Tabla 13:Actualización del MOF en la COOP DILE, Periodo 2018.</i> | <i>95</i> |
| <i>Tabla 14:Contenido de MOF en la COOP DILE, Periodo 2018.....</i> | <i>96</i> |
| <i>Tabla 15:Existencia de Reglamentos y Manual de procedimiento en la unidad de créditos grupales de la COOP DILE, Periodo 2018.....</i> | <i>97</i> |
| <i>Tabla 16:Reconocimiento a los trabajadores en la unidad de créditos grupales de la COOP DILE, Periodo 2018.</i> | <i>97</i> |
| <i>Tabla 17:Existencia de Manual de créditos grupales en la COOP DILE, Periodo 2018.</i> | <i>98</i> |
| <i>Tabla 18:Revisión del manual de créditos en la CAC DILE, 2018.....</i> | <i>99</i> |
| <i>Tabla 19:Existencia de procedimiento establecido para el otorgamiento de créditos grupales en la COOP DILE, Periodo 2018.....</i> | <i>100</i> |
| <i>Tabla 20:Revisión de los procedimientos en el otorgamiento de créditos en la CAC DILE, 2018.</i> | <i>100</i> |
| <i>Tabla 21:Difusión de los objetivos y metas de créditos grupales en la COOP DILE, Periodo 2018.</i> | <i>101</i> |
| <i>Tabla 22:Evaluación y reporte de Riesgos en la COOP DILE, Periodo 2018.</i> | <i>102</i> |
| <i>Tabla 23:Evaluación de clientes para el otorgamiento de créditos grupales en la COOP DILE, Periodo 2018.</i> | <i>103</i> |
| <i>Tabla 24:Revisión de los expedientes de créditos grupales en CAC DILE, 2018.....</i> | <i>103</i> |
| <i>Tabla 25:Garantía para el otorgamiento de créditos grupales en la CAC DILE, Periodo 2018.</i> | <i>104</i> |



| | |
|---|-----|
| <i>Tabla 26:Otorgamiento de créditos grupales en la COOP DILE, Periodo 2018.</i> | 105 |
| <i>Tabla 27:Estado de Manual de procedimiento para créditos grupales en la COOP DILE, Periodo 2018.</i> | 106 |
| <i>Tabla 28:Toma de decisiones operativas en la COOP DILE, Periodo 2018.</i> | 106 |
| <i>Tabla 29:Existencia de Instancias de coordinación en la COOP DILE, Periodo 2018.</i> .. | 107 |
| <i>Tabla 30:Documentación adecuada de otorgamiento de créditos grupales en la COOP DILE, Periodo 2018.</i> | 108 |
| <i>Tabla 31:Revisión de expedientes de créditos grupales en la CAC DILE, 2018.</i> | 108 |
| <i>Tabla 32:Resguardo de Recursos institucionales en la unidad de créditos grupales en la COOP DILE, Periodo 2018.</i> | 109 |
| <i>Tabla 33:Control y administración de la información en la COOP DILE, Periodo 2018.</i> | 109 |
| <i>Tabla 34:Evaluación de desempeño y medidas correctivas en la COOP DILE, Periodo 2018.</i> | 110 |
| <i>Tabla 35:Permanencia y Capacitación del personal en la COOP DILE, Periodo 2018.</i> .. | 111 |
| <i>Tabla 36:Evaluación de control interno en la COOP DILE, Periodo 2018.</i> | 112 |
| <i>Tabla 37:Investigación de las deficiencias en el control interno de la COOP DILE, Periodo 2018.</i> | 112 |
| <i>Tabla 38:Investigación de causas de la morosidad en la COOP DILE, Periodo 2018.</i> ... | 113 |
| <i>Tabla 39:Seguimiento de las acciones para comprobar implantación de recomendaciones en la unidad de créditos grupales en la COOP DILE, Periodo 2018.</i> | 113 |
| <i>Tabla 40:Prueba de estadístico para Hipótesis general.</i> | 114 |
| <i>Tabla 41. Matriz de consistencia</i> | 130 |
| <i>Tabla 42. Matriz de instrumento para la Recolección de datos.</i> | 131 |
| <i>Tabla 43. Instrumento</i> | 133 |
| <i>Tabla 44. Reporte de índices de morosidad en la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales Lideres y Empresarios – DILE, Periodo 2018.</i> | 135 |
| <i>Tabla 45. Formato de validación de instrumento.</i> | 139 |
| <i>Tabla 46: Escala valorativa de los indicadores tomados en la encuesta</i> | 143 |



INDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|----|
| <i>Ilustración 1: Organigrama institucional.</i> | 48 |
|--|----|



INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|-----------|
| <i>Figura 1: Colocación de créditos grupales y de otros productos, periodo 2018.</i> | <i>91</i> |
| <i>Figura 2: Índice de morosidad de los créditos grupales en los periodos 2017 y 2018.</i> | <i>92</i> |



RESUMEN

El presente trabajo de investigación intitulado “El sistema de control interno y la morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, periodo 2018”, tiene como objetivo general evaluar cómo el sistema de control interno contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito De Intelectuales Líderes y Empresarios – DILE.

La población de estudio se conformó, por todo el personal que trabaja en la unidad de créditos grupales, contando con 12 trabajadores entre administradores, analistas y de cobranza; la muestra es no probabilística porque se seleccionó por conveniencia al total de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios; así mismo el trabajo de investigación es de tipo aplicada debido a que se trabajó con teorías ya existentes; de enfoque cuantitativo, porque se contrastara la información del control interno en la gestión administrativa de créditos grupales, mediante revisión documentaria y la recolección de datos a través de encuestas aplicadas a los trabajadores; el diseño que se utilizó es no experimental descriptivo porque no construiremos ninguna situación de morosidad en la cooperativa solo observaremos una ya existente. El resultado más relevante fue que el sistema de control interno es parcialmente aplicado dentro de la institución Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios en el periodo 2018, arribando así a la conclusión dada que se determinó en la unidad de créditos grupales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios en el periodo 2018.

Palabras claves: Sistema de Control Interno, Créditos Grupales, Índice de Morosidad, Procedimientos, Manuales y clientes.



ABSTRACT

The present research paper entitled “The system of internal control and the delinquency of group credits in the Cooperative of Savings and Credit of intellectuals, leaders and entrepreneurs – DILE, period 2018”, The general objective is to evaluate how the internal control system contributes to improving the delinquency rates of group credit at the Credit Union of leading intellectuals and entrepreneurs.

The study population was made up of all the staff working in the group credit unit, with 12 workers among managers, analysts and collection workers; The sample is not probabilistic because it was selected for convenience to the total of the workers of the Credit Union of intellectuals, leaders and entrepreneurs, likewise, the research work is of an applied type because it worked with existing theories; quantitative approach, because internal control information was contrasted in the administrative management of group credit, through document review and data collection through surveys applied to workers, the design that was used is non-experimental descriptive because we will not build any delinquency situation in the cooperative we will only look at one already existing one. The most relevant result was that the internal control system is partially implemented, since in general all the components of internal control are partially applied by 63%, 23% consider that if applied and 39% they indicate that they are not fulfilled, given that there are some irregularities within the internal control components, thus reaching the conclusion given that it was determined in the group credit unit of the Cooperative of Savings and Credit of intellectuals, leaders and entrepreneurs in the period 2018.

Keywords: Internal Control System, Group Credits, Late Payment Index, Procedures, Manuals and customers.



LISTADO DE ABREVIATURAS

- ASBANC : Asociación de Bancos del Perú
- BCRP : Banco Central de Reserva del Perú
- CAC : Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú
- COOPAC : Cooperativa de Ahorro y Crédito
- CMAC : Cajas Municipales de Ahorro y Crédito
- CONASEV : Comisión Nacional de Supervisora de Empresas y Valores del Perú
- FENACREP : Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú
- IT : Tecnología de información
- IFAC : Federación Internacional de Contadores
- MOF : Manual de Organización y Funciones
- MP : Manual de Procedimientos
- SBS : Superintendencia de Banca, Seguros y AFP



CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

El presente trabajo de investigación fue realizado a raíz de que se encontraron problemas de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios; nos enfocamos en el problema que causa una significativa inestabilidad en dicha cooperativa, puesto que la morosidad en los créditos grupales se encuentra en un nivel muy alarmante a causa de un deficiente manejo del sistema de control interno de la cooperativa, que refleja el aumento exponencial de esta problemática de un periodo a otro entre los años 2017 y 2018. En esta investigación nos enfocaremos solamente en el periodo 2018 como año de estudio.

En la actualidad, es necesario que las entidades financieras de ahorro y crédito tengan elaborado un adecuado sistema de control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen los activos y los intereses de las entidades financieras, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

La evaluación del sistema de control interno consiste en hacer una operación objetiva del mismo. Dicha evaluación se hace a través de la interpretación de resultados de algunas pruebas efectuadas, las cuales tienen por finalidad establecer si se están realizando correctamente y aplicando los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la dirección de la entidad financiera.

En la actualidad las entidades financieras, bancarias y no bancarias han crecido de manera acelerada, así también como crecieron sus índices de morosidad por diferentes situaciones ocurridas en nuestro país. Hay que tener en claro que el año 2018 ha sido un mal año para muchos sectores de la economía. Por supuesto que esto no es un fenómeno de



apenas este año; por el contrario, venimos arrastrando varios efectos negativos desde los gobiernos pasados, que el actual presidente y sus ministros vienen enfrentando.

Buena parte de las razones por las cuales el año 2018 ha sido un mal año tienen que ver con la tempestad política generada en el país: pues después de todo, mucho en la economía depende de las expectativas. Con un escenario tan inestable e incierto como el de la segunda mitad del año 2016, era natural que algunas variables se vean afectadas, especialmente el de la inversión.

Otro elemento muy importante ha sido el Caso de Lava Jato, la corrupción que generó la paralización de los proyectos a nivel nacional, perjudicando así el crecimiento económico del país, con ello la reducción de empleo de muchos profesionales, técnicos y obreros que hoy influye considerablemente en el crecimiento de las Pymes y la economía familiar. Así, dando efecto también a la morosidad de la Banca y no Banca en estos últimos años.

Según el informe de la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) hasta el mes de octubre se concluyó que el índice de morosidad promedio en el 2018 alcanzó el 3.14 %. Esta cifra supera el ratio de morosidad bancaria que cerró en el 2017 con 3.04 %, el cual ya registraba su pico más alto desde el 2005.

Según el ejecutivo, la tendencia creciente de la morosidad en los bancos y no bancos se explica por un menor dinamismo de la economía; específicamente, en el indicador de la demanda interna, que comprende fundamentalmente el consumo de las familias, gasto público e inversión pública y privada.

Por su parte, Alberto Morisaki, gerente de Estudios Económicos de la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc), explicó que la evolución de los atrasos en los pagos guarda



relación con el comportamiento del empleo en el Perú, que durante los últimos dos años se ha caracterizado por bajos resultados de generación de empleo formal (Villar, 2018).

Es interesante señalar que el nivel de la morosidad en las COOPAC es superior al de las empresas micro financieras no bancarias, como las cajas municipales (5.81%), cajas rurales (5.20%) y Edpymes (4.05%). De otro lado, el saldo de los depósitos de las COOPAC se situó en S/ 8,511 millones a junio 2017, alcanzando un aumento de 13.52% respecto a su similar mes de 2016.

En la ciudad de Cusco, para noviembre del 2017, el saldo de créditos (S/ 5 101 millones) creció en un 7,9%, debido a que el crédito otorgado a personas aumentó en 11,8% y a las empresas 6,0%. Y la tasa de morosidad fue de 4,8% en octubre de 2017, inferior en 0,9% con relación al mes similar de 2016. La morosidad en la banca múltiple (4,4%) descendió 1,8% y en las instituciones no bancarias (5,4%) no presentó variación. (BCRP , 2018)

Como la morosidad a nivel nacional ha crecido ligeramente en el 2018, así también creció en Cusco específicamente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios en el periodo 2018; esta morosidad creció en un 4.80% (aumentando en 1.8%) en comparación al año 2017. Lo cual, se ve reflejado en el otorgamiento de los Créditos grupales (mínimo de 12 y máximo de 50 personas) dando una morosidad 7.1% (aumento en 2.3%, respecto al año anterior), una de las carteras muy importante en la inclusión financiera que, por factores externos e internos no aporta en el objetivo final de la entidad financiera en mención. El 22% de colocaciones representa los créditos grupales, los índices de morosidad en los años 2017 y 2018 son alarmantes, debido a las malas colocaciones por parte de los asesores de crédito y paralelamente por la mala política de



crédito en la entidad, el 50% de los clientes de créditos grupales cayeron en morosidad. (DILE, 2019)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios, atiende a gran parte de la población emprendedora en la ciudad de Cusco, ofreciéndoles productos crediticios individuales y grupales, como política de inclusión a personas de recursos limitados con ganas de emprender un negocio propio.

En la actualidad, la entidad presenta problemas de recuperación de cartera debido a que no se ha tomado prudentemente la gestión de cobranzas, disminuyendo sus probabilidades de recuperación, como también el deficiente análisis efectuado en la colocación de créditos grupales, estos factores son causados por la inadecuada gestión del sistema de control interno, los mismos que se ven reflejados en los índices de morosidad y el no devengo de interés.

La morosidad juega un papel trascendental en el mercado financiero, debido a que detiene la recuperación de intereses colocados en el mercado, y por consiguiente disminuye la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios, en la que depositan su confianza y sus capitales los socios, todo esto genera un incremento del riesgo financiero; sin embargo hay casos exitosos en el que mediante estrategias de control interno y administración de riesgos, se han podido recuperar como es el caso de la República de Islandia, quienes han demostrado haber superado la crisis económica en que se sumergieron a finales del año 2011, reflejando que si se trabaja en beneficio colectivo aplicando políticas y procesos, innovadores sin afectar la capacidad financiera de sus socios, se puede lograr salir de crisis de morosidad, sin caer en endeudamiento o en su defecto en sobre endeudamiento. Es por este motivo que es esencial analizar el riesgo de crédito, y las políticas de control interno establecidas en la entidad, para determinar las causas que han



ocasionado niveles altos de morosidad y posterior a ello disminuir la probabilidad de que se produzcan pérdidas por el incumplimiento de la contraparte.

Por consiguiente, en este trabajo de investigación se evaluó el sistema de control interno y solo se tomarán en cuenta los factores que afecten a la morosidad dentro de créditos Grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios, dejando fuera de plano cualquier tipo de factor externo, entendiéndose como tales a hechos fortuitos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo el sistema de control interno contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, Periodo 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

a. ¿Cómo el ambiente de control contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, Periodo 2018?

b. ¿Cómo la evaluación de riesgos contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, Periodo 2018?

c. ¿Cómo las actividades de control gerencial contribuyen a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, Periodo 2018?

d. ¿Cómo la supervisión y monitoreo contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, Periodo 2018?



1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Evaluar cómo el sistema de control interno contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, Periodo 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

a. Describir el ambiente de control que contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, Periodo 2018.

b. Verificar como la evaluación de riesgos contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, Periodo 2018.

c. Detallar las actividades de control gerencial que contribuyen a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, Periodo 2018.

d. Detallar las actividades de supervisión y monitoreo que contribuyen a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, Periodo 2018.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Relevancia social

Desde el punto de vista social, esta investigación beneficiará de manera significativa a la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE y en consecuencia también será de beneficio para los socios de la cooperativa, ya que se logrará determinar las causas por las que debe existir un sistema de control interno y su efecto en la morosidad de los créditos grupales.



1.4.2 Implicancias prácticas

El presente trabajo de investigación se justifica de manera práctica, porque contribuye a resolver el problema de la morosidad en el área de créditos grupales en la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios - DILE, y el deficiente manejo del sistema de control interno, en el periodo 2018.

1.4.3 Valor teórico

La investigación se justifica teóricamente porque se han revisado y considerado teorías de diversos autores en relación a la variable de estudio (El sistema de control interno y la morosidad de los créditos grupales), además se han considerado antecedentes de investigación a nivel internacional, nacional y local para dar sustento a la investigación.

1.4.4 Utilidad metodológica

Al determinar cuáles son las causas del sistema de control interno y los índices de morosidad, se obtuvo información útil, confiable, completa y oportuna para la toma de decisiones por parte de la institución financiera Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y empresarios - DILE. El recojo de información se realizó mediante un cuestionario debidamente validado por especialistas en la materia, fue aplicado a los analistas, jefe de área de los créditos grupales y a los gestores de cobranzas de la institución financiera.

1.4.5. Viabilidad o factibilidad

Este trabajo de investigación es de gran utilidad pues nos permitió identificar causas de morosidad y proporcionar soluciones directas al inadecuado manejo de las normas de control interno de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y empresarios - DILE.

Con esta investigación, buscamos contribuir de manera positiva para contrarrestar la morosidad de los créditos grupales en función del sistema de control interno, que es un



aspecto fundamental para mejorar en el logro de los objetivos económicos de la Cooperativa, así como la satisfacción plena de los socios.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación temporal

Nuestro periodo de estudio, es el año 2018.

1.5.2 Delimitación geográfica

El presente trabajo de investigación se desarrolló en las dos Agencias que tiene la Cooperativa (Agencia de Wanchaq y San Jerónimo) ubicadas en la ciudad imperial de Cusco, las mismas que fomentan el otorgamiento de Créditos Grupales.

1.5.3 Delimitación conceptual

La investigación se encuentra dentro de la línea de investigación de la Escuela Profesional de Contabilidad, en la Contabilidad Empresarial, considerando las variables de sistema de control interno y morosidad, pues contribuirá en la toma de decisiones financieras actuales y futuras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios - DILE exclusivamente, por lo tanto, no pretende solucionar el problema de otras entidades o empresas financieras.



CAPITULO II: MARCO TEORICO

El marco teórico está determinado por las características y necesidades de la investigación. Lo constituye la presentación de postulados, según investigaciones y autores que hacen referencia al problema planteado en este proyecto de investigación.

2.1 Antecedentes de la investigación

De las investigaciones realizadas que tienen una relación con el trabajo planteado, se han podido identificar las siguientes.

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Antecedente 1.

El trabajo de investigación que tiene por título, *“Diseño e Implantación de un Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, Ubicada en la provincia de Cotopaxi Cantón Latacunga en el periodo Enero a Diciembre 2009”*, presentado por la autora Bach. Guamán Chancusi Lilian Marisol, para optar al título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga – Ecuador, en el año 2013.

- **Objetivo general:** Diseñar e Implementar un sistema de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito Innovación Andina. En Latacunga-Ecuador en el año 2012.
- **Conclusión:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” al no contar con un Sistema de Control Interno no cuenta con un adecuado control en cada una de las áreas tanto en la parte operativa como en la parte administrativa lo cual demuestra que no tienen una buena estrategia para la utilización de los recursos económicos, materiales y humanos; por ende, no permite lograr los objetivos planteados por la institución. Los funcionarios, empleados y socios de



la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” desconocen sobre el Control Interno lo cual no permite que los procedimientos administrativos estén dirigidos y orientados a actividades específicas en cada departamento y por ende no facilita la ejecución de los mismos. La ausencia de un Manual de Normas y Procedimientos, no permite que el personal que labora dentro de la Cooperativa, conozca de forma ordenada las Normas y procedimientos que deben seguirse, para ejecutar de manera sistemática las actividades que allí se realizan. (Guamán, 2012)

Antecedente 2.

El trabajo de investigación que tiene por título, *“Diseño de un sistema de control para disminuir la cartera vencida de las cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en el CANTON SALCEDO, provincia de COTOPAXI, controladas por el MIES, para el ejercicio económico 2012”*, presentado por las autoras Bach. Acosta Gualotuña Jenny Susana y Bach. Gualpa Sarabia Natalí Patricia, para optar el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA, Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga – Ecuador, en el año 2014.

- **Objetivo General:** Diseñar un sistema para la concesión y recuperación de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MULALILLO” Ltda., controlada por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), ubicada en la parroquia rural de Mulalillo, perteneciente al cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi, a partir del año 2012 para fortalecer la institución crediticia contribuyendo a su estabilidad, liquidez y solvencia; y con ello afianzar la confianza y seguridad de los socios.
- **Conclusión:** La situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mulalillo” Ltda. evidencia falencias en su estructura organizacional en el área crediticia, ya que



no existe un responsable que analice minuciosamente las solicitudes de los socios, área eminentemente técnica que está en manos del órgano directivo (Consejo de Administración). No existen procesos institucionales para la concesión del crédito y la recuperación de cartera; este procedimiento inadecuado de por sí se convierte en una amenaza de alto riesgo para la estabilidad institucional en un futuro inmediato, porque incrementa los índices peligrosos de cartera vencida y amenaza la estabilidad, liquidez y solvencia de la cooperativa. No posee tecnología informática aplicada al sistema crediticio que lo fortalezca y lo convierta en un sistema eficiente y confiable que permita un monitoreo permanente sobre el estado de la cartera. (Acosta G. & Gualpa S., 2014)

Antecedente 3.

El trabajo de investigación intitulado, *“Control Interno de la cartera de créditos y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Minga LTDA”*, presentado por Bach. Susana Piedad Zavala Oña, para optar al Grado Académico de Magister en Gestión Financiera en la Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador, en el año 2016.

- **Objetivo general:** Evaluar el control interno de la cartera de crédito y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., para el mejoramiento de sus principales indicadores como liquidez, rentabilidad, activos productivos, solvencia patrimonial.
- **Conclusión:** De la revisión efectuada se determina que existe incumplimiento de los lineamientos, políticas y procedimientos establecidos en el Manual y Reglamento de Crédito, así también no se considera algunos aspectos de las Resoluciones emitidas por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera en torno a la gestión del crédito; el personal de crédito desconoce la normativa indispensable para el desenvolvimiento de su trabajo, no se aplican principios y valores establecidos en el



código de ética, el análisis técnico es incorrecto, y se omiten el normal procedimiento de aprobación de créditos. El incumplimiento de la normativa y políticas de crédito generan mayores costos y gastos a la entidad, no solamente por la gestión de cobranza que se debe emprender (recursos humanos, viáticos), también está el gasto para cubrir el riesgo de la cartera improductiva, es decir las provisiones específicas, sin mencionar las genéricas, las mismas que se constituyen por evidenciar en supervisiones del ente de control, deficiencias en la disposición y aplicación de políticas y procedimientos o incumplimiento en el manejo de la información de expedientes o inconsistencias en el registro de la información, lo cual repercute en la rentabilidad y por ende en la solvencia de la Cooperativa. (Zavala O., 2016)

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Antecedente 1.

El trabajo de investigación intitulado, *“Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013-2014”*, presentado por Bach. Ubaldo Pally Canaza para optar el título de Contador público en la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – Perú.”, en el año 2016.

- **Objetivo general:** Establecer la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 - 2014.
- **Conclusión:** La cartera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura Agencia Juliaca en el periodo 2013 – 2014, evidencia un decrecimiento de S/. 3'992,028.48, esta variación negativa fue debido a la disminución de colocaciones, reducción y rotación de personal, incrementando así la cartera atrasada mayor a 30 y 60 días respectivamente siendo estos enviados a castigo y cobranza judicial, por ende, se dio



un incremento del nivel de morosidad de 8.24% a 11.39%, mostrando una variación de 3.15% de morosidad.

Cuenta con una política y reglamento de crédito, los cuales son de conocimiento y aplicación por parte del personal involucrado. Así el cumplimiento de las mismas llevara a la disminución y control adecuado del nivel de morosidad en la agencia Juliaca.

Los clientes manifiestan que el sectorista de créditos realiza, visitas de seguimiento, promociones de crédito y llamadas telefónicas de pago, así también realiza seguimiento de la inversión propuesta, todo esto está plasmado en las funciones del sectorista de crédito, cumpliendo así su labor y obligaciones dentro de la Agencia Juliaca, por lo tanto se minimiza el riesgo crediticio que pudiera darse al no cumplirse dichas funciones. (Pally C., 2016)

Antecedente 2.

El trabajo de investigación intitulado, *“Propuesta de un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la cooperativa de ahorro y crédito Chimú Cartavio LTDA. Año 2015”*. Presentado por Bach. Flores Campos Katty Paola, para optar el título profesional de Contador público en la Universidad Nacional de Trujillo de La Libertad – Perú, en el año 2016.

- **Objetivo general:** Proponer un plan de riesgo para disminuir la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chimú Cartavio Ltda Año 2015.
- **Conclusión:** No hay conciencia plena de la verdadera importancia que representa trabajar mancomunadamente para mitigar los riesgos que causan perjuicio a la cooperativa, cada miembro del equipo de la empresa debería conocer el valor de contar con un auténtico y estructurado plan de riesgo crediticio. La cartera de crédito vencida provoca un malestar generalizado por ser un factor negativo que pone en



serios aprietos a la cooperativa, ya que al no recibir el reembolso de los créditos otorgados se puede causar la quiebra de la institución financiera. No hay una conciencia plena de la verdadera magnitud del problema que la cooperativa tiene en lo referente a los créditos vencidos, puesto que ciertas respuestas en las encuestas realizadas contradicen el hecho de la necesidad de poseer un plan de riesgo crediticio. A pesar de no estar aplicando los procedimientos crediticios muy convenientes, no cabe duda que el nivel de organización es muy aceptable, uno de sus aciertos es contar con personal altamente calificado gracias a las campañas periódicas de capacitación. (Flores C., 2016)

Antecedente 3.

El trabajo de investigación intitulado, “*Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la financiera EDYFICAR oficina especial – El Tambo*”, presentado por Bach. TICSE QUISPE, Pilar Epifanía, para optar el título profesional de Contador público en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo – Perú, en el año 2015.

- **Objetivo general:** Determinar la incidencia de la Administración del riesgo crediticio sobre la morosidad en Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo.
- **Conclusión:** En la Financiera Edyficar Oficina Especial – El Tambo si se evalúa exhaustivamente los créditos, entonces toca minimizar los créditos vencidos implementando una adecuada evaluación para lograr el objetivo propuesto. Minimizando los créditos vencidos, estableciendo políticas que permitan garantizar el cumplimiento de los contratos contraídos por sus clientes, a fin de mantener una cartera sólida, rentable y diversificada. (Ticsi Q., 2015)



Antecedente 4.

El trabajo de investigación intitulada, “*Factores determinantes de la morosidad en los Créditos Grupales “SUPER MUJER”, de la Financiera Compartamos, Piura – año 2017*”, presentado por la Bach. Jorge Luis Calle Vega, para optar al título profesional de Contador Público en la Universidad de Cesar Vallejo, Piura – Perú, en el año 2017.

- **Objetivo general:** Describir la influencia de los factores determinantes de morosidad en los créditos grupales Súper Mujer, de la Financiera Compartamos, Piura - año 2017.
- **Conclusión:** La financiera Compartamos cuenta con una estructura de trabajo muy flexible para el otorgamiento de créditos a las mujeres que conforman el grupo Súper Mujer, debido a que las políticas de crédito no son muy complicadas ni complejas, lo que conlleva a asumir una gran cantidad de riesgos que podrían ponerle fin a la continuidad de la misma, la financiera en un futuro contaría con cuentas impagas y cuentas incobrables que representarían una gran pérdida de dinero. El destino que las personas del grupo SUPER MUJER le dan al crédito no es adecuado ya que este tendría que ser destinado a algún tipo de inversión o negocio a fin de asegurar el cumplimiento de la cuota en la fecha pactada. (Calle V., 2017)

2.1.3 Antecedentes Regionales

Antecedente 1.

El trabajo de investigación intitulada, “*Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la agencia portal Espinar de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco periodo 2013*”, presentado por los Bach. Ivana Roció Pacheco Guerrero y Eddy Hamilton Valencia Pareja, para optar al título profesional de Contador Público en la Universidad Andina del Cusco, en el año 2016.



- **Objetivo general:** Determinar si la evaluación crediticia incide en la morosidad registrada en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco agencia Portal Espinar – periodo 2013.
- **Conclusiones:**
 - Existe un nivel de incidencia entre la evaluación crediticia y la morosidad en la Caja Municipal Cusco Agencia Portal Espinar periodo 2013.
 - El proceso, método y forma como se evalúan los créditos influyen en los niveles del índice de morosidad.
 - Existen deficiencias que contribuyen al incremento de la mora en la evaluación financiera del crédito siendo la principal el no análisis comparativo de la situación financiera lo que impide mostrar una proyección sustentada y por ende minimizar el riesgo de retorno del crédito. (Pacheco G. & Valencia P., 2016)

Antecedente 2.

El trabajo de investigación intitulada, “*Análisis de la concentración crediticia de las cajas municipales y su efecto en la tasa de morosidad en el departamento del Cusco, caso: CMAC Cusco*”, presentado por los Bach. Álvarez Garate Carmen Yohanna, para optar al título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, en el año 2016.

- **Objetivo general:** Analizar el grado de concentración crediticia que ejerce la Caja Municipal Cusco en el departamento del Cusco y determinar los factores asociados a la variación de la tasa de morosidad.
- **Conclusión:** La tasa de morosidad de la CMAC Cusco registrada para el periodo de estudio muestra un comportamiento creciente debido que para el 2011 su tasa de morosidad es de 3.83% mientras que para el 2015 de 4.73% un crecimiento del 0.9%, este resultado muestra la tendencia creciente de este indicador. Por medio del análisis



de correlación se demostró a nivel agregado que las variables independientes (Concentración crediticia, gestión operativa y tecnología crediticia) en un 83.2% explican el comportamiento de la tasa de morosidad. (Alvarez G., 2016).

Antecedente 3.

El trabajo de investigación intitulado, *“Incidencia de la aplicación de alternativas estratégicas para reducir la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE periodo 2015”*, presentado por los Bach. Niscarina Rimachi mojonero y Fredy Arisaca esperilla, para optar al título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, en el año 2017.

- **Objetivo general:** Analizar la incidencia de la aplicación de alternativas estratégicas para reducir la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE periodo 2015
- **Conclusión:** El índice de morosidad en el periodo 2015 registró un 5.28% más que el anterior año así mismo la cartera en riesgo se registró en un 10.20%, niveles preocupantemente altos, los cuales afectaron negativamente en el crecimiento y rentabilidad de la cooperativa, y la Cooperativa DILE no cuenta con un plan estratégico para hacer frente a este problema. (Rimachi N. Arisaca F., 2016).

2.2 Marco legal

- Ley N° 26702. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- Decreto supremo N° 074-90-TR, Ley General de Cooperativas. El Texto Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas, que consta de ocho (08) Títulos y ciento treinticinco (135) Artículos.



- Resolución SBS N° 540-99, Reglamento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Establece que la supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con terceros, está a cargo de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FENACREP). Que, el numeral 6 de la Disposición Final y Complementaria precedentemente citada indica que esta Superintendencia supervisa y regula las operaciones de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos del público y está facultada para disponer la adopción de medidas necesarias para corregir las deficiencias patrimoniales o administrativas que se detecten.
- Resolución SBS N° 4027 – 2011, Estructura Orgánica y Reglamento de Organización y Funciones de la SBS.
- Resolución SBS N° 3780-2011, Reglamento de gestión de riesgo de crédito.
- Resolución SBS N° 11356-2008, N° 14353-2009, N° 1445-2010. Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la exigencia de provisiones, y sus modificaciones.
- Resolución de Contraloría General N° 320 – 2006 – CG, aprobación de Normas de Control Interno.
- Resolución SBS N° 6941-2008, Reglamento para la Administración del riesgo de sobre endeudamiento de deudores minoristas.
- Normas de Auditoría General Aceptadas (NAGAS), son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse el desempeño de los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.
- Normas Internacionales de Auditoría (NIAS), son un conjunto de normas expedidas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC) las cuales le



permiten al Revisor Fiscal o Auditor desarrollar un trabajo profesional con herramientas de alta calidad reconocidas a nivel mundial.

- Estatuto de la CAC DILE. Estatuto de Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios.
- Reglamento de socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios.
- Resolución SBS N° 4174 – 2015, que aprueba el Reglamento de Créditos Grupales Solidarios, en adelante el Reglamento (Anexo N° 10).

En base a las normativas antes mencionadas la SBS, aprueba la Resolución N° SBS N° 4174 -2015 que aprueba el Reglamento de Créditos Grupales Solidarios. Este reglamento hace posible la existencia de Créditos Grupales, siendo este acontecimiento de vital importancia para la sociedad, ya que beneficia a la población de bajos recursos económicos, como parte de las políticas de inclusión social.

2.3 Bases teóricas

2.3.1 Sistema financiero peruano

El Sistema Financiero está conformado por el conjunto de Instituciones bancarias, financieras y de más empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, que operan en la intermediación financiera.

Es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas. Las instituciones que cumplen con este papel se llaman “Intermediarios Financieros” o “Mercados Financieros”.



Las instituciones que forman el Sistema Financiero, son:

Tabla 1: Sistema financiero peruano.

| Empresas de Operaciones Múltiples | Número de Empresas | Activos a Abril 2018 | |
|---|--------------------|----------------------|-------------------|
| | | Monto (S/ Millones) | Participación (%) |
| Banca Múltiple | 16 | 363 054 | 89,57 |
| Empresas financieras | 11 | 13 435 | 3,31 |
| Cajas municipales (CM) | 12 | 24 738 | 6,10 |
| Cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC) | 6 | 1 830 | 0,45 |
| Entidades de desarrollo de la pequeña y microempresa (Edpyme) | 9 | 2 254 | 0,56 |
| TOTAL | 54 | 405 311 | 100 |

Fuente: SBS.

2.3.2 Entes reguladores y de control del sistema financiero

a. Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). Encargado de regular la moneda y el crédito del Sistema Financiero. Sus funciones principales son:

- Propiciar que las tasas de Interés de las operaciones del Sistema financiero, sean determinadas por la libre competencia, regulando el mercado.
- Regulación de la oferta monetaria.
- La administración de las reservas internacionales (RIN).
- La emisión de billetes y monedas.

b. Superintendencia de Banca y Seguro (SBS). Organismo de control del Sistema Financiero nacional, controla en representación del estado a las empresas bancarias, financieras, de seguros y a las demás personas naturales o jurídicas que operan con fondos públicos.

La SBS es un órgano autónomo, cuyo objetivo es fiscalizar al BCRP, Banco de la Nación e Instituciones financieras de cualquier naturaleza.



c. Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores (CONASEV).

Institución Pública del Sector Economía y Finanzas, cuya finalidad es promover el mercado de valores, velar por el adecuado manejo de las empresas y normar la contabilidad de las mismas. Tiene personería jurídica de derecho público y goza de autonomía funcional administrativa y economía.

d. Superintendencia de Administración de Fondos de Pensiones (SAFT).

Igual que la SBS, es el organismo de control del Sistema Nacional de AFP. (Villegas, 2005).

e. Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FENACREP).

Una organización de integración cooperativa, fundada el 10 de abril de 1959, que realiza actividades de representación, defensa, educación, asistencia técnica a las cooperativas y, desde 1993, supervisa a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (**COOPAC**).

La **FENACREP** se encuentra bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), conforme al numeral 6 de la Vigésimo Cuarta Disposición Final y Complementaria de la Ley N° 26702.

2.3.3 Clasificación del Sistema Financiero

a. Sistema Financiero Bancario

- *Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).* Autoridad monetaria encargada de emitir la moneda nacional, administrar las reservas internacionales del país y regular las operaciones del sistema financiero nacional.
- *Banco de la Nación.* Es el agente financiero del estado, encargado de las operaciones bancarias del sector público.
- *Banca Comercial.* Instituciones financieras cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual, y utilizar ese dinero, como su propio capital para la financiación



de créditos en sus diversas modalidades, o aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado.

Entre estos bancos tenemos:

- *Banco de Crédito del Perú (BCP)*
- *Banco Internacional del Perú (INTERBANK)*
- *Banco Bilbao Vizcaya (BBVA Perú)*
- *Banco Pichincha*
- *Banco Scotiabank Perú*
- *Banco Interamericano de Finanzas (BANBIF)*
- *Banco Santander Perú*
- *Banco GNB Perú*
- *Banco Ripley*
- *Banco Falabella*
- *Banco Azteca*
- *Mibanco*
- *Citibank Perú*
- *Entre otros bancos y sucursales de los bancos del exterior*

Entidades que gozan de los mismos derechos y están sujetos a las mismas obligaciones que las empresas nacionales de igual naturaleza.

b. Sistema Financiero no Bancario.

- *Financieras.* Lo conforman las instituciones que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.

Entre estas tenemos:

- *Financiera Credinka*



- Financiera Confianza
 - Financiera OH
 - Financiera Daewo S.A.
 - Financiera Compartamos
 - Financiera Crediscotia
 - Financiera Efectiva
- *Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.* Son instituciones financieras, enfocadas en la atención de sectores de la población urbana tradicionalmente no asistidos por la banca formal. Sus principales productos son créditos dirigidos a microempresarios, con la finalidad de apuntalar el crecimiento de sus pequeñas empresas. Entre estas tenemos:
 - Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana
 - Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura
 - Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas
 - Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco
 - Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo
 - Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo
 - Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa
 - Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna
 - Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa
 - Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Paita
 - Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica
- *Entidades de Desarrollo a la Pequeña y Micro Empresa – EDPYME.*
Instituciones que tienen por objeto otorgar financiamiento a personas naturales y jurídicas que desarrollan actividades calificadas como de pequeña y



microempresa, utilizando para ello su propio capital y los recursos que provengan de donaciones. Entre las principales Edpymes tenemos:

- Acceso Crediticio
 - Alternativa
 - BBVA Consumer Finance
 - Credivisión
 - Inversiones La Cruz
 - Mi Casita
 - Edpyme Progreso
 - GMG Servicios Perú
 - Santander Consumer Perú
- *Cajas Municipales de Crédito Popular.* Empresas especializadas en otorgar créditos pignoratícios al público en general, encontrándose también facultada para realizar operaciones activas y pasivas con los concejos provinciales y distritales y con las empresas municipales. Por ejemplo la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima.
 - *Cajas Rurales.* Son instituciones financieras, enfocadas en la atención de sectores de la población rural, tradicionalmente desasistidas por la banca formal. Sus principales productos son créditos dirigidos a productores y empresarios del agro, y los instrumentos de ahorro. Por ejemplo, tenemos a las siguientes: CRAC Prymera, CRAC Los Andes.

2.3.4 Cooperativas de Ahorro y Crédito

Empresa cooperativa que brinda servicios financieros de carácter solidario, constituida en forma libre y voluntaria para satisfacer necesidades comunes. Su vida institucional se desenvuelve en el marco doctrinario de los principios y valores cooperativos



mundialmente aceptados, así como observando y respetando las disposiciones legales vigentes emitidas para la actividad financiera (FENACREP).

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante una organización de propiedad conjunta y de gestión democrática sin fines de lucro. Las cooperativas representan un modelo asociativo en el que los objetivos económicos y empresariales se integran con otros de carácter social, consiguiendo de esta forma un crecimiento basado en el empleo, la equidad y la igualdad. Otras definiciones sobre cooperativas refieren a una asociación sin fines de lucro en la cual los trabajadores o usuarios, según el caso, son simultáneamente aportantes y gestores de la empresa. Es creada con el objeto de producir bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general. (Ministerio de la producción, 2010)

2.3.5 El Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Perú.

El régimen cooperativista nació a mediados del siglo XIX en Inglaterra, tiene como pilares la voluntaria adhesión de los socios, la autogestión de la empresa sin interferencia de externos y se destinan todas las ganancias a favor de sus socios.

En Perú, la Ley General de Cooperativas fue aprobada por Decreto Legislativo N° 85 del 20 de mayo de 1981 y sus modificaciones se recogen en el Texto Único Ordenado aprobado por Decreto Supremo N° 074-90-TR publicado en 1990.

Las más conocidas son las agrarias, pesqueras, artesanales, industriales, de vivienda, de servicios educativos, entre otras. Sin embargo, las Cooperativas de ahorro y créditos han estado últimamente en los medios de comunicación, la razón principal es: la falta de supervisión directa por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs (SBS).

Hoy en día las cooperativas son supervisadas por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP), entidad encargada de velar por



la solidez financiera y económica de las Coopac no autorizadas a captar fondos públicos a través de supervisiones in y extra situ.

Una Coopac es constituida para captar ahorros de sus socios y generar préstamos a quienes lo necesiten en cualquier eventualidad, emprendimiento, educación, gastos, entre otros. Técnicamente no manejan fondos públicos debido a que los socios aportan capital a la Coopac, por lo que se convierten en privados. Sin embargo, cualquier persona natural o jurídica puede acceder si pasa el proceso de afiliación de la cooperativa.

Las tasas de interés pagadas (ahorros) o cobradas (créditos) son tan o más competitivas a las encontradas en el sistema financiero no bancario supervisado. Cabe mencionar que hoy existen 134 cooperativas según ranking FENACREP, sin embargo, según un estudio de Macroconsult esta misma fuente menciona que existen más de 500 en el país que no están supervisadas y algunas fueron presuntamente creadas para lavado de activos entre otros delitos. Es importante señalar que la labor de supervisión de las cooperativas la ejerce la FENACREP quien vela por la transparencia de la información y el cumplimiento normativo.

Existen 84 Coopac con activos mayores a 1500 UIT, éstas administran más de 12 mil millones de soles; si las comparamos con el Sistema financiero tradicional representan solo el 3% del total de activos. Sin embargo, si desglosamos esta cifra, el total de activos administrados por las Coopac es similar al volumen de activos que tienen las Financieras y la mitad de activos que las Cajas Municipales (CMAC) manejan en conjunto. Cifras para nada despreciables.

Algunas de las características de las Coopac son:

- ✓ No operan con el público, solo con sus socios.
- ✓ Las COOPAC son instituciones especializadas en servicios financieros, no hacen multiactividad.



- ✓ Se rigen por la Ley General de Cooperativas, y por la Ley de Banca través de las 24 Disposiciones Finales y complementarias.
- ✓ La FENACREP es y ha sido históricamente su órgano de representación, defensa, asistencia técnica, y capacitación. (Saldivar & Sotomayor, 2003)

2.3.6 Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE

DILE es una cooperativa de ahorro y crédito, creada de acuerdo a la Ley General de Cooperativas, Resolución SBS N° 540-99, y demás disposiciones de la Superintendencia de Banca y Seguros; mantiene operaciones desde el 18 de Abril del 2011, en tres años llegó a posicionarse como una de las mejores cooperativas, y a la fecha tiene una presencia notable en el mercado de microfinanzas de la ciudad del Cusco, y es catalogada como la tercera cooperativa más grande del Cusco, a nivel nacional ocupa el puesto 60 de 162 cooperativas de ahorro y crédito supervisadas por la FENACREP.

La cooperativa realiza únicamente operaciones de ahorro y crédito con sus socios, conforme al Estatuto y su Reglamento de Socios, los depósitos de sus socios no están cubiertos por el Fondo de Seguro de Depósitos conforme al Artículo 8° del Reglamento de Cooperativas de Ahorros y Crédito No autorizadas a Operar con Recursos del Público.

- **Historia.** Creada por un grupo de profesionales, empresarios y docentes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, el 6 de marzo del año 2007, movidos por la idea de ayudar a las personas en la gestión de sus recursos y promover el ahorro mediante la inversión, el proyecto fue bautizado con el nombre de DILE, en honor a sus fundadores y promotores, cogiendo las iniciales de las palabras “De Intelectuales, Líderes, y Empresarios”.



Inicialmente, el proyecto consistía en crear una empresa para gestionar inversiones, orientado a los niveles socioeconómicos C y D, cuyo giro de negocio era asesorar y realizar labores de intermediación bursátil entre el cliente y la bolsa de valores “La idea consistía en hacer que los clientes ahorren mensualmente para comprar acciones de ciertas empresas, y luego de un tiempo ser libres económicamente debido a las utilidades que llegarían a percibir por las inversiones realizadas”, la idea era genial, pero los fondos recaudados no fueron suficientes para obtener las autorizaciones requeridas para operar la empresa, no obstante, se analizó otras alternativas, como sociedades administradoras de fondos de inversión, fondos mutuos, y entidad financiera. Después de 3 años de evaluación, el 18 de Abril del 2011, se tomó la idea de operar en el mercado como institución financiera, constituida de acuerdo a la Ley General de Cooperativas; siendo el camino inicial para reunir los requisitos necesarios para organizar y cumplir con el sueño de operar una institución financiera para ayudar personas financieramente.

- ***Enfoque empresarial***

- ✓ *Visión*

- Ser la mejor, la más grande, y sólida en los mercados donde opera; y estar entre las instituciones financieras más admiradas en el país.

- ✓ *Misión*

- Servir; asesorando, educando, y ofreciendo soluciones financieras oportunas y adecuadas que permitan brindar bienestar a los socios y sus familias.

- ***Objetivos corporativos***

- *Al año 2020:* Estar entre las tres mejores instituciones financieras de microfinanzas en la región del Cusco; por tamaño de activos, calidad de cartera y rentabilidad.
 - *Al año 2030:* estar entre las diez mejores instituciones financieras de microfinanzas en el país; por tamaño de activos, calidad de cartera y rentabilidad.



- **Valores corporativos.** Son aquellos que regulan nuestra conducta en la sociedad en la cual vivimos. Entre los valores corporativos de la Cooperativa DILE tenemos:
 - *Espíritu de superación.* Una persona con espíritu de superación se diferencia de los demás, porque le pone ganas a lo que hace, se esfuerza, y siempre busca oportunidades para mejorar.
 - *Integridad.* Una persona íntegra acostumbra guardar absoluta reserva en todo lo que hace y se comporta con rectitud, sin buscar en ningún caso beneficio propio o de terceros a través del uso indebido de su posición.
 - *Lealtad.* Es el cumplimiento de aquello que exigen las leyes de la fidelidad y honor. Es cumplir lo que se promete o dice, y asumir compromiso con lo que se hace.
 - *Respeto.* Es valorar a los demás, cuidar su autoestima, decir las cosas con objetividad, y obedecer proactivamente las órdenes del superior o persona mayor.
 - *Alegría y Sentido de humor.* Siempre hay motivos para la alegría, haciendo uso del humor limpio y sincero. El sentido de humor, es una demostración de grandeza, ilumina a quien lo transmite e irradia bienestar a los demás haciéndolos reír.
 - *Vocación de servicio.* Es estar atentos para ayudar a alguien, observando y buscando oportunidades para ayudar al prójimo.
 - *Iniciativa.* Es la predisposición a emprender acciones, crear oportunidades, y mejorar resultados sin necesidad de requerimiento.
- **Red de agencias DILE**
 - Agencia Wanchaq.
 - Agencia San Jerónimo.
- **Clasificación de la Cartera de Créditos, Pequeña empresa, Microempresa, de consumo o revolvente y Consumo no revolvente.**

Los deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:



- **Categoría normal (0).** - Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta 8 días calendario.
- **Categoría con problemas potenciales (1).** – Son aquellos deudores que registran atrasos en el pago de sus créditos en 9 y 30 días calendarios.
- **Categoría deficiente (2).** – Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de 31 a 60 días calendarios.
- **Categoría dudosa (3).** – Son aquellos deudores que registran atrasos en el pago de sus créditos de 61 a 120 días calendarios.
- **Categoría de pérdida (4).** - Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de 120 días calendarios.



- Organigrama institucional

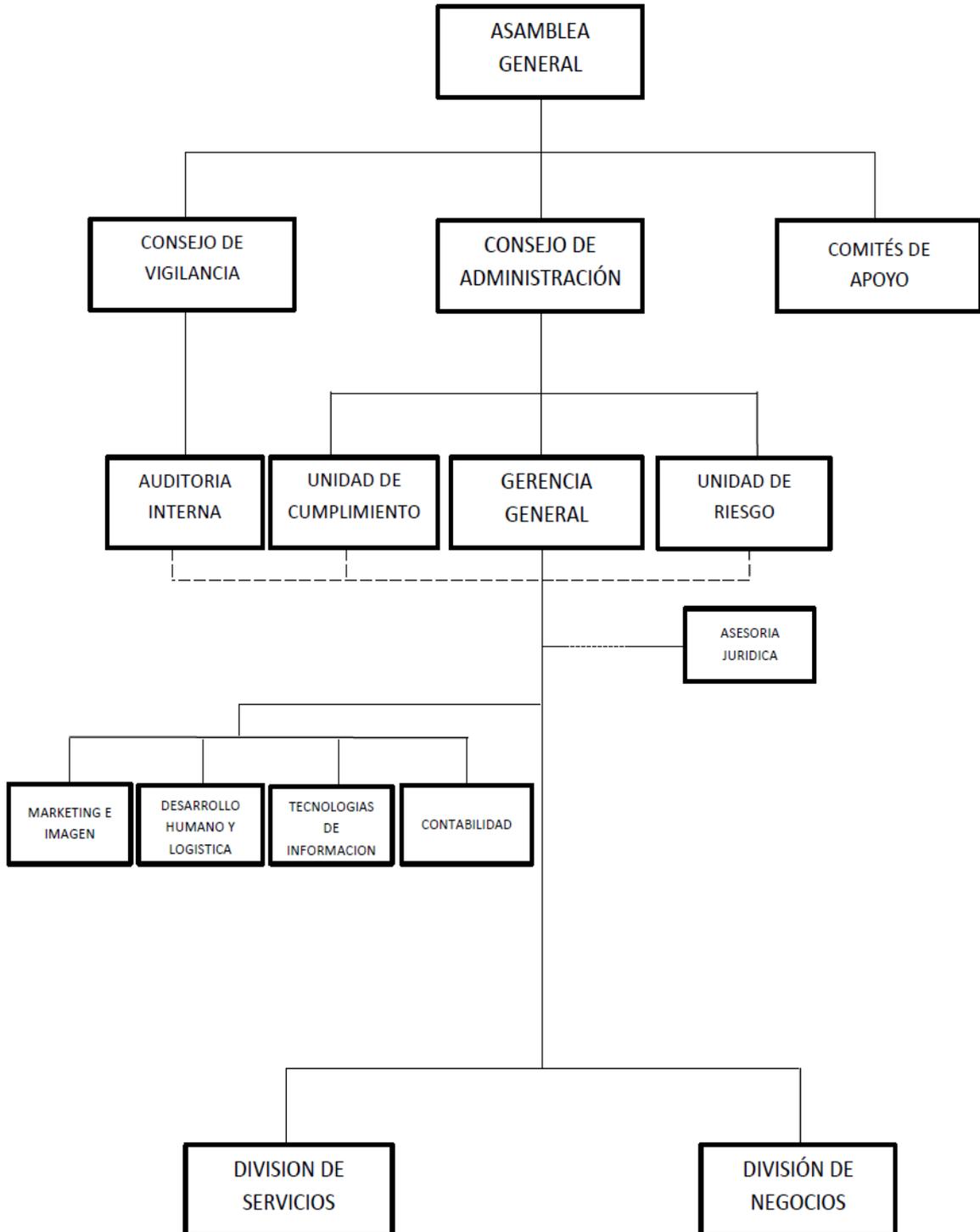


Ilustración 1: Organigrama institucional.

Fuente: DILE, 2018.



2.3.7 Definición de Créditos

El origen etimológico de la palabra crédito nos remonta al latín CREDITUM, que significa “cosa confiada”. Por lo tanto, la noción de crédito aparece vinculada con tener confianza. Un crédito es una cantidad de Dinero que se le debe a una entidad o a una persona.

Operación económica en la que existe una promesa de pago con algún bien, servicio o dinero en el futuro. La creación de crédito entraña la entrega de recursos de una unidad institucional (el acreedor o prestamista) a otra unidad (el deudor o prestatario). La unidad acreedora adquiere un derecho financiero y la unidad deudora incurre en la obligación de devolver los recursos. (BCRP, 2011, pág. 45)

Según Charles Gide, el crédito es una continuación de cambio, lo que equivale decir, que es el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura.

John Stuart Mill afirma que el crédito es el permiso de servirse del capital ajeno.

Una promesa de pagar en dinero (Roscoe Turner).

Préstamo en dinero por la persona que se compromete a devolver el monto solicitado en el tiempo o el plazo definido, según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses, comisiones otros costos asociados al crédito si los hubiera (Banco Económico S.A.).

2.3.8 Tipología de Créditos en el Perú

En algún momento llega siempre (o casi siempre) el momento de recurrir a un crédito. Lo cual, no tiene nada de malo: si se necesita un capital del que no se dispone, uno puede recurrir tranquilamente a un crédito que pueda pagar; pues así es el mundo de los negocios, es la facilidad de una sociedad de mercado. De lo contrario, se estaría sujeto únicamente a los ahorros personales o al capital de una empresa, y todo avanzaría mucho más lento.



Debido a ello un gran número de entidades financieras compiten en el mercado por ganarse la preferencia de la gente, ya sea a partir de la confianza, la credibilidad, o la rentabilidad que ofrecen estas entidades.

Ahora bien, así como no todas las entidades financieras son iguales (existen bancos, cajas, cooperativas, prestamistas privados, etc.), no todos los créditos son iguales. Existen tipos de créditos distintos y acordes a las distintas necesidades de cada persona o empresa. El SBS reconoce 8 tipos distintos de créditos en el Perú los cuales son:

a. *Créditos corporativos*

Estos créditos son otorgados a personas jurídicas que tengan ventas de al menos S/. 200 millones al año. Es necesario que esa cifra sea real al menos en los últimos años antes de solicitar el crédito.

b. *Créditos a grandes empresas*

Estos créditos se otorgan a personas jurídicas con ventas anuales a S/. 20 millones, pero menores a S/. 200 millones en los dos últimos años antes de solicitar el crédito.

c. *Créditos a medianas empresas*

Este tipo de créditos se otorga a personas jurídicas que tengan un endeudamiento de al menos S/. 300 mil en el Sistema Financiero en los últimos seis meses y que no cumplen con las características entre los corporativos y las grandes empresas. Así mismo, este crédito se otorga a las personas naturales con deudas que no sean hipotecarias mayores a S/. 300 mil en el sistema financiero en los últimos seis meses, siempre y cuando parte de este crédito este destinado a pequeñas o microempresas.



d. Créditos a pequeñas empresas

Es un crédito otorgado a personas jurídicas o naturales para fines de prestaciones de servicios, comercialización o producción, cuyo endeudamiento en el Sector Financiero sea de al menos S/. 20 mil y menor a S/. 300 mil en los últimos seis meses.

e. Créditos a microempresas

Es un crédito otorgado a personas jurídicas o naturales para fines de iguales a las pequeñas empresas, salvo que en este caso el endeudamiento en el sector financiero (SF) debe ser menor de S/. 20 mil.

f. Créditos de consumo revolvente

Este tipo de crédito se otorga a las personas naturales con la finalidad de pagar servicios, bienes o deudas no empresariales. El crédito revolvente refiere a los créditos que pueden ser pagados por un monto inferior al de la factura, acumulándose la diferencia (se aplica la tasa de interés correspondiente) para posteriores facturas.

g. Créditos de consumo no revolvente

Es un crédito que se otorga a personas naturales para fines distintos de la actividad empresarial. La diferencia está en que este crédito se debe pagar por el mismo monto facturado y no de manera diferida.

h. Créditos hipotecarios

Estos créditos se otorgan a personas naturales para la compra, construcción, reparación, remodelación, ampliación, etc., de vivienda propia siempre y cuando esos créditos se amparen en hipotecas inscritas.

Así mismo, cabe resaltar que también se pueden clasificar los tipos de créditos de acuerdo a la institución que los emite. En ese sentido, encontramos los siguientes tipos de créditos.



❖ *Créditos gubernamentales*

Son los créditos que emiten las instituciones públicas para distintas actividades generalmente de financiamiento a proyectos empresariales y de inversión privada. Entre las principales instituciones públicas de financiamiento en el Perú, están:

- *Corporación Financiera de Desarrollo:* También conocida como COFIDE, esta institución es un banco que realiza préstamos para instituciones financieras y empresas con interés bajos y plazos cómodos, siendo una de las instituciones que brinda gran parte de los créditos de actividad empresarial en el Perú.
- *Agrobanco:* Brinda créditos para el sector agrícola, la ganadería, y la industrialización de agrícolas y ganaderos.
- *Banco de Materiales:* El Banco de Materiales brinda créditos para la construcción de Viviendas, ampliaciones, remodelaciones, etc.
- *Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero:* Otorga créditos destinados a la actividad de acuicultura y pesca artesanal.

❖ *Créditos de Instituciones Financieras Privadas Locales – Créditos Bancarios.*

Son los más frecuentes, generalmente los bancos, cajas y cooperativas que prestan ya sea a personas naturales o a empresas (especialmente pymes) para actividades comerciales y empresariales.

Finalmente, es necesario remarcar que todo el tema de los créditos es supervisado por la Superintendencia de Banca y Seguros, que brinda una amplia información de las distintas entidades financieras. (EMPRENDEDOR.PE, 2013)



2.3.9 Tipos de créditos de la Cooperativa de Ahorro y crédito DILE

- **Crédito Capital de Trabajo.** Tiene por finalidad atender requerimientos financieros para afrontar únicamente la compra de mercadería de giro del negocio o servicios con el fin de mantener o incrementar la actividad y operatividad del negocio, o la fuente generadora de ingresos y flujos.
- **Crédito Activo Fijo Mueble.** Dirigido a la compra de maquinaria, unidades vehiculares (no taxi), etc. Estos bienes podrán tener la condición de nuevo o usado.
- **Crédito Activo Fijo Inmueble.** Dirigido a la compra o ampliación de locales comerciales, se entiende que los inmuebles están destinados al negocio cuando al menos el 50% del mismo este destinado a este fin.
- **Crédito para Proyectos Especiales.** Es un producto que ofrece financiamiento de locales comerciales, que tengan como objetivo la adquisición de un puesto en centros comerciales, mercados, galerías, stands, etc.
- **Crédito Pago Diario.** Es una alternativa de financiamiento de corto plazo que permite al socio pagar el crédito de manera diaria en la comodidad de su negocio, bajo el supuesto de que sus ingresos son en esta frecuencia.
- **Crédito Consumo.** Son créditos destinados a gastos no relacionados con la actividad empresarial como son: compra de bienes y servicios, educación, recreación, etc.
- **Crédito Vehicular.** Son créditos de mediano plazo que permiten canalizar el financiamiento de vehículos para uso taxi.
- **Crédito Hipotecario.** Son créditos destinados para la compra de terrenos, viviendas, departamentos o para la construcción de edificaciones sobre terrenos propios.



- **Crédito Garantía Liquida.** Es un producto de libre disponibilidad, el mismo que está constituido sobre los depósitos a plazo fijo del socio.

2.3.10 Créditos grupales – Créditos solidarios

Son créditos formados por grupos solidarios entre cinco y ocho personas, unidas por un vínculo común, que se organizan en grupo para acceder a un servicio de crédito (Torre O., 2012).

Son aquellos que se otorgan a un grupo de personas solidariamente responsables de las obligaciones crediticias adquiridas y en los que el sujeto de crédito es el grupo como un todo. (CREDIVISION, 2018)

- **Características.**

- Todos los miembros del grupo se garantizan mutuamente la devolución y cancelación del crédito. Es decir, los miembros ejercen presión para que los reembolsos se efectúen correctamente. Si por algún motivo alguno tiene dificultades para devolver el préstamo, el resto de los integrantes del grupo puede ayudarlo ya que, de lo contrario, ninguno podrá recibir créditos futuros. Además, en la mayoría de las economías de América Latina, Asia y África, el castigo habitual es avergonzar al individuo delante de sus familiares o amistades poniendo de manifiesto que no ha cumplido su compromiso. Por tanto, la presión social ejercida por este tipo de garantías mutuas es muy efectiva (Floro y Yotopoulos, 1991, Berenbach y Guzmán, 1993).
- Los receptores de estos préstamos deben tener una microempresa en funcionamiento o demostrar que tienen la suficiente capacidad para poner en marcha una actividad económica con la cual poder generar una fuente de ingresos y así poder devolver el préstamo.



- Los costes de administración y operación en los que se incurre al otorgar un préstamo son los mismos, tanto para un particular como para un grupo de individuos. Sin embargo, cuando se concede a un grupo de prestatarios los costes medios disminuyen.
- Opera de forma descentralizada. Cada una de las sucursales actúa de forma autónoma, tomando sus propias decisiones sin tener que consultarlo con la central. Esta característica también influye en la reducción de costes administrativos. Además, gracias a esta peculiaridad los trabajadores de la sucursal se acercan más a los clientes en su sitio de trabajo o de residencia.
- Se ajusta a las necesidades de los clientes y tiene en cuenta sus preferencias. El proceso de petición y otorgamiento del crédito es sencillo y rápido. Además, utilizan una política de reembolsos frecuentes, facilitando la devolución por parte de los prestatarios y reduciendo la tasa de morosidad.
- Estos grupos suelen estar compuestos por mujeres. Otero (1988) trata de explicar este hecho aludiendo que “los mecanismos de grupo tienen un particular atractivo para la mujer porque se basa en la responsabilidad colectiva”. En muchas culturas las mujeres se reúnen para afrontar juntas las crisis, mejorar los recursos comunes, fortalecer su posición económica y unir sus recursos. (March & Taqqu, 1982)

2.3.11 Criterios de evaluación en el otorgamiento de créditos

Los criterios tomados en cuenta por los bancos u otras entidades financieras al momento de decidir si se otorga o no un crédito deben estar claramente definidos como parte de la política de créditos y estrategias de riesgos de la entidad financiera.

En términos generales, toda entidad financiera debe considerar lo siguiente, como punto de partida:



- Todo crédito debe ser sometido a una etapa de evaluación previa, por simple y rápida que esta sea.
- Todo crédito tiene riesgo, así parezca fácil, bueno y bien garantizado.
- El hecho de someter un crédito a un análisis previo no tiene como objetivo acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que dicha incertidumbre disminuya.
- Es importante que el analista de crédito, además de las herramientas metodológicas que tiene a su alcance, tenga buen criterio y sentido común.

Los criterios para el otorgamiento de créditos son claves para que este proceso pueda concretarse de una forma segura y que no implique un incremento del riesgo de la entidad financiera. Además, deben estar de acuerdo al segmento de mercado al que se dirige la entidad, que forma parte además de la política de créditos y que responde a la estrategia definida por la dirección.

Aspecto clave, entre los criterios que toma en cuenta una entidad financiera se encuentra el perfil completo del solicitante del crédito, plenamente identificado y que incluye su información de riesgo. Esta última se encuentra directamente relacionada con los créditos anteriores o su historial de pagos.

Se incluye también el propósito de la solicitud, acotado por el tipo de producto ofrecido por la entidad financiera. La situación económica del solicitante es importante para determinar si es posible que incumpla con sus pagos. Los criterios también pueden variar dependiendo del origen de los ingresos del solicitante, si es independiente o dependiente.

En general, las entidades financieras necesitan saber a quién están por darle un crédito, y deben establecer los procedimientos para obtener la información necesaria que les permita construir un perfil del solicitante. El acceso a centrales de riesgo, por ejemplo, es



clave para conocer el historial crediticio del solicitante y su verdadero nivel de riesgo. (ESAN, 2016)

2.3.12 Metodologías para el otorgamiento de microcréditos financieros

Las formas en las que las Sociedades de Microfinanzas realizan los préstamos han ido evolucionando en varios países, ya que las características sociales y culturales dan lugar a varias modalidades y lógicas de intermediar recursos. En algunos casos, la forma de otorgar el financiamiento responde a la ausencia de Garantías reales.

a. Créditos individuales

Las instituciones formales realizan evaluaciones por medio del análisis del negocio, las características del cliente, historia financiera y garantía. Asimismo, la incorporación de codeudores para garantizar el pago de la deuda. Mientras tanto, los préstamos de instituciones informales están basados en el conocimiento del cliente y su experiencia, debido a que el análisis empresarial y financiero desempeña un papel secundario por la dificultad que representa el aporte de información suficiente. El éxito de las instituciones informales consiste en demostrar que las personas pobres son potencialmente sujetos de crédito y que tienen la capacidad y disciplina de repago, tanto del capital como de los intereses. (Torre O., 2012, pág. 47)

b. Créditos grupales – Inclusión financiera.

Los instrumentos financieros grupales involucran a un grupo de personas interesadas en acceder a servicios financieros en un mismo período. Es común que estos broten espontáneamente a partir de un conjunto de personas que usualmente utilizan instrumentos de rotación de ahorros o acceso a crédito, o que realizan la misma actividad o prestan el mismo servicio.

Debido a la presión de grupo, los préstamos grupales tienen la ventaja de la sustitución de las garantías reales cuando se realiza el pago de la deuda. El mecanismo



principal es que los miembros del grupo no pueden obtener un crédito adicional hasta que todos hayan pagado la deuda. (ASIES, 2012)

Consiste en un grupo de entre cinco a ocho personas unidas por un vínculo común (vecindad, barrio, amistad, familiar, etc.) que se organizan en grupo con el fin de acceder a un servicio de crédito (Otero, 1988). De esta manera se unen para solicitar juntos cada uno su crédito. Una vez reunidos, reciben capacitación y asistencia del promotor de crédito designado por la entidad financiera para ayudarles a constituir formalmente el grupo, designar un coordinador, explicarles los términos y condiciones del préstamo, hacerles entender la responsabilidad del compromiso que están adquiriendo, etc.

La cantidad solicitada por cada miembro debe basarse en sus necesidades y su capacidad individual, y normalmente son cantidades reducidas. Superado el proceso de revisión, se concede el crédito entregando a cada miembro la cantidad que ha solicitado. A partir de este momento el responsable se encargará de recaudar los pagos mensuales y entregarlos a la institución financiera. Si la devolución del préstamo se efectúa adecuadamente de acuerdo con los términos pactados, los miembros pueden solicitar otro préstamo por una cantidad superior a la del anterior (Otero, 1988). La mayoría de los grupos solidarios (créditos grupales) siguen una trayectoria de crédito gradual, en la que los préstamos sucesivos se reciben por un monto superior.

Estos programas comenzaron exclusivamente con microcréditos, pero en la actualidad también ofrecen servicios de ahorro. Una de las variedades más utilizadas son los fondos de emergencia dentro del grupo: cada miembro ahorra un porcentaje de su préstamo y lo incluye en un fondo común. En muchos casos este fondo de ahorro sirve como referencia o aval para los siguientes créditos solicitados por el grupo, pero también puede servir como



red de seguridad para garantizar la devolución del préstamo en caso de ocurrir cualquier imprevisto a cualquiera de los integrantes.

2.3.13 La Morosidad

Se entiende como la falta de cumplimiento de pago, dentro de los términos legales de un contrato según los plazos pactados, es un resultado no esperado en la gestión de la empresa financiera que perjudica las perspectivas de cobranza, interrumpiendo los ingresos de dinero programados de tesorería lo que incide a una disminución en la liquidez y la capacidad de la empresa para afrontar obligaciones de corto plazo, originando situaciones de insolvencia en la empresa acreedora. (Gonzales & Garcia, 2012)

Por otro lado, en el sistema financiero; la morosidad se entiende como el retraso o falta de compromiso de los pagos de las cuotas de los préstamos desembolsados a la fecha de vencimiento pactada, y los cuales son destinados para el crecimiento y crecimiento empresarial de las Pyme (SBS, 2012).

2.3.14 Tipos de la Morosidad

Uno de los aspectos más importantes para la otorgación de créditos es la posibilidad de contar con toda la información financiera o el récord crediticio de la persona o la entidad a quien se le brindara un crédito, es de vital importancia que esta información sea veraz y actualizada constantemente.

Hoy en día los agentes económicos tienen acceso a los antecedentes crediticios del titular o sujeto al que se le brindara el crédito con el fin de que las entidades financieras puedan evaluar constantemente a las personas que desean adquirir algún tipo de servicio con ellos, por lo tanto, es responsabilidad de cada una de ellas el riesgo que asuman al brindarle créditos a personas que se encuentran actualmente endeudadas con otras entidades. (Calle V., 2017)



De acuerdo al Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones (Resolución SBS N° 11356- 2008), se determina que los criterios a tener en cuenta en base a la morosidad, responde a una categorización crediticia; donde se presentan 05 rangos los cuales establecen los periodos de atraso consignados en la resolución de la Súper Intendencia de Banca y Seguros (SBS):

a. **Categoría normal.** Si el deudor está clasificado en esta categoría, significa que es capaz de atender holgadamente todos sus compromisos financieros, es decir que presenta una situación financiera líquida, bajo nivel de endeudamiento patrimonial y una adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades, cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones. Es decir, son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendarios.

b. **Categoría con problemas potenciales.** Si están clasificados en esta categoría significa que el deudor puede atender la totalidad de sus obligaciones financieras, sin embargo, existen situaciones que podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor. Los fondos de esta persona tienden a debilitarse y presentar incumplimiento ocasional y reducido de sus pagos con las financieras. Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) días a treinta (30) días calendarios.

c. **Categoría deficiente.** Quiere decir que el deudor tiene una situación financiera muy débil y un flujo de caja con problemas para atender normalmente la totalidad de sus compromisos financieros, esto no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas.

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



d. **Categoría dudosa.** Significa que es altamente improbable que el deudor pueda atender a la totalidad de sus compromisos financieros. El deudor no podrá pagar ni capital ni intereses. Presentando una situación financiera crítica y un muy alto nivel de endeudamiento, con incumplimiento de pagos.

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

e. **Categoría pérdida**

Quiere decir que las deudas se consideran incobrables pese a que existe un valor de recuperación bajo en el futuro. El deudor ha suspendido sus pagos, siendo imposible que cumpla eventuales acuerdos de reestructuración. Además, se encuentra en un estado de insolvencia decretada.

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

Tabla 2: Calificación - Días de morosidad, SBS 2018.

| CATEGORIA DE CLASIFICACION | EN CREDITO DE CONSUMO | EN CREDITOS HIPOTECARIOS |
|----------------------------|--|---|
| 0: Normal | Pago puntual o atraso máximo de 8 días calendario. | Pago puntual o atraso máximo de 30 días calendarios |
| 1: Problemas potenciales | Atrasos en el pago de entre 9 a 30 días calendarios. | Atrasos en el pago de entre 31 a 60 días calendarios. |
| 2: Deficiente | Atrasos en el pago de entre 31 a 60 días calendarios. | Atrasos en el pago de entre 61 a 120 días calendarios. |
| 3: Dudoso | Atrasos en el pago de entre 61 a 120 días calendarios. | Atrasos en el pago de entre 121 a 365 días calendarios. |
| 4: Perdida | Atrasos en el pago de más de 120 días calendarios. | Atrasos en el pago de más de 365 días calendarios. |

Fuente: Elaboración propia en base a la publicación del SBS.



2.3.15 Determinantes de la Morosidad

Según Saurina (1998) considera los determinantes de la morosidad en cuanto a:
Factores Macroeconómicos y Factores Microeconómicos.

- Respecto a las Variables Macroeconómicas, una conclusión compartida por las teorías planteadas y resultados empíricos es la existencia de una relación negativa entre ciclo económico y la morosidad. Asimismo, la ausencia de liquidez es un aspecto primordial y consecuente directo en la capacidad de pago. Por otro lado, la disminución de los salarios, genera un deterioro de la capacidad de pago de los agentes; y también un incremento del precio de las materias primas o de los tipos de interés originan problemas con el cumplimiento de pagos.
- En relación a las Variables Microeconómicas, se ven implicadas aquellas variables de gestión financiera inmersas en la propia empresa las cuales son: Solvencia, Efectividad y Gestión, Rentabilidad y Liquidez; siendo estas partes de un análisis según las ratios que publica la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

2.3.16 Efectos de la morosidad

La morosidad es un aspecto negativo que se propaga rápidamente mediante la conexión financiera de empresas ligadas comercial o financieramente. Los primeros insolventes no pagan llegando a provocar la insolvencia de los segundos, y así sucesivamente. Por tanto, afectan la estabilidad y provocan la desaparición de empresas.

Los principales efectos sobre los acreedores son:

1. Pérdida de valor de los activos financieros donde figura representado el crédito moroso. Esta pérdida afectará al valor de la empresa que se verá reducido en la misma medida que pierdan valor los activos que posee.



2. Daña la cuenta de pérdidas y ganancias del acreedor como consecuencia del reconocimiento de la pérdida del valor de ciertos activos.
3. Provoca un aparente e inicial perjuicio fiscal al acreedor, quién deberá liquidar el correspondiente impuesto del valor añadido de la venta no cobrada con el consiguiente perjuicio financiero. En realidad, existe un mecanismo fiscal para compensar este perjuicio financiero al permitir rectificar la factura del deudor moroso en determinadas circunstancias y condiciones.
4. La demora en el pago, aunque no sea definitiva, supone siempre una merma de liquidez (temporal o definitiva) en el acreedor, al verse retrasadas o truncadas las expectativas de cobro previstas.
5. Como consecuencia del apartado anterior, entendemos que en situaciones de mora se planteará la necesidad de recursos financieros para cubrir estas expectativas fracasadas de liquidez que generan los morosos. Esto naturalmente conllevará tener que asumir costes financieros que redundarán negativamente en la cuenta de resultados.

La morosidad también provoca efectos negativos sobre el deudor, puesto que el retraso en el pago de sus deudas puede implicar considerarlo como insolvente, desde el punto de vista concursal, lo cual obligaría al deudor a solicitar el concurso de acreedores a su vez que permitiría a cualquier acreedor a solicitar el concurso del deudor. Este escenario no es deseable para ninguna empresa o cliente, por el efecto negativo que provoca en el desarrollo futuro de cualquier empresa. (Gonzales & Garcia, 2012)

2.3.17 Impacto de la morosidad

Según, Guillen (1991) la morosidad crediticia representa uno de los principales factores de las crisis financieras. Una institución con deterioro en su portafolio de créditos ve perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no



pagados, además de generarse una ruptura en la rotación de los fondos. El problema en la rentabilidad se profundiza cuando la entidad regulada se ve obligada a incrementar sus provisiones por los créditos impagos, lo cual repercute inmediatamente en las utilidades de la empresa. De esta manera, un incremento importante en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se traduzca en la rentabilidad y liquidez, y finalmente en un problema de solvencia si la institución empieza a generar pérdidas y déficit de provisiones.

Por su parte Calderon (2014), citado por Lopez (2016) refiere que la morosidad afecta a las dos partes involucradas: en el acreedor ocasiona daños y perjuicios, y si se mantiene una alta tasa de morosidad conllevara a un problema de liquidez y puede ocasionar el cierre de esta entidad. Por otro lado, el deudor se verá afectado negativamente debido al incremento de los intereses, además que en la central de riesgos aparecerá como dudoso y por tanto las entidades financieras ni bancarias podrán conceder en futuro.

2.3.18 El Control y sus Orígenes

Existen varias definiciones de control. Algunos definen el control como algo que se reduce a verificar. Otros ensanchan el significado para incluir aspectos preliminares (Planificación, Programación) como una parte del control. Finalmente, otros juzgan el control y la dirección como sinónimos, lo que implica dinamizarlo y enmarcarlo como una función del proceso administrativo de la organización. (Ramon, 1998)

Con la aparición de la teoría administrativa general, se da énfasis al término de Control, constatándose que forma parte de un proceso específico que integra también a la Planeación, Organización y Dirección, facilitando con su observancia la obtención de metas organizacionales, situación que representa una premisa básica en el que hacer de los negocios o en su caso de las actividades no lucrativas.



El Control representa por principio una etapa o fase dentro de un proceso funcional, mismo que es identificado en toda organización independientemente del sector o giro al que pertenezca.

El Concepto de Control ha evolucionado, de ello no existe duda, pero es incuestionable que el éxito descansa en la benevolencia de su diseño y la actitud de disposición del personal que está comprometido con la organización.

En las obras administrativas de muy ameritados tratadistas encontramos la alusión a este término, relacionándolo muy directamente con el de Planeación.

2.3.19 Auditoria

La auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente. (Arens, Elder, & Beasley, 2007, pág. 4)

Sin embargo, en este trabajo de investigación tomamos el siguiente concepto: La Auditoria proviene del vocablo AUDITORIO, que significa examinar, verificar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, etc., el término de auditor se designaba a la persona que “oía” las rendiciones de cuentas de los funcionarios y agentes reales, quienes por falta de instrucción no podían presentarlas por escrito. (Gutierrez, 2004, pág. 7)

Con lo cual se llega a deducir que la auditoria, es evaluar, examinar, verificar, revisar y obtener información eficaz, para la correcta evaluación de la información emitida por una entidad, dicho examen se deberá realizar por auditor imparcial.



2.3.20 Auditoría Interna

La Auditoría interna es un sistema de control interno de una entidad, que consiste en un conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en una organización empresarial concreta para proteger su activo, minimizar riesgos, incrementar la eficacia de los procesos operativos, optimizar y rentabilizar el negocio.

Sin embargo, Cepeda (1997, pag. 75) define la auditoría interna como; “Una actividad de evaluación independiente, dentro de la organización, cuya finalidad es el examen de las actividades contables, financieras, administrativas y operativas, cuyos resultados constituyen la base para la toma de decisiones en los más altos niveles de la organización”.

Así mismo, Blanco (2012, pág. 173) define la auditoria interna, como; la evaluación de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos.

De las definiciones de los autores anteriores, llegamos a la conclusión de que la auditoria de control interno, es la evaluación de los procesos internos que posee una empresa financiera, con el objetivo de garantizar la calidad de cada proceso, para poder conseguir el cumplimiento de metas y objetivos, que ayudaran a la toma de decisiones.

2.3.21 Control Interno y Auditoria

El sistema de control interno es responsabilidad de la administración de las entidades, como lo es la emisión de los estados contables. Es necesario que la dirección establezca y mantenga un sistema competente de la auditoría externa de los estados contables, aunque resulte muy importante para el auditor evaluar su funcionamiento pues influye decisivamente en la naturaleza, alcance oportunidad de sus pruebas de auditoria.



Para entender el control interno, se seguirá el contenido de la NIA 315 basada en el “Informe COSO”. En setiembre de 1992, después de 5 años de trabajo y consultas con sectores interesados, la comisión Treadway del congreso de los Estados Unidos publicó el informe “Control interno: una estructura integrada, que se conoce como el informe COSO”, en razón de las siglas de su autor, el comité of Sponsoring Organizations, dependiente de la comisión mencionada. (Lattuca, 2011)

Es un proceso efectuado por la dirección, la gerencia y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a las consecuencias de los objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ✓ Confiabilidad de la información
- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Fiabilidad de la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y normas que sea aplicables.

2.3.22 Componentes del Control Interno

Según Coopers & Lybrand (1997), el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Estos se derivan del estilo de dirección del negocio y están integrados en el proceso de gestión. Los componentes son los siguientes:

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Supervisión o Monitoreo

I. El ambiente de control. El ambiente de control incluye las condiciones bajo las cuales están diseñados, se implantaron y funcionan:

- El proceso contable del cliente, y



- Los controles internos.

El ambiente de control está fuertemente influenciado por la cultura que prevalece en la organización. Ella afecta al modo como las personas responden a los diferentes tipos de control. Marca las pautas de comportamiento dentro de una organización y constituye la base de los demás componentes del control interno.

La comprensión por parte del auditor de esta cultura le ayuda a seleccionar cuales controles pueden ser en su caso, más eficientes para probarlos.

Los factores del ambiente de control pueden ser descriptos como sigue;

a) *Integridad, valores éticos y estilo de operaciones de la gerencia.* Esto implica incorporar normas de conducta a ser respetadas por toda la organización; concretadas a través de un código de ética interno. Las normas incluyen pautas empresariales honestas y comportamiento similares para todos los integrantes de la organización. Las características personales de la dirección, incluidos su integridad moral, sus principios y su estilo de operación, tiene una significativa influencia sobre el ambiente de control, particularmente si la dirección está dirigida por una o pocas personas.

b) *Compromiso de la dirección con la competencia y la razonabilidad de la información contable.* La competencia comprende el conocimiento y las habilidades necesarias para cumplir las tareas que definen cada puesto de trabajo. El compromiso con la competencia implica que la dirección debe colocar en cada posesión en personas que posean la suficiente inteligencia y formación, experiencia que requiere el puesto.

El compromiso de la gerencia con la emisión de información contable objetiva influye en la actividad de los empleados en toda la organización. Si la dirección superior es propensa a distorsionar los resultados o el patrimonio en los estados contables para alcanzar ciertos objetivos en los que se basan, por ejemplo, su retribución, es muy probable que los subordinados sean estimulados para alterar la información que permita alcanzar tales objetivos.

c) *Actitud de la dirección respecto del diseño y mantenimiento de controles internos contables confiables.* Para comprender el grado de compromiso de la gerencia con el



mantenimiento de controles internos efectivos y con la información completa y confiable, el auditor debe considerar diversos actores, como, si aquella se preocupa por:

- Las debilidades del control interno;
- Desarrollar políticas aceptables de negocios;
- Desarrollar políticas adecuadas para la contratación, capacitación, evaluación, promoción y remuneración del personal.

Un bajo nivel de preocupación de la gerencia por estas cuestiones estimula al personal a adoptar, también, una falta de compromiso para resolver las deficiencias de control existentes.

d) *Habilidad de la gerencia para controlar el negocio.* La habilidad de la gerencia para controlar el negocio se manifiesta analizando:

- La estructura organizacional de la entidad;
- Los métodos para asignar autoridad y responsabilidad, que podrían incluir memorandos sobre la importancia del control, planes formales de organización, manuales de puestos y funciones, etc.;
- La supervisión y el monitoreo de las operaciones;
- Los métodos de control de la alta gerencia, y
- El impacto del sistema de IT.

Quizás convenga detallar un poco más en qué consisten los métodos de control de alta gerencia. Ellos pueden sintetizarse en las siguientes actividades:

- Contar con la función de auditoría interna y que esta tenga adecuados planes de trabajo y calificado personal,
- Implementar sistemas de planeación estratégica que incluyan presupuestos, pronósticos, planeación de utilidades, contabilidad por áreas de responsabilidad, etc.



- Comparar el diseño real versus el planeado, investigar las variaciones y promover las acciones correctivas;
- Establecer políticas para desarrollar el control interno de los sistemas contables.

e) *Actividades del directorio y del comité de auditoría.* Las actividades del directorio y del comité de auditoría influyen en la actitud de la gerencia respecto del control. Un directorio y un comité de auditoría que sean independientes y efectivos se ocupan de tener una visión general del funcionamiento de la contabilidad y del control interno.

Entre sus funciones, facultades y deberes se encuentran:

- Opinar sobre la propuesta para designar auditores externos y los distintos servicios que presten y los honorarios relacionados, observando si afectan la independencia;
- Supervisar el sistema de control interno, el sistema de información que incluye el administrativo contable y el cumplimiento de las normas de conducta aplicables;
- Superar la política de información sobre la gestión de riesgo;
- Emitir opinión fundada respecto de transacciones con partes relacionadas;
- Opinar sobre propuestas de honorarios y planes de opciones para los directorios.

Sus funciones son similares a las mencionadas para las sociedades que están en régimen de la oferta pública.

f) *Ambiente de control de pequeñas empresas.* En las pequeñas empresas el ambiente de control tiene características diferentes. En general, no existe la división entre el gobierno de la empresa y de la gerencia. Lo corriente es que el dueño sea gobierno y gerencia a la vez. Así mismo no existe una plena segregación de funciones incompatibles. La desventaja es que, si por razones particulares quiere eludir controles o que algunos no se cumplan por su posición está en la capacidad de hacerlo.

Por otra parte, es común que no exista documentación formal referida a los controles, si no estos se establezcan por vía oral, lo mismo que las comunicaciones.



Estas circunstancias hacen que sea de particular importancia para el auditor, en caso de las pequeñas empresas, considerar las actitudes, valores éticos y acciones de gerente – propietario en el proceso de evaluación del riesgo de distorsiones significativas.

II. Evaluación del riesgo por la dirección superior. El segundo componente del control interno es el proceso de evaluación de riesgos por la entidad. El auditor debe obtener una comprensión acerca de si la entidad tiene efectivamente ese proceso que le permita:

- Identificar riesgos de negocios que, a su vez, sean importantes para los objetivos de preparación de estados contables;
- La estimación de la significación de los riesgos;
- La evaluación de la probabilidad de su ocurrencia;
- Las decisiones de acerca de acciones para abordar esos riesgos.

El proceso de administración de riesgos establece las bases sobre las que tiene que accionar la entidad. Si esta secuencia, a juicio del auditor, es apropiada, puede asistirle en el proceso de evaluación de distorsiones significativas en la información contable.

Si el auditor detecta que el proceso de evaluación de riesgos de negocios no está establecido en la entidad o está inadecuadamente diseñado o implementado y, como consecuencia, los riesgos de negocios que afectan los estados contables no se previenen, detectan y corrigen, el auditor, según su juicio, determinará si ello constituye una debilidad significativa de control interno.

Estos procesos de evaluación de riesgos de negocio no suelen existir formalmente en las pequeñas empresas, no obstante, el auditor tiene que indagar a la gerencia como ella, aun informalmente, si dirige y trata los riesgos del negocio.

Los riesgos relevantes para la confiabilidad de los estados contables incluyen sucesos externos e internos, transacciones o circunstancias que pueden ocurrir y afectar



adversamente la capacidad de la entidad para identificar, registrar, procesar e informar datos contables coherentes con las afirmaciones de la gerencia hechas en los estados contables. La gerencia puede formular planes y acciones para dirigirse a esos riesgos o acertarlos de acuerdo con los principios de costo-beneficio. Esos riesgos pueden surgir o cambiar por circunstancias como las siguientes:

- Modificaciones en el ambiente operacional o regulatorio que afectan la competitividad de la entidad;
- Nuevo personal;
- Sistema de información nuevo o reformado;
- Rápida y significativa expansión de las operaciones;
- Nueva tecnología incorporada a los procesos de producción o información;
- Nuevos negocios, productos o modelos para los cuales la entidad tenga poca experiencia;
- Reestructuración y combinaciones de negocios que usualmente que van acompañadas de reducciones de personal y cambios en la supervisión y segregación de funciones.
- Expansión de las operaciones con el exterior e incremento de las transacciones en moneda extranjera.
- Nuevos pronunciamientos contables o sus cambios.

Todos estos riesgos pueden impactar en los estados contables.

III. Información y comunicación. Un sistema de información, tercer componente del control interno, consiste una infraestructura física y componentes de hardware; software o programas; y aplicativos, procedimientos y datos. Muchos sistemas de información, como se ha definido previamente, hacen uso externo de la tecnología de información (IT) por computadoras.



El auditor debe obtener una comprensión de este componente el control interno, emisión de los estados contables, incluyendo las siguientes áreas de relevamiento:

- Las clases de transacciones que integran los ciclos de operaciones de la entidad y que son importantes para la información contable.
- Los procedimientos que integran el sistema contable del ente, sean provenientes de un sistema de IT o manual, mediante las cuales las transacciones y otros hechos se inician general; y se resumen y exponen en los estados contables, incluyendo resolver las transacciones procesadas incorrectamente, por ejemplo, en un sistema de IT, los archivos automatizados de información en suspenso y los procesos seguidos para clasificar e imputar las partidas en pendiente en tiempo oportuno. También, procesar y contabilizar las operaciones omitidas por controles eludidos.
- Los registros contables que respaldan la información y las cuentas específicas que se utilizan para iniciar, registrar, procesar e informar las transacciones.
- El modo en que el sistema de información captura y registra información relevante a los estados contables referidas a sucesos y condiciones que no sean transacciones rutinarias, tales como depreciaciones y amortizaciones preparación de los estados contables, incluidas las estimaciones y las relevaciones que son necesarias para cumplir con las normas contables aplicables.

IV. Las actividades de control. La gerencia establece políticas y procedimientos de control para cumplir con los objetivos del negocio. Ellos se refieren, como señalo al comienzo a la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información, principalmente la contable, y al cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.



Las actividades de control relacionadas con la confiabilidad de información contable son actividades específicas o de rutina que previenen o detectan cifras erróneas o el uso fraudulento de los activos.

Antes de enunciar las principales actividades y procedimientos de control, es menester analizar la base necesaria para los controles operen efectiva y eficientemente. Esta es la separación de funciones incompatibles.

- a). - Separación de operaciones incompatibles.
- b). - Revisiones.
 - Revisiones analíticas.
 - Revisiones de transacciones
 - Revisiones de desempeño.
- c). - Controles de gerente propietario.
- d). - Conciliaciones y comparaciones de activos contra los registros.
- e). - Protección física de los activos y registros.
- f). - Uso de los formularios adecuados.
- g). - Planes manuales de cuenta.
- h). - Controles sobre el acceso de no autorizado de los activos.
- I). - Controles sobre acceso autorizados.
- j). - Controles manuales y controles programados (Automatizados).
 - Actividades de control manual.
 - Procedimientos de control programados o automatizados.



- Ventas y limitaciones de los controles programados (automatizados) y manuales.

k). - Controles generales en un sistema de IT.

V.- Actividades de supervisión o monitoreo. El monitoreo de actividades es conducido dentro de una organización para determinar si los procedimientos de control se realizan en forma efectiva y uniforme. Una actividad de monitoreo puede cubrir un número de errores potenciales que de otra manera obligaría procedimientos de control detallados, ósea un procedimiento para cada error. El grado en el que el gerente tiene que rendir cuentas acerca de la efectividad de los procedimientos de control probablemente determine el grado en el que monitoree su realización. La gerencia puede delegar autoridad y asignar responsabilidad para asegurarse que:

- Las personas de control proporcionen rendiciones de cuentas de sus actividades a quienes son responsables de monitorearlas;
- Las personas que monitorean controles rindan cuenta de sus procedimientos a la alta gerencia o directorio. (Lattuca, 2011)

2.3.23 Limitaciones de la estructura de control interno.

El sistema de control interno no puede proporcionar una garantía absoluta de que se cumplan los objetivos. El sistema de control interno permitirá alcanzar una razonable seguridad de que esos objetivos se logren en la medida en que se cumplan los controles establecidos debido a las limitaciones inherentes que tiene:

- La circunstancia de que muchos controles están dirigidos solamente a transacciones rutinarias, no a aquellas especiales o infrecuentes que también ocurren;
- El potencial error humano debido a descuido, distracción, errores de juicio y a la falta de comprensión de las instrucciones.



- La posibilidad de que los miembros de la dirección, por distintas razones, eludan o no ejerzan los controles establecidos.
- En el diseño e implementación de controles, la administración formula juicios sobre la naturaleza y alcance de los riesgos que elige asumir.
- La posibilidad de que los procedimientos se vuelvan inadecuados por cambios en las condiciones y que se deteriore su cumplimiento. (Lattuca, 2011)

2.3.24 Características del control interno

Según Villota, Espinoza, & Tobar (2017), el control control interno tiene las siguientes características:

- ✓ El control interno es un proceso.
- ✓ El control interno lo llevan cabo las personas.
- ✓ El control interno solo puede aportar un grado de seguridad razonable.
- ✓ El control interno es un medio para la consecuencia de los objetivos.

2.3.25 Normas de Control Interno

Las Normas de Control Interno, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras.

Los titulares, funcionarios y servidores de cada entidad, según su competencia, son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones. Asimismo, es obligación de los titulares, la emisión de las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo con su naturaleza, estructura, funciones y procesos en armonía con lo establecido en las normas establecidas.



Las Normas de Control Interno se fundamentan en criterios y prácticas de aceptación general, así como en aquellos lineamientos y estándares de control.

A. *Objetivos de las Normas de control interno.* Las Normas de Control Interno tienen como objetivo propiciar el fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión de las entidades, ya sean privadas o entidades financieras como en nuestro estudio, esto en relación a la protección de su patrimonio y al logro de los objetivos y metas institucionales.

Según, Contraloría General de la República del Perú (2006, pág. 5), los objetivos de las Normas de Control Interno son:

- Servir de marco de referencia en materia de control interno para la emisión de la respectiva normativa institucional, así como para la regulación de los procedimientos administrativos y operativos derivados de la misma.
- Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las entidades.

Orientar y unificar la aplicación del control interno en las entidades.

2.4 Marco conceptual

a. Activo bancario. – Según Blas (2014), Son depósitos interbancarios a la vista y a plazo, créditos, certificados de depósito, depósitos procedentes de inversiones.

b. Pasivo bancario. – Blas (2014), define como todo aquello que es exigible para una entidad financiera. Los pasivos bancarios figuran en el pasivo del balance de un banco.

Los bancos buscan diferentes formas para obtener dinero. Los fondos de terceras personas que obtengan para financiarse recibirán el nombre de pasivos bancarios. Al tratarse de pasivos, serán obligaciones. Un claro ejemplo de los pasivos bancarios son las cuentas corrientes, pues es dinero que deben devolver a los clientes.



c. Crédito. - Es una operación financiera donde una entidad le concede a otra una cantidad de dinero en una cuenta a su disposición, comprometiéndose la segunda a devolver todo el dinero tomado, pagando además un interés por el uso de esa cantidad. Suele confundirse el concepto de crédito con el de préstamo, la diferencia radica en que en el crédito el cliente cuenta con un dinero a su disposición y solo paga intereses por la cantidad que utiliza, al tiempo que en el préstamo, el cliente recibe todo el dinero y paga intereses por la totalidad, más allá de cuánto realmente gaste. Operación económica en la que existe una promesa de pago con algún bien, servicio o dinero en el futuro. La creación de crédito entraña la entrega de recursos de una unidad institucional (el acreedor o prestamista) a otra unidad (el deudor o prestatario). La unidad acreedora adquiere un derecho financiero y la unidad deudora incurre en la obligación de devolver los recursos. (BCRP, 2011)

d.- Créditos grupales. Los instrumentos financieros grupales involucran a un grupo de personas interesadas en acceder a servicios financieros en un mismo período. Es común que estos broten espontáneamente a partir de un conjunto de personas que usualmente utilizan instrumentos de rotación de ahorros¹⁵ o acceso a crédito, o que realizan la misma actividad o prestan el mismo servicio.

Debido a la presión de grupo, los préstamos grupales tienen la ventaja de la sustitución de las garantías reales cuando se realiza el pago de la deuda. El mecanismo principal es que los miembros del grupo no pueden obtener un crédito adicional hasta que todos hayan pagado la deuda. (ASIES, 2012)

e.- COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). - Es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas



interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Las organizaciones conforman, son:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA).
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA).
- Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA).
- La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

Desde su fundación en 1985 en EEUU, promovida por las malas prácticas empresariales y los años de crisis anteriores, COSO estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras como el SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros) y otros. (Abella, 2006)

f. Sistema financiero. - El sistema financiero es aquel conjunto de instituciones de instituciones bancarias y financieras, mercados financieros y medios de un país determinado cuyo objetivo y finalidad principal es la de canalizar el ahorro que generan los prestamistas hacia los prestatarios.

Hace referencia a las diversas formas de ahorro y préstamo y a las transacciones de paga bancarias. Cuando se habla de mercado financiero debe entenderse que se trata de la oferta y demanda de servicios financieros. (Salazar, 2018)

g. Indicadores financieros.- Un indicador financiero es una relación de las cifras extraídas de los estados financieros y demás informes de la empresa con el propósito de formarse una idea como acerca del comportamiento de la empresa; se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar



señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas.
(Morales, 2012, pág. 60)

h. Cartera crediticia. - Una cartera crediticia se la puede “definir como el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dichos documentos o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto.

Los costos financieros también llamados costos de capital se dan cuando una empresa toma la decisión de otorgar créditos debiendo por lo tanto financiar dicha inversión puesto que la empresa tiene que pagar al personal, a los proveedores, al personal de limpieza, pago de servicios públicos, pago al personal que administra la empresa, así como al personal que se encarga de vender los productos, así como al personal que se encarga de la cobranza de los mismo. Estos costos financieros de financiamiento aumentan mientras permanezcan las cuentas más tiempo sin cobrar ya que la empresa debe pagar intereses por cada día transcurrido”. (Morales, 2012, pág. 62)

i. Cartera de crédito bruta. - Se refiere al total de las carteras de crédito de una institución financiera (Comercial, Consumo, Vivienda y Microempresas) sin reducir la provisión para Créditos Incobrables. (SBS, 2018)

j. Cartera de crédito neta. – Se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda, y microempresa) deduciendo la provisión para créditos incobrables. (Proaño, 2010).

k. Cartera de crédito improductiva. – Según Diego (2010), son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos. (Diego, 2010)

l. Cartera de crédito vencida. - La cartera vencida es el monto que representa los efectos comerciales, cuando han superado un plazo concedido para su cancelación o abono.



Es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. (Diego, 2010)

m. Cooperativa. - Es la empresa asociada sin ánimo de lucro, en la cual los trabajadores o los usuarios, según el caso, son simultáneamente los aportantes y los gestores de la empresa, creada con el objeto de producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general.

Para Lambert (1975), una cooperativa es una empresa constituida y dirigida por una asociación de usuarios, que aplica en su seno la regla de la democracia y que tiende directamente al servicio tanto de sus miembros como el conjunto de la comunidad.

n. Microcréditos. - Los microcréditos son programas de otorgamiento de pequeños créditos a los más necesitados de entre los pobres, para que estos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que mejorar su nivel de vida y el de sus familias.

Los microcréditos son un instrumento de financiación para el desarrollo, cuyo objetivo final es mejorar las condiciones de vida de los demás desfavorecidos, es decir, reducir los niveles de pobreza en el mundo. Sacar de la pobreza a millones de personas sin ninguna esperanza de futuro a través de la puesta en marcha de un pequeño negocio rentable, que permita generar ingresos suficientes con los que devolver el crédito y mejorar su nivel de vida y el de sus familias. (Lacalle, 2010)

o. Microfinanzas. - Las microfinanzas se refieren a la provisión de servicios financieros como préstamos, ahorros, seguros o transferencias a hogares con bajos ingresos. Entre estas posibilidades, la mayoría de las instituciones del sector se ha dedicado al microcrédito, que son préstamos pequeños que permiten a las personas, que no poseen las garantías reales exigidas por la banca convencional, iniciar o ampliar su propio emprendimiento y aumentar sus ingresos. (SIB, 2011)



p. Morosidad. - Lentitud, dilación, demora. Falta de actividad o puntualidad, en este caso en el pago de un préstamo (Calderón, 2013).

q. Control. - Según Jimenez & Ortiz (2007), El control es una herramienta de especial importancia en la vida de una organización y especialmente en los procesos de gobierno.

r. Control interno. - El concepto de Control Interno tiene por principio una aceptación referida a reconocer que lo constituye todo sistema de este tipo imperante en la organización Pública Privada, diseñado en forma expresa para apoyar a los objetivos de la Alta Gerencia.

Asociando las corrientes de pensamiento de este concepto, así como su presencia, desarrollo en las organizaciones el "Control Interno representa un Plan integral de organización que involucra a métodos y Procedimientos que debidamente entrelazados son aprobados y adoptados por las organizaciones a efecto de salvaguardar su patrimonio, obtener información oportuna veraz y confiable y alentar la eficiencia, eficacia, calidad y excelencia de las operaciones, así como promover la observancia a los lineamientos administrativos establecidos". (Amador, 2002)

s. Sistema de control interno. – Es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos. El sistema de control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene violación de las normas y los principios contables de general aceptación. (Jeri, 2014)

t. Riesgo. - Es la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso. También es entendido como el grado de incertidumbre que acompaña a una operación financiera o comercial. En términos generales se puede esperar que, a mayor riesgo, mayor retorno esperado. Existen varias clases de riesgos: de mercado, solvencia, jurídico, de liquidez, de tasa de cambio, de tasa de interés, entre otros. (BCRP, 2011)



2.5 Formulación de Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

El sistema de control interno contribuye significativamente en mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE, Periodo 2018.

2.6 Variables e indicadores de la investigación

2.6.1 Variables

V1: Sistema de control interno.

V2: La Morosidad.

2.6.2 Conceptualización de variables

V1: Sistema de control interno. – Es un proceso integral de gestión que es efectuado por el titular, funcionarios y funcionarios de una entidad. El control interno sirva para hacer frente a los riesgos en las operaciones de la gestión, minimizándolos y dando seguridad para la consecución de la misión institucional. En ese sentido hace referencia a cinco componentes y principios del control interno para el cumplimiento de los objetivos. Así menciona el ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión (Contraloría General de la República, 2006).

V2: La Morosidad. - La morosidad, se entiende como la falta de cumplimiento de pago, dentro de los términos legales de un contrato según los plazos pactados, es un resultado no esperado en la gestión de la empresa que perjudica las perspectivas de cobranza, interrumpiendo los ingresos de dinero programadas de tesorería lo que incide a una disminución de la liquidez y la capacidad de la empresa para afrontar obligaciones de corto plazo, originando situaciones de insolvencia en la empresa acreedora. (Gonzales & Garcia, 2012)

2.6.3 Operacionalización de variable



Tabla 3:Operacionalización de variables.

| Variables | Definición Conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Técnica / Instrumento |
|-----------------|--|---|----------------------------------|--|-----------------------|
| Control Interno | Es un proceso integral de gestión que es efectuado por el titular, funcionales de una entidad. El control interno sirva para hacer frente a los riesgos en las operaciones de la gestión, minimizándolos y dando seguridad para la consecución de la misión institucional. En ese sentido hace referencia a cinco componentes y principios del control interno para el cumplimiento de los objetivos. Así menciona el ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión (Contraloría General de la Republica, 2006). | Hace referencia a los componentes principales del control interno para el cumplimiento de los objetivos. Se menciona los componentes: El ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control gerencial y actividades de supervisión y monitoreo. | Ambiente de control | Misión valores corporativos Código de conducta MOF MP Nivel remunerativo | Encuesta/Cuestionario |
| | | | Evaluación de riesgos | Manual de Créditos Procesos de créditos Central de riesgos Calificación crediticia | Encuesta/Cuestionario |
| | | | Actividades de Control Gerencial | Separación de Responsabilidades Coordinación de tareas. Documentación. Niveles de autorización. Registro adecuado y oportuno de los hechos. Acceso a activos y registros. Conciliaciones Rotación del personal, CSI | Encuesta/Cuestionario |
| | | | Supervisión y monitoreo | Evaluación Seguimiento Análisis Reportes | Encuesta/Cuestionario |
| Morosidad | Se entiende como la falta de cumplimiento de pago, dentro de los términos legales de un contrato según los plazos pactados, es un resultado no esperado en la gestión de la empresa que perjudica las perspectivas de cobranza, interrumpiendo los ingresos de dinero programadas de tesorería lo que incide a una disminución de la liquidez y la capacidad de la empresa para afrontar obligaciones de corto plazo, originando situaciones de insolvencia en la empresa acreedora. (Gonzales & García, 2012). | Se entiende como la falta de cumplimiento de pago, dentro de los términos legales de un contrato según los plazos pactados, es un resultado no esperado en la gestión de la empresa que perjudica las perspectivas de cobranza, interrumpiendo los ingresos de dinero programadas de tesorería. | Cumplimiento de pago | Días de atraso Monto no pagado Intereses no pagados N° cuotas impagas | Revisión Documentaria |
| | | | Calificación | CPP Deficiente Dudoso Perdida | Revisión Documentaria |
| | | | Seguimiento | Visitas post crédito Destino del crédito | Revisión Documentaria |
| | | | Cobranzas | Llamadas telefónicas Visitas cobranza Notificaciones | Revisión Documentaria |

Fuente: Elaboración propia



CAPITULO III: METODO DE INVESTIGACION

3.1 Tipo de investigación

Según Diaz (2006), nuestro trabajo de investigación es aplicada, porque tenemos el propósito práctico y concreto de resolver un problema. Esta investigación nos ayuda a conocer la actual dimensión de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios - DILE, en relación al Sistema de control, sus falencias y necesidades, cuyos resultados se reflejan en las conclusiones y recomendaciones, al finalizar el trabajo de investigación.

El trabajo investigación estudia el sistema de control interno y la morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE Periodo 2018.

3.2 Enfoque de investigación

Tiene un enfoque cuantitativo transversal porque la información se recogió en un solo momento del tiempo, es decir en la actualidad. Para Sampieri (2003) el enfoque transversal es donde se recolectan datos en un momento determinado del tiempo, único; su propósito es describir la variable.

3.3 Diseño de la investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental cuantitativo, porque en esta investigación no fue manipulada las variables. No se intervino en ninguna variable en forma intencional.

3.4 Alcance de la investigación

El presente trabajo de investigación es de alcance relacional, porque tenemos dos variables, que fueron estudiadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, en el periodo 2018.



3.5 Población y muestra del estudio

3.5.1 Población

La población de estudio está constituida por los Analistas de Créditos Grupales, Personal de Cobranza y Personal de Administración, en su totalidad los funcionarios (12) que laboran en las Agencias (Wanchaq y San Jerónimo) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE de Cusco, y como Variables de estudio Sistema de control interno y la Morosidad de los Créditos Grupales.

3.5.2 Muestra

En el presente trabajo de investigación, se aplicó tipo de muestreo no probabilístico denominado también muestreo intencional o dirigido, porque la elección de los funcionarios (encuestados) no depende de la probabilidad sino de las condiciones que permiten hacer el muestreo. De esta manera se consideró la muestra; Analistas de créditos grupales, Personal de cobranza y Administradores de las agencias (Wánchaq y San Jerónimo), directamente implicados a los créditos grupales en la entidad financiera DILE de la Ciudad de Cusco. Como muestra se ha toma la población en su totalidad, 12 empleados o funcionarios de las dos agencias indicadas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.6.1 Técnicas

La información necesaria se obtuvo mediante la aplicación de la encuesta, mediante un cuestionario con preguntas directas y sociodemográficas, los cuales nos permitirá conocer datos reales para obtención de respuesta al problema en estudio. Y, por otra parte, se recogió información de reportes de morosidad, periodo 2018, en la cual se utilizó la técnica documental.



3.6.2 Instrumentos

Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario que está compuesto de dos secciones; en la primera parte está para obtener los datos generales, con la cual se busca la recolección de datos relevantes de los empleados. Y en la segunda parte, obtuvimos sobre las condiciones del Sistema de control interno.

Por otro lado, hicimos recopilación de información correspondiente al periodo en estudio, sobre la morosidad de los créditos grupales entre otros documentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de DILE. Todo esta recopilación de información se realizó mediante una ficha de análisis documental.

3.7 Procesamiento y análisis de datos

Luego de realizar recolección de datos, se procedió a:

- Realizar un base de datos y su correspondiente análisis e interpretación de las encuestas, con el programa Statistical Package for the Social Sciences Vs. 23.
- Se realizó el resumen de cuadros para determinar las conclusiones del estudio, con los datos obtenidos con el programa SPSS v.23.



CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

Para determinar el sistema de control interno en la mejora de los índices de la morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE, en el periodo 2018, se tomó datos a 12 empleados de la unidad de créditos grupales de la entidad financiera, en el que se consideró las dimensiones de ambiente de control interno, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, actividades de supervisión y monitoreo. Los resultados se presentan a continuación:

4.1 Resultados de información general de la encuesta

Antes de obtener resultados por objetivos, analizamos la información general obtenida mediante la encuesta.

Tabla 4: Formación académica de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Créditos DILE, en la unidad de créditos grupales, Periodo 2018.

| Grado académico | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------------------------|------------|------------|----------------------|
| Bachiller universitario | 7 | 58,3% | 58,3% |
| Titulado universitario | 5 | 41,7% | 100,0% |
| Total | 12 | 100,0% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

Según la Tabla 4, se observa que el personal de la unidad de créditos grupales en la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE, en el periodo 2018, está conformado el 58.3% por Bachilleres universitarios, y el 41.7% de profesionales con título universitario.



Tabla 5: Rango de edades de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito DILE, Periodo 2018.

| Rango de edades | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|----------------------|
| Entre 20 a 25 años | 1 | 8,3% | 8,3% |
| Entre 26 a 35 años | 9 | 75,0% | 83,3% |
| Entre 36 a 45 años | 2 | 16,7% | 100,0% |
| Total | 12 | 100,0% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 5, se aprecia que el rango de edad de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito DILE, el 75% tiene entre 26 a 35 años de edad, el 16.7% entre 36 a 45 años de edad en el periodo 2018.

Tabla 6: Cargo funcional de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito DILE, en la unidad de créditos grupales, Periodo 2018.

| Cargos funcionales | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|----------------------|
| Administrador | 2 | 16,7 | 16,7 |
| Analista de créditos | 9 | 75,0 | 91,7 |
| Personal de cobranza | 1 | 8,3 | 100,0 |
| Total | 12 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

Según la Tabla 6, se observa que el 75% de los empleados son Analistas de créditos en la unidad de créditos grupales de la cooperativa de ahorro y créditos DILE en el periodo 2018, y el 16.7% son del área de administración, se entiende de las dos agencias (Wánchaq y San Jerónimo).



4.2 Resultados respecto al objetivo general.

Evaluar cómo el sistema de control interno contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, Periodo 2018.

Se obtiene la siguiente tabla 7, a partir de los anteriores resultados, calculando el promedio global para cada componente del control interno.

Tabla 7: Cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios - DILE, periodo 2018.

| Componentes de Control Interno | Respuestas | | |
|----------------------------------|------------|--------------|------------|
| | Si | Parcialmente | No |
| Ambiente de control | 57% | 43% | 0% |
| Evaluación de riesgos | 8% | 44% | 48% |
| Actividades de control Gerencial | 16% | 61% | 23% |
| Información y Comunicación | 4% | 45% | 51% |
| Supervisión y Monitoreo | 8% | 58% | 33% |
| Promedio | 23% | 63% | 39% |

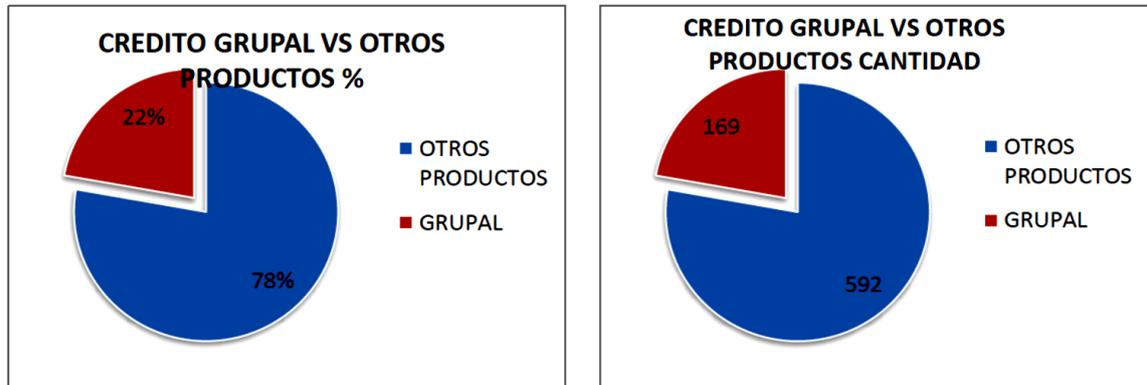
Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

Los resultados de la Tabla 7, según la encuesta realizada y calculado a partir de las tablas por componentes del Control Interno, se observa que, en la unidad de créditos grupales de la Cooperativa de ahorro y créditos de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, el sistema de control interno está siendo aplicado de manera parcial, nos manifiesta el 63% de los encuestados (trabajadores) de la unidad de créditos grupales, y el 23% manifiestan que si se está cumpliendo adecuadamente. Por su parte, el 39% indicaron que no se aplica el control interno en la unidad de créditos grupales.

Estos resultados de la encuesta realizada a los trabajadores de la misma entidad financiera, nos da entender por qué el alto índices de morosidad en el periodo de estudio.

Y de acuerdo el reporte de la unidad de riesgos de la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, emitido por Bustamante (2019) “La cantidad de créditos grupales colocados el año 2018, se valida con las siguientes ilustraciones para su mejor entendimiento”, esta es:



Fuente: DILE.

Figura 1: Colocación de créditos grupales y de otros productos, periodo 2018.

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la Figura 1, podemos apreciar el 22% de colocaciones de créditos en el año 2018 son créditos grupales y el 78% colocación de otros productos, esto en números hace un total de 169 créditos grupales (individuales) y la colocación de otros productos crediticios un total de 592 créditos, haciendo un total de 761 colocaciones de créditos en 2018.

En relación al índice de morosidad de los créditos grupales en los periodos 2017 y 2018 hubo una alarmante cifra, esto nos da a entender que se realizaron mal las colocaciones por parte de los asesores de crédito grupales y paralelo a esto una mala política del crédito ya que la entidad financiera tubo varias falencias que mejorar para asegurar la recuperación de los mismos. (Bustamante, 2019)

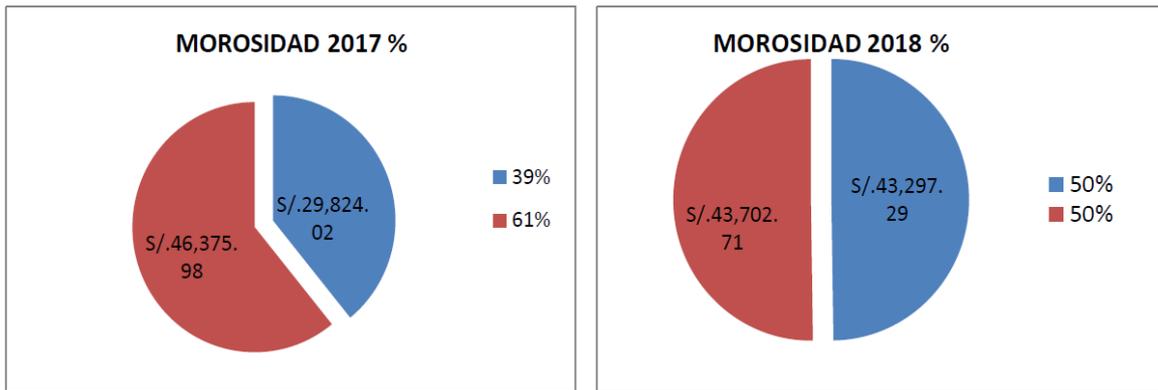


Figura 2: Índice de morosidad de los créditos grupales en los periodos 2017 y 2018.

Fuente: DILE.

Análisis e Interpretación:

De la Figura 2, podemos apreciar que existe un porcentaje de 50% -50% en la colocación de créditos grupales en el año 2018, lo cual refleja que, a diferencia del año 2017, se mejoró con el índice de mora. Pero, sigue siendo muy alto el índice de morosidad de los créditos grupales para el periodo del estudio 2018.

Se ha elaborado siguiente tabla, a partir de datos de la tabla 44 (Anexo), facilitado por la Cooperativa de ahorro y crédito de Líderes, Intelectuales y Empresarios – DILE.

Tabla 8: Clasificación de clientes por categorías de morosidad en la Cooperativa de ahorro y crédito DILE, Periodo 2018.

| Categorías de morosidad | Días retrasados (Calendarios) | Participantes de créditos grupales | % |
|------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|------|
| 1: Normal | Entre 0 a 8 días | 13 | 13% |
| 2: Con problemas potenciales | Entre 9 a 30 días | 19 | 19% |
| 3: Deficiente | Entre 31 a 60 días | 17 | 17% |
| 4: Dudoso | Entre 61 a 120 días | 23 | 23% |
| 5: Pérdida | Más de 120 días | 28 | 28% |
| Total | | 100 | 100% |

Fuente: Elaboración Propia.



Análisis e Interpretación:

Según las Tabla 8, se observa que los clientes morosos están clasificados de la siguiente manera; el 28% en categoría de Perdida, 23% en categoría de Dudoso, 17% en categoría de Deficiente y el 19% en categoría Con problemas potenciales.

El índice de morosidad es alto, a pesar de que ha habido cierta mejoría respecto al año 2017. Como se ha observado en el reporte de DILE en el periodo 2017 y 2018, el 50% de las colocaciones ha caído en la morosidad.

4.3 Resultados respecto a los objetivos específicos

Primer objetivo específico

i. Describir el ambiente de control que contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, Periodo 2018.

Tabla 9: Difusión de Visión y misión entre su personal en la COOP DILE, Periodo 2018.

| La entidad ¿Difunde su visión y misión entre su personal? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|----------------------|
| Si | 12 | 100% | 100% |
| Parcialmente | 0 | 0% | 100% |
| No | 0 | 0% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 9, se observa que el 100% de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, respondieron que si difunde la Visión y Misión de la entidad entre su personal de la unidad créditos grupales. Lo cual nos indica que efectivamente, el personal conoce la misión y visión de la entidad financiera. La



difusión de la misión y visión de la entidad se realiza en la capacitación de inducción y/o mediante documentos por ello las respuestas positivas al respecto.

Tabla 10: Conocimiento de los valores corporativos de la COOP DILE entre su personal, Periodo 2018.

| ¿El personal conoce los valores corporativos de la entidad? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|----------------------|
| Si | 8 | 66.7% | 66.7% |
| Parcialmente | 4 | 33.3% | 100% |
| No | 0 | 0% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

Según la Tabla 10, se observa que el 66.7% de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, manifestaron en la encuesta que, si conocen los valores corporativos, mientras que el 33.3% indican conocer parcialmente dichos valores, ya que estos valores se difunden mediante las charlas, capacitaciones o documentos, según la entidad misma.

Tabla 11: Existencia de Código de conducta en la COOP DILE entre su personal, Periodo 2018.

| ¿Existe un Código de conducta aprobado por las instancias correspondientes de la entidad? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|----------------------|
| Si | 10 | 83.3% | 83.3% |
| Parcialmente | 2 | 16.7% | 100% |
| No | 0 | 0% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.



Análisis e Interpretación:

De la tabla 11, podemos afirmar que el 83.3% de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, respondieron que, si existe un Código de conducta, y el 16.7% indica que existe de forma parcial. La mayoría afirma la existencia de un código de conducta en la entidad financiera.

Tabla 12: Difusión del Código de conducta mediante capacitación en la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿El Código de conducta ha sido difundido mediante capacitación su contenido? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--|------------|------------|----------------------|
| Si | 12 | 100% | 100% |
| Parcialmente | 0 | 0% | 100% |
| No | 0 | 0% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

Según la tabla 12, el 100% de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, respondieron que, si se difunde el contenido del Código de conducta mediante capacitación en 2018. Este resultado debido a que los trabajadores han recibido capacitación y tienen información documentada sobre dichos códigos en la entidad financiera.

Tabla 13: Actualización del MOF en la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿El MOF está actualizado y corresponden con la estructura organizacional de la entidad? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|----------------------|
| Si | 0 | 0% | 0% |
| Parcialmente | 12 | 100% | 100% |
| No | 0 | 0% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.



Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la tabla 13, se observa que el 100% de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, declararon que parcialmente esta actualizado el MOF y que corresponde con la estructura organizacional de la cooperativa DILE. Esto de alguna manera juega en contra de los objetivos de la entidad financiera. Efectivamente, el MOF no está actualizado ni estructurada en su totalidad, según que hemos revisado la documentación.

Tabla 14: Contenido de MOF en la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿El MOF describe las funciones de todas las áreas y unidades organizacionales de los niveles jerárquico superior y otras unidades como área de créditos grupales? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|----------------------|
| Si | 12 | 100% | 100% |
| Parcialmente | 0 | 0% | 100% |
| No | 0 | 0% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la tabla 14, se observa que el 100% de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, declararon que el MOF (Manual de organización y Funciones) describe las funciones y unidades organizacionales de los niveles jerárquicos en la entidad financiera de manera parcial.



Tabla 15: Existencia de Reglamentos y Manual de procedimiento en la unidad de créditos grupales de la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿La entidad financiera cuenta con los reglamentos específicos y el manual de procedimiento para aplicarlos como herramientas en el otorgamiento de créditos grupales? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|----------------------|
| Si | 0 | 0% | 0% |
| Parcialmente | 1 | 8.3% | 8.8% |
| No | 11 | 91.7% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 15, se observa que el 91.7% de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE, declararon que no cuentan con Reglamentos específicos ni con Manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos grupales en la entidad financiera. Mientras que solamente el 8.3% indicaron que existe de forma parcial. Esto es una señal alarmante para la entidad, ya que esto juega directamente en contra de buena evaluación y otorgamiento de créditos grupales, factor importante para las caídas en la morosidad de sus clientes.

Tabla 16: Reconocimiento a los trabajadores en la unidad de créditos grupales de la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿Se aplican reconocimientos económicos y/o psicosociales a sus trabajadores en la entidad financiera? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|----------------------|
| Si | 0 | 0% | 0% |
| Parcialmente | 12 | 100% | 100% |
| No | 0 | 0% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.



Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 16, se observa que el 100% de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, respondieron en la encuesta, que la entidad financiera hace reconocimiento económico y/o Psicosocial a sus empleados de manera parcial. Esto indica que existe insatisfacción del personal si no se hace un reconocimiento como tal, por tanto, afecta a la entidad en los resultados finales.

Segundo objetivo específico

ii. Verificar como la evaluación de riesgos contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, Periodo 2018.

Tabla 17: Existencia de Manual de créditos grupales en la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿Existe un Manual de créditos grupales en la entidad financiera? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--|------------|------------|----------------------|
| Si | 0 | 0.0% | 0.0% |
| Parcialmente | 1 | 8.3% | 8.3% |
| No | 11 | 91.7% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

Según la Tabla 17, se observa que el 91.7 % de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, respondieron en la encuesta, que no existe un Manual de créditos grupales en la entidad financiera, con la aclaración de que existe un manual de créditos donde no está considerado los créditos grupales (ANEXO N.º7), esto indica que los analistas de créditos grupales han estado trabajando bajo ninguna norma que les pueda guiar en cuanto a las condiciones en las cuales



se debe otorgar un crédito grupal y en consecuencia se puede apreciar los resultados finales que es la caída en la morosidad y pérdida de su patrimonio.

Para dar mayor justificación del resultado de la tabla 17, presentamos la tabla 18, a partir de la revisión del manual de créditos 2018, entonces:

Tabla 18: Revisión del manual de créditos en la CAC DILE, 2018.

| Créditos de CAC DILE | Cuenta con documento normativo de los créditos | |
|-----------------------------------|--|----|
| | Si | No |
| Crédito Capital de Trabajo | X | |
| Crédito Activo Fijo Mueble | X | |
| Crédito Activo Fijo Inmueble | X | |
| Crédito para Proyectos especiales | X | |
| Crédito pago diario | X | |
| Crédito Consumo | X | |
| Crédito vehicular | X | |
| Crédito Hipotecario | X | |
| Crédito Garantía Liquida | X | |
| Créditos grupales | | X |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

Como podemos apreciar en la tabla 18, se evidencia que la mayoría de los créditos en la CAC DILE, cuentan con políticas, procedimientos y lineamientos aplicables para el otorgamiento de créditos y post crédito. Sin embargo, para los créditos grupales que representa el 22% del total de créditos otorgados en 2018, no está considerado en dicho manual, por la misma resalta el alto índice de la morosidad en este tipo de créditos.



Tabla 19: Existencia de procedimiento establecido para el otorgamiento de créditos grupales en la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿Existe un procedimiento establecido para el otorgamiento de créditos grupales? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|----------------------|
| Si | 2 | 16.7% | 16.7% |
| Parcialmente | 10 | 83.3% | 100% |
| No | 0 | 0% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

De la Tabla 19, se observa que el 83.3% de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, respondieron en la encuesta, que existe parcialmente un procedimiento establecido para el otorgamiento de créditos grupales en la entidad financiera. Mientras que el 16.7% indican que si existe procedimiento para el otorgamiento de dicho tipo de crédito.

Tabla 20: Revisión de los procedimientos en el otorgamiento de créditos en la CAC DILE, 2018.

| Créditos de CAC DILE | Cuenta con un procedimiento del otorgamiento de los créditos. | |
|-----------------------------------|---|----|
| | Si | No |
| Crédito Capital de Trabajo | X | |
| Crédito Activo Fijo Mueble | X | |
| Crédito Activo Fijo Inmueble | X | |
| Crédito para Proyectos especiales | X | |
| Crédito pago diario | X | |
| Crédito Consumo | X | |
| Crédito vehicular | X | |
| Crédito Hipotecario | X | |
| Crédito Garantía Liquida | X | |
| Créditos grupales | | X |

Fuente: Elaboración propia.



Análisis e Interpretación.

De la revisión del manual de créditos y entre otros documentos, se evidencia en la tabla 20, que no existe un procedimiento establecido para el otorgamiento de créditos grupales. Y si el personal respondió como parcialmente y/o si, respecto a la existencia de un procedimiento, suponemos que los trabajadores entienden que es el mismo procedimiento para todo tipo de créditos de la CAC DILE, como no existe dicha normativa para créditos grupales, se adecuan a los que existe o simplemente utilizan su criterio.

Tabla 21: Difusión de los objetivos y metas de créditos grupales en la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿Los objetivos y metas de los créditos grupales son difundidos en la unidad de créditos grupales? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|----------------------|
| Si | 0 | 0% | 0% |
| Parcialmente | 12 | 100% | 100% |
| No | 0 | 0% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 21, se observa que el 100% de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, respondieron en la encuesta, que se difunde de manera parcial los objetivos y metas en la unidad de los créditos grupales. De acuerdo a la revisión documentaria existente, podemos evidenciar que no existe una difusión debida de los objetivos y metas de los créditos grupales, solamente indicaciones verbales al respecto, debido a la inexistencia de un documento de objetivos, metas, normas y procesos de evaluación de los créditos grupales.



Tabla 22: Evaluación y reporte de Riesgos en la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿Se evalúa los riesgos y se reporta oportunamente a la unidad de riesgo? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--|------------|------------|----------------------|
| Si | 0 | 0% | 0% |
| Parcialmente | 3 | 25% | 25% |
| No | 9 | 75% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 22, se observa que el 75% de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, respondieron en la encuesta, que no se realiza evaluación de riesgos ni se reporta oportunamente a la unidad de riesgo. Por su parte, el 25% manifestaron que la evaluación de riesgo y el reporte se realizan de manera parcial.

Efectivamente, los analistas de créditos grupales no evalúan los riesgos, según revisión documentaria y manifestación de los analistas de créditos, ya que no existe una normativa que exija a ellos evaluar los riesgos post crédito, y no es necesario reportar, porque se actualiza mensualmente de manera automática en el sistema, la categorización de los clientes morosos, por el número de días atrasados en el pago de sus cuotas (tabla 8), establecida por la SBS misma. Por tanto, la unidad de riesgo tiene información actualizado, ya sea por cualquiera de las centrales de riesgo; Sentinel, Equifax, Experian y Xchange supervisadas por la SBS.



Tabla 23: Evaluación de clientes para el otorgamiento de créditos grupales en la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿La evaluación de los clientes para el otorgamiento de créditos grupales es minuciosa? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--|------------|------------|----------------------|
| Si | 0 | 0% | 0% |
| Parcialmente | 4 | 33.3% | 33.3% |
| No | 8 | 66.7% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

De la Tabla 23, se observa que el 66.7% de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, manifestaron en la encuesta, que no se realiza una evaluación minuciosa para el otorgamiento de los créditos grupales en la entidad financiera. Mientras, el 33.3% manifestaron que la evaluación de clientes se realiza de manera parcial en la unidad de créditos grupales. Para consolidar esta información, hemos realizado revisión de los expedientes del otorgamiento de créditos grupales, se resumen en la siguiente tabla.

Tabla 24: Revisión de los expedientes de créditos grupales en CAC DILE, 2018.

| Requerimiento | Se solicita | |
|--|-------------|----|
| | Si | No |
| Información básica (DNI, Recibo de servicio público, etc.) | x | |
| Experiencia en créditos | | x |
| Potencial de crecimiento | | x |
| Historial crediticio | x | |
| Situación financiera | x | |
| Capacidad de pago | x | |
| Garantía real del grupo | | x |
| Compromiso de pago | | x |
| Certificado de no ser deudor (Infocorp) | | x |

Fuente: Elaboración propia.



Análisis e Interpretación:

Como podemos apreciar en la tabla 24, la evaluación de los clientes de los créditos grupales, no es minuciosa; vemos que se deja vacíos, como garantía real del grupo, Experiencia crediticia, potencial de crecimiento y entre otros datos muy importantes. Como tampoco está normado el procedimiento para este tipo de crédito en el manual, los analistas hacen a su criterio, razón por la cual cae en morosidad.

Tabla 25:Garantía para el otorgamiento de créditos grupales en la CAC DILE, Periodo 2018.

| En el otorgamiento de créditos grupales ¿Dan alguna garantía real? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|-------------------------|
| Si | 2 | 16.7% | 16.7% |
| Parcialmente | 10 | 83.3% | 100% |
| No | 0 | 0% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

En la Tabla 25, se observa que el 83.3% de los trabajadores de la unidad de créditos grupales en la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, manifestaron que parcialmente presentan una garantía real para el otorgamiento de créditos grupales. Mientras, que el 16.7% declararon que los clientes presentan una garantía parcialmente para el otorgamiento de créditos grupales. También podemos apreciar en la tabla 24, en algunos expedientes no hemos encontrado dicha documentación respecto a la garantía real.



Tabla 26: Otorgamiento de créditos grupales en la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿Cree usted que el otorgamiento de los créditos grupales en la cooperativa es la adecuada? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--|------------|------------|----------------------|
| Si | 2 | 16.7% | 16.7% |
| Parcialmente | 0 | 0% | 16.7% |
| No | 10 | 83.3% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

De la Tabla 26, se observa que el 83.3% de los trabajadores de la unidad de créditos grupales en la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, manifestaron que no es la adecuada el otorgamiento de créditos grupales. Mientras, que el 16.7% declararon que si es la adecuada. Como mencionamos anteriormente la inexistencia de normativas y procedimientos establecidos de créditos grupales en el manual de créditos y procedimientos establecidos, por lo mismo los resultados de la morosidad es alta.

Tercer objetivo específico

iii. Detallar las actividades de control gerencial que contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, Periodo 2018.



Tabla 27: Estado de Manual de procedimiento para créditos grupales en la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿El manual de procedimientos está actualizado y corresponde a las atribuciones de la unidad de créditos grupales? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|----------------------|
| Si | 3 | 25% | 25% |
| Parcialmente | 9 | 75% | 100% |
| No | 0 | 0% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 27, se observa que el 75% de los empleados de la unidad de créditos grupales en la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, contestaron en la encuesta que el Manual de procedimientos esta actualizado y corresponde a las atribuciones de la unidad de créditos grupales parcialmente. Mientras, que el 25% declararon que si esta actualizado y corresponde a las atribuciones de la unidad de créditos grupales. Sin embargo, con la revisión de la documentación solo existe para otros tipos de créditos que ofrece, mas no para créditos grupales.

Tabla 28: Toma de decisiones operativas en la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿El personal que toman decisiones operativas significativas tiene el nivel de autorización correspondiente? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|----------------------|
| Si | 12 | 100% | 100% |
| Parcialmente | 0 | 0% | 100% |
| No | 0 | 0% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.



Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 28, el 100% de los trabajadores de la unidad de créditos grupales en la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, manifestaron que el personal que toma decisiones operativas tiene nivel de autorización correspondiente en la entidad financiera DILE.

Tabla 29: Existencia de Instancias de coordinación en la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿Existen instancias de coordinación para trabajos de competencia compartida entre áreas y unidades? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|----------------------|
| Si | 0 | 0% | 0% |
| Parcialmente | 12 | 100% | 100% |
| No | 0 | 0% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 29, el 100% de los trabajadores de la unidad de créditos grupales en la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, manifestaron que si existe instancias de coordinación para trabajos de competencia entre áreas y unidades en la entidad financiera DILE.



Tabla 30: Documentación adecuada de otorgamiento de créditos grupales en la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿Se documenta adecuadamente el otorgamiento de créditos grupales y post crédito? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--|------------|------------|----------------------|
| Si | 0 | 0% | 0% |
| Parcialmente | 12 | 100% | 100% |
| No | 0 | 0% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 30, el 100% de los trabajadores de la unidad de créditos grupales de la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE, manifestaron que parcialmente se documenta adecuadamente el otorgamiento de créditos grupales y post crédito en la entidad financiera DILE. Para verificar dicha afirmación, realizamos revisión de la documentación de los expedientes de créditos grupales.

Tabla 31: Revisión de expedientes de créditos grupales en la CAC DILE, 2018.

| Documentación | Se cumple | |
|--|-----------|----|
| | Si | No |
| ¿Existe lineamientos para el archivamiento de los expedientes de créditos grupales? | | X |
| ¿Los expedientes están organizados, clasificados, ordenados e inventariados conforme a los lineamientos? | X | |
| ¿Contiene documentos originales o copias únicas? | X | |
| ¿Los expedientes están debidamente foliados? | X | |
| ¿Los expedientes están debidamente resguardados? | | X |
| ¿Los expedientes están debidamente administrados? | | X |
| ¿Existe un personal responsable del resguardo de los expedientes? | | X |
| ¿Existe interés real de resguardar los expedientes de los C. grupales? | | X |

Fuente: Elaboración propia.



Análisis e Interpretación:

Como podemos apreciar en la tabla 31, los expedientes de créditos grupales no están debidamente resguardados, ni administrados, ni resguardados, ni personal encargado de sus resguardos. Por lo tanto, están parcialmente documentados los expedientes de los créditos grupales.

Tabla 32: Resguardo de Recursos institucionales en la unidad de créditos grupales en la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿Los recursos institucionales de la unidad están debidamente resguardados? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--|------------|------------|----------------------|
| Si | 0 | 0% | 0% |
| Parcialmente | 11 | 92% | 92% |
| No | 1 | 8% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 32, se observa que el 92% de los trabajadores de la unidad de créditos grupales en la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, respondieron que los recursos institucionales de la unidad están parcialmente resguardados. Y el 8% indicaron que no hay un debido resguardo.

Tabla 33: Control y administración de la información en la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿Tiene implementados los controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|----------------------|
| Si | 0 | 0% | 0% |
| Parcialmente | 11 | 92% | 92% |
| No | 1 | 8% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.



Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 33, se observa que el 92% de los trabajadores de la unidad de créditos grupales en la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE, respondieron en la encuesta, que parcialmente esta implementado los controles de acceso y administración de la información por personal facultado en la entidad financiera DILE. Y el 8% indicaron que no existe dicha implementación.

Tabla 34: Evaluación de desempeño y medidas correctivas en la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿La evaluación de desempeño provee información para mejorar el desempeño y tomar medidas correctivas? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|----------------------|
| Si | 0 | 0% | 0% |
| Parcialmente | 4 | 33.3% | 33.3% |
| No | 8 | 66.7% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 34, se observa que el 66.7% de los trabajadores de la unidad de créditos grupales en la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE, respondieron en la encuesta, que la evaluación de desempeño no provee información para mejorar el desempeño y tomar medidas correctivas en la entidad financiera. Mientras que el 33.3% afirmaron que la evaluación de desempeño provee información de manera parcial.



Tabla 35: Permanencia y Capacitación del personal en la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿Existe interés manifiesto y sincero de la Cooperativa en mantener y capacitar al personal con buenos desempeños y comportamientos éticos? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--|------------|------------|----------------------|
| Si | 0 | 0% | 0% |
| Parcialmente | 12 | 100% | 100% |
| No | 0 | 0% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 35, se observa que el 100% de los trabajadores de la unidad de créditos grupales en la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE, manifestaron en la encuesta, que existe parcial interés sincera de la entidad financiera en mantener y capacitar a su personal de buen desempeño y de comportamientos éticos.

El no mantener y capacitar permanentemente al personal de buen desempeño conlleva a perder la motivación en el trabajo y mejora en los objetivos de la entidad financiera.

Cuarto objetivo específico

iv. Detallar las actividades de supervisión y monitoreo que contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE, Periodo 2018.



Tabla 36: Evaluación de control interno en la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿Las evaluaciones puntuales sobre el control interno son adecuadas? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|----------------------|
| Si | 0 | 0% | 0% |
| Parcialmente | 12 | 100% | 100% |
| No | 0 | 0% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 36, se observa que el 100% de los trabajadores de la unidad de créditos grupales en la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, manifestaron que las evaluaciones de control interno son parcialmente adecuadas en dicha entidad financiera.

Tabla 37: Investigación de las deficiencias en el control interno de la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿Se investigan las causas de las deficiencias en los controles internos? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--|------------|------------|----------------------|
| Si | 2 | 16.7% | 16.7% |
| Parcialmente | 4 | 33.3% | 50% |
| No | 6 | 50% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 37, se observa que el 50% de los trabajadores de la unidad de créditos grupales en la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, manifestaron que no se investigan las causas de las deficiencias en el Control interno de la Cooperativa DILE. Mientras que el 33.3% indican que se investiga de manera parcial y el 16.7% indican que si se investiga.



Tabla 38: Investigación de causas de la morosidad en la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿Se investigan las causas de la morosidad en la cooperativa? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--|------------|------------|----------------------|
| Si | 2 | 16.7% | 16.7% |
| Parcialmente | 0 | 0% | 16.7% |
| No | 10 | 83.3% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e Interpretación:

Según la Tabla 38, se observa que el 83.3% de los trabajadores de la unidad de créditos grupales en la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, manifestaron que no se investigan las causas de la morosidad en la Cooperativa DILE. Mientras que el 16.7% indican que si se investiga. El mismo hecho de no contar con una normativa establecida o un manual para créditos grupales, hace que no se cumpla con análisis de las causas de la morosidad.

Tabla 39: Seguimiento de las acciones para comprobar implantación de recomendaciones en la unidad de créditos grupales en la COOP DILE, Periodo 2018.

| ¿Se realiza un seguimiento de las acciones efectuadas para comprobar la implantación de las recomendaciones? | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--|------------|------------|----------------------|
| Si | 0 | 0% | 0% |
| Parcialmente | 12 | 100% | 100% |
| No | 0 | 0% | 100% |
| Total | 12 | 100% | |

Fuente: Elaboración propia.



Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la Tabla 39, se observa que el 100% de los trabajadores de la unidad de créditos grupales en la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE, manifestaron que parcialmente se hace el seguimiento de las acciones efectuadas para la comprobar la implantación de las recomendaciones en la dicha entidad financiera.

4.4 Comprobación de Hipótesis general

Hipótesis nula: El sistema de control interno no contribuye significativamente en mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE, Periodo 2018.

Hipótesis alterna: El sistema de control interno contribuye significativamente en mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE, Periodo 2018.

Tabla 40: Prueba de estadístico para Hipótesis general.

| | | | Control interno | Índice de Morosidad |
|-----------------|-----------------|-----------------------------|-----------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Control interno | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,538 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,022 |
| | | N | 12 | 12 |
| La Morosidad | La Morosidad | Coefficiente de correlación | ,538 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,022 | . |
| | | N | 12 | 12 |

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.



Análisis e Interpretación:

Una vez entendiendo que el coeficiente Rho de Spearman se utiliza principalmente para el análisis de datos a su vez mide la fuerza y la dirección de la asociación entre dos variables clasificadas. Podemos dar el análisis de la misma a continuación:

De acuerdo a la tabla 40, el coeficiente Rho de Spearman es 0.538 y de acuerdo a la baremación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada, además. El nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.022 < 0.05$), esto indica que si existe relación entre dichas variables. Por tanto, concluimos que el Control interno contribuye significativamente en la mejora del Índice de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – Dile, el en periodo 2018.

Debemos tomar en cuenta los datos que se utilizaron para el procesamiento de información del coeficiente de Rho Spearman los cuales detallamos a continuación:

Se hizo cruce de información del reporte de índice de morosidad en la Cooperativa de ahorro y crédito de intelectuales Lideres y Empresarios-DILE, Periodo 218

(tabla44), Clasificación de clientes por categoría de morosidad en la Cooperativa de ahorro y crédito DILE, Periodo 2018(tabla 8), este crucé de información se hizo con los componentes de control interno, con la aclaración que se tomó solo cuatro componentes de control interno los cuales son :Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividades de control interno los cuales son :Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividades de control gerencial y supervisión y monitoreo.



CAPITULO V: DISCUSIONES

En el presente capítulo de nuestro trabajo se aborda los aspectos más importantes de la investigación, asimismo se ha determinado y analizado los resultados obtenidos en base al desarrollo de los capítulos precedentes, los cuales sustentan los resultados referidos al objetivo general y específicos.

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

El trabajo de investigación realizada en la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE, Periodo 2018, se muestra que el control interno se aplica de manera parcial, dado que todos los componentes del control interno se aplican parcialmente, representando el 63% de acuerdo a la encuesta realizada, el 39% de los encuestados considera que no se aplican y solamente el 23% afirmaron que si se aplican (Tabla 7).

En conclusión, la mayor cantidad de trabajadores indicaron que los componentes del control interno se aplican de manera parcial o no se aplican, ya que existen varias deficiencias en el manejo de estos en la entidad financiera.

Respecto al componente de “ambiente de control”, si cumple adecuadamente según la información del 57% de los trabajadores, y el 43% indican que si cumple de manera parcial (Tabla 7). Es así detallando por tablas, que el 100% de los trabajadores de la entidad financiera indicaron que si se difunde la misión y visión de la entidad (Tabla 9). De la misma forma el 66.7% afirmaron que si el personal conoce los valores corporativos de la entidad (Tabla 10). El 83.3% de los trabajadores afirmaron que si existe un código de conducta aprobada por las instancias correspondientes (Tabla 11) y el 100% afirmaron que es difundida mediante la capacitación (Tabla 12). Así también el 100% del personal de la unidad de créditos grupales afirmaron parcial actualización del MOF (Tabla 13). Cerca de la actualización del MOF, pero corresponde con la estructura organizacional de la entidad



financiera, afirma el 100% de sus empleados de la unidad de créditos grupales (Tabla 14). Pero ocurre lo contrario con la existencia de reglamentos y manual de procedimientos, el 91.7% de los trabajadores afirmaron su inexistencia. Por su parte, en cuanto a los reconocimientos por desempeño se hace de manera parcial, afirmaron el 100% del personal (tabla 16), ya sea económico o psicosocial.

Respecto al componente de “evaluación de riesgos” se obtiene resultados generales según tabla 7; el 48% del personal de DILE afirmaron que no se cumple con este componente y el 44% indicaron que se cumple de manera parcial. Analizando los datos y revisando los documentación correspondiente de manera detallada, encontramos lo siguiente: No existe un manual de créditos grupales confirman el 75% de los trabajadores (Tabla 17), confirmamos de manera categórica, que realmente no existe manual de créditos grupales, solo para otros tipos de créditos que brinda (Tabla 18), por lo mismo no existe un procedimiento establecido, más bien los analistas de créditos grupales, se adecuan a algún procedimiento de crédito existente, por eso afirman el 83.3% de los empleados (Tabla 19) como existencia parcial, pero según la Tabla 20 afirmamos dicho procedimiento. Así mismo, el 100% de los trabajadores afirmaron que no se difunde los objetivos y metas de los créditos grupales. Mientras que, el 75% de los trabajadores afirmaron que no se evalúan los riesgos ni se reporta oportunamente a la unidad de riesgos (Tabla 22), tampoco es minuciosa la Evaluación de clientes para el otorgamiento de dicho crédito, afirman el 66.7% de los trabajadores, esto confirmamos con la revisión documentaria (tabla 24), que no se cumple, porque encontramos falencias reales, como: no presentación de Certificado de no deudor a otra entidad (Infocorp), no presentan una garantía real y no se evalúa experiencia crediticia, todo ello lleva a caer en la morosidad.

Respecto al componente de “actividades de control gerencial”, en líneas generales, el 61% de los trabajadores afirmaron que cumple de manera parcial este componente (Tabla



7). Hemos encontrado que, no existe un manual de procedimientos ni actualizado (Tabla 27), además, hay parcialmente existencia de instancia de coordinación entre unidades en la entidad. Así mismo, existe parcial documentación adecuada, afirma el 100% de los encuestados, lo cual se confirma con la revisión documentaria; No existe lineamientos para el archivamiento de los expedientes, ni debido resguardo y administración, ni tampoco existe personal responsable del resguardo, pues no existe un interés real del resguardo de estos documentos que puedan servir para seguimiento de los créditos (Tabla 31). Evidentemente, todas estas falencias tienen efecto en la caída de los clientes grupales en la morosidad.

En cuanto al componente de “supervisión y monitoreo”, 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 la deficiencia en la institución financiera y a veces se establecen acciones correctivas que conduzcan a solucionar la problemática detectada a tiempo en la Cooperativa.

Teniendo un control interno pleno, cumpliendo con todos los componentes que lo conforman se pueden reducir los altos índices de morosidad en la unidad de créditos grupales de la institución financiera DILE. Sin embargo, se cumple de manera parcial afirman el 58% de los empleados de la entidad y el 33% afirma que no se cumple con el componente de actividades de supervisión y monitoreo (Tabla 7).

En la gestión administrativa y gerencial de la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, periodo 2018, se pudo observar que no hay un sistema implementado y estructurado en la unidad de créditos grupales, que permita llegar a los objetivos de la entidad financiera, así mismo la Gerencia y/o la administración de la entidad no valora su buen desempeño y creatividad del personal de la unidad de créditos grupales, es más, no existe manual de crédito de créditos grupales, ni manual de



procedimiento, tampoco evaluación exhaustiva de los clientes ni resguardo de los expedientes del otorgamiento de créditos.

5.2 Limitaciones del estudio

Como toda investigación tiene limitaciones, en este trabajo de investigación realizada se presentaron las siguientes limitaciones:

5.2.1 Limitaciones al acceso de la data

En el desarrollo del trabajo de investigación, en cuanto a la obtención de la información mediante las encuestas a los empleados no tuvimos mayores inconvenientes. Pero si, se ha presentado ciertas limitaciones para la revisión documentaria, por repercusión en la estabilidad laboral, así mismo por la ausencia del personal de la unidad correspondiente por motivos diferentes. Pero, esto no perjudica de ninguna manera los resultados de la investigación.

5.2.2 Limitaciones económicas

En cuanto a las cuestiones económicas no tuvimos ningún limitante, pues se realizaron gastos los cuales han sido cubiertos en su totalidad.

5.2.3 Limitaciones metodológicas

En nuestro trabajo no tuvimos ninguna limitación metodológica, porque siempre hemos contado en el gran apoyo de nuestro asesor, que fueron superadas en su debido momento.

5.3 Comparación crítica con la literatura existente

El sistema de control interno en la unidad de créditos grupales de la Cooperativa de ahorro y créditos de Intelectuales, Líderes y Empresarios – DILE, periodo 2018, funciona de manera parcial en todos sus componentes unos más que en otras, tal como se puede observar en la Tabla 7, representando el 63%, dado que los empleados de la entidad indican



que existe varias deficiencias dentro de los componentes del control interno, por la ausencia de manejo adecuado de control interno, el cual genera funciones compartidas, así mismo la falta de actualización del MOF, Manual de créditos grupales e implementación de manual de procedimiento para el otorgamiento de créditos grupales, procedimientos de evaluación de clientes, métodos y políticas para la consecución de sus objetivos de la entidad financiera.

En comparación con la investigación de la autora Susana Piedad Zavala Oña, en la tesis intitulada **“Control interno de la cartera de créditos y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito minga ltda.”**, demuestra en su conclusión, que existe incumplimiento de los lineamientos, políticas y procedimientos establecidos en el Manual y Reglamento de Crédito, así también no se considera algunos aspectos de las Resoluciones emitidas por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera en torno a la gestión del crédito; el personal de crédito desconoce la normativa indispensable para el desenvolvimiento de su trabajo, no se aplican principios y valores establecidos en el código de ética, el análisis técnico es incorrecto, y se omiten el normal procedimiento de aprobación de créditos. El incumplimiento de la normativa y políticas de crédito generan mayores costos y gastos a la entidad, no solamente por la gestión de cobranza que se debe emprender (recursos humanos, viáticos), también está el gasto para cubrir el riesgo de la cartera improductiva, es decir las provisiones específicas, sin mencionar las genéricas, las mismas que se constituyen por evidenciar en supervisiones del ente de control, deficiencias en la disposición y aplicación de políticas y procedimientos o incumplimiento en el manejo de la información de expedientes o inconsistencias en el registro de la información, lo cual repercute en la rentabilidad y por ende en la solvencia de la Cooperativa.

Realizando una comparación o semejanza en la investigación, se aprecia que el principal parecido, es que desarrolla la problemática del porque el personal de la unidad de créditos grupales, no realizan una evaluación y procedimiento adecuado para el



otorgamiento de estos créditos y post crédito. Porque no se aplica de manera adecuada los componentes de Control Interno; Evaluación de riesgos, Actividades de control gerencial, información y comunicación, Supervisión y monitoreo.

Así también, hacemos la comparación con los resultados de la investigación que, se asemejan con la autora; Daniela Cristina López Chimborazo, en su trabajo de investigación intitulado: *“El control interno y su influencia en los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda.”*, puesto que determino de sus objetivos, lo siguiente:

- El Control Interno que opera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., no es el adecuado para controlar la morosidad ya que los créditos se recuperan en un mayor porcentaje de 2 a 4 años, y quedan un porcentaje significativo de entre 5 y 7 años.
- Los créditos con un alto porcentaje de tiempo de recuperación son los de consumo y vivienda lo cual disminuye la liquidez y operatividad de la Cooperativa.
- Las políticas administrativas que manan de los organismos de administración y gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Merced” Ltda., no son cumplidas a cabalidad por el nivel operativo, por falta de un control al proceso crediticio que es el giro del negocio de la cooperativa.
- El sistema de control interno a las operaciones crediticias es muy deficiente, siendo vulnerables al cumplimiento, seguimiento y control generando un alto índice de morosidad.

Es indispensable mencionar que las actividades de gestión administrativa en la unidad de créditos grupales de la Cooperativa de ahorro y crédito DILE, son aplicados de manera parcial en la gestión administrativa de los créditos grupales, dado que no existe un Manual de créditos grupales, tampoco existe un manual de procedimiento establecidos para la evaluación adecuado a los clientes, no se realiza evaluación de riesgos ni se reporta



oportunamente a la unidad de riesgos, por la misma no es la adecuada el otorgamiento de créditos grupales. Más aun, no se documenta adecuadamente el otorgamiento de créditos ni post créditos, ya que no existe lineamiento para el debido resguardo, administración de dichos expedientes. La consecuencia, es el alto índice de morosidad en la Cooperativa DILE, específicamente en los créditos grupales.

5.3 Implicancias del estudio

El presente trabajo de investigación tiene efecto en lo teórico y práctico. Y involucra el sistema de control interno en la operatividad administrativa de la Cooperativa de ahorro y crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE, con la gestión operativa, dado que se relacionan entre sí para que la entidad financiera logre sus objetivos trazados.

Hoy en día, el control interno es una herramienta fundamental en el cumplimiento de las metas institucionales o empresariales, lo que representa para toda entidad un aspecto importante a considerar para una gestión eficiente y el logro de las metas trazadas.



CONCLUSIONES

Del análisis e interpretación de los resultados de este trabajo de investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

a.- El sistema de control interno implementado por la Cooperativa de ahorro y crédito se Intelectuales, Líderes y Empresarios - DILE, se viene aplicando de manera parcial, dentro de las respectivas componentes: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control gerencial, Información y comunicación, Supervisión y monitoreo (Tabla 7), la misma que llevo, a la caída alarmante en la morosidad de los créditos grupales.

b.- Habiendo realizado los estudios correspondientes de los resultados, se concluye que el ambiente de control influye en la mejora de los índices de la morosidad de los créditos grupales, esta influencia es de manera significativa en un 57%, mientras que el 43% de manera parcial, por tanto, se tiene que mejorar el ambiente de control que contribuya a lograr con la reducción de la morosidad en la unidad de créditos grupales.

c.- Respecto al componente Evaluación de riesgos, se concluye que esta repercute directamente en el alto índice de morosidad de los créditos grupales. Porque se determinó que primeramente no existe un manual para créditos grupales, tampoco un procedimiento establecido por la entidad, más bien los analistas de créditos grupales se adecuan a algún procedimiento de otro tipo de crédito existente (Tabla 17 y 18). Y se confirmó que no se difunde de manera clara los objetivos y metas de los créditos grupales. Adicionalmente, se ha encontrado mediante revisión documentaria, que la evaluación de los clientes para el otorgamiento de los créditos grupales, es la menos adecuada, porque se permiten clientes con registro de deudas (Infocorp), no presentan una garantía real ni la evaluación de experiencia crediticia y entre otras falencias (Tabla 24).



d.- La actividad de control gerencial en la unidad de créditos grupales de la CAC DILE, Periodo 2018; conforme se evidencia en la tabla 7 se observa que el 61% de los trabajadores encuestados de dicha unidad, manifestaron inexistencia del manual de procedimientos (Tabla 27), y el 100% de los trabajadores manifestaron parcial documentación adecuada de los expedientes de créditos. Adicionalmente, con la revisión documentaria confirmamos, que no existen lineamientos para el archivamiento, debido resguardo, ni personal responsable y administración de expedientes de los créditos grupales, para el seguimiento de dichos créditos otorgados (Tabla 31).

e.- El componente Actividades de supervisión y monitoreo en la unidad de créditos grupales de la CAC DILE, Periodo 2018; se evidencia en la tabla 7, que el 58% de los trabajadores de la unidad, considera parcial cumplimiento del control interno, porque no hay debida supervisión y evaluación del control interno de CAC DILE, tampoco investigación de las deficiencias y causas de la morosidad en los créditos grupales.



RECOMENDACIONES

a.- Se recomienda Como parte del proceso de control interno, la CAC DILE debe realizar implementación del Manual de créditos grupales, establecer un Manual de procedimientos para el otorgamiento de créditos grupales, planificaciones y programas de auditoría de gestión que permitan evaluar los procedimientos con la finalidad de establecer estrategias y mejoras en la calidad, que permitan evaluar el cumplimiento de metas y objetivos de la unidad de créditos grupales en la CAC DILE.

b.- Se recomienda al titular de la unidad de créditos grupales de la CAC DILE, que debe actualizar acorde a la normatividad vigente el Manual de Organización y Funciones acorde a la estructura organizacional, como también es muy importante la implementación del Órgano de Control Institucional, para mejorar sus procesos internos dentro de la entidad.

c.- Se recomienda al titular de la unidad de créditos grupales de la CAC DILE y a los Funcionarios de la parte Administrativa, identificar todos los riesgos que pueden perjudicar en el desarrollo de sus actividades, tareas y en el proceso de otorgamiento de créditos grupales.

d.- Se recomienda al titular de la unidad de créditos grupales y de la misma CAC DILE, que establezca directivas internas, lineamientos para el correcto desarrollo de sus procedimientos, actividades y tareas dentro de la entidad para el cumplimiento de sus objetivos y metas trazadas de manera eficaz y eficiente en la unidad de créditos grupales.

e.- En el proceso de supervisión y monitoreo 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 entidad. Es preciso supervisar y monitorear continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según los objetivos y metas.



REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Abella, R. (2006). *COSO II y la Gestion integral de riesgos del negocio*. Lima: Estrategia Financiera- Consultoria de negocios PWC.
- Acosta G., J. S., & Gualpa S., N. P. (2014). *Diseño de un Sistema de Control para Desminuir la Cartera Vencida de las Cooperativas de Ahorro y Credito Ubicadas en el Canton Salcedo, Provincia de COTOPAXI, Controladas por el MIES, para el Ejercicio Economico 2012*. Latacunga - Ecuador.
- Alvarez G., C. Y. (2016). *Analisis de la Concentracion Crediticia de las Cajas Municipales y su Efecto en la Tasa de Morosidad en el Departamento del Cusco, Caso: CMAC Cusco*. Cusco.
- Amador , A. (2002). *Control Interno y Auditoria: Su aportacion en las Organizaciones*. Nuevo Leon - Mexico: Universidad Autonoma de Nuevo Leon.
- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). *Auditoria -Un Infoque Integral*. Mexico: Paerson - Prentice Hall (Dicecimo primero Edicion).
- ASIES. (2012). Impacto de las microfinanzas con prácticas culturales en educación, salud y actividad económica de las familias del departamento de Totonicapán. *Asociación de Investigación y Estudios Sociales - Guatemala.*, 19.
- BCRP . (2018). *Cusco: Síntesis de Actividad Económica - Noviembre 20'17*. Cusco: Departamento de Estudios Económicos.
- BCRP. (2011). *Glosario de Terminos Economicos*. Lima.
- Blas, P. E. (2014). *Diccdionario de Administracion y Finanzas*. EE.UU.: Palibrio LLC.
- Bustamante, C. E. (2019). *Informe sobre credito grupal - Periodo 2017 - 2018*. Cusco: DILE - Unidad de riesgos CAC.
- Calle V., J. L. (2017). *Factores determinantes de la morosidad en los créditos grupales*. Piura.
- Contraloria General de la Republica. (2006). *Normas de Control Interno*. Lima - Peru: Contraloria.
- CREDIVISION, S. (23 de Myo de 2018). Obtenido de <http://www.CREDIVISIONperu.com.pe/>
- Diego, P. (2010). *Material de estudio Finanzas II*.
- DILE. (2019). *INFORME N° 001 – 2019 – UR – CAC DILE*. Cusco: Unidad de Riesgo CAC-DILE.



- EMPRENDEDOR.PE. (06 de junio de 2013). *Tipos de Creditos en Peru*. Obtenido de <http://emprendedor.pe/finanzas/tipos-de-creditos-en-peru>
- ESAN. (12 de Diciembre de 2016). Criterios de evaluación para el otorgamiento de créditos. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos/>
- Flores C., K. P. (2016). *Propuesta de un Plan de Riesgo Crediticio para Desminuir la Morosidad de los Socios en la Cooperativa de Ahorro y Credito Chimu Cartavio LTDA. Año 2015*. Trujillo.
- Gonzales, J., & Garcia, C. (2012). La Morosidad; Un Problema Colateral de la Crisis Economica. *VIII CIAEC 025* (págs. 6-7). Zaragoza: Universidad de Zaragoza (España).
- Guamán, L. M. (2012). *Diseño e implantación de un sistema de control interno en la cooperativa de ahorro y crédito “innovación andina”, ubicada en la provincia de Cotopaxi cantón Latacunga en el periodo enero diciembre 2009*. Latacunga-Ecuador : Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Gutierrez, A. (2004). *Administracion y Finanzas Auditoria* . Madrid - España.
- Jeri, R. (2014). El Control Interno en las empresas privadas . *QUIPUCAMAYOC - Revista de investigacion UNMSM*, 81-88.
- Lacalle, M. (Marzo de 2010). Glosario Basico Sobre Microfinanzas. *Coleccion Cuaderno MONOGRAFICO N° 12* . Madrid, España: FORO NANTIK LUM DE MICROFINANZAS.
- Lattuca, J. A. (2011). *Compendio de auditoria*. Buenos Aires: Editoriales temas.
- Ministerio de la produccion. (2010). *Las Cooperativas en el Peru - Estadisticas Economicas y Financieras*. San Isidro - Lima: R&C Holding.
- Morales, N. (2012). “*Diseño de un manual de Politicas y Procedimientos de Credito y Cobranza para desminuir la cartera vencida de la empresa Autopolo de la ciudad de Ambato*”. Ambato - Ecuador.
- Otero, M. (1988). *Programa de los Grupos Solidarios en Berger*. Caracas: Nueva Sociedad, ILDIS.
- Pacheco G., I. R., & Valencia P., E. H. (2016). *Evaluacion Crediticia y su Incidencia Moratotia en la Agencia Portal Espinañ de la Caja Municipal de Ahorro y Credito Cusco Periodo 2013*. Cusco.
- Pally C., U. (2016). *Analisis de la Gestion del Riesgo Crediticia y su Incidencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Credito de Piura Agencia Juliaca Periodo 2013 – 2014*. Puno.



- Ramon, V. M. (1998). El control como funcion administrativa. *Revista de la Universidad de La Salle*, 97 - 102.
- Salazar, M. (21 de 09 de 2018). *El Sistema Financiero Peruano*. Obtenido de https://www.academia.edu/6225744/EL_SISTEMA_FINANCIERO_PERUANO
- Saldivar, M., & Sotomayor, N. (2003). *Sistema de Cooperativa de Ahorro y Credito: Una Vision Economica*. Lima.: SBS.
- SBS. (2018). Glosario de Significado de Indicadores y Fuentes de Informacion Consultadas.
- SIB. (2011). *Sector Microfinanzas - Analisis de Sectores Economicos*. Guatemala: Superintendencia de Bancos - Guatemala.
- Tisci Q., P. E. (2015). *Administracion del Riesgo Crediticio y su Influencia en la Morosidad de Financiera EDYFICAR Oficina Especial – El Tambo*. Huancayo.
- Torre O., B. (2012). *Guia Sobre Microcreditos*. Santander: Universidad de Cantabria.
- Villar, P. (2018). Economia. *Morosidad de la Banca en 2017*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/morosidad-banca-2017-sube-maximo-12-anos-noticia-492072>
- Villegas, A. (2005). El Sistema Financiero Peruano. *gestiopolis*.
- Zavala O., S. P. (2016). *Control Interno de la Cartera de creditos y la Morosidad de la Cooperativa de ahorro y credito Minga LTDA*. Ambato - Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.



ANEXOS



ANEXO N. 01

Tabla 41. *Matriz de consistencia*

| Problema general | Objetivo general | Variables | Metodología |
|---|--|--|---|
| ¿Cómo el sistema de control interno contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios–DILE, Periodo 2018? | Evaluar cómo el sistema de control interno contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE, Periodo 2018. | <p><u>V1: Sistema de control interno</u></p> <p>- Ambiente de Control: <i>Misión, Valores corporativos, Código de conducta, MOF, MP y Nivel remunerativo</i></p> <p>- Evaluación de Riesgos: <i>Manual de créditos, Procedimiento de créditos, Central de riesgos, Calificación crediticia</i></p> <p>- Actividades de Control Gerencial: <i>Separación de responsabilidades, Coordinación de tareas, Documentación, Niveles de autorización, Registro de hechos y transacciones, Acceso a activos y registros, Rotación del personal, Rendición de cuentas</i></p> <p>- Supervisión y monitoreo: <i>Evaluación, Seguimiento, Análisis y Reportes</i></p> | <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Alcance: Descriptiva Relacional.</p> <p>Población y Muestra: Personal de crédito grupales en su totalidad y Revisión de documentos.</p> <p>Técnicas e Instrumento</p> <p>Encuesta/Cuestionario, Revisión de documentos y Procesamiento datos con SPSS V.21.</p> <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Validado por expertos. - Prueba de confiabilidad del instrumento mediante cálculo de Coeficiente de Alpha de Cronbach. |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | <u>V2: La morosidad</u> | |
| <p>a. ¿Cómo el ambiente de control contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios–DILE, Periodo 2018?</p> <p>b. ¿Cómo la evaluación de riesgos contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios– DILE, Periodo 2018?</p> <p>c. ¿Cómo las actividades de control gerencial contribuyen a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios–DILE, Periodo 2018?</p> <p>d. ¿Cómo la supervisión y monitoreo contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE, Periodo 2018?</p> | <p>a. Describir el ambiente de control que contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE, Periodo 2018.</p> <p>b. Verificar como la evaluación de riesgos contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE, Periodo 2018.</p> <p>c. Detallar las actividades de control gerencial que contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE, Periodo 2018.</p> <p>d. Detallar las actividades de supervisión y monitoreo que contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Lideres y Empresarios – DILE, Periodo 2018.</p> | <p>- Cumplimiento de pagos <i>Días de retraso, Monto no pagado, Interés no pagados y N° de cuotas impagos.</i></p> <p>- Calificación <i>CPP, Deficiente, Dudoso y Perdida.</i></p> <p>- Seguimiento <i>Visitas post crédito y Destino de crédito.</i></p> <p>- Cobranza <i>Llamadas telefónicas, Visitas cobranza y Notificaciones.</i></p> | |

Fuente: Elaboración propia.



ANEXO N. 02

Tabla 42. *Matriz de instrumento para la Recolección de datos.*

| Variables de estudio | | Dimensiones | Indicadores | Peso | N° de Ítems | Ítems | Criterios de Evaluación |
|---------------------------------------|--|---|--|--------|-------------|---|--|
| VI: Sistema de Control Interno | | Ambiente de control | Misión y Visión Valores corporativos Código de conducta MOF MP Reconocimientos | 24.24% | 8 | La entidad ¿Difunde su visión y misión? ¿El personal conoce los valores corporativos de la entidad? ¿Existe un Código de conducta aprobado por las instancias correspondientes de la Entidad? ¿El Código de conducta ha sido difundido mediante capacitación su contenido? ¿El MOF está actualizado y corresponden con la estructura organizacional de la entidad? ¿El MOF describe las funciones de todas las áreas y unidades organizacionales de los niveles jerárquico superior y otras unidades como área de créditos grupales? ¿La entidad financiera cuenta con los reglamentos específicos y el manual de procedimiento para aplicarlos como herramientas en el otorgamiento de créditos grupales? ¿Se aplican reconocimientos económicos y/o psicosociales a sus trabajadores en la entidad financiera? | Respuestas: Si Parcialmente No |
| | | Evaluación de Riesgos | Manual de créditos Procedimiento de créditos Central de riesgos Calificación crediticia | 24.24% | 8 | ¿Existe un Manual de créditos grupales en la entidad financiera? ¿Existe un procedimiento establecido para el otorgamiento de créditos grupales? ¿Los objetivos y metas de los créditos grupales son difundidos en la unidad de créditos grupales? ¿Se evalúa los riesgos y se reporta oportunamente al central de riesgos? ¿La evaluación de los clientes para el otorgamiento de créditos grupales es minuciosa? ¿Evaluación los riesgos principales y reporta al central de riesgos? En el otorgamiento de créditos grupales ¿Dan alguna garantía real? ¿Cree usted que el otorgamiento de los créditos grupales en la cooperativa es la adecuada? | Respuestas: Si Parcialmente No |
| | | Actividades de control gerencial | Separación de responsabilidades Coordinación de tareas Documentación | 24.24% | 8 | ¿El manual de procedimientos está actualizado y corresponde a las atribuciones de la unidad de créditos grupales? | Respuestas: Si Parcialmente |

Fuente: Elaboración propia.



| | | | | | | | |
|-------------------------|--|--------------------------------|--|--------|---|---|--|
| | | | Niveles de autorización, Registro de hechos Acceso a activos y registros Rotación del personal Rendición de cuentas | | | <p>¿El personal que toman decisiones operativas significativas tiene el nivel de autorización correspondiente?</p> <p>¿Existen instancias de coordinación para trabajos de competencia compartida entre áreas y unidades?</p> <p>¿Se documenta adecuadamente el otorgamiento de créditos grupales y post crédito?</p> <p>¿Los recursos institucionales de la unidad están debidamente resguardados?</p> <p>¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado?</p> <p>¿La evaluación de desempeño provee información para mejorar el desempeño y tomar medidas correctivas?</p> <p>¿Existe interés manifiesto y sincero de la Cooperativa en mantener y capacitar al personal con buenos desempeños y comportamientos éticos?</p> | No |
| | | Supervisión y monitoreo | Evaluación Seguimiento Análisis Reportes | 12.12% | 4 | <p>¿Las evaluaciones puntuales sobre el control interno son adecuadas?</p> <p>¿Se investigan las causas de las deficiencias en los controles internos?</p> <p>¿Se investigan las causas de la morosidad en la cooperativa?</p> <p>¿Se realiza un seguimiento de las acciones efectuadas para comprobar la implantación de las recomendaciones?</p> | Respuestas: Si Parcialmente No |
| V2: La morosidad | | Cumplimiento de pagos | Días de retraso Monto no pagado Intereses no pagados N° de cuotas impagos. | | | | Recopilación de información |
| | | Calificación | CPP Deficiente Dudoso Perdida | | | | Recopilación de información |
| | | Seguimiento | Visitas post crédito Destino de crédito. | | | | Recopilación de información |
| | | Cobranza | Llamadas telefónicas Visitas cobranza Notificaciones. | | | | Recopilación de información |

Fuente: Elaboración propia.