



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN

AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO



TESIS

Control Interno y el Proceso de Otorgamiento de Créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, Período 2019.

PRESENTADO POR:

Bach. Jill Rumaja Carhuas

Para optar al grado académico de maestro en Contabilidad con mención en Auditoría y Control Interno.

ASESOR:

Mgt. Justo Gómez Cesar Alan

CUSCO-PERÚ2020



AGRADECIMIENTO

A Dios que me ilumina y me otorga salud, me permite seguir viviendo y sonreír ante mis logros.

A mi familia, en especial a mi mamá Virginia, quien me acompaña a lo largo de mi vida.

A mis dictaminantes, docentes y maestros de la escuela de Pos Grado, quienes con sus sabias sugerencias han hecho posible la realización de la presente investigación.

Jill Rumaja Carhuas



DEDICATORIA

La presente tesis la dedico con mucho cariño y orgullo a todas las personas que han estado junto a mí apoyándome en cada paso que he dado, desde el inicio hasta la culminación de la misma.

Agradezco a mi familia, en especial a mi mamá Virginia, quien me acompaña a lo largo de mi vida, para quien soy su modelo a seguir y es por ella por quien soy disciplinada y constante, por quien me esfuerzo tanto y doy lo mejor de mí cada día.

Agradezco a mis Maestros de la Escuela de Post Grado de la Universidad Andina del Cusco, quienes me brindaron, compartieron e impartieron sus amplios conocimientos, y es gracias a ellos que he llegado a este punto de culminación de la presente tesis.

Gracias a todos ellos, hoy concluyo este proyecto de investigación.

Jill Rumaja Carhuas



NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE TESIS

Dictaminantes:

1. Dr. Curiza Carrasco, Juan Cancio
2. Dra. Cusimayta Quispe, Magna Asiscla

Asesor:

1. Mgt. Justo Gómez Cesar Alan



INDICE

AGRADECIMIENTO	II
DEDICATORIA.....	III
INDICE	V
INDICE DE TABLAS	VII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT	XII
ABREVIATURAS	XIV
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del Problema	3
1.2.1 Problema General	3
1.2.2 Problemas Específicos.....	3
1.3 Justificación	3
1.4 Objetivos de la investigación.....	5
1.5 Delimitación del estudio.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de Estudios.....	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	9
2.3. Antecedentes locales	12
2.4. Bases Teóricas.....	15
2.5. Marco legal	76
2.6. Hipótesis	80
2.6.1 Hipótesis General.....	80
2.6.2 Hipótesis Específicas	80
2.7 Variables	81
2.7.1 Identificación de Variables	81
2.7.2 Operacionalización de las Variables	82
2.8 Definición de términos básicos	84
CAPÍTULO III: MÉTODO	87
3.1. Alcance del estudio	87
3.2. Diseño de Investigación	87



3.3.	Población de Estudio	88
3.4.	Muestra	89
3.4.1.	Tipo de muestreo.....	89
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	89
3.5.1.	Técnica de la encuesta.....	89
3.5.2.	Instrumento	89
3.6.	Validez y confiabilidad de instrumentos	90
3.6.1.	Confiabilidad y Validez de Instrumentos	90
3.6.2.	Confiabilidad de instrumentos	91
3.7.	Plan de análisis de datos	91
CAPITULO IV: RESULTADOS		93
4.1	Resultados de estadística descriptiva	93
4.1.1	Datos generales	93
4.1.2.	Análisis descriptivo de la variable Control interno	95
4.1.3.	Análisis descriptivo de la variable proceso de otorgamiento de créditos.....	98
4.2.	Resultados por objetivos	103
4.2.2.	Resultados respecto al objetivo General	103
4.2.3.	Resultados respecto al objetivos específicos	106
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN		111
5.1.	Discusión de resultados	111
CONCLUSIONES.....		118
RECOMENDACIONES		119
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		120
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....		124
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS		129



INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Organigrama Institucional (SUB CAFAE CUSCO).....	19
Tabla 2. Servicios que ofrece el Sub Cafae Cusco.....	23
Tabla 3. Sistema Financiero Peruano.....	29
Tabla 4. Modelos de Control Interno.	42
Tabla 5. <i>Evolución del control interno</i>	44
Tabla 6. <i>El control interno en el marco del gobierno corporativo</i>	45
Tabla 7. Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).....	48
Tabla 8. Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013)	48
Tabla 9. Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).....	49
Tabla 10. Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).....	50
Tabla 11. <i>Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013)</i>	51
Tabla 12. Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).....	52
Tabla 13. Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).....	52
Tabla 14. Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).....	53
Tabla 15. Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013)	54
Tabla 16. Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).....	55
Tabla 17. Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).....	56
Tabla 18. Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).....	57
Tabla 19. Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).....	58
Tabla 20. Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).....	59
Tabla 21. Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).....	60
Tabla 22. Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013)	61
Tabla 23. Calificación de créditos según SBS	70
Tabla 24. Número de personal administrativo de SUBCAFAE - Cusco	88



Tabla 25. Tipo de muestreo SUBCAFAE - Cusco.....	89
Tabla 26. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	89
Tabla 27. Clasificación e instrumentos de la encuesta.....	90
Tabla 28. Plan de Análisis de Datos	91
Tabla 29. Cargo	93
Tabla 30. Sexo	93
Tabla 31. Edad.....	94
Tabla 32. Años de servicio.....	94
Tabla 33. Ambiente de control	95
Tabla 34. Evaluación de riesgos	95
Tabla 35. Actividades de control.....	96
Tabla 36. Información y Comunicación	96
Tabla 37. Actividades de Supervisión.....	97
Tabla 38. Variable: Control Interno.....	97
Tabla 39. Análisis preventivo de referencia en central de riesgo.....	98
Tabla 40. Visita in situ al negocio o domicilio.....	98
Tabla 41. Análisis de factores cualitativos	99
Tabla 42. <i>Análisis de factores cuantitativos</i>	99
Tabla 43. <i>Análisis del entorno</i>	100
Tabla 44. <i>Análisis de la garantía</i>	100
Tabla 45. <i>Dimensión Etapa de evaluación</i>	101
Tabla 46. <i>Dimensión Etapa de aprobación</i>	101
Tabla 47. <i>Dimensión Etapa de desembolso del crédito</i>	102
Tabla 48. <i>Variable proceso de otorgamiento de créditos</i>	102
Tabla 49. <i>Tabla de doble entrada de las variables Control Interno y Proceso de</i>	



<i>otorgamiento de créditos</i>	104
Tabla 50. <i>Prueba de hipótesis general</i>	105
Tabla 52. <i>Prueba Tau-B de Kendall para hipótesis específica 1</i>	107
Tabla 53. <i>Prueba Tau-B de Kendall para hipótesis específica 2</i>	108
Tabla 54. <i>Prueba Tau-B de Kendall para hipótesis específica 3</i>	110



RESUMEN

El presente trabajo de investigación intitulado, Control Interno y el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019, pretende indagar sobre ¿Cómo influye el Control Interno, en el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019? con el objetivo de: Establecer cómo influye el Control Interno, en el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019, para ello, se operativizó la siguiente hipótesis: El Control Interno, influye significativamente con el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

La actual investigación se basa en métodos cuantitativo y tienen como objetivo construir y probar teorías. Por ello, utiliza el razonamiento deductivo y es descriptivo porque pretende conocer los detalles. En esencia, detallamos las características de cada variable investigada. Una vez que el problema está definido y construido, la circunferencia se vuelve importante en la base de su dimensión de descripción de correlación. El propósito es determinar cómo se ven afectados los controles internos, en el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019. Se asume el diseño no experimental, transversal, descriptiva correlacional; que, según Hernández Sampieri, R. (2010) esta “investigación no experimental es la que se realiza sin manipular



deliberadamente variables. La población de estudio está constituida por 36 colaboradores del Sub Comité de Administración del Fondo de Apoyo y Estímulo de la Dirección Regional de Educación del Cusco, (SUB CAFAE CUSCO) Sede Principal.

Se determinó en 36 colaboradores, se utilizó la técnica de la encuesta, se priorizó la apreciación y valoración de los propios actores de la institución, llegando a la siguiente conclusión principal: Se ha encontrado que, de acuerdo a la prueba de hipótesis general, se ha demostrado que en la muestra de tamaño 36, el p valor hallado es 0.00, menor al nivel de significancia elegido por lo que se acepta la hipótesis del investigador. “El Control Interno, influye significativamente con el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019. Existe por tanto una relación lineal entre ambas variables y con ello se confirma la hipótesis planteada.

Palabras claves: Control Interno, Proceso de Otorgamiento de Créditos.



ABSTRACT

This research work entitled, Internal Control and the process of granting credits in the Sub-Committee of Administration of the Assistance and Stimulus fund of the Regional Directorate of Education of Cusco, period 2019, aims to investigate how does Internal Control influence, in the process of granting credits in the Sub-Committee of Administration of the Assistance and Stimulus Fund of the Regional Directorate of Education of Cusco, period 2019? with the objective of: Establishing how Internal Control influences the process of granting credits in the Sub-Committee of Administration of the Assistance and Stimulus Fund of the Regional Directorate of Education of Cusco, period 2019, for this, and operationalized the following hypothesis: Internal Control significantly influences the credit granting process in the Sub-Committee of Administration of the Assistance and Stimulus Fund of the Regional Directorate of Education of Cusco, period 2019.

The present investigation is based on the quantitative approach, it aims to build and demonstrate theories, for this reason it uses deductive reasoning, it is descriptive, since it is intended to know the characteristics in detail of each of the variables studied, by the nature of the problem identified and formulated, the scope is basic substantive, in its descriptive - correlational dimension; since the objective is to establish how the Internal Control influences the process of granting credits in the Sub-Committee of Administration of the Assistance and Stimulus Fund of the Regional Directorate of Education of Cusco, period 2019. The non-experimental design is assumed, cross-sectional, descriptive correlational; that, according to Hernández Sampieri, R. (2010) this “non-experimental research is that which is carried out without deliberately manipulating variables. The study population is made up of 36 collaborators from the Sub-Committee of Administration of the Support and Stimulus Fund of the Regional Directorate of Education of Cusco, (SUBCAFAE CUSCO)



Main Headquarters.

It was determined in 36 collaborators, the survey technique was used, prioritizing the appreciation and assessment of the institution's own actors, reaching the following main conclusion: It has been found that, according to the general hypothesis test, it has been shown that in the sample of size 36, the p value found is 0.00, lower than the level of significance chosen, so the researcher's hypothesis is accepted. "Internal Control significantly influences the process of granting credits in the Sub-Committee of Administration of the Assistance and Stimulus Fund of the Regional Directorate of Education of Cusco, period 2019. There is therefore a linear relationship between both variables and with it the hypothesis is confirmed.

Keywords: Internal Control, Credit Granting Process.



ABREVIATURAS

ASBANC	:	Asociación de Bancos del Perú
AFP	:	Administradora de Fondos de Pensiones
CONASEV	:	Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores
CI	:	Control Interno
COFIDE	:	Corporación Financiera de Desarrollo
FENTASE	:	Federación Nacional de Trabajadores Administrativos del Sector Educación
INAP	:	Instituto Nacional de Administración Pública
O.E.	:	Objetivo Especifico
PAS	:	Programa de Asistencia por Sepelio
PCM	:	Presidencia del Consejo de Ministros
S.A.C	:	Sociedad Anónima Cerrada
S.A.	:	Sociedad Anónima
SITRADREC	:	Sindicato de Trabajadores Administrativos de la Dirección Regional de Educación del Cusco
SIDESP	:	Sindicato de Docentes en Educación Superior del Perú
SUTEP	:	Sindicato Unitario de Trabajadores en Educación del Perú
SAFP	:	Superintendencia de Administración de Fondos de Pensiones



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

A nivel mundial, existen un conjunto de entidades financieras organizadas para satisfacer las necesidades de las personas para asegurar que el ciclo económico no pierda impulso, existen instituciones como los bancos, las sociedades financieras y las firmas financieras, todas las cuales tienen el objetivo y la función de definir las diferencias entre los mercados económicos y las necesidades. Los productos y servicios que ofrece el sistema financiero están dirigidos directamente a los intermediarios participantes del sistema, obligando al Estado a ejercer la fiscalización a través de normas y reglamentos, y generar confianza en la sociedad y estabilidad económica en el país.

El sistema financiero es importante en la labor de la economía porque permite que entidades financieras se conviertan en sólidas y solventes mediante la fluidez de recursos financieros, monetarios y de esa forma aprovecha oportunidades de negocios y de consumo.

A nivel Internacional, el sistema financiero está formado por un conjunto de instituciones encargadas de transferir el ahorro generado por los prestamistas o unidades de gasto con superávit a los prestatarios o unidades de gasto con déficit, facilitando y asegurando así el movimiento de dinero y los sistemas de pago.

En el Perú, existen entidades bancarias y no bancarias, que realizan actividades económicas mediante el otorgamiento de créditos de consumo a diversos sectores de población, prueba de ello, se observa una variedad de organizaciones que ofrecen servicios de intermediación financiera, entre las cuales se encuentran los Comités de Administración de fondos de Asistencia y Estímulo que tienen como finalidad atender necesidades de orden económico y social a amplios sectores de población como por ejemplo al Sector Educación.

En el ámbito regional, se tiene al SUB CAFAE CUSCO, como una entidad de apoyo y estímulo



al Sector Educación, entidad privada que desde el año 2000 inicia sus actividades en la ciudad del Cusco, ofreciendo créditos de consumo a docentes, personal administrativo del sector, y convenios.

En la actualidad se observa que se encuentra una conexión continua entre las variables Control Interno y Proceso de otorgamiento de créditos, un 47,2% indica que el control interno es regular, mientras que un 44.4% indica que es bueno, un 5.6% indica que es malo y un 2.8% muy bueno. Respecto a la variable Proceso de otorgamiento de Créditos, un 52.8% de los colaboradores otorgan los créditos de manera adecuada, mientras que un 36.1% de manera regular y un 5.6% son mal otorgados.

Lo cual indica que en la medida de que el Control Interno adquiere mayor eficiencia, el otorgamiento de créditos es también más positivo, por tanto, se encuentra una conexión significativa entre ambas variables de estudio.

Asimismo, se debe indicar que, en el Sub CAFAE Cusco, se observan algunas anomalías respecto a los mecanismos básicos del control interno como son: El ambiente de control, la evaluación de riesgos, el control, la comunicación, la información y por último los directores encargados de la supervisión, que afectan el proceso de otorgamiento de créditos, lo cual podría llevar a la entidad a una baja participación en el mercado del Sector Educación.

Si, la Gerencia General, los funcionarios y colaboradores, no mejoran el control interno para lograr un mejor proceso de otorgamiento de los créditos, posiblemente el problema se agrave, con la consecuente baja de participación de mercado, incremento de morosidad, pérdida de credibilidad del Sector Educación respecto al Sub CAFAE, Cusco.

Para llevar adelante el control, se deben eliminar las anomalías existentes respecto al Control Interno, en cada uno de sus componentes y de esa forma, lograr que el proceso de otorgamiento de créditos sea el más óptimo para la institución y para el servicio al Sector Educación.

Es importante la presente investigación, porque gracias a ella se podrán corregir anomalías en



el Control Interno y que tendrán efecto positivo en el proceso de otorgamiento de créditos, así mismo se considera que las inconsistencias que surgen de reglamentos, normas, también provienen de errores humanos, operacionales. El procedimiento para el otorgamiento de créditos depende o se relaciona directamente con el Control Interno que se ejerce en la institución.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo influye el Control Interno, en el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

P.E.I: ¿De qué manera el Control Interno influye en la etapa de evaluación, de los créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019?

P.E.II: ¿De qué manera el Control Interno influye en la etapa de aprobación de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019?

P.E.III: ¿De qué manera el Control Interno influye en la etapa de desembolso de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019?

1.3. Justificación

1.3.1. Conveniencia

En cuanto a la justificación relacionado a la conveniencia tiene como fin, establecer de qué manera influye el Control Interno en el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación



de Cusco, período 2019. Para realizar el presente trabajo de investigación en la sede central de Sub CAFAE Cusco, el investigador ha recabado la información pertinente por haber laborado en dicha institución.

1.3.2. Relevancia social

Este estudio constituirá una guía para toda entidad que realiza actividades financieras y que atraviesa por dificultades similares a las planteadas en el actual trabajo respecto al otorgamiento de créditos, etapa de evaluación, aprobación y desembolso de los mismos. Asimismo, constituirá en un aporte a compañías que realizan actividades económicas financieras, que tienen relación directa con las variables de estudio.

1.3.3. Implicancias prácticas

La implicancia concreta se refiere a la ejecución de un mejor control interno que contribuirá a al procedimiento de cada problemática planteada, y el trabajo actual tendrá un aporte no solo al Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, sino a otras entidades que, de cierto modo afrontan dificultades relacionadas con en el Control Interno y proceso de otorgamiento de créditos.

1.3.4. Valor Teórico

El presente estudio, permitirá demostrar las hipótesis planteadas en el proceso de investigación, El sustento teórico se basa en fuentes bibliográficas y autores reconocidos en las áreas de finanzas, contabilidad y administración para garantizar que las investigaciones actuales tengan sustento en el tema de investigación.

1.3.5. Utilidad Metodológica

Los herramientas y procedimientos utilizados en este estudio servirán de base y guía para otras investigaciones relacionadas con controles internos y procesos de crédito al consumo en el Subcomité de Gestión de Subsidios y Reactivación del Consejo Regional de Educación Cusco, En este proceso se aplican técnicas de investigación y las herramientas correspondientes para lograr el mayor acercamiento a la realidad objetiva circundante.



1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Establecer cómo influye el Control Interno, en el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

O.E.I: Establecer de qué manera el Control Interno influye en la etapa de evaluación, de los créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

O.E.II: Establecer de qué manera el Control Interno influye en la etapa de aprobación de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

O.E.III: Demostrar de qué manera el Control Interno influye en la etapa de desembolso de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

1.5. Delimitación del estudio.

1.5.1. Delimitación Espacial

El ámbito donde se desarrolló la presente investigación, ha sido en la ciudad del Cusco, Provincia del Cusco, Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación del Cusco. Cito en la av. Infancia 407, distrito Wanchaq, Cusco.

1.5.2. Delimitación Temporal.

El trabajo desarrollado corresponde a la medición que se efectuó en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación del Cusco. Desde el mes de abril del año 2018 al mes de abril del año 2019.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudios

2.1.1. Antecedentes Internacionales

a) **Balla& López (2018)**, en su tesis intitulada: “El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador” Universidad Estatal de Milagro Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales, tiene como objetivo lo siguiente: Establecer la calidad de control interno en la mejora de la gestión administrativa. El control interno utilizado como instrumento de mejora en una gestión definiendo cada elemento del controla partir del COSO, haciendo énfasis en la relevancia en los procesos de gestión en una empresa, de modo que se buscó demostrar como dicha implementación mejoró en gran medida la gestión operativa y administrativa. La metodología implica un estudio documental, pues se dio mediante una revisión de la literaria que se consideró relevante, de esta forma se buscó ampliar el tema de estudio aplicando técnicas para una oportuna interpretación. Tal como enfatiza Ávila (2006), “Una investigación de tipo documental implica técnicas de recolección y selección de información a través de documentos y material bibliográfico o centros de información, “ (pág. 72).

El trabajo de investigación llega a las distintas conclusiones:

- Se logra concluir que el control interno funciona como un instrumento que requiere ser usado independientemente por las empresas dentro de sus procesos económicos o productivos que desarrollan, de modo que el resultado implicará un incremento de la eficiencia y eficacia de dichas operaciones, así como en su información financiera, de modo que se logren regular las leyes y normas en las que se rigen.
- Este control se constituye como pieza clave en el sistema organizacional y administrativo



para toda empresa, este va a la gerencia donde se determinan las funciones principales, y donde también se vela por la participación y aceptación de sus colaboradores brindando la seguridad necesaria que ayude a lograr los objetivos que se plantea la institución.

- Toda empresa, ya sea una institución o la familia define métodos, políticas y procedimientos que los ayude a prevenir y detectar fraudes de con el propósito de mejorar constantemente en cada área conformada.
- Para lograr un adecuado control a nivel interno se requiere de sujetos capacitado donde se cumplirán las metas planteadas, supervisando, y haciendo el seguimiento que garantiza el éxito del control.
- La relevancia del control implica mantener cada objetivo enmarcado a sus metas propuestas, de manera que no haya desviaciones que alejen las acciones de dichos objetivos, para ello es necesario realizar correcciones al encontrar deficiencias que han sido identificadas durante los procesos ejecutados, evitando así pérdidas futuras, pues el propósito de este control implica salvaguardar el cada activo de la empresa garantizando el adecuado correcto de sus recursos.
- Para gestionar el ámbito administrativo, las empresas designan al personal capacitado que pueda desempeñar dicha función, de modo que la productividad mejore continuamente, esto resulta relevante al momento de manejar eficientemente sus recursos, incrementado la competitividad de la empresa.

b) Toledo (2019), en su tesis intitulada “Sistema de Control Interno, Auditoría Interna y Modelos de Gestión en Sociedades del Estado”. De la Universidad Nacional de Córdoba Facultad de Ciencias Económicas Escuela de Graduados. El fin fue realizar un análisis de la Auditoría Interna, el Sistema de Control Interno y el modelo para gestionar Sociedades del Estado que prestan servicios. Se realizó una metodología exploratoria bibliográfica en



base a las variables del estudio. Llegando a la siguiente conclusión:

Los modelos modernos aplicados a la gestión, ponen énfasis al control interno dentro de toda organización, del mismo modo una auditoría a nivel interno nace de la necesidad de reforzar las áreas de cada institución para evitar y minimizar riesgos, y que, de ser correctamente implementado, se logra una eficiente gestión, ello a su vez implica, diseñar sistemas que ayuden a alcanzar los objetivos por medio de una gestión íntegra, que evite desvíos. Poner en práctica la Gestión por Resultados posee un gran nivel de consolidación y desarrollo, sin embargo los "resultados" pueden variar notablemente dependiendo de la entidad, sobre todo en agentes públicos, donde muchos autores señalan complicaciones al momento de determinar las acciones estatales que distingan al sector público del privado, pues el ámbito público necesita un control eficiente que encamine las estrategias que ayuden a obtener resultados, por ello el control público se fortalece al implementar el Control Interno en base al COSO de manera íntegra. Por otro lado, se requiere la descentralización para las transformaciones requeridas, buscando incrementar la calidad los bienes/servicios con agilidad y competitividad, sobre todo “poner en práctica un nuevo arreglo de responsabilidades entre el Estado y la sociedad civil” agilizando la gestión pública. Con dicha experiencia, se han observado modelos que fueron sancionados por implementar leyes que tienden a la “Modernización de la Administración Pública” donde el Estado es el coordinador de las cooperaciones horizontales. Es por ello que toda estrategia sobre todo pública debe tener como ejes los deberes y derechos de sus usuarios con criterios de lógica y calidad, ello a su vez sirve como soporte para eliminar la burocracia y la verticalidad, lo que debilita la eficiencia pública.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

a) Morocco (2018), quien presenta un trabajo de investigación en la Universidad Católica

Los Ángeles Chimbote – Perú, con el tema: “Caracterización del Control Interno en el



Otorgamiento de Créditos en Pro Mujer Perú de la Oficina especial de la ciudad de Ayaviri-Melgar”, 2018. Su propósito principal es describir las características de control interno del otorgamiento de crédito en el establecimiento. Se utilizaron los siguientes elementos para estructurar el estudio: Diseño no experimental - descriptivo.

El diseño metodológico no es experimental: ya que se realiza sin manipular las variables de estudio y, por lo tanto, se basa esencialmente en observaciones de fenómenos que ocurren en condiciones naturales.

Es un diseño descriptivo: se utiliza cuando el estudio consiste en analizar la magnitud de una variable en un momento determinado frente a una población: el universo está constituido por cinco trabajadores en una oficina especial del mercado Localidad de Ayaviri Melgar, 2018. La muestra está constituida por el total de la población consistente en 5 trabajadores de la oficina especial de la ciudad de Ayaviri Melgar 2018. La muestra es no probabilística ya que son solo 5 trabajadores y fue elegida por conveniencia.

Como resultado de la investigación se tiene las siguientes conclusiones:

- Respecto al objetivo específico N°1.

Se logró describir y conocer la importancia del sistema de control en el área de créditos, esto refleja que la empresa cuenta con sistema de control adecuado en el área de créditos así mismo cabe recalcar que este componente es la base de todos los componentes aportando disciplina y estructura.

- Respecto al objetivo específico N°2.

Se logró describir y analizar que la empresa si está tomando las medidas adecuadas para fortalecer e identificar sus riesgos, para así conocer y abordar a los riesgos que se enfrentan.

- Respecto al objetivo específico N°3.

Este objetivo nos ayuda a conocer las actividades de control de la empresa por tal razón



podemos ver que si se están tomando las medidas necesarias para identificar los riesgos que afecten las metas de la institución.

- Respecto al objetivo específico N°4.

Se logró determinar que la verificación de la información es adecuada, esto nos permite ver que si se está trabajando en coordinación con otras dependencias. Mientras que en la comunicación por áreas el resultado es no tan favorable.

b) Paredes (2019), de la Universidad Nacional Federico Villarreal – Escuela Universitaria de Posgrado, en su tesis intitulada: “Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial de Lima Metropolitana, 2011-2018”. Cuyo objetivo es: Establecer la conexión que habita entre calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la Banca Comercial de Lima Metropolitana, 2011 - 2018. La investigación es de tipo correlacional. Las conclusiones finales son las siguientes:

Primera. Las investigaciones han demostrado que los asesores crediticios a menudo analizan mal la información cualitativa y cuantitativa de los clientes, “se sienten presionados para cumplir con los objetivos de los préstamos”, como se ve en las calificaciones de los préstamos, y “no otorgan suficiente crédito a los clientes”. Comprenda la realidad y manténgalo informado de los términos, obligaciones, derechos y gastos que debe realizar al comprar un préstamo", debe seguirse para evitar que se concedan préstamos en el futuro si es necesario. Una directiva importante, esta es la "apalancamiento para impulsar la economía".

Segunda. Esto también se ve en tablas estadísticas creadas a partir de fuentes secundarias como ASBANC y SBS. Como se clasifica en el Cuadro 19, el crecimiento de los préstamos bancarios se ha acelerado, siempre ha prevalecido más préstamos y, como sabemos, las relaciones crediticias con los bancos se han deteriorado a medida que se han cancelado los préstamos. De igual forma, el caso específico del crédito a largo plazo, el plazo de pago de



cartas de crédito, se encuentra en riesgo de morosidad, y estadísticas como ASBANC y fuentes secundarias de la SBS han mostrado un incremento.

Tercera. La medición del riesgo de crédito y la gestión del riesgo son esenciales para las instituciones financieras. Esto se debe a que la tasa de interés operativa para el crédito que ofrece esta institución depende principalmente de la cantidad de reservas para cuentas incobrables. Esta disposición es proporcional. Como se observa en las clasificaciones del Cuadro 23, el impacto en el índice de morosidad (deuda o cartera morosa de los créditos otorgados) debe ser mayor para dificultar el crédito.

Cuarta. Cuanto más elevado sea el monto del crédito, más diligente debe ser un tasador de crédito, y un ejemplo concreto es que una hipoteca no solo es una prueba de solvencia, sino que la propiedad fue comprada e hipotecada. de ley. Seguro por al menos el 125% del valor de los créditos otorgados.

Quinta. Durante el periodo analizado para este trabajo, las estadísticas mostraron que cuanto más flexible es la aceptación de clientes con calificaciones cuestionables, mayor es el riesgo, y en el caso particular de Banco Azteca, la tasa de morosidad fue de 11.0% al cierre de 2015. Aunque esto es muy exagerado en nuestro país, todavía tenemos la tasa de mora más alta con un 9,7%. Esto sigue siendo más alto que el promedio, en gran parte debido a su calificación crediticia altamente flexible.

2.3. Antecedentes locales

- a) **Caimana (2017)**, quién presenta el trabajo de investigación intitulado, “EL Control Interno y la Gestión Administrativa en el área de Administración de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú Sicuani – Cusco período 2017”, Tiene como finalidad determinar el control interno en la gestión administrativa en materia de atención de la salud de la Policía Nacional del Perú Sicuani-Cusco periodo 2017. Como resultado del trabajo se obtienen los siguientes resultados:



- Sanidad de la Policía Nacional del Perú Sicuani - Cusco en el periodo 2017, funciona de manera usualmente siendo el 88.9%, porque los trabajadores que laboran en la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, son profesionales de salud; , actividades, procedimientos, métodos y políticas que conducen al logro de los objetivos institucionales, existen incompatibilidades en la función de gobierno que se traducen en deficiencias específicas en los componentes del control interno.
 - El período de salud Sicuani-Cusco de la Policía Nacional del Perú 2017 ajustó altos porcentajes para los siguientes elementos de control interno: El Ambiente de Control Interno fue el 100% de los encuestados, la Evaluación de Riesgos fue el 77,8% de los encuestados, e Información y Comunicación fue el 77,8% de los encuestados porque la Filosofía Empresarial no estableció un ambiente de confianza positivo. La identificación y evaluación de riesgos no se realiza interna o externamente, los riesgos no se evalúan en términos de probabilidad e impacto, y existen políticas y procedimientos para garantizar la documentación adecuada de la información y las comunicaciones.
 - Las actividades de gestión administrativa se realizan con regularidad, representando el 88,9% de las opiniones de que los empleados no miran los diagramas debido a una planificación, organización y gestión ineficaces, además pueden comunicar misiones, metas y objetivos estratégicos.
- b) Coral (2016)**, presenta el trabajo de investigación con título, “El control interno y la gestión financiera de la empresa OTTIPEMS.A.C. *Puerto Maldonado-2016*”, para optar al título profesional de Contador Público en la Universidad Andina del Cusco, siendo su



objetivo general determinar si existe relación entre el control interno y la gestión financiera de la empresa OTTIPEM S.A.C. Puerto Maldonado-2016, sus objetivos específicos son:

- Establecer si existe relación entre la gestión y el control financiero de la empresa OTTIPEM S.A.C, Puerto Maldonado-2016.
- Establecer si existe relación entre la información y comunicación con la gestión financiera de la empresa OTTIPEM S.A.C, Puerto Maldonado-2016.
- Establecer si existe relación entre los controles internos y la planificación financiera de una empresa OTTIPEM S.A.C, Puerto Maldonado-2016 Con respecto a los objetivos generales, existe una relación moderada entre las variables de gestión financiera y los controles internos, se puede concluir. Esto significa que los empleados y empleados relevantes conocen regularmente la gestión de actividades y están informados sobre la situación financiera de la empresa.

En cuanto a los objetivos específicos se llega a las siguientes conclusiones:

- Coexiste una conexión débil entre la dimensión actividad de control y la variable gestión financiera, lo que significa que los socios y trabajadores no conocen las políticas y procedimientos con lo que cuenta la empresa lo que genera una inestabilidad económica.
- Coexiste una conexión moderada entre los aspectos de información y comunicación y las variables de gestión financiera, lo que sugiere que los socios y empleados frecuentemente manipulan información relevante para la toma de decisiones, lo que genera pérdidas en el balance de la empresa.
- Coexiste una conexión moderada entre la dimensión planificación financiera y la variable control interno, lo que significa que regularmente los socios y los trabajadores conocen de qué manera está siendo administrado el dinero con el que cuenta la empresa.



2.4. Bases Teóricas

El Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación del Cusco. (Sub CAFAE Cusco, 2018)

- a) El “SUB CAFAE CUSCO”, tiene como antecedentes y fundamento legal el D.S N° 004SC-67, D.S N° 006-75-PCM-INAP, D.S. 052-80-PCM, D.S.028-81-PCM, D.S. 001-81-PCM-INAP, D.S. 029-81- ED, D.S. 007-82- ED, D.S. 097-82-PCM, D.S. 26-84-ED, R.M. 067-87-ED, R.J. 1Vo 120 87- INAP/DNP, DIRECTIVA N° 001-87-INAP-DEPYD, D.U. N° 088-2001, R.M N° 169-98-ED, R.M. N° 621-98 YR.M. 558-2004-ED.

EL SUB CAFAE CUSCO, es una institución cuyos principios, fines, objetivos, recursos y funcionamiento se rigen por las disposiciones legales y administrativas citadas en el párrafo anterior y por las normas de su reglamento.

b) Fines y Objetivos

El SUB CAFAE CUSCO Su objetivo es incentivar al personal docente y administrativo del sector educativo a brindar estimulación personal, apoyo personal y familiar que contribuya a su bienestar y eficacia. También promueve actividades e inversiones recreativas, sociales y culturales que ofrecen una amplia gama de servicios.

Los fondos de Cusco para apoyar y alentar a los trabajadores del sector educativo se utilizarán para lograr los siguientes objetivos:

- Otorgar préstamos a los trabajadores docentes y administrativos para: gastos adicionales ocasionados por becas, financiación de estudios de capacitación, tesis y publicaciones relacionadas con la actividad del trabajador en el sector educación; así como la asistencia a seminarios y eventos técnico-científicos, profesionales y culturales.



- Asistencia personal y familiar, de orden económico, mediante préstamos o donaciones, de acuerdo a los requisitos establecidos, en los siguientes casos:

Gastos imprevistos de salud. Préstamos para vivienda de interés social. Préstamos para las zonas de emergencia por desastres naturales. Prestamos extraordinarios e inmediatos.

- Apoyar actividades: educativas, recreativas, artísticas, culturales y turísticas.
- Promover inversiones en el establecimiento de servicios múltiples de acuerdo a las necesidades de los trabajadores.
- Promover inversiones en bienes muebles e inmuebles que incrementen el capital del SUB CAFAE CUSCO y optimicen su funcionamiento. (Sub CAFAE Cusco, 2018).

c) Los fondos, recursos y bienes

Los recursos y fondos de asistencia y estímulo provienen de:

- Los descuentos por tardanzas, inasistencia, multas y por faltas de carácter disciplinario impuestas a los docentes y trabajadores administrativos del Sector Educación, los que se distribuirán: 20% para el CAFAE- LIMA, 80% para el SUB CAFAE CUSCO.
- Los recursos provenientes de las rentas de sus bienes y servicios.
- Las transferencias presupuestales provienen de las multas por tardanzas del personal docente y trabajadores administrativos del Sector Educación.
- No percibe partida presupuestal alguna del estado, por su misma naturaleza de entidad Privada.
- Los remanentes anuales se capitalizan.

Los bienes adquiridos con los fondos de asistencia y estímulo que corresponden a inasistencias y tardanzas se transferirán a propiedad de los trabajadores docentes y administrativos del Sector Educación, cuando se constituyan legalmente en una asociación civil, en cumplimiento del artículo 4º, inciso d) del D.S.006-75-PCM-INAP.



El SUB CAFAE CUSCO, tendrá un margen de bienes para el registro y control patrimonial, los mismos que estarán inscritos en Registros Públicos.

El SUB CAFAE CUSCO tiene su sede en la ciudad de Cusco, sito en la Av. Infancia N° 407, distrito de Wanchaq, provincia y departamento del Cusco, sus funciones son: normar, administrar, supervisar, asesorar, y controlar los fondos de asistencia y estímulo de los trabajadores del Sector Educación del Cusco.

El SUB CAFAE CUSCO, puede establecer sub. Sedes administrativas y financieras dentro de la Región y a nivel nacional, tiene la facultad de adoptar decisiones autónomas sobre el destino y modo de inversión de los fondos puestos bajo su administración, priorizando el sentido social, siempre que ellos se encuentren dentro del Plan Anual de Utilización de Fondos, previa y debidamente aprobado por su Directorio. (Sub CAFAE Cusco, 2018)

d) De su naturaleza

- SUB CAFAE CUSCO, tiene fundamento legal y antecedentes basados en los Decretos supremos citados en la pág. 16 de la presente tesis.
- La Entidad materia de la presente investigación, no recibe partida presupuestal del estado peruano, por lo que queda claro que se trata de una entidad privada al servicio del Sector Educación.
- Sus actividades económicas están basadas en su Reglamento Interno.
- No sólo es un organismo que realiza actividades económicas a favor del sector educativo y convenios y no está fiscalizado por la Dirección General de Banca y Seguros (SBS), la Administración General de la República es esencialmente un organismo privado.
- CAFAE-SE Esta es una organización privada que no recibe aportes mensuales obligatorios de los trabajadores del sector educativo. Si se aplica un descuento en su nómina, ya sea un



préstamo, un seguro o médico, estos no se consideran aportes, ya que son de su elección.

(Resolución de Alcaldía en anexos).

- El CAFAE-SE a nivel nacional, es una institución privada rectora de los Sub CAFAE en todo el país que No recaudamos contribuciones mensuales obligatorias de los empleados en nuestro sector educativo. Si se le aplica un descuento en su recibo de sueldo, ya sea préstamo, seguro o gastos médicos, estos son de su elección y no se consideran aportes.
- e) Organización y administración del Sub Comité de Administración del fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación del Cusco.

SUB CAFAE CUSCO tiene un Directorio integrado por cinco (5) representantes del órgano de dirección quienes serán designados por el Director Regional de Educación y cinco (5) representantes de los docentes y trabajadores administrativos conforme al siguiente detalle:

- Subcomisión de Desarrollo Regional Representante Sindical Administrativo del Cusco SITRADREC.
- Representante de la Federación Nacional de Trabajadores Administrativos del Sector Educación FENTASE-Cusco.
- Representante del sindicato de docentes en educación superior del Perú SIDESP-Cusco.
- Representantes del sindicato unitario de trabajadores en educación del Perú- SUTEP Regional CUSCO.
- El Directorio del SUB CAFAE CUSCO, constituye comisiones transitorias o Permanentes, de acuerdo a las necesidades para el cumplimiento de sus funciones.



- El Directorio del SUB CAFAE CUSCO, puede decidir la contratación del personal administrativo y de terceros para su óptimo funcionamiento. (Sub CAFAE Cusco, 2018)
- El Sub Comité de Administración Del Fondo De Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco. (SUB CAFAE CUSCO).

Cultura organizacional

Visión

Ser la originaria institución de microfinanzas digital reconocida por su agilidad, solidez y bancabilidad, creando valor para las partes interesadas.

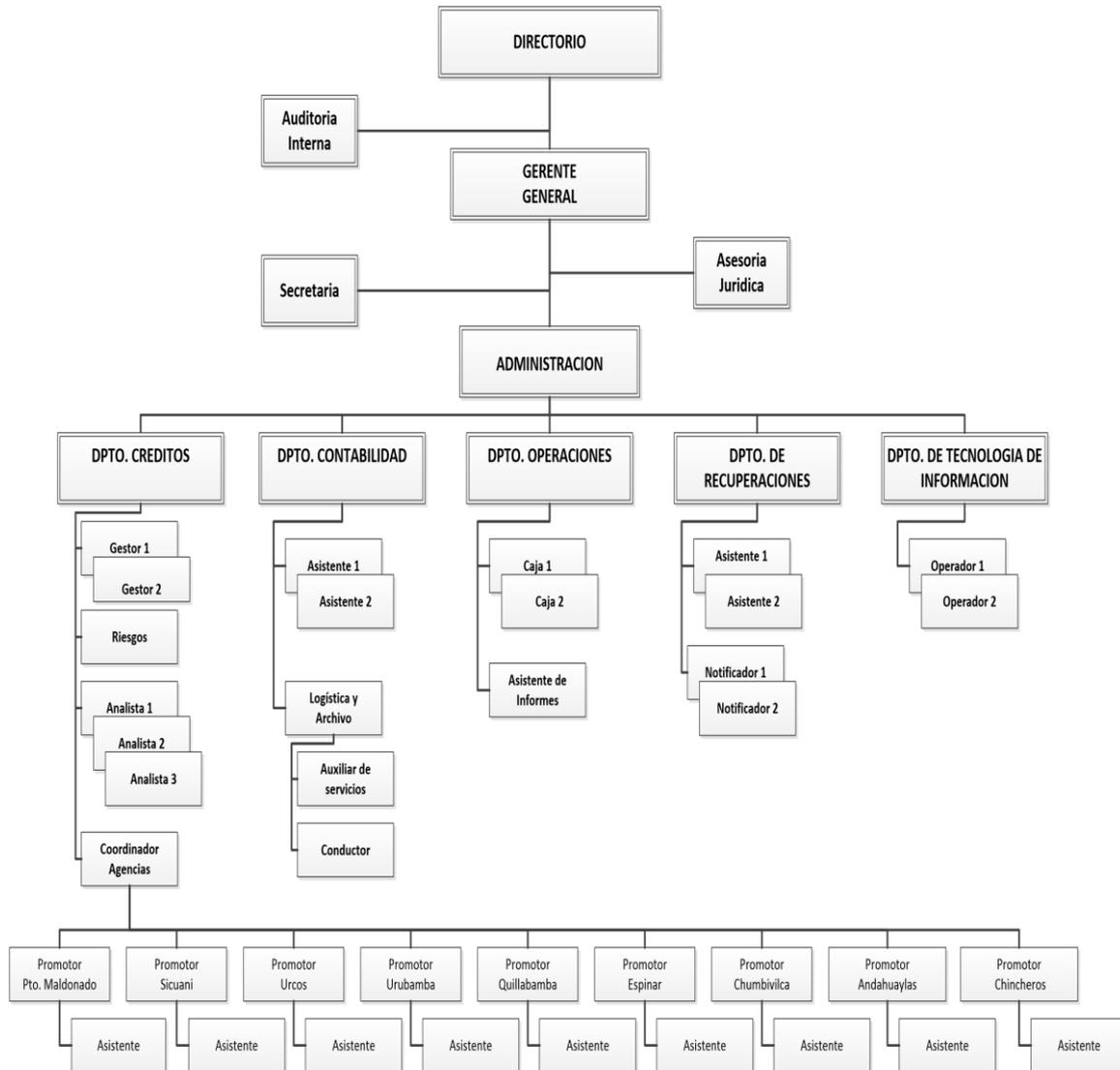
Valores

1. Compromiso.
2. Integridad.
3. Equidad.
4. Servicio.
5. Innovación. (Sub CAFAE Cusco, 2018)

Organigrama Institucional

La estructura organizacional del SUB CAFAE CUSCO, está representada por el siguiente organigrama que muestra los cargos, líneas de autoridad, órganos de apoyo y asesoría.

Tabla 1. *Organigrama Institucional (SUB CAFAE CUSCO)*



Fuente: (Sub CAFAE Cusco, 2018)

2.4.1. Productos y Servicios Financieros

SUB CAFAE CUSCO, es una institución, que tiene como finalidad Motivar y alentar a los maestros y administradores del sector de la educación a ayudar a las personas y las familias a contribuir al bienestar y la eficacia en el lugar de trabajo. Promover las siguientes actividades:

- Actividades variadas
- Actividades generales y pedagógicas
- Actividades de inversión encaminadas a prestar servicios múltiples.



Los fondos de Asistencia y estímulo de los trabajadores del Sector Educación son utilizados para el cumplimiento de los siguientes objetivos:

1. Otorgar préstamos de consumo a los docentes y trabajadores administrativos del sector educación y convenios.
2. Brindar asistencia personal y familiar de orden económico, mediante préstamos o donaciones de acuerdo a los requisitos establecidos.
3. Apoyar actividades: Educativas, recreativas artísticas y culturales.
4. Promover inversiones en el establecimiento de servicios múltiples de acuerdo a las necesidades de los trabajadores.
5. Promover inversiones en bienes muebles e inmuebles que incrementen el capital del SUB CAFAE. CUSCO y optimicen su funcionamiento.

SUB CAFAE CUSCO, distribuye su labor crediticia y de servicio en el siguiente ámbito:

Sede principal	Cusco	
Agencia	Pto Maldonado	Madre de Dios
Agencia	Sicuani	Cusco
Agencia	Quispicanchi	Urcos –Huario
Agencia	Urubamba	Provincia de Urubamba
Agencia	Quillabamba	Provincia de la Convención
Agencia	Espinar	Provincia Espinar
Agencia	Chumbivilcas	Provincia de Chumbivilcas
Agencia	Andahuaylas	Apurímac
Agencia	Chincheros	Apurímac



Principales actividades realizadas anualmente para promocionar créditos:

6. Mes de febrero – marzo: Campaña Escolar – pequeños Sorteo de artefactos
7. Mes de Julio: Día del Maestro – Sorteo de automóviles cero Km y artefactos educativos como son laptops e impresoras para los docentes del Sector Educación.
8. Mes de Octubre – Noviembre – Diciembre- Enero: Campaña Navideña incluye el sorteo de automóviles cero Km, artefactos educativos y electrodomésticos.

Proyectos de desarrollo institucional:

9. Construcción del nuevo local Institucional SUB CAFAE CUSCO, En la actualidad se encuentra al cien por ciento concluido.
10. Plan Estratégico de Desarrollo Institucional SUB CAFAE, CUSCO, mediante el cual se cumplen con los objetivos trazados en forma programada en un corto, mediano y largo plazo.
11. Capacitación a Directivos, Personal Ejecutivo, Jefaturas y personal en general, como una forma de lograr la competitividad organizacional, base del desarrollo y crecimiento empresarial, la capacitación consiste en lograr que el personal obtenga el grado o título de magíster en la profesión correspondiente.
12. Asimismo, se consideran talleres de trabajo Psicológico para mejorar el clima organizacional.
13. Seguro PAS, Programa de Asistencia por Sepelio, mediante el cual, una vez fallecidos los parientes directos e indirectos hasta el tercer grado de consanguinidad, se hacen acreedores a un apoyo de S/. 2,500.00 y 3,000.00 soles respectivamente.

Se ha concebido la idea de que los cinco puntos antes mencionados, constituyen la base del



desarrollo de una organización, SUB CAFAE CUSCO, como una organización dedicada a brindar apoyo y estímulo al Sector Educación, debe contar con personal debidamente calificado, actualizado para poder atender a los usuarios de la mejor manera posible y lograr la satisfacción esperada.

La implementación del Nuevo Plan Estratégico de Desarrollo Institucional, permite impulsar el desarrollo de SUB CAFAE CUSCO, mediante el diagnóstico y desarrollo de estrategias, desarrollo de mercados, desarrollo de productos, penetración de mercados, innovación y mejora de procesos, organización plana, desarrollo del plan de marketing, enfoque de costos mediante la automatización de los procesos que permiten reducir la cartera pesada. La Implementación de un Sistema Informático de mejor calidad.

SUB CAFAE CUSCO, en la actualidad y a partir del 2010 otorga créditos de consumo con recursos propios.

Respecto a la nueva construcción de SUB CAFAE CUSCO:

Brindar mejor atención no sólo a los trabajadores activos, docentes, administrativos, cesantes y convenios, sino también a sus familias, ofreciendo: créditos de consumo, servicios asociados a la salud, auditorios y otros. (Sub CAFAE Cusco, 2018).

I. Servicios que ofrece el Sub CAFAE Cusco.

Tabla 2. *Servicios que ofrece el Sub CAFAE Cusco*

- 01 Otorgar Créditos de consumo al Sector Educación.**
- 02 Realizar descuentos por planilla a docentes y trabajadores administrativos del Sector Educación.**
- 03 Suscribir convenios con entidades del entorno para el otorgamiento de créditos de consumo.**
- 04 Otorgar beneficios económicos a los docentes con necesidades urgentes de salud, educación y desastres.**
- 05 Otorgar seguro de desgravamen.**



- 06 Otorgar seguro de asistencia por sepelio.
- 07 Ofrecer préstamos a tasas competitivas.
- 08 Organizar y orientar el apoyo al deporte, la cultura y educación.

Fuente: Elaboración Propia.

2.4.2. Sistema Financiero y Economía

Un sistema financiero se define como una agrupación de instituciones y mercados en la cual tiene un fin básico es mover fondos de los ahorradores a los inversionistas de dos maneras. El primero es la intermediación financiera (tipo indirecto) como los bancos.

Los bancos comerciales tradicionales de hoy utilizan los depósitos de algunas personas para financiar los préstamos de otras personas y están sujetos a muchas regulaciones. Segundo: mercados financieros (modo directo) como bonos, acciones, papel comercial y mercados de derivados.

“El mercado de corretaje peruano está regulado por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) y la agencia independiente AFP; el mercado financiero está regulado por la Superintendencia del Mercado de Valores (antes CONASEV) dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)”.

El sistema financiero es esencial para la economía de cualquier país porque desvía recursos de aquellos que tienen exceso de recursos hacia aquellos que necesitan dinero para financiar sus actividades de consumo o inversión.

Un sistema financiero estable contribuye a la economía de un país porque permite que el capital se invierta en actividades productivas como la construcción, la industria, la tecnología y la expansión del mercado. Esto significa que el sistema financiero ayuda a las sociedades a prosperar y ofrece soluciones para satisfacer sus necesidades de vivienda, educación y empleo, entre otras.



El sistema financiero está integrado por todas las instituciones autorizadas por las autoridades reguladoras para poseer, administrar y utilizar los recursos de empresas y personas. El conjunto de activos que componen el sistema financiero está organizado en un intento de satisfacer la mayoría de las necesidades que pueden requerirse para mantener un ciclo económico dinámico.

Conocidos economistas, resaltan la importancia de un sistema financiero, tal es el caso de:

- Stiglitz (2007), El sistema financiero se puede comparar con el pensamiento económico. Asigna el capital limitado para otros fines y trata de canalizarlo donde es más productivo, es decir, donde da la mayor rentabilidad. También explicó cómo el sistema financiero puede crear una crisis en un país, afirmando que "si el sistema financiero colapsa, las empresas no podrán reunir el capital que necesitan para mantener los niveles actuales de producción, y mucho menos financiar la expansión".
- Una crisis puede conducir a un círculo vicioso cuando los bancos recortan la financiación, lo que obliga a las empresas a despedir trabajadores, reducir la producción y reducir los alquileres. A medida que aumentan la producción y los ingresos, también lo hacen las ganancias, y algunas empresas quebrarán. A medida que las empresas quiebran, los balances de los bancos se deterioran y estas instituciones reducen aún más los préstamos, lo que exagera la situación negativa.
- Samuelson & Nordhaus (2006), Se ha comprobado que el sistema financiero es una parte muy importante de la economía moderna, a través del cual se realizan diversas actividades financieras, como la transferencia de recursos entre departamentos y regiones, por lo que esta función puede ser utilizada para la inversión. Úselos de manera más productiva en lugar de movilizarlos donde no se necesitan. El sistema financiero, que incluye empresas, bancos e instituciones que cumplen con las decisiones financieras de los hogares, empresas, municipios y gobiernos extranjeros, es hoy muy grande e importante.



- Otro escritor que explica la importancia del sistema financiero es Mishkin (2008) quien dice que la actividad básica del sistema financiero es transferir dinero de quienes tienen dinero a quienes tienen déficit, por lo que el sistema financiero promueve una mayor eficiencia. Porque crea ganancias para quienes no las necesitan y las lleva a los productores. El autor también afirma que el buen funcionamiento del sistema financiero es el principal factor de crecimiento del país, y los malos indicadores son una de las causas de la pobreza en muchos países del mundo.

Así, el sistema financiero de una economía trata de desviar los recursos excedentes hacia su factor dominante, y la tasa de conversión de estos fondos es la tasa de interés. En otras palabras, en un sistema financiero de intermediación (indirecta), las instituciones se benefician de las personas y empresas a través de un incentivo denominado "interés negativo". A su vez, estas entidades financieras ponen estos recursos a disposición de personas físicas y jurídicas mediante "tasas activas". Para las inversiones de las empresas grandes, medianas y pequeñas en diversas áreas, se analizarán los recursos invertidos directamente del lado del crédito institucional.

Además, el préstamo está disponible para personas que necesitan la compra de bienes de consumo, gastos personales, servicios de pago y fines diversos. En consecuencia, un aumento en la asignación de crédito aumentará la inversión privada y el consumo, lo que impulsará la producción y el empleo, creando un círculo vicioso.

a) Sistema Financiero Peruano

El sistema financiero es un grupo de bancos, empresas financieras y otras empresas e instituciones, públicas o privadas, que operan en la intermediación financiera (las actividades suelen ser realizadas por empresas e instituciones autorizadas y están autorizadas por las autoridades reguladoras bancarias y de seguros. recaudar dinero de la sociedad y transferirlo en forma de préstamos e inversiones).



Es un grupo de instituciones responsables del ciclo del flujo de caja, cuya tarea principal es dirigir el dinero de los ahorradores hacia aquellos que quieren invertirlo productivamente. Las instituciones que realizan este papel se denominan "intermediarios financieros" o "mercados financieros".

b) Conformación del Sistema Financiero

- Bancos
- Financieras
- Compañía de Seguros
- AFP
- Banco de la Nación
- COFIDE
- Bolsa de Valores
- Bancos de Inversiones

c) Entidades reguladoras y de control del Sistema Financiero

- **Banco Central de Reserva del Perú**

Es responsable de regular el dinero y el crédito en el sistema financiero. Sus principales funciones son:

- o Promover la libre competencia y regulación del mercado de tasas de interés para favorecer el funcionamiento del sistema financiero.
- o La regulación de la oferta monetaria



- o La administración de las reservas internacionales (RIN)
- o La emisión de billetes y monedas.

- **Superintendencia de Banca y Seguros (SBS)**

Es el 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 y jurídicas que operan con fondos públicos. Es un órgano autónomo, cuyo objetivo es fiscalizar al Banco Central de Reserva del Perú, Banco de la Nación e instituciones financieras de cualquier naturaleza. La función fiscalizadora de la superintendencia puede ser ejercida en forma amplia sobre cualquier operación o negocio.

- **Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores (CONASEV).**

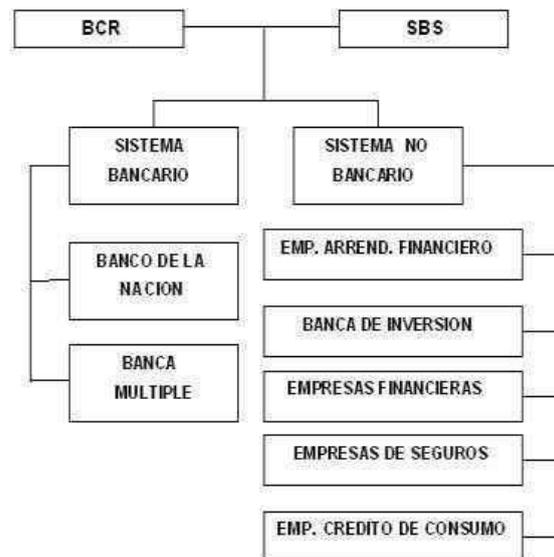
Es una Institución Pública del sector Economía y Finanzas, cuya finalidad es promover el Mercado de Valores, velar por el adecuado manejo de las empresas y normar la contabilidad de las mismas. Tiene personería jurídica de derecho público y goza de autonomía funcional administrativa y económica.

- **Superintendencia de Administración de Fondos de Pensiones(SAFP).**

Al igual que la SBS, es el organismo de Control del Sistema Nacional de AFP.



Tabla 3. *Sistema Financiero Peruano*



Fuente: Elaboración propia

d) **Sistema Financiero Bancario.**

Está constituido por instituciones financieras de nuestro territorio. Actualmente, el sistema bancario financiero está compuesto por el Banco Central de Reserva, el Banco Nacional, el Banco Comercial y la Caja de Ahorros. Analizaremos cada una de estas instituciones.

Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).

Es una institución monetaria esta se ocupara de enunciar la moneda nacional, una de sus funciones también la administración de reservas internacionales nacionales y también será una ente reguladora del funcionamiento del sistema financiero del país.

Banco de la Nación

Es una institución financiera estatal peruana responsable de la banca del sector público.

Banca Comercial

El principal campo de actividad son las entidades financieras que reciben fondos de la sociedad a través de depósitos u otros medios contractuales y entregan o ponen a disposición estos fondos de diversas formas, así como los fondos obtenidos de sus propios fondos y otras cuentas de financiación. Para operaciones expuestas a riesgo de mercado.



Entre estos bancos tenemos:

- Banco de Crédito
- Banco Internacional del Perú – INTERBANK
- Banco Continental
- Banco Financiero del Perú
- Banco Wiese
- Banco Sudamericano
- Banco de Trabajo

e) Sistema Financiero no Bancario

• **Financieras**

Está integrado por instituciones de capital estatal especializadas en la promoción de ofertas públicas iniciales, negociación de valores y consultoría financiera.

Entre estas tenemos:

- Solución Financiero de Crédito del Perú
- Financiera Daewo SA
- Financiera C.M.R

• **Cajas Municipales de Ahorro y Crédito**

Son instituciones financieras de capital estatal que se especializan en operaciones de financiamiento, especialmente para pequeñas y microempresas.

Entre estas tenemos:

- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura



- o Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas
- o Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco
- o Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo
- **Entidad de desarrollo a la pequeña y micro empresa - EDPYME**

Agencias de financiación especiales, preferentemente en pequeños y micro proyectos.

- o Nueva Visión S.A.
- o Confianza S.A.
- o Edyficar S.A.
- o Credinpet.

- **Caja Municipal de Crédito Popular**

Una institución financiera especializada en préstamos hipotecarios al público se reúne con los consejos provinciales y distritales y sus filiales municipales para realizar negocios y obligaciones y prestar servicios bancarios a dichos consejos y corporaciones.

- **Cajas Rurales**

Estas son organizaciones que brindan financiamiento del público, idealmente con experiencia en el financiamiento de propietarios de proyectos pequeños.

- o Caja Rural de Ahorro y Crédito de la Región San Martín
- o Caja Rural de Ahorro y Crédito del Sur
- o Caja Rural de Ahorro y Crédito de Cajamarca
- o Caja Rural de Ahorro y Crédito Cañete

- f) **Empresas Especializadas**

Instituciones financieras que actúan como agentes de transferencia y registradores de transacciones o transacciones comerciales y financieras.



- **Empresa de Arrendamiento Financiero**

Es una organización con experiencia en la adquisición de bienes muebles e inmuebles, cesión a uso de personas físicas o jurídicas a cambio de un canon de arrendamiento fijo y un precio predeterminado a cambio de la opción de compra.

- o Wiese Leasing SA
- o Leasing Total SA
- o América Leasing SA

- **Empresas de Factoring**

Es una forma de financiamiento a través de la venta de cuentas por cobrar, valores y títulos que representan deuda general.

- **Empresas Afianzadoras y de Garantías**

En operaciones de comercio exterior, es una empresa que se especializa en otorgar garantías a otras empresas del sistema financiero o empresas extranjeras que otorgan garantías a personas naturales o jurídicas.

- **Empresa de Servicios Fiduciarios**

Las especializaciones incluyen entidades que actúan como fideicomisarios en la gestión de activos fiduciarios independientes o en el desempeño de cualquier obligación fiduciaria.

g) Servicios que brindan las Instituciones Financieras.

Los servicios son los siguientes:

Las entidades financieras tienen tres tipos genéricos de operaciones de activo:

- Operaciones de préstamos
- Operaciones de crédito
- Operaciones de Intermediación



La principal diferencia es que, si bien las operaciones de crédito involucran inversiones, ya sean bienes de consumo, bienes industriales o servicios, se les encomiendan para hacer algo específico; estos préstamos no son específicos sino generales. Entonces podemos decir que mientras que en un préstamo estamos financiando el costo de algo, en un préstamo estamos financiando una cierta cantidad durante un período de tiempo.

En consecuencia, las operaciones de crédito tendrán diferentes tipos según la garantía y el uso, que básicamente se dividen en dos tipos:

- Préstamos de garantía Real
- Préstamos de garantía personal

Con respecto a los Créditos, las operaciones más usuales son:

- Cuentas de crédito
- Tarjetas de crédito

Las transacciones de corredores son transacciones de crédito o no crédito; el proceso financiero va acompañado de la prestación de algunos servicios estrictamente no financieros. En este bloque encontramos las siguientes transacciones:

- El leasing
- Descuento comercial
- Anticipos de créditos comerciales
- El factoring
- Avale

Al identificar las transacciones de activos más populares, observamos su distribución en los dos amplios segmentos de clientes bancarios. Las empresas suelen utilizar el siguiente proceso.

- **Operaciones a corto plazo**

- o Descuento comercial
- o Anticipos de créditos comerciales. Póliza de crédito
- o Factoring



- **Operaciones a largo plazo**

- o Préstamos con garantía hipotecaria
- o Préstamos con garantía personal
- o Leasing

Respecto a las personas naturales, los productos más habituales son:

- **Tarjetas de crédito**

- **Operaciones a largo plazo**

- o Préstamos hipotecarios
- o Préstamos personales.

2.4.3. Definición de Control

Según la Real Academia, la censura se define como el acto y efecto de examinar, examinar, comprobar o interferir. La palabra referencia dice que control significa comprobar y controlar algo (p. ej. control de calidad, salud, etc.), control o autoridad sobre algo (por ejemplo, perder el control de un vehículo) o restricción o control sobre algo (por ejemplo, control de costes, control de velocidad, etc.). A nivel académico, el control sobre el trabajo y las funciones del programa de gestión se define como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos”. (Koontz & Weihrich, 1994) Asimismo, El "control como actividad de gestión" es el proceso de seguimiento para asegurar que las actividades se llevan a cabo según lo previsto y para corregir desviaciones significativas. (Robbins & Coulter, 2005)



2.4.4. Control interno

El control interno es un proceso preciso y continuo diseñado para garantizar que el desarrollo empresarial se desarrolle de acuerdo con el plan y alcance los objetivos establecidos. Los controles son sutiles cuando finalmente se aplican a un dominio, negocio, actividad o persona específicos.

Con un uso constante, el control es continuo. Incluye pre-test, test concurrente y post-test. Es eficaz cuando se liberan las funciones de control, presupuestarias y ejecutivas y se toman en cuenta las sugerencias y recomendaciones de los organismos responsables y se toman las medidas correctivas necesarias para mejorar la gestión empresarial.

Andrade (2003) en su libro “Planeación Estratégica” pág. 120, 20 insiste en el siguiente teorema: “El control efectivo es la evaluación de un conjunto de propuestas financieras, económicas y sociales para determinar si los proyectos de inversión resultantes del cumplimiento de metas, objetivos, políticas, estrategias, presupuestos, planes y gestión son evaluados según lo planificado”.

El control efectivo es un proceso de control en el proceso de trabajo diseñado para determinar si se está siguiendo el plan, para evaluar el progreso hacia las metas establecidas y, si es necesario, para corregir las desviaciones. Estudio Caballero Bustamante durante la primera auditoría de medios. Lo mencionó en las últimas dos semanas de julio de 2013 cuando habló sobre el control interno:

Desde la segunda mitad del siglo pasado, el control interno se ha convertido en una condición necesaria para la implementación de una gestión empresarial eficaz, convirtiéndose así en una herramienta idónea para auditar y profundizar el control interno como herramienta administrativa. Gracias a los resultados de directivos, consultores financieros, especialistas en información y comunicación; especialistas en sistemas y técnicos informáticos y de internet.



En las SAS 1 “Statement Auditing Standard: Declaración de Normas de Auditoría”, se afirma lo siguiente:

El control interno contiene los planes de la organización y todos los métodos y procedimientos coordinados utilizados por la organización para proteger sus activos, verificar la validez y confiabilidad de sus datos confiables, mejorar la eficiencia operativa y cumplir con las políticas gubernamentales aplicables. El sistema de control interno cubre principalmente temas relacionados con las funciones del departamento de contabilidad, presupuesto y finanzas.

De acuerdo con el Instituto Americano de Contadores (American Institute of Accountants), “el control interno integra los planes de organización de la entidad y todos los métodos, procedimientos y sistemas que funcionalmente se siguen en una organización para el conocimiento y protección de sus activos, la conservación de información financiera correcta y fidedigna y el inventario a la eficacia de la gestión y la realización de las políticas surgidas en la dirección”, de forma más clara, E.Gironella Masgrau, I ama “ Control Interno al plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que sirven para ayudar a la dirección en el mejor desempeño de sus funciones”.

Con base en las definiciones anteriores, la obra de Caballero Bustamante destaca tres tipos de control interno:

Control Interno Operacional.

- a) Control Interno Contable.
- b) Verificación Interna.

Asimismo, se establece los principios fundamentales del Control Interno:

- a. Fijación de las responsabilidades.
- b. Separación de funciones.
- c. Utilización de pruebas de comprobación.
- d. Las operaciones no deben quedar a cargo de una sola persona.



- e. Las funciones y procedimientos deben figurar por escrito.
- f. Selección adecuada de personal.
- g. Rotación de funciones.
- h. Son necesarios los periodos de descanso vacacional.
- i. Ubicación adecuada de personal.
- j. La contabilidad no sustituye al control interno.
- k. Utilización de cuentas de control.
- l. Creación de un sistema de archivo y correspondencia.

Los principales elementos del sistema de control interno se pueden explicar de la siguiente manera:

- a. Definición de objetivos.
- b. Organización adecuada.
- c. Comunicaciones Internas ágiles.
- d. Procedimientos efectivos.
- e. Personal idóneo.

2.4.5. Tipos de control

La Subcomisión Administrativa del Fondo de Apoyo y Promoción del Distrito del Cusco es una entidad privada que no está sujeta a la supervisión del Banco de la Nación y la Supervisión de Seguros.

Está sujeto a dos tipos de control: el externo y el interno:

- El control externo es un conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos; como organización privada al servicio del sector educativo, son gestionados por el NACIONAL



CAFE, organismo rector de CAFAES a nivel nacional.

- El control interno es un proceso de gestión integral llevado a cabo por los propietarios, gerentes y empleados de una organización para eliminar riesgos en las actividades de gestión y proporcionar una seguridad razonable de que se están logrando las metas de la organización, es decir, la gestión misma. su misión .Diseñado para reducir el riesgo.

2.4.6. Objetivos del Control Interno

Los objetivos del Control Interno son los siguientes:

- Mejorar y promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía de las operaciones de la organización, así como la calidad general de los servicios que presta.
- Proteger y salvaguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier pérdida, deterioro, mal uso y actividades ilícitas y cualquier condición irregular o lesiva que pueda afectarlos en todo sentido.
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Animar e promover la práctica de valores institucionales.
- Facilitar a los funcionarios públicos o encargados de los fondos y bienes públicos el cumplimiento de sus deberes y/o atribuciones y cometidos u objetivos asumidos.
- Generar valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía. (Universidad ESAN, 2017)

2.4.7. Importancia del Control Interno

El control interno es bueno para los negocios. Su implementación y fomento fomentan acciones que contribuyan al logro de las metas. Sus beneficios son los siguientes.

La cultura de control apoya el desarrollo de las operaciones de la empresa y mejora las operaciones.

Está sujeto a dos tipos de control: el externo y el interno:



- El control externo es un conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos; como organización privada al servicio del sector educativo, son gestionados por el NACIONAL CAFE, que es el organismo rector de CAFAES a nivel nacional.
- El control interno es un proceso de gestión integral llevado a cabo por los propietarios, directores y personal de servicio de una organización diseñada para el control interno, y si se implementa adecuadamente contribuye en gran medida a la mejor gestión por sus beneficios. En todos los niveles y en todos los procesos, subprocesos y actividades donde se utilice.
 - El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
 - El control interno permite a las organizaciones alcanzar objetivos operativos y de rentabilidad y evitar el desperdicio de recursos.
 - El control interno ayuda a garantizar información financiera confiable y asegura que la organización cumpla con las leyes y regulaciones y evite daños a la reputación y otras consecuencias. (Universidad ESAN, 2017)

En resumen, ayuda a las organizaciones a lograr sus objetivos evitando riesgos y sorpresas inaceptables. Luego reforzar la implementación y fortalecimiento de controles internos apropiados:

- La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores.
- Mejorar la ética empresarial al desalentar comportamientos ilegales e inconsistentes en la región.
- Cree una cultura de resultados y utilice métricas que mejoren el rendimiento.
- Implementar de manera efectiva los planes estratégicos, directivas y planes de acción de la organización y documentar sus operaciones y procedimientos.
 - Una cultura de lograr resultados medibles en todas las unidades y sectores.
 - La reducción de pérdidas por el mal uso de bienes y activos del Estado.
 - La efectividad de las operaciones y actividades.



- El cumplimiento de la normativa.
- La salvaguarda de activos de la entidad. (Universidad ESAN,2017).

2.4.8. Control Interno y su evolución

El desarrollo del control interno se inicia con la entrada de las grandes empresas, los propietarios no pueden seguir participando en las relaciones productivas, comerciales y operativas con intereses personales, debiendo determinarse el orden y tareas delegadas en la organización en la cual la función es la de prevenir o reducir errores y fraudes.

El desarrollo industrial y económico de las empresas ha creado una mayor complejidad en la organización y su gestión, lo que ha creado la necesidad de crear mecanismos de control, normas y procedimientos para hacer frente a nuevas situaciones. Los auditores desarrollaron la "auditoría interna" (ahora llamada control interno) para prevenir posibles errores y fraudes. Se determina organizando y coordinando los sistemas contables y los procedimientos aprobados destinados a dotar a la gestión de la más práctica y máxima protección, vigilancia y veracidad de la información. A partir de los años 70, cuando se descubrieron muchos pagos ilegales, malversación de fondos y otros delitos en la empresa, se puso más énfasis en crear mejores controles internos.

Antes de eso, el control interno generalmente se consideraba un tema reservado para los auditores. A partir de la década de 1980, se implementaron varias medidas para abordar varias preocupaciones sobre la variedad existente de conceptos, definiciones e interpretaciones del control interno en el ámbito internacional. El objetivo era crear un nuevo marco conceptual de control interno que pudiera integrar las diversas definiciones y conceptos utilizados en ese momento.

Como lo menciona Gonzales (2003), El desarrollo del control interno, como el "Balanced Scorecard", basado en una gestión de procesos muy avanzada, pretende complementarse



con nuevos modelos que, en última instancia, conduzcan a mejoras sostenibles en la eficiencia y eficacia de la organización Target. La investigación se superpone en la identificación de muchas necesidades de primer orden, tales como:

- La necesidad de integrar los controles internos mediante el desarrollo de un conjunto de actividades que forman parte de la misión de la organización se ha vuelto imperativo al ser parte de los procesos normales de negocio y además definidos como un proceso continuo y discreto.
- Los objetivos del sistema de control interno deben estar alineados y ser relevantes para los objetivos generales de la organización, principalmente en relación con su eficacia y eficiencia estratégica y operativa.
- Todos los miembros de la organización y otros empleados relevantes deben reconocer la importancia del control interno.

Lo más importante es que se han hecho varios intentos de incluir conceptos como el informe COSO (Consejo de Organizaciones Patrocinadoras de Treadway), que hoy se considera un punto de referencia obligatorio para las prácticas corporativas y los temas de control interno. Gobierno y centros de enseñanza e investigación. (Gonzales, 2003)



Tabla 4. Modelos de Control Interno.

Modelo	País de origen	Propósito	Aspectos Importantes
COSO Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway.	Estados Unidos	Ayuda a la dirección para un mejor control de la organización.	Incluye la identificación de riesgos internos y externos y los asociados al cambio. Resalta la importancia de la planificación y la supervisión. Plantea pirámide de componentes de control interrelacionados.
COCO Criteria of Control Board	Canadá	Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones a través de una mejor comprensión del control, del riesgo y de la dirección.	Se sustenta en la teoría general e sistemas de la contingencia. Resalta la importancia de la definición y adopción de normas y políticas. Plantea que la planeación estratégica proporciona sentido a la dirección. Tiene 20 criterios para diseño, desarrollo y modificación del control.
ACC Australian Control Criteria	Australia	Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones, dándole importancia a los trabajadores y a otros grupos de interés en el cumplimiento de los objetivos.	Resalta la importancia del autocontrol y confianza mutua. Hace énfasis en los conocimientos y habilidades para el desarrollo de una actividad. Incluye un modelo de gestión de riesgos.
CADBURY	Reino Unido	Adopta una comprensión de control más amplia. Brinda mayores especificaciones a la definición de su enfoque sobre el sistema de control.	Se soporta en el sistema COSO, exceptuando lo referente a sistemas de información, lo cual se incorpora en otros elementos.

Fuente: elaboración propia con referencia a (COSO, 2017)

El modelo dominante y ampliamente reconocido de control interno a nivel internacional es el enfoque COSO (Consejo de Organizaciones Patrocinadoras). Sin embargo, la calidad de la implementación dependerá del grado de desarrollo institucional alcanzado por la organización y de los mecanismos de verificación o autoevaluación de que disponga la organización.



En otras palabras, las organizaciones con un desarrollo organizacional avanzado contarán con mecanismos de retroalimentación que les permitirán controlar el grado de implementación de los restantes sistemas funcionales o administrativos, así como sus controles internos; mientras que las organizaciones con un desarrollo organizacional insuficiente no tendrán mecanismos para monitorear su progreso, lo que dificultará el control gubernamental.

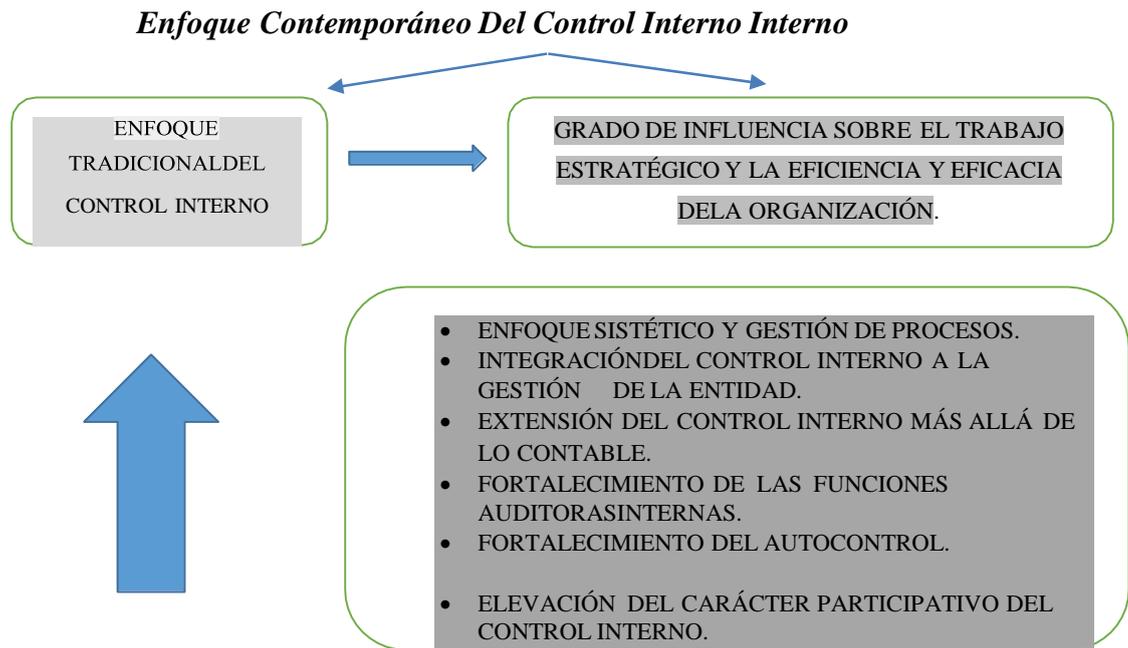
Los enfoques tradicionales de control interno, que en alguna medida afectaban los resultados de la organización, han sido reemplazados por enfoques modernos que afectan significativamente dichos resultados. Los principales elementos en la transición a la visión actual del control interno son:

- La participación de la alta dirección y todo el personal, en el diseño y ejecución del sistema de control interno y en el fortalecimiento de los esfuerzos y resultados de las funciones auditoras internas y externas.
- Destaca el autocontrol y asegura el cumplimiento de la política y la estrategia; Como una de las medidas más importantes de control interno, se define una auditoría continua, que además se acompaña del seguimiento de las actividades, la organización empresarial y de gestión mediante la capacidad y participación de todos los miembros de la organización en los diferentes niveles en otros programas de similar importancia.

Los nuevos controles internos van más allá de la inspección física y otras medidas similares propias de versiones anteriores. Entre los desarrollos presentados en cuanto al contenido y aplicación de los sistemas de control interno, es importante que no se limiten a la contabilidad y la dirección en que se reflejan las funciones, procesos y procedimientos en la documentación de la organización. Es creado por las organizaciones como parte de su proceso de desarrollo organizacional. El control interno está integrado en todos los procesos de gestión. El siguiente diagrama ayuda a resumir los elementos clave en la transición a la visión actual del control interno y su efecto multiplicador en la eficacia y eficiencia de la organización.



Tabla 5. Evolución del control interno



Fuente: elaboración propia con referencia a (COSO, 2017)

A nivel organizacional, el control cobra relevancia en la medida en que está conformado por diferentes agentes con diferentes niveles de decisión, responsabilidad e interés en el logro de los objetivos de la organización. La teoría del agente principal se usa a menudo para comprender mejor el papel del control en las organizaciones.

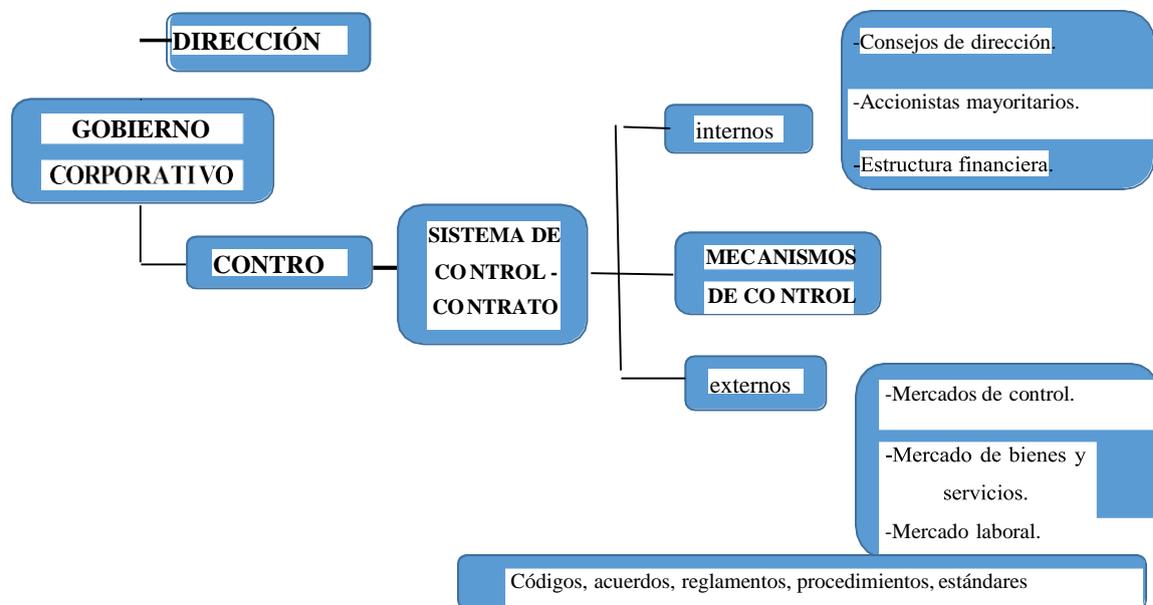
El gobierno corporativo se refiere al sistema que dirige y controla las actividades financieras de las empresas. Se refiere a un conjunto de principios y reglas para el establecimiento, integración y funcionamiento de las instituciones de gobierno corporativo, como la separación de poderes dentro de una empresa: Accionistas, Directorio y Alta Gerencia. El gobierno corporativo requiere de una “estructura de control” dentro de la cual se desarrollen la gestión de riesgos y los controles internos. Los modelos de control interno como COSO, CoCo, ACC o Cadbury buscan integrar los mecanismos y sistemas de control organizacional.

Estos mecanismos se expresan en leyes, reglamentos, contratos, procedimientos, reglamentos, normas, políticas y directrices, y otros acuerdos directos o indirectos



(comúnmente denominados instituciones) diseñados para definir y restringir el comportamiento (o el interés propio) de las personas. Minimizar los problemas de agencia para lograr los resultados planificados. De esta forma, el modelo, mecanismo y sistema de control se convierte en parte integral del control empresarial y una de las dimensiones de la gestión empresarial. El siguiente cuadro muestra la relación entre el control interno y el gobierno corporativo.

Tabla 6. El control interno en el marco del gobierno corporativo



Fuente: elaboración propia con referencia a (COSO, 2017)

Los controles internos deben establecerse como parte del ciclo de gestión, comenzando por la propia gestión, no al más alto nivel operativo. Cuando los controles internos se desarrollan desde dentro, se convierten en una parte integral de los procesos de planificación, implementación y control de la organización. Además, el concepto de información privilegiada tiene importantes implicaciones de costos, ya que agregar controles que están separados de los controles existentes aumenta los costos y se convierte en una carga que no crea valor. Al centrarse en los procesos existentes y su contribución a los controles internos efectivos e integrar varios controles en las operaciones comerciales



centrales, las organizaciones pueden evitar procedimientos y costos innecesarios.

(Contraloría General de la República, 2018)

2.4.9. Componentes del sistema de Control Interno

El marco de control interno consta de cinco componentes funcionales y diecisiete principios que representan conceptos clave relacionados con cada componente. Los siguientes son los componentes del sistema de control interno:

- **Ambiente de Control**

El ambiente de control es un conjunto de reglas, procesos y estructuras que forman la base para la implementación de un control interno adecuado en la organización. Desde los niveles más altos de la organización, los funcionarios deben enfatizar la importancia de los controles internos, incluidos los estándares de conducta esperados. Un buen ambiente de control tiene un impacto significativo en todo el sistema de control interno. El ambiente de control incluye principios de integridad y valores éticos que deben regir la organización, estándares que permitan la responsabilidad de la supervisión, estructuras organizacionales alineadas con los objetivos, procesos para atraer, desarrollar y retener empleados competentes y estrictos requisitos de desempeño. eventos, incentivos y premios. (Deloitte, 2018)

- **Evaluación de Riesgo**

El riesgo es la probabilidad de un evento o un impacto negativo en el logro de los objetivos. La evaluación de riesgos se refiere al proceso continuo mediante el cual una organización puede prepararse para tales eventos. La evaluación de riesgos incluye principios para establecer objetivos, definir y evaluar riesgos, determinar la gestión de riesgos, evaluar el potencial de fraude y evaluar eventos o cambios que afectan el sistema de control interno. (Deloitte, 2018)

- **Actividades de Control**

Las actividades de control son políticas y procedimientos diseñados para reducir los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos organizacionales. Para que sea efectivo, debe



ser adecuado, funcionar consistentemente y en el tiempo, y tener costos apropiados que sean razonables y estén directamente relacionados con los objetivos de control. La vigilancia está en todas partes y estas están presentes en los procesos, procedimientos, niveles y funciones organizativas (que pueden ser preventivas o investigativas). Debe buscarse un adecuado equilibrio entre las actividades de prevención y control de detección.. (Deloitte, 2018)

- **Información y Comunicación**

La información y la comunicación utilizadas para mejorar el control interno se refiere a la información que la organización necesita para llevar a cabo sus responsabilidades de control interno para respaldar el logro de sus objetivos. La gerencia obtiene/genera y usa información relevante y de alta calidad de fuentes internas y externas para respaldar la operación de otros componentes del control interno. (Deloitte, 2018)

- **Actividades de Supervisión**

Las actividades de seguimiento del control interno son un conjunto de actividades de auto seguimiento que se integran en los procesos de seguimiento (o seguimiento) y los procesos de mejora y evaluación de la organización. El sistema de control interno debe ser auditado para evaluar la eficacia y calidad de su funcionamiento y proporcionar retroalimentación. Se utilizan evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas para determinar si los componentes y sus políticas son efectivos. (Deloitte, 2018) Los primeros cuatro se relacionan con el diseño y operación del control interno. La quinta actividad, la actividad de auditoría, está diseñada para garantizar que el control interno esté funcionando de manera eficaz.

Las organizaciones pueden lograr un control interno efectivo cuando los cinco componentes están en su lugar, es decir, cuando están presentes y funcionando correctamente. El artículo 3 de la Ley N° 28716 (Ley de Control Interno de las Instituciones del Estado) hace referencia a los siete componentes del sistema de control interno, es decir, las actividades de prevención



y control y la obligación de monitorear y mejorar los resultados corresponden al apartado de actividades de auditoría. (Deloitte, 2018)

2.4.10. Principios y atributos del Control Interno

Tabla 7. *Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).*

Componente	Principios	Atributos
Entorno de control	1. La organización demuestra compromiso con la Integridad y los valores éticos.	<p>Establece el tono de la gerencia. La Junta Directiva, la Alta Gerencia y el personal supervisor están comprometidos con los valores y principios éticos y los refuerzan en sus actuaciones.</p> <p>Establece estándares de conducta. La integridad y los valores éticos son definidos en los estándares de conducta de la entidad y entendidos en todos los niveles de la organización y por los proveedores de servicio externos y socios de negocios.</p> <p>Evalúa la adherencia a estándares de conducta. Los procesos están en su lugar para evaluar el desempeño de los individuos y equipos en relación con los estándares de conducta esperados.</p> <p>Aborda y decide sobre desviaciones en forma oportuna. Las desviaciones de los estándares de conducta esperados en la entidad son identificadas y corregidas oportuna y adecuadamente.</p>

Fuente: Elaboración Propia referencia (COSO 2013).

Tabla 8. *Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).*

Principios	Atributos
2. El consejo de administración muestra la autonomía de la dirección al ejercer supervisiones en el desempeño del control interno.	<p>Designa cada responsabilidad para supervisar por parte de la directiva, la cual acepta e identifica sus responsabilidades respecto a las expectativas, requerimientos y su supervisión respectiva .</p> <p>Aplica toda experiencia que resultó relevante. De modo que la Junta directiva mantiene y define frecuentemente por medio de evaluaciones las experiencias y habilidades requeridas en sus colaboradores .</p> <p>Delega o conserva las actividades de supervisión.</p> <p>Opera independientemente, esta directiva cuenta con los miembros necesarios independientes de los objetivos para tomar decisiones y evaluarlos.</p>

Supervisa el Sistema de Control Interno. La Junta Directiva posee la responsabilidad de realizar supervisiones de la implementación, diseño y conducción de los controles internos aplicados los cuales suelen ser:

Ambiente de Control: es donde se establecen los valores, la integridad, formas de supervisión, responsabilidad, autoridades, expectativas e informe de las cuentas a la Junta.

Evaluación de Riesgos: es el monitoreo de evaluaciones para evitar riesgos administrativos, con ello se logrará cumplir los objetivos, además del gran impacto de cada cambio, fraude o evasión del control por la administración.

Actividades de Control: implica la supervisión enfocada en la Alta Dirección en el cumplimiento y desarrollo de las estrategias de control.

Información y Comunicación: se discute y analiza toda información vinculada al logro de objetivos institucionales.

Actividades de Supervisión: se supervisa y evalúa el alcance y origen de las



actividades realizadas en la evaluación, monitoreo y mejoramiento de las deficiencias identificadas en la administración.

Fuente: Elaboración Propia referencia (COSO, 2013).

Tabla 9. *Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).*

Componente	Principios	Atributos
3.	La dirección designa con la supervisión del Consejo, las líneas, estructuras, reportes y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados en el logro de objetivos.	<p>Se define las estructuras que constituye la entidad. Tanto la Administración y Junta Directiva toman en cuenta las estructuras utilizadas (ello incluye unidades de operación, organizaciones legales, ámbito geográfico, y los proveedores en caso de requerir servicios de terceros) con el fin de apoyar el logro de objetivos. Se realizan reportes por parte de la Administración, la cual evalúa y diseña dichos reportes según las estructuras implicadas, lo que permite ejecutar las responsabilidades y la información manejada para gestionar que ayude a gestionar a la entidad. Asigna, define y delimita responsabilidades y autoridades, así como usan tecnologías y procesos adecuadas que segreguen las funciones acordes a lo necesitado para cada nivel de la organización:</p> <p>Junta directiva: es la autoridad que designa las decisiones que resultan significativas, así como también supervisa las evaluaciones y limitaciones de las responsabilidades y sus autoridades.</p> <p>Alta Dirección: designa instrucciones, controles y guías habilitado por otro personal y la administración para realizar las responsabilidades.</p> <p>Administración: facilita y orienta toda ejecución instruida por la Alta Dirección de la institución y sus áreas.</p>
4.	La institución asigna responsabilidades de personal a nivel de control interno que ayuden al logro de objetivos. Se asegura de cumplir con cada responsabilidad mediante la estructuras, responsabilidades y autoridades.	<p>La Administración y la Junta Directiva aplica mecanismos para mantener y comunicar a los profesionales que desempeñan funciones del control interno por medio de la organización, a su vez implementa correcciones cuando se requiera. Establece premios e incentivos para el desempeño, ello se da como incentivos, apropiados para el cumplimiento de responsabilidades para cada niveles de la institución, demostrando dimensiones de desempeño con los estándares esperados y considerando los objetivos a los largo del tiempo.</p> <p>Evalúa incentivos y premios para la relevancia en curso, ello va alineado al cumplimiento de responsabilidades de para la consecución de los objetivos. Evalúa el desempeño los individuos. Ello incluye la adherencia de los grados de conducta y competencia requeridos, de modo que se opta por ofrecer premios o acciones cuando es apropiado.</p>



Personal: analiza los niveles de conducta en la institución, evalúa riesgos de los objetivos, y actividades relacionadas al control para cada área, la información y el grado de comunicación, así como el monitoreo que ayude a cumplir sus objetivos.

Proveedores de servicios externos: implica el alcance de las autoridades a nivel administrativo, así como sus responsabilidades para aquellos colaboradores comprometidos.

Fuente: Elaboración Propia referencia (COSO, 2013)

Tabla 10. *Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013)*

Componente	Principios	Atributos
	5. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de Control Interno.	Evalúa cambios en el ambiente externo. Evalúa cambios en el modelo de negocios. Evalúa cambios en el liderazgo.

Fuente: Elaboración Propia referencia (COSO, 2013)



Tabla 11. Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO, 2013)

Componente	Principios	Atributos
	6 La organización demuestra el compromiso de desarrollar, atraer y retener a un recurso humano competente, acorde con los objetivos institucionales.	<p>Determina prácticas y políticas que demuestran las expectativas de la competitividad requerida que ayude a cumplir los objetivos.</p> <p>Las competencias son evaluadas y las deficiencias son direccionadas. La Directiva y la Administración, evalúan la competencia en la organización así como los proveedores de acuerdo con las prácticas y políticas designadas y re direccionando las deficiencias.</p> <p>Desarrolla, atrae y retiene a sus recursos humanos, donde la institución orientación y provee la capacitación requerida para, desarrollar y mantener al personal competente, así como los proveedores de servicios externos.</p> <p>Planifica y elabora próximas sucesiones, ello implica planes de contingencia que ayude a designar responsabilidades que sean relevantes en el control interno.</p>
Componente II. Evaluación de riesgos	Principios 7. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.	<p>Objetivos Operativos: Refleja las elecciones de la administración. Considera la tolerancia al riesgo. Incluye las metas de desempeño operativo y financiero. Constituye una base para administrar los recursos.</p> <p>Objetivos de Reporte Financiero Externo: Cumple con los estándares contables aplicables. Considera la materialidad. Refleja las actividades de la entidad.</p> <p>Objetivos de Reporte no Financiero Externo: Cumple con los estándares y marcos externos establecidos. Considera los niveles de precisión requeridos. Refleja las actividades de la entidad.</p> <p>Objetivos de Reporte interno: Refleja las elecciones de la administración. Considera el nivel requerido de precisión. Refleja las actividades de la entidad.</p> <p>Objetivos de Cumplimiento: Refleja las leyes y regulaciones externas. Considera la tolerancia al riesgo.</p>

Fuente: Elaboración Propia referencia (COSO, 2013)



Tabla 11. *Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).*

Componente	Principios	Atributos
	<p>8. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar.</p>	<p>Incluye la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales. La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales relevantes para la consecución de los objetivos.</p> <p>Evalúa la consideración de factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos.</p> <p>Involucra niveles apropiados de administración. La dirección evalúa si existen mecanismos adecuados para la identificación y análisis de riesgos.</p> <p>Analiza la relevancia potencial de los riesgos identificados y entiende la tolerancia al riesgo de la organización.</p> <p>Determina la respuesta a los riesgos. La evaluación de riesgos incluye la consideración de cómo el riesgo debería ser gestionado y si aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo.</p>

Fuente: Elaboración Propia referencia (COSO, 2013)

Tabla 12. *Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).*

Componente	Principios	Atributos
	<p>9. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.</p>	<p>Considera varios tipos de fraude: La evaluación del fraude considera el Reporte fraudulento, posible pérdida de activos y corrupción.</p> <p>La evaluación del riesgo de fraude evalúa incentivos y presiones.</p> <p>La evaluación del riesgo de fraude tiene en consideración el riesgo de fraude por adquisiciones no autorizadas, uso o enajenación de activos, alteración de los registros de información, u otros actos inapropiados. La evaluación del riesgo de fraude considera cómo la dirección u otros empleados participan en, o justifican, acciones inapropiadas.</p>

Fuente: Elaboración Propia referencia (COSO, 2013)



Tabla 11. *Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).*

Componente	Principios	Atributos
	<p>10. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.</p>	<p>Evalúa cambios en el ambiente externo.</p> <p>El proceso de identificación de riesgos considera cambios en los ambientes regulatorios, económico, y físico en los que la entidad opera.</p> <p>Evalúa cambios en el modelo de negocios.</p> <p>La organización considera impactos potenciales de las nuevas líneas del negocio, composiciones alteradas dramáticamente de las líneas existentes de negocios, operaciones de negocios o de liquidación en el sistema de control interno, rápido crecimiento, el cambio de dependencia en geografías extranjeras y nuevas tecnologías.</p> <p>Evalúa cambios en liderazgo.</p> <p>La organización considera cambios en administración y respectivas actitudes y filosofías en el sistema de control interno.</p>

Fuente: Elaboración Propia referencia (COSO, 2013)



Tabla 11. *Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).*

Componente	Principios	Atributos
<p>III. Actividades de control</p>	<p>11. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.</p>	<p>Se integra con la evaluación de riesgos. Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan los riesgos son llevadas a cabo.</p> <p>Considera factores específicos de la entidad. La administración considera cómo el ambiente, complejidad, naturaleza y alcance de sus operaciones, así como las características específicas de la organización, afectan la selección y desarrollo de las actividades de control.</p> <p>Determina la importancia de los procesos del negocio. La administración determina la importancia de los procesos del negocio en las actividades de control.</p> <p>Evalúa una mezcla de tipos de actividades de control. Las actividades de control incluyen un rango y una variedad de controles que pueden incluir un equilibrio de enfoques para mitigar los riesgos teniendo en cuenta controles manuales y automatizados, y controles preventivos y de detección.</p> <p>Considera en qué nivel las actividades son aplicadas. La administración considera las actividades de control en varios niveles de la entidad.</p> <p>Direcciona la segregación de funciones. La administración segrega funciones incompatibles, y donde dicha segregación no es práctica, la administración selecciona y desarrolla actividades de control alternativas.</p>

Fuente: Elaboración Propia referencia (COSO, 2013)



Tabla 11. *Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).*

Componente	Principios	Atributos
	<p>12. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.</p>	<p>Determina la relación entre el uso de la tecnología en los procesos del negocio y los controles generales de tecnología:</p> <p>La dirección entiende y determina la dependencia y la vinculación entre los procesos de negocios, las actividades de control automatizadas y los Controles Generales de tecnología.</p> <p>Establece actividades de control para la infraestructura tecnológica relevante:</p> <p>la Dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para ayudar a asegurar la completitud, precisión y disponibilidad de la tecnología.</p> <p>Establece las actividades de control para la administración de procesos relevantes de seguridad:</p> <p>la dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso, con el fin de proteger los activos de la organización de amenazas externas.</p> <p>Establece actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y Mantenimiento de la tecnología:</p> <p>La dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura.</p>

Fuente: Elaboración Propia referencia (COSO, 2013)



Tabla 11. *Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).*

Componente	Principios	Atributos
	<p>13. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos.</p>	<p>Establece políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directivas de la administración: La gerencia determina qué actividades de control se incorporan al negocio y las actividades cotidianas de los empleados a través de políticas que definen lo que se espera y los procedimientos relacionados que definen los procedimientos.</p> <p>Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos: la administración establece la responsabilidad y rendición de cuentas para las actividades de control con la administración (u otro personal asignado) de la unidad de negocios o función en el cual los riesgos relevantes residen.</p> <p>Funciona oportunamente: el personal responsable desarrolla las actividades de control oportunamente, como es definido en las políticas y procedimientos.</p> <p>Toma acciones correctivas : el personal responsable investiga y actúa sobre temas identificados como resultado de la ejecución de actividades de control.</p> <p>Trabaja con personal competente: personal competente con la suficiente autoridad desarrolla actividades de control con diligencia y continúa atención.</p> <p>Reevalúa políticas y procedimientos : la administración revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza cuando es necesario.</p>

Fuente: Elaboración Propia referencia (COSO, 2013)



Tabla 11. *Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).*

Componente	Principios	Atributos
IV. Información y comunicación	14. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	<p>Identifica los requerimientos de información: un proceso está en ejecución para identificar la información requerida y esperada para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno y el cumplimiento de los objetivos de la entidad.</p> <p>Captura fuentes internas y externas de información: los sistemas de información capturan fuentes internas y externas de información.</p> <p>Procesa datos relevantes dentro de la información: los sistemas de información procesan datos relevantes y los transforman en información.</p> <p>Mantiene la calidad a través de procesamiento: los sistemas de información producen información que es oportuna, actual, precisa, completa, accesible, protegida, verificable y retenida. La información es revisada para evaluar su relevancia en el soporte de los componentes de control interno.</p> <p>Considera costos y beneficios: la naturaleza, cantidad y precisión de la información comunicada está acorde y apoya el cumplimiento de los objetivos.</p>

Fuente: Elaboración Propia referencia (COSO, 2013)



Tabla 11. *Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).*

Componente	Principios	Atributos
	<p>15. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.</p>	<p>Comunica la información de control interno: Existe un proceso para comunicar la información necesaria para garantizar que todos los empleados entiendan y cumplan con sus responsabilidades de control interno.</p> <p>Se comunica con la Junta directiva: Existe comunicación entre la gerencia y el directorio, por lo que ambas partes cuentan con la información necesaria para el desempeño de sus funciones en relación con los fines de la institución.</p> <p>Proporciona líneas de comunicación separadas: separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, las cuales sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación anónima o confidencial cuando los canales normales son inoperantes o ineficientes.</p> <p>Selecciona métodos de comunicación relevantes: los métodos de comunicación consideran tiempo, público y la naturaleza de la información.</p>

Fuente: Elaboración Propia referencia (COSO, 2013)



Tabla 11. *Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).*

Componente	Principios	Atributos
<p>16. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.</p>		<p>Se comunica con grupos de interés externos: los procesos están en funcionamiento para comunicar información relevante y oportuna a grupos de interés externos, incluyendo accionistas, socios, propietarios, reguladores, clientes, analistas financieros y demás partes externas.</p> <p>Permite comunicaciones de entrada: canales de comunicación abiertos permiten los aportes de cliente, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros, entre otros, y proporcionan a la administración y Junta Directiva información relevante.</p> <p>Se comunica con la Junta Directiva: la información relevante resultante de evaluaciones conducidas por partes externas es comunicada a la Junta Directiva.</p> <p>Proporciona líneas de comunicación separadas: separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, las cuales sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación anónima o confidencial cuando los canales son inoperantes o ineficientes</p> <p>Selecciona métodos de comunicación relevantes : los métodos de comunicación consideran el tiempo, público, y la naturaleza de la comunicación y los requerimientos y expectativas legales, regulatorias y fiduciarias.</p> <p>Selecciona métodos de comunicación relevantes : los métodos de comunicación consideran el tiempo, público, y la naturaleza de la comunicación y los requerimientos y expectativas legales, regulatorias y fiduciarias.</p>

Fuente: Elaboración Propia referencia (COSO, 2013)



Tabla 11. *Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).*

Componente	Principios	Atributos
	<p>17. La organización selecciona, desarrolla e implementa evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están disponibles y operativos..</p>	<p>Considera una combinación de evaluaciones continuas e independientes: en este caso se incluirá constantemente un balance que constara de evaluaciones continuas e independientes .</p> <p>Considera tasa de cambio: Al seleccionar y desarrollar evaluaciones continuas e independientes, la gerencia considera la tasa de cambio en el negocio y las operaciones comerciales.</p> <p>Establece un punto de referencia para el entendimiento: La estructura y estado actual del sistema de control interno se utiliza para establecer criterios de evaluación continua e independiente.</p> <p>Uso de personal capacitado: Los tasadores que realizan tasaciones continuas e independientes tienen suficiente información para comprender lo que se está tasando.</p> <p>Se integra con los procesos del negocio: La evaluación continua está integrada en el proceso de las operaciones comerciales y la adaptación a las condiciones cambiantes.</p> <p>Ajusta el alcance y la frecuencia: La gerencia varía el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes basadas en el riesgo.</p> <p>Evalúa objetivamente : Periódicamente se llevan a cabo las evaluaciones independientes para proporcionar comentarios objetivos.</p>

Fuente: Elaboración Propia referencia (COSO, 2013)



Tabla 11. *Componentes, principios y atributos del Control Interno (COSO 2013).*

Componente	Principios	Atributos
	<p>18. La organización evalúa las deficiencias del control interno y si es necesario, comunica las acciones correctivas a los responsables, incluida la alta dirección y la junta directiva</p>	<p>Evalúa resultados : La gerencia o el directorio evalúan los resultados de las evaluaciones continuas e independientes en consecuencia</p> <p>Comunica deficiencias : Las deficiencias se informarán a los responsables de la acción correctiva y, si es necesario, a la alta dirección y al consejo de administración.</p>

Fuente: Elaboración Propia referencia (COSO, 2013)

2.4.11. Proceso de otorgamiento de créditos en SUB CAFAE CUSCO

SUB CAFAE CUSCO, para el otorgamiento de un crédito realiza el siguiente procedimiento:

a) Etapa de evaluación

- **Análisis preventivo en la central de riesgo**

En la solicitud de préstamo, el analista de préstamos debe verificar que al prestatario del préstamo y al garante del préstamo no se les adeuda dinero por cobro o ejecución legal.

- **Verificación domiciliaria**

Este paso es obligatorio y la dirección, ubicación y antigüedad deben verificarse con mucho cuidado. Es importante que este acceso preferencial sea inmediato para evitar la suplantación de direcciones.

El analista deberá combinar preguntas técnicas con preguntas personales como:

¿Cuál es la finalidad del crédito que Ud. Pretende obtener?

o De acuerdo al monto ¿Quién o quiénes son las personas que le van a garantizar el crédito?



- o ¿Sus garantes saben que si Ud. tiene algún problema ellos asumirán el pago de su crédito?
- o ¿En qué entidades financieras Ud. Tiene créditos?
- o En que invierte Ud. El dinero de los créditos obtenidos en otras financieras

- **Análisis de factores cualitativos**

En este sentido, el analista debe examinar las variables subjetivas que suelen determinar la viabilidad de una solicitud de préstamo, y por tanto su renovación, en relación con el comportamiento y la historia del solicitante.

- ¿Conoces bien al usuario? ¿es cumplidor con el pago?
- Se debería actualizar la fotografía del domicilio del usuario en cada evaluación, para tener la certeza de que efectivamente el usuario vive en ese inmueble.

- **Análisis de factores cuantitativos**

En este proceso, el analista deberá determinar los parámetros medibles y cuantificables, para el cálculo de la capacidad de pago, donde será necesario elaborar lo siguiente:

- Análisis de la boleta de pago, con la finalidad de analizar el monto recibido y el monto que puede ser descontado de acuerdo al decreto 010 – 2014 emitido por el MEF respecto al porcentaje máximo de descuento.
- Estado de la situación financiera del usuario, mediante la cual el usuario puede tener créditos pendientes de pago en otras instituciones financieras y/o que realice actividades económicas.
- Análisis de los indicadores financieros del usuario: con la aplicación de ratios, indicadores, razones financieras por la cuales se determina si el usuario tiene la capacidad de endeudamiento.



b) Etapa de aprobación.

• **Análisis de los requisitos documentarios**

Una vez hecha la vista y luego de haber ingresado la documentación proporcionada por el solicitante o potencial usuario, Los archivos de crédito están listos. Se debe enviar un formulario correcto (no redactado ni eliminado), junto con un formulario correctamente completado y firmado por el miembro, y un formulario correctamente completado y firmado por el miembro del préstamo en el siguiente orden:

- Solicitud de Crédito
- Reporte de la Central de Riesgo respecto a la situación financiera del usuario.
- Verificación domiciliaria.
- Presentación de las tres últimas boletas de pago.
- Contrato mutuo entre las partes
- Pagaré
- Compromiso de pago del titular y garante(s)
- Autorización del usuario para su descuento por planilla
- Autorización del garante o garantes (de acuerdo al monto)
- Presentación de documento de identificación (titular y garantes)
- En caso de ser personal contratado presentar contrato de trabajo.
- Declaración jurada patrimonial (referencial)
- Declaración jurada de otros ingresos (referencial)
-



- **Análisis de la garantía.**

En este proceso se debe detallar las garantías ofrecidas, si el o los garantes están en la capacidad de ser descontados en caso de incumplimiento del titular, no se debe basar la evaluación en el garante, los avales son solamente un complemento para la evaluación crediticia.

- **Autorización del crédito.**

Luego de los informes del jefe de créditos, avalado por el área de riesgos, el expediente crediticio pasa a ser firmado por la Gerencia General para su posterior desembolso.

c) Etapa del desembolso del crédito Verificación en área de riesgos

Una vez presentados los documentos o requisitos que conforman el expediente crediticio, el área de riesgos realiza la verificación correspondiente de toda la documentación y la pasa al departamento de créditos.

El jefe del departamento de créditos verifica una vez más la conformidad y los cálculos realizados, entonces el expediente pasa a ser aprobado por la Gerencia para su inmediato desembolso.

Orden de desembolso

Actualmente, el apoyo de campo (efectivo) proporciona efectivo previa presentación de los documentos de identificación DNI. Esto debe ser presentado al cliente como prueba de que la transacción ha tenido lugar:

- Se deben registrar y firmar hojas de resumen, planes de pago, certificados de seguros reducidos, recibos de seguros PAS (programa de atención por sepelio).

Seguimiento y control

Al momento del pago, se implementa el límite de crédito autorizado de acuerdo con el plan de pago acordado. Aquí es donde comienza la verificación de crédito.



El analista y gestor de ventas correspondiente deberán velar por el pago del crédito de acuerdo al cronograma establecido.

- Un analista de crédito debe mantener y controlar su cartera y realizar un seguimiento de los recortes salariales. También debe visitar el sitio web para verificar la elegibilidad de pago.
- Paralelamente al departamento de cobranza, el analista realizará un seguimiento diario de las cuentas por cobrar vencidas de acuerdo con los principios de las normas de préstamo y devolución establecidas internamente por SUBCAFAE CUSCO, para lo cual el sistema informático es adecuado. es deuda cuando los analistas la exigen.

Recuperación

Si la fecha de la cuota no se paga, el estado actual del préstamo se convierte en un préstamo en mora. En este punto, el analista de crédito debe realizar un seguimiento de los créditos relevantes.

Paralelamente, el departamento de cobro envía avisos de cobro al deudor principal y sus avalistas, independientemente del saldo deudor, mediante cobro directo por teléfono y visitas periódicas.

Si no se logra la normalización del crédito, el analista de negocios será responsable de remitir el expediente al Departamento de Recuperaciones.

Si el Departamento de Recuperaciones no logra la normalización del crédito, este expediente, pasará al departamento de Asesoría Legal para realizar la cobranza pre judicial y judicial.

Además, se debe indicar que existe un paso previo al procedimiento de otorgamiento de créditos y es el siguiente:



Promoción del Crédito

Este proceso implica contratos entre docentes y administradores del sector educativo para informar y orientar a los usuarios y satisfacer sus necesidades.

El analista de créditos, inclusive el gestor de ventas realiza la labor de asesorar financieramente a todos los usuarios que desean obtener un crédito de consumo.

- Requisitos, documentos y condiciones.
- Cuotas y tasas de interés.
- Proceso del otorgamiento del crédito.

Una vez que el cliente ha sido convencido, se procede a solicitar todos los requisitos establecidos en el reglamento interno de créditos de la institución.

2.4.12. Crédito

Según el comité de Basilea el crédito, “Es todo activo de Riesgo, cualquiera sea la modalidad de su instrumentación, mediante el cual la entidad financiera, asumiendo el riesgo de su recuperación provee o se compone a proveer de fondos u otros bienes o garantizar frente a terceros, el cumplimiento de obligaciones contraídas por sus clientes”.

Definición de crédito

La palabra crédito proviene de la palabra latina creditus (evidencia de acción afirmativa: fe), que significa "algo digno de confianza". Así “confiar” en su etimología significa, entre otras cosas, confianza o confidencia. El crédito es el derecho que tiene un acreedor de cobrar una cierta cantidad de otro deudor de otro. Suele basarse en la confianza y solvencia del prestatario, intercambiando riqueza actual por riqueza futura.

La operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual, sea dinero,



mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado. (Valle, 1995)

Clases de créditos

Según Calderón (2014), las clases de créditos son los siguientes:

a) Créditos directos

Un préstamo directo es un préstamo hecho entre una institución y un cliente, así como por el cliente. Préstamos emitidos a clientes en el marco de préstamos diversos, préstamos, tarjetas de crédito, sobregiros de folio y arrendamiento financiero, ventas de cobranza, venta de valores, etc. Incluye transacciones.

b) Créditos indirectos

Una transacción en la que la institución financiera no utiliza fondos ni genera salidas de efectivo, sino que solo crea una obligación de firma y, por lo tanto, forma parte de los activos o pasivos del negocio.

Representan avales, cartas fianza, aceptaciones bancarias, cartas de crédito, cartas de crédito no utilizadas y líneas de crédito no utilizadas emitidas por empresas del sistema financiero.

En el crédito indirecto, los recursos del cliente son garantizados o garantizados por la institución antes de ser garantizados por un tercero.

2.4.13. Centrales de riesgo

Es un sistema integrado para registrar los riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros, incluida la información sobre los prestatarios comerciales, agregada y distribuida entre los sistemas financieros y de seguros. Entre ellos se encuentran registrados los riesgos financieros nacionales y extranjeros y los riesgos de la deuda crediticia, los riesgos comerciales nacionales, los riesgos relacionados con el seguro de crédito y otros riesgos de seguros dentro de los límites establecidos por los bancos y las agencias reguladoras de seguros.



Las empresas de los sistemas financieros y de seguros deberán proporcionar periódicamente y en forma adecuada la información necesaria para mantener actualizados los registros de la central de riesgos. Por otro lado, antes de otorgar un préstamo, toda empresa del sistema financiero debe solicitar a una persona natural o jurídica la información necesaria para otorgar un préstamo, según lo determine la autoridad de control, caso contrario no se otorgará el préstamo.

Tipos de centrales de riesgo

A) Central de riesgos de la SBS

Está amparado por la Ley N° 26702 Disposiciones de los artículos 158, 159 y 160. Las empresas del sistema financiero están obligadas por ley a informar permanentemente a la SBS el estado de endeudamiento de sus clientes, y la SBS es responsable de cotejar esta información. y ponerlo a disposición de los usuarios y empresas del sistema financiero y burós de crédito privados.

Las exposiciones de riesgo de la SBS no solo dependen de la elegibilidad de los créditos en un período determinado, sino que también registran su comportamiento histórico. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2019)

B) Las centrales de riesgo privadas

Empresas como Equifax (antes Infocorp), Informa del Perú, Data Crédito, X CHNGE y Sentinel Perú recopilan y brindan información sobre la actividad de pago de las personas naturales y jurídicas reguladas por la Ley 27489 modificada por la Ley 27863.

Mientras que el buró de crédito de la SBS solo atiende los datos presentados por las empresas del sistema financiero, CEPIRS SBS no audita y está registrado ante instituciones como empresas privadas, empresas de servicios públicos, sociedades mercantiles, cooperativas, centros de riesgo de la SBS como la SUNAT, cámaras de comercio. e información local de otras bases de datos



2.4.14. Evaluación al solicitante de crédito

La evaluación depende de la capacidad de pago del prestatario, caracterizada por el flujo de caja y el historial crediticio, y los ingresos del prestatario, según el tipo de préstamo, las condiciones financieras y la solvencia. Equidad, tipo de garantía, cantidad de pasivos y varios otros factores relacionados con la determinación de la capacidad del prestatario para pagar y pagar. El factor decisivo en cualquier evaluación de crédito es la capacidad de pago del prestatario.

2.4.15. Clasificación para el deudor

Los prestatarios se califican principalmente en función de su capacidad de pago, que a su vez depende del flujo de caja y el rendimiento. Cada prestatario responsable de uno o más tipos de préstamos se clasificará de acuerdo con las siguientes categorías:

- Categoría Normal (0)
- Categoría con problemas Potenciales (1)
- Categoría Deficiente (2)
- Categoría Dudoso (3)
- Categoría Pérdida (4) (Superintendencia de Banca y Seguros, 2019)



Tabla 22. *Calificación de créditos según SBS.*

CATEGORIAS DE CALIFICACIÓN	TIPOS DE CRÉDITO		
	COMERCIAL	MES/CONSUMO	HIPOTECARIO
NORMAL	0 DIAS	0-8 DIAS	0-30 DIAS
P. POTENCIALES	1-60 DIAS	9-30 DIAS	31-90 DIAS
DEFICIENTE	61- 120 DIAS	31-60 DIAS	91-20 DIAS
DUDOSO	121-365 DIAS	61- 120 DIAS	121-365 DIAS
PERDIDA	MAS DE 365 DIAS	MAS DE 120 DIAS	365 DIAS

a. Categoría Normal (0)

Si el deudor está clasificado dentro de esta categoría, significa que es capaz de atender fácilmente todos sus compromisos financieros, es decir, que presenta una situación financiera líquida, bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades, cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2019)

b. Categoría con problemas Potenciales (1)

Dentro de esta categoría están aquellos deudores que pueden atender la totalidad de sus obligaciones financieras; sin embargo, existen situaciones que podrían comprometer la capacidad futura de pago. Los flujos de fondo del deudor tienden a debilitarse y se presentan incumplimientos ocasionales y reducidos que no exceden los 60 días. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2019)

c. Categoría Deficiente (2)

En esta categoría el deudor presenta una situación financiera débil y un nivel de flujo de fondos que no le permite atender el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir sólo estos últimos y además presenta incumplimientos mayores a 60 días, que no exceden de 120 días. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2019)



d. Categoría Dudoso (3)

Significa que el flujo de caja del deudor es insuficiente, no alcanzando para pagar ni capital ni intereses, presentando una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento, con incumplimientos mayores a 120 días y que no exceden de 365 días. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2019)

e. Categoría Pérdida (4)

En la última categoría, los flujos de efectivo del prestatario son netos de los costos de producción. Los prestatarios han suspendido los pagos y es posible que no cumplan con ningún acuerdo de reestructuración. También debe vender activos significativos y emitir un aviso de incumplimiento que se haya declarado en quiebra o tenga más de 365 días de antigüedad. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2019)

2.4.16. Factores de evaluación para otorgar un crédito

Según Calderón (2014) Las consideraciones más importantes a la hora de decidir si conceder un préstamo se conocen como las cinco “C” de un préstamo y son las siguientes:

1. Carácter

Son las cualidades de honestidad y solvencia moral a las que debe responder el prestatario con un préstamo, por lo que se debe utilizar información sobre sus hábitos y comportamiento de pago, dicha información debe referirse al pasado (sus actuaciones en operaciones crediticias anteriores) y al presente. (su comportamiento de pago actual), esto marcará la tendencia ahora, permitiendo que eventos futuros mantengan un comportamiento similar. La evaluación del carácter o solvencia moral de un cliente debe basarse en elementos confiables, medibles y verificables tales como:

- Pedir referencias a diferentes proveedores con quien se tenga créditos.
- Pedir un reporte de créditos.
- Verificar demandas judiciales si es necesario.



- Obtener referencias bancarias por medio de cartas o pedir directamente.

2. Capacidad

Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de su administración y resultados prácticos. Para la evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc. en conclusión se trata de saber que tanta experiencia y estructura tiene nuestro cliente para manejar y desarrollar de la mejor forma su negocio.

Valle (1995) Explica que no siempre es fácil calcular la capacidad ya que esta comprende un sin número de factores. La prueba más importante de capacidad son los ingresos, pero en ocasiones se les concede tanta importancia que los analistas descuidan otras pruebas. Los ingresos deben ser reconocidos como el productor de otros elementos que también significan capacidad: profesión, edad, estabilidad laboral, propiedad de bienes inmuebles, disposición a economizar recursos, deseos de progreso, etc.

La capacidad de pago no solamente es un elemento fundamental para aprobar o rechazar el crédito, sino que es decisiva para determinar el monto del mismo. Entre la institución financiera y el cliente puede haber un proceso de ajuste del monto solicitado a lo que los ingresos permiten enfrentar (Arenas, Boccardi, & Piñeyrua, 2012)



3. Condiciones

Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo si no que se refieren al entorno económico, sector de actividad, y a todo aquello que incida en la capacidad de pago del sujeto de crédito. Es decir, las que los individuos no tienen control, ya que pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

Si bien los factores ya mencionados no pueden evitarse, una correcta evaluación permite al menos prever sus posibles efectos e incluirlos en el análisis como riesgos contingentes.

4. Colateral

Un colateral se refiere a los recursos humanos y a otros recursos, se incluye efectivo, inventario y otros activos que posee una compañía y que le servirán para pagar sus cuentas. (Valle, 1995)

Dentro de este factor se consideran aquellos elementos de que dispone el negocio o su dueño, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías o apoyos colaterales, mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos.

Según Arenas, Boccardi, & Piñeyrua (2012) explica que las garantías son activos cuya libre disponibilidad queda sujeta a la devolución del crédito por parte del prestatario operando como un seguro de cumplimiento. Se las considera como una fuente de repago de carácter secundaria y a pesar de no ser el eje del análisis crediticio operan como un reductor del riesgo moral o como un alineador de incentivos.

Es por ello que uno de los fundamentos del análisis de créditos establece que no se debe otorgar un crédito que no tenga prevista una segunda fuente de pago, al menos que el margen de la utilidad sea muy alto, lo que permitirá correr un mayor riesgo.



Algunas opciones de apoyos colaterales o segunda fuente podrían ser:

- Aval.
- Pagaré en garantía
- Contrato prendario.
- Fianza.
- Seguro de Crédito.
- Depósito en garantía.
- Garantía inmobiliaria, etc.

5. El capital

Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, para la evaluación se requiere del análisis de su situación financiera.

El análisis de sus estados financieros permitirá conocer las posibilidades de pago, su flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento, para llevar a cabo un análisis de esta índole, es necesario conocer algunos elementos básicos de contabilidad para que, a través de un balance, puedas medir el flujo de liquidez, la rotación del inventario, el tiempo promedio que tarda en pagar, etc.

El análisis de crédito implica el conocimiento detallado de una amplia gama de elementos, todos ellos pueden tener un mayor o menor valor dependiendo del tipo de crédito a otorgar. Es por ello que es de suma importancia considerar los cinco factores mencionados anteriormente, ya que todos cumplen un rol importante en la evaluación de créditos, así como también permitirá no solo determinar el monto de línea de crédito, sino que además dará datos necesarios para conocer mejor a cada cliente y permita no caer en morosidad.

- **Importancia de los factores.**

Para apreciar con claridad el riesgo de créditos, es indispensable tomar en cuenta todos los factores descritos anteriormente. Los diversos factores pueden concurrir o faltar en grados



variables. Al analizar la importancia de los elementos anteriores, es fundamental comprender lo que representan y como afectan a la operación de crédito y cobranza. El crédito se otorga esperando recibir su pago en efectivo, con lo cual concluye la operación. Quien otorga el crédito no espera que el objetivo motivo de la operación sea devuelto, que la garantía tenga que ser realizada o adquirir otra propiedad como pago, salvo en casos extremos y como una forma indirecta de recuperación del valor del crédito. La capacidad es por lo tanto más importante que el capital. En cuanto al carácter y la capacidad, en ocasiones hay discrepancia sobre cuál de ellos es más importante. El riesgo que tiene carácter tarde o temprano efectuara el pago. Este necesitará de un tratamiento especial, pues el deudor honrado y de buena fe normalmente es escrupuloso en el manejo de sus asuntos. Aunque el carácter es el menos tangible de los factores en la determinación del riesgo de crédito, constituye la base más importante, y es susceptible de una investigación definitiva. No es demasiado difícil separar al individuo honrado del falta de honradez. La experiencia ha demostrado que la capacidad y el capital cuenta poco cuando un individuo determina defraudar a sus acreedores. (Valle, 1995)

- **Políticas de crédito**

Según Calderón (2014) las políticas permitirán que la financiera establezca normas con la finalidad de administrar los créditos, y de esa manera puedan regir y garantizar la eficiente gestión del crédito los cuales son dados por los directivos de cada entidad y de esa manera refleje como se pretende llegar a los objetivos previstos.

Es por ello que para el desarrollo de todas las actividades las instituciones financieras deben definir sus políticas y normas con el propósito de:

- Definir políticas que rige la normativa y los procedimientos de crédito.
- Definir las limitaciones del tratamiento a seguir en la atención de las solicitudes durante todo el ciclo crediticio.



- Definir la metodología para la evaluación de las solicitudes de crédito.
- Definir el procedimiento a seguir para la administración de los créditos y de todos los componentes para el control y seguimiento de la recuperación.

2.5. Marco legal

- Ley N° 28716

Ley de Control Interno de las Entidades del Estado

- Directiva N° 013-2016-CG/GPROD

Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado, Aprobada por Resolución de Contraloría N° 149-2016-CG

- Resolución de la Secretaría General de la República N° 063-2016-DP/SGPR
Modificación del artículo 4° de la Resolución del Jefe de la Casa de Gobierno N° 063-2011-DP/JCJOB
- Resolución de Secretaría General N° 006-2017-DP/SG Conformación del Comité de Control Interno
- Resolución de Contraloría N° 004-2017-CG “Guía para la Implementación y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”

2.5.1. Morosidad

La morosidad en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para su crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios. (Castañeda & Tamayo, 2013)

Rosenberg, citado por Huamán & Murillo (2012), define a la morosidad como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la Ley o con una obligación contraída previamente; este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su



deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.

La mora crediticia viene a ser la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y mala administración.

Wicijowski & Rodriguez (2008), citados por Huamán & Murillo (2012), consideran que “la mora, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación, el mismo que determinará el devengo de interés moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro”.

Entonces valiéndose del contexto anterior se debe entender a la morosidad como algo diferente del impago o fallido. Aunque en ocasiones la morosidad deviene en insolvencia, no siempre tiene que ser así. La preocupación de la entidad será limitar la morosidad hasta niveles aceptables, es decir, niveles en los cuales la entidad no sufra pérdidas excesivas. La morosidad se ha constituido en la principal causa de las dificultades que han sufrido los sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable. Por tanto, una elevada cartera morosa es un serio problema que compromete la viabilidad de la institución a largo plazo como la del propio sistema.

La morosidad provoca efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor, que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos perversos. (Uceda & Villacorta, 2014).

2.5.2. Causas de la Morosidad

Según Cárdenas & Velasco (2013) las causas de la morosidad con más frecuencia son las siguientes:

1. Mora Causada en el proceso de evaluación:

- Créditos evaluados y aprobados basados solo en la calidad de la garantía que presentan.



- Créditos aprobados por factores de amistad o parentesco.
- Créditos aprobados en función al optimismo del empresario o a expectativas positivas de negocio futuros.
- Aprobar el crédito considerando solo aspectos cualitativos sin medir la capacidad de pago del microempresario.
- Poca habilidad para recopilar y analizar la información cuantitativa (económica y financiera) de la microempresa.
- Poca habilidad para identificar los pasivos de la microempresa.
- Reducidos niveles de valores éticos en el personal de evaluación, que pueden aceptar o exigir dadas para modificar los resultados de la evaluación.
- Timidez en el trato del evaluador con empresarios de carácter dominante.
- Mora causada en el proceso de recuperación del crédito.
- Falta de información oportuna sobre los créditos que han entrado en situación de morosidad.
- Falta de control o deficiencia de control sobre la aplicación de las acciones de cobranza.
- Poca habilidad persuasiva para recuperar los créditos e incluir al cliente a realizar sus pagos de manera puntual.
- Timidez del cobrador para realizar sus funciones.
- Complicidad entre los clientes morosos y el personal de cobranza para impedir que se aplique las políticas institucionales.

2. Mora causada por el sobreendeudamiento

Es la situación en que se encuentra el cliente por haber contraído deudas en exceso por lo cual se ve impedido de atender correctamente sus compromisos de pago.



3. Factores internos y externos de la morosidad en los créditos educativos

Según Estévez (2005) citado por Parrales (2013) presenta los siguientes factores en los créditos educativos en mora:

- **Factores internos:** son fallas de orden administrativo originadas en la institución. Entre las principales se cuentan las siguientes:
 - i. El monto del crédito concedido es superior a la capacidad de pago en los préstamos educativos, esto suele suceder porque no se hizo una correcta estimación del salario futuro del beneficiario.
 - ii. Personal deficiente en número y/o en preparación para administrar el crédito y la cartera.
 - iii. Deficiencias en el control de los pagos efectuados, que suelen originarse en la desorganización de crédito, carencia de tecnología, etc. nada tan negativo para la imagen de la entidad como cobrar a quien ya ha efectuado el pago.
- **Factores externos:** son las principales causas que por parte del acreedor suelen originar el incumplimiento en los pagos. Se pueden enumerarse las siguientes:
 - i. Mala interpretación de las condiciones en que fue otorgado el crédito.
 - ii. Algunas veces los funcionarios de la institución crediticia por ignorancia, por recargo de trabajo u otras causas erróneamente sobre las condiciones en cuanto plazo, monto, tasas de interés, etc. en que fue concedido el crédito. Otras veces son los mismos beneficiarios con el crédito, quienes de buena fe mal interpretan las condiciones en que se les concedió el crédito.
 - iii. Mala administración de la propia economía, que generalmente se debe a la falta de planeación para invertir correctamente los ingresos.
 - iv. Posición financiera deficiente. Suele ser uno de los motivos más frecuentes para el incumplimiento en el pago de las deudas.
 - v. Utilización del dinero para otros fines. Algunos deudores ya profesionales distraen sus



recursos económicos en objetivos distintos a satisfacer sus necesidades primordiales y a cumplir con sus obligaciones económicas.

Efectos de la Morosidad

La morosidad provoca efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor, lo que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos.

En el acreedor, una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución y finalmente del propio sistema. En efecto, la fragilidad de una institución financiera debido a altos niveles de morosidad de sus créditos. La morosidad también provoca efectos negativos sobre el deudor, puesto que el pago de determinadas deudas implica la consideración de insolvente para el sistema financiero lo cual conllevaría a que ninguna institución financiera le de créditos y esto afectaría su negocio.

2.6. Hipótesis

2.6.1 Hipótesis General

El Control Interno, influye significativamente con el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

2.6.2 Hipótesis Específicas

H.E.I. El Control Interno influye significativamente en la etapa de evaluación, de los créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

H.E.II. El Control Interno influye significativamente en la etapa de aprobación de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.



H.E.III. El Control Interno influye significativamente en la etapa de desembolso de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

2.7 Variables

2.7.1 Identificación de Variables

Variable Independiente

Control Interno.

Variable Dependiente

Proceso de Otorgamiento de Créditos.



2.7.2 Operacionalización de las Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Control Interno	El sistema de Control Interno es el conjunto de elementos organizacionales (planeación, control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación), interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia, alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica (Resolución 11356 (SBS, 2008).	Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios y servidores de la entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para asegurar que se alcancen los objetivos gerenciales: Calidad de servicios, cuidar y resguardar los recursos y bienes de la institución, cumplir con la normatividad, garantizar la confiabilidad de información institucionales, promover que los funcionarios servidores puedan cumplir con rendir encargos internos. CPC Fuad Khoury Zarzar – Contralor General de la República – 2010.	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entidad comprometida con integridad y valores. • Independencia de la Supervisión del Control Interno. • Estructura organizacional apropiada para objetivos. • Competencia Profesional. • Responsable del Control Interno.
			<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos claros. • Gestión de riesgos que afectan los objetivos. • Identificación de fraude en la evaluación de riesgos. • Monitoreo de cambios que podría impactar al sistema de control.
			<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de control. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar los riesgos. • Controles para las TICs, para apoyar la consecución de los objetivos institucionales. • Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos.
			<ul style="list-style-type: none"> • Información y Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de información dentro del Sistema de Control Interno. • Necesidad de información y comunicación entre la entidad y terceras partes. • Se enfatiza el impacto de los requisitos regulatorios sobre la seguridad y protección de la información. • Se refleja el impacto que tiene la tecnología y otros mecanismos de comunicación en la rapidez y calidad del flujo de información.
			<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de Supervisión 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación para comprobar el control interno.



Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Proceso de otorgamiento de créditos	<p>El proceso de otorgamiento de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también, de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.</p> <p>Asimismo, la empresa debe desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa y así evitar problemas futuros. Beláunde.G,(2016).</p>	<p>El proceso de otorgamiento del crédito, serán descritos dentro del contexto de las características de las dimensiones específicas. La mejora en el proceso de cobranzas, implica crear estrategias proactivas para evitar créditos morosos, reconocer el rol importante recurso humano y la adopción de técnicas para recopilar y mantener la información precisa, la segmentación del cliente y la oferta de productos con alternativas de pago ajustado a las necesidades del cliente. Sigua Soto (2019).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Etapa de evaluación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis en Central de Riesgo. • Visita domiciliaria. • Análisis de factores cualitativos. • Análisis de factores cuantitativos.
			<ul style="list-style-type: none"> • Etapa de aprobación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los requisitos documentarios. • Análisis de la garantía. • Autorización del Crédito.
			<ul style="list-style-type: none"> • Etapa de desembolso del crédito 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación en área de riesgos. • Autorización de Gerencia. • Orden de desembolso.

Fuente: *Elaboración Propia.*



2.8 Definición de términos básicos

- **Finanzas**

Las finanzas corresponden a un área de la economía que estudia la obtención y administración del dinero y el capital, es decir, los recursos financieros. Las finanzas estudian cómo los agentes económicos (empresas, familias o Estado) deben tomar decisiones de inversión, ahorro y gasto en condiciones de incertidumbre.

- **Economía**

La economía es una ciencia social que estudia la forma de administrar los recursos disponibles para satisfacer las necesidades humanas, también estudia el comportamiento y las acciones de los seres humanos.

- **Préstamo**

Un préstamo es una operación financiera por la cual una persona (prestamista) otorga mediante un contrato o acuerdo entre las partes, un activo (normalmente una cantidad de dinero) a otra persona (prestatario), a cambio de la obtención de un interés (precio del dinero).

- **Cuotas**

Parte o porción fija y proporcional de un todo. "cuota de mercado", también es la parte o porción fija y proporcional que se paga por un servicio.

- **Plazo**

El plazo, jurídicamente es el tiempo legal o contractualmente establecido que ha de transcurrir para que se produzca un efecto jurídico, usualmente el nacimiento o la extinción de un derecho subjetivo o el tiempo durante el que un contrato tendrá vigencia.

- **Plazo Fijo**

Un depósito a plazo (también llamado imposición a plazo fijo) es un producto que consiste



en la entrega de una cantidad de dinero a una entidad bancaria durante un tiempo determinado. Transcurrido ese plazo, la entidad devuelve el dinero, junto con los intereses pactados.

- **Cronograma de pagos**

Cronograma de pagos significa determinar el interés a pagar, el monto de seguro de desgravamen, el monto de capital a amortizar y el saldo capital correspondiente a cada una de las cuotas que tiene que pagar el cliente.

- **Verificación domiciliaria**

La visita domiciliaria es el conjunto de actividades de carácter social y sanitario que se presta en el domicilio a las personas. Esta atención permite detectar, valorar, apoyar y controlar los problemas de salud del individuo y la familia, potenciando la autonomía y mejorando la calidad de vida de las personas.

- **Notificación**

Es la acción y efecto de notificar (un verbo que procede del latín y que significa comunicar formalmente una resolución o dar una noticia con propósito cierto). El concepto también se utiliza para nombrar al documento en que se hace constar la resolución comunicada.

- **Auditoría**

Es la revisión de cuentas de una empresa o entidad con el objetivo de investigar se están de acuerdo con las disposiciones establecidas previamente y, de esta manera reparar si fueron implementadas con eficacia.

- **Crédito**

El crédito es un préstamo de dinero que una parte otorga a otra, con el compromiso de que, en el futuro, quien lo recibe devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa a quien presta, por



todo el tiempo que no tuvo ese dinero.

- **Recuperación de crédito**

La recuperación créditos es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplir efectuarlo. Un crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad (por ejemplo, un banco) o a una persona.

- **Endeudamiento**

El endeudamiento es el conjunto de obligaciones de pago que una persona o empresa tiene contraídas con un tercero, ya sea otra empresa, una institución o una persona. La proporción de deuda frente a los recursos propios se le conoce como apalancamiento financiero, el endeudamiento mide este concepto.

- **Otorgamiento de crédito**

Es una fase crítica y fundamental en la gestión del riesgo que, gestionada adecuadamente, nos debe garantizar la generación de una cartera sana. Los modelos de scoring y rating son las herramientas fundamentales que nos permiten medir el riesgo que asumimos y fijar los niveles admisibles.



CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1. Alcance del estudio

Por la naturaleza del problema identificado y formulado, el alcance es sustantiva básica, en su dimensión descriptiva – correlacional; siendo que en esta investigación existe la necesidad de conocer el vínculo entre varias variables y así encontrar la correspondencia o relación para establecer los nexos: diferencias o coincidencias; y a partir de ella se ha establecido la correlación entre las variables de estudio.

Es cuantitativa, dado que, la presente investigación tiene planteamientos específicos y delimitados tal como afirma Hernández (2010) además, la recolección de los datos se ha fundamentado en la medición y el análisis de los procedimientos estadísticos.

La objetividad ha sido imprescindible para evitar se afecten las tendencias del investigador, asimismo, se generalizaron los resultados encontrados, el objetivo final ha sido la construcción y la demostración de teorías, por esa razón se utilizó el razonamiento deductivo.

Es descriptiva, ya que se pretende conocer las características en detalle de cada una de las variables estudiadas. Lo cual, según Dankhe (1986), citado por Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014, se utiliza cuando de la investigación es descubrir situaciones y eventos, conocer cómo se manifiestan los fenómenos y dirigida a obtener información sobre las variables estudiadas.

3.2. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, transversal, descriptiva correlacional; que según Hernández (2010) esta investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables, se trata de una investigación donde no se



ha variado en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.

Es descriptiva porque se presenta sistemáticamente las características o rasgos de los datos obtenidos en las variables “Control Interno y Otorgamiento de Créditos”.

Es correlacional porque se han medido las dos variables de la investigación, se verificó si existe relación entre ambas y finalmente se analizó esa correlación.

3.3. Población de Estudio

El presente estudio, se circunscribe a los analistas, asistentes, gestores de créditos, auxiliares y análisis documental en número de 36 colaboradores del Sub Comité de Administración del Fondo de Apoyo y Estímulo de la Dirección Regional de Educación del Cusco, (SUB CAFAE CUSCO) Sede Principal.

Tabla 23. *Número de personal administrativo de SUBCAFAE - Cusco*

No	Trabajadores	Sexo		Total	%
		Masculino	Femenino		
.					
1	Analistas	04	06	10	27.8
2	Asistentes	03	07	10	27.8
3	Gestores de Crédito	03	04	07	19.4
4	Auxiliares	05	04	09	25.00
	Análisis documental				
	TOTAL	15	21	36	100%

Fuente: Unidad de Estadística de SUBCAFAE - Cusco, año 2018.

Unidad de estudio

Sub Comité de Administración del Fondo de Apoyo y Estímulo de la Dirección Regional



de Educación del Cusco, (SUB CAFAE CUSCO) Sede Principal.

3.4. Muestra

El tamaño de la muestra es al 100% de los trabajadores de SUB CAFAE CUSCO ,en número 36

3.4.1. Tipo de muestreo

Se utilizó el muestreo no probabilístico, por conveniencia.

Tabla 24. *Tipo de muestreo SUBCAFAE - Cusco*

Muestreo	Tipo de Muestreo
Muestreos No Probabilísticos o Intencional	Por conveniencia

Fuente: Elaboración propia

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para nuestra investigación se utilizó las siguientes técnicas de información:

3.5.1. Técnica de la encuesta

Cuestionario con el propósito de obtener información del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación del Cusco, utilizando la escala de Likert con la finalidad de calificar y estudiar las variables de estudio.

3.5.2. Instrumento

Este instrumento estuvo dirigido a todos los trabajadores del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación del Cusco.

Tabla 25. *Técnicas e instrumentos de recolección de datos.*

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario de encuesta
Análisis documental	Guía de Análisis Documental



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 26. *Clasificación e instrumentos de la encuesta*

Clasificación de la encuesta	Descripción	Instrumento
Escrita	Se realiza proporcionando al encuestado un cuestionario para que personalmente lo	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia.

3.6. Validez y confiabilidad de instrumentos.

3.6.1. Confiabilidad y Validez de Instrumentos

a. Técnicas

- Las pruebas de estadísticas utilizadas en el proceso de trabajo: Estadística descriptiva y la estadística inferencial; usualmente primero se utilizó las descripciones y luego las inferenciales.
- Cuadros y gráficos estadísticos para variables cuantitativas; se analizó en forma exclusiva las variables.

b. Instrumentos

El análisis de datos fue de manera continua, una vez recolectada la información, para su organización y análisis se aplicó las siguientes herramientas:

- Para procesar el texto se utilizó el programa de Word.
- Para procesar datos se utilizó el programa de Excel.
- Para análisis estadístico se utilizó el programa SPSS Versión 25.



3.6.2. Confiabilidad de instrumentos

Para que goce de un nivel de importancia en las herramientas de recojo de datos, se trabajó con el direccionamiento de un equipo de expertos, siendo estos con mucha experiencia en temas de investigación para que su opinión sea la indicada y tenga mucha relevancia el trabajo. Por tanto, Según (Hernández Sampieri, Metodología de la Investigación, 2014), en los trabajos de investigación, “se necesita un cierto nivel en que los instrumentos efectivamente evalúan la variable que se quiere calcular (p.243).

3.7. Plan de análisis de datos

Los análisis de datos fueron vaciados en una data en el programa Excel, para el procesamiento y análisis de datos, se presenta estadístico descriptivo, presentando tablas y gráficos con la interpretación teórica, estadística y analítica.

Para la prueba de hipótesis, se trabajó con los estadísticos paramétricos Chi cuadrado, para medir la independencia y el Tau-B de Kendall para medir el nivel de relación.



Tabla 27. *Plan de Análisis de Datos*

hipótesis a ser probada	Hipótesis Nula Hipótesis Alternativa	Nivel de Significancia	de Prueba Estadística	Regla de Decisión
Existe una relación significativa del control interno con el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.	H0: No existe una relación significativa del control interno con el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019. H1: Existe una relación significativa del control interno con el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.	5%	Chi cuadrado Tau-B de Kendall = 0.662	P valor = 0.00 Correlación positiva alta.

Fuente: Elaborado por el tesista en base a la teoría estadística.



CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados de estadística descriptiva

4.1.1 Datos generales

Tabla 28. *Cargo*

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Analista 10	27,8	27,8	27,8
Asistente 10	27,8	27,8	55,6
Gestores de crédito 7	19,4	19,4	75,0
Auxiliares 9	25,0	25,0	100,0
Total 36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a cuestionario a trabajadores.

Discusión

De acuerdo a los resultados que se observan en la tabla N°29, el cargo que ocupa la unidad, muestra al total que son 36 colaboradores del Sub Comité de Administración del Fondo de Apoyo y Estímulo de la Dirección Regional de Educación del Cusco, (SUB CAFAE CUSCO) Sede Principal, el 27.8% corresponde a los analistas y asistentes respectivamente, el 25% son auxiliares y el 19.4% Gestores de crédito.

Tabla 29. *Sexo*

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino 16	44,4	44,4	44,4
Femenino 20	55,6	55,6	100,0
Total 36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a cuestionario a trabajadores



Discusión

En la tabla N°30, el sexo de los colaboradores el 55.6% corresponde al femenino y el 44.4% al masculino, por lo que predomina el sexo femenino.

Tabla 30. *Edad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 35 años	11	30,6	30,6	30,6
36 a 45 años	18	50,0	50,0	80,6
46 a 55 años	5	13,9	13,9	94,4
Más de 56 años	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a cuestionario a trabajadores

Discusión

En la tabla N°31, la edad de los colaboradores el 50% cuentan el rango de 36 a 45 años de edad, el 30.6% son menores de 35 años, el 13.9% de 46 a 55 años y el 5.6% tienen más de 56 años.

Tabla 31. *Años de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 5 años	16	44,4	44,4	44,4
6 a 10 años	16	44,4	44,4	88,9
11 a 19 años	4	11,1	11,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a cuestionario a trabajadores

Discusión

De acuerdo a la tabla N°32, La permanencia en la Institución determina los años de servicio prestados en la Institución con el 44.4% tienen menor a 5 años y de 6 a 10 años



respectivamente, solo el 11.1% tiene más de 11 años con un máximo de 19.

4.1.2. Análisis descriptivo de la variable Control interno

Tabla 32. *Ambiente de control.*

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	5,6	5,6	5,6
Regular	22	61,1	61,1	66,7
Bueno	11	30,6	30,6	97,2
Muy bueno	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a cuestionario a trabajadores

Discusión

En la tabla N°33, se analiza el ambiente de control que es sobre la conducta, experiencia y compromiso sobre acciones a tomar en los procesos de control basado en normas, procesos y estructuras, de acuerdo a los resultados, el 61.1% presenta actitudes regulares, el 30.6% buena, 5.6% bajo y el restante 2.8% muy bueno.

Tabla 33. *Evaluación de riesgos.*

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	5,6	5,6	5,6
Regular	16	44,4	44,4	50,0
Bueno	16	44,4	44,4	94,4
Muy bueno	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a cuestionario a trabajadores



Discusión

En la tabla N°34, presenta las acciones que toman los colaboradores sobre la evaluación de riesgo y las acciones que toman frente a la posibilidad de que ocurra un evento que afecte el cumplimiento de metas, con el 44.4% sus acciones son buenas y regulares en cada caso y con el 5.6% bajo y muy bueno.

Tabla 34. *Actividades de control.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	5,6	5,6	5,6
Regular	20	55,6	55,6	61,1
Bueno	14	38,9	38,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a cuestionario a trabajadores

Discusión

En la tabla N°35, Se mide las actividades que desarrollan los colaboradores ante la presencia de riesgos, buscando mitigar y hacer frente alcanzando propuestas y acciones rápidas, el 55.6% tiene un accionar regular, el 38.9% bueno y el 5.6% bajo.

Tabla 35. *Información y Comunicación*

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	5,6	5,6	5,6
Regular	15	41,7	41,7	47,2
Bueno	17	47,2	47,2	94,4
Muy bueno	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a cuestionario a trabajadores

Discusión

En la tabla N°36, establece que en la entidad existen normas y protocolos, en la tabla se mide la información y comunicación que tienen los colaboradores para brindar a los usuarios para que esta llegue en forma oportuna, actual, precisa, accesible, el 47.2% presenta un nivel



bueno, el 41.7% regular y con el 5.6% en cada caso muy bueno y bajo.

Tabla 36. *Actividades de Supervisión*

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	5,6	5,6	5,6
Regular	20	55,6	55,6	61,1
Bueno	13	36,1	36,1	97,2
Muy bueno	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a cuestionario a trabajadores

Discusión

En la tabla N°37, las dimensiones de actividades de supervisión del Control Interno se refieren al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y evaluación, la acción de los colaboradores de acuerdo al 55.6% es regular, el 36.1% muestra que es bueno, el 5.6% bajo y el 2.8% muy bueno.

Tabla 37. *Variable: Control Interno*

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	5,6	5,6	5,6
Regular	17	47,2	47,2	52,8
Bueno	16	44,4	44,4	97,2
Muy bueno	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a cuestionario a trabajadores

Discusión

En la tabla N°38, se analiza la variable Control Interno se mide el conjunto de elementos organizacionales (planeación, control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, donde se busca la sinergia, alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera



armónica para la buena marcha institucional, a nivel global se desarrolla un control interno regular en el 47.2%, 44.4% es buena, 5.6% bajo y el restante 2.8% muy bueno.

4.1.3. Análisis descriptivo de la variable proceso de otorgamiento de créditos

Tabla 38. Análisis preventivo de referencia en central de riesgo

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	5,6	5,6	5,6
Regular	10	27,8	27,8	33,3
Bueno	23	63,9	63,9	97,2
Muy bueno	1	2,8	2,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a cuestionario a trabajadores

Discusión

En la tabla N°39, en el proceso crediticio en Sub CAFAE Cusco, se presenta de acuerdo al 63.9% que se tiene un buen análisis preventivo de referencia en central de riesgo, donde el analista de crédito verifica que el usuario y garante del crédito no tengan deudas en condición vencida, en cobranza judicial o castigada, el 27.8% presenta un análisis regular, el 5.6% bajo y el 2.8% muy bueno.

Tabla 39. Visita in situ al negocio o domicilio

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	11,1	11,1	11,1
Regular	22	61,1	61,1	72,2
Bueno	10	27,8	27,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a cuestionario a trabajadores



Discusión

La tabla N°40, la visita en el lugar del negocio o el domicilio en el proceso de préstamos es obligatoria la verificación de la dirección, ubicación y antigüedad laboral, los resultados nos muestran que el 61.1% tiene un desempeño regular, el 27.8% bueno y el 11.1% bajo.

Tabla 40. *Análisis de factores cualitativos.*

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	11	30,6	30,6
Bueno	22	61,1	91,7
Muy bueno	3	8,3	100,0
Total	36	100,0	

Fuente: Elaboración en base a cuestionario a trabajadores

Discusión

De acuerdo a la tabla N°41, en este proceso el analista deberá verificar variables subjetivas, que muchas veces determinan la viabilidad de la solicitud de crédito y por ende la recuperación del mismo, tales variables están ligadas a la conducta e historia del solicitante, el 61.1% realiza este tipo de análisis de cálculo de voluntad de pago, valores éticos de los clientes y su trabajo es bueno, el 30.6% es regular y el 8.3% muy bueno.

Tabla 41. *Análisis de factores cuantitativos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	13	36,1	36,1
	Bueno	21	58,3	94,4
	Muy bueno	2	5,6	100,0
	Total	36	100,0	

Fuente: Elaboración en base a cuestionario a trabajadores

Discusión



En la tabla N°42, en el proceso de análisis de factores cuantitativos, el analista deberá determinar los parámetros medibles y cuantificables, para el cálculo de la capacidad de pago, los analistas miden su situación económica, el 58.3% desarrolla su trabajo en forma adecuada el 36.1% regular y el 5.6% muy bueno.

Tabla 42. *Análisis del entorno*

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo 1	2,8	2,8	2,8
Regular 5	13,9	13,9	16,7
Bueno 23	63,9	63,9	80,6
Muy bueno 7	19,4	19,4	100,0
Total 36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a cuestionario a trabajadores

Discusión

En la tabla N°43, la evaluación de acuerdo al análisis del entorno, el analista debe considerar su situación económica externa, problemas económicos, el 63.9% indica que realiza en forma adecuada, el 19.4% muy buena, el 13.9% regular y el 2.8% bajo.

Tabla 43. *Análisis de la garantía.*

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo 1	2,8	2,8	2,8
Regular 15	41,7	41,7	44,4
Bueno 17	47,2	47,2	91,7
Muy bueno 3	8,3	8,3	100,0
Total 36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a cuestionario a trabajadores



Discusión

En la tabla N°44, para un préstamo un requisito importante es el análisis de la garantía del deudor, el 47.2% lo realiza en forma adecuada, el 41.7% regular, el 8.3% muy bueno y el 2.8% bajo.

Tabla 44. *Dimensión Etapa de evaluación.*

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2,8	2,8	2,8
Regular	15	41,7	41,7	44,4
Bueno	20	55,6	55,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a cuestionario a trabajadores

Discusión

En la tabla N°45, la etapa de evaluación son los indicadores antes mencionados antes de otorgar el crédito, el 55.6% tiene un buen desempeño el 41.7% regular y el 2.8% regular.

Tabla 45. *Dimensión Etapa de aprobación.*

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2,8	2,8	2,8
Regular	8	22,2	22,2	25,0
Bueno	21	58,3	58,3	83,3
Muy bueno	6	16,7	16,7	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a cuestionario a trabajadores

Discusión

En la tabla N°46, la etapa de aprobación el analista asume la responsabilidad del crédito otorgado, y presenta la documentación que la Institución exige los requisitos, el 58.3%



cumple con este proceso en forma adecuada, el 22.2% regular, el 16.7% muy bueno y el 2.8% bajo.

Tabla 46. *Dimensión Etapa de desembolso del crédito*

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	5,6	5,6	5,6
Regular	13	36,1	36,1	41,7
Bueno	18	50,0	50,0	91,7
Muy bueno	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a cuestionario a trabajadores

Discusión

En la tabla N°47, la etapa de desembolso de crédito se da cuando existe autorización de gerencia y orden de brindar el crédito, el 50% lo realiza con un nivel bueno, el 36.1% regular, el 8.3% muy bueno y el 5.6% un nivel bajo.

Tabla 47. *Variable proceso de otorgamiento de créditos*

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	5,6	5,6	5,6
Regular	13	36,1	36,1	41,7
Bueno	19	52,8	52,8	94,4
Muy bueno	2	5,6	5,6	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración en base a cuestionario a trabajadores

Discusión

En la tabla N°48, el proceso de otorgamiento de crédito da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste, en este proceso en la empresa se da un



nivel bueno de acuerdo al 52.8% de los colaboradores, el 36.1% lo realiza en forma regular, con el 5.6% muy bueno y bajo en cada caso.

4.2. Resultados por objetivos

4.2.2. Resultados respecto al objetivo General

4.2.2.1. Prueba de hipótesis general

1° Formulación de Hipótesis Nula y Alterna

- a) H_0 : El Control Interno, no influye significativamente con el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.
- b) H_1 : El Control Interno, influye significativamente con el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

2° Determinación del Nivel de significación

El nivel de significación que elegimos es 5%, para todo valor de probabilidad mayor a 0.05, se acepta H_0 y para todo valor menor o igual a 0.05 se acepta H_1 .

3° Estadístico de prueba

La prueba elegida es Chi cuadrado para determinar la independencia y Tau-B de Kendall para medir el nivel de correlación entre las variables en estudio.

4° Determinar la Región Crítica

Conjunto de valores del estadístico de contraste que nos induce a rechazar la hipótesis nula.



Tabla 48. *Tabla de doble entrada de las variables Control Interno y Proceso de otorgamiento de créditos*

		VARIABLE PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS						
			Bajo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total	
VARIABLE CONTROL INTERNO	Bajo	Recuento	2	0	0	0	2	
		% del total	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	
	Regular	Recuento	0	12	5	0	17	
		% del total	0,0%	33,3%	13,9%	0,0%	47,2%	
	Bueno	Recuento	0	1	13	2	16	
		% del total	0,0%	2,8%	36,1%	5,6%	44,4%	
	Muy bueno	Recuento	0	0	1	0	1	
		% del total	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	2,8%	
	Total		Recuento	2	13	19	2	36
			% del total	5,6%	36,1%	52,8%	5,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°49, de cruce de variables se evidencia que la mayoría de los colaboradores con el 36.1% indican que se desarrolla un control interno y un proceso de otorgamiento de créditos bueno, con el 33.3% que se encuentra en una escala regular, sin embargo, lo óptimo es desarrollar una escala muy bueno para lograr resultados adecuados, evitando la morosidad y el crecimiento de cumplimientos de objetivos institucionales.

Cuadro resumen de los objetivos específicos

Análisis descriptivo de la Variable Control Interno

	Bajo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total %
<i>Ambiente de Control</i>	5.6	61.1	30.6	2.8	100.0
<i>Evaluación de Riesgos</i>	5.6	44.4	44.4	5.6	100.0
<i>Actividades de control</i>	5.6	55.6	38.9	0	100.0
<i>Información y Comunicación</i>	5.6	41.7	47.2	5.6	100.0
<i>Actividades de Supervisión</i>	5.6	55.6	36.1	2.8	100.0
<i>Control Interno</i>	5.6	47.2	44.4	2.8	100.0



Análisis descriptivo de la Variable Proceso de otorgamiento de créditos

	<i>Bajo</i>	<i>Regular</i>	<i>Buena</i>	<i>Muy buena</i>	<i>Total %</i>
<i>Análisis preventivo de referencia en central de riesgo</i>	5.6	27.8	63.9	2.8	100.0
<i>Visita in situ al negocio o domicilio</i>	11.1	61.1	27.8	0	100.0
<i>Análisis de factores cualitativos</i>	0	30.6	61.1	8.3	100.0
<i>Análisis de factores cuantitativos</i>	0	36.1	58.3	5.6	100.0
<i>Análisis del entorno</i>	2.8	13.9	63.9	19.4	100.0
<i>Análisis de la garantía</i>	2.8	41.7	47.2	8.3	100.0
<i>Etapas de evaluación</i>	2.8	41.7	55.6	0	100.0
<i>Etapas de aprobación</i>	2.8	22.2	58.3	16.7	100.0
<i>Etapas de Desembolso</i>	5.6	36.1	50	8.3	100.0
<i>Otorgamiento de créditos</i>	5.6	36.1	52.8	5.6	100.0

Fuente: Elaboración propia

Tabla 49. Prueba de hipótesis general

<u>Pruebas de chi-cuadrado</u>			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	52,824	9	,000
Razón de verosimilitud	34,032	9	,000
Asociación lineal por lineal	19,102	1	,000
N de casos válidos	36		

Tabla 51. Prueba Tau-B de Kendall para hipótesis general

		Valor	error estándar asintótico	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,702	,090	6,105	,000
N de casos válidos		36			

5° Elección de la hipótesis

Luego de dar la lectura e interpretar el valor de α , podemos elegir la hipótesis: Existe una



relación significativa entre el control interno y el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019

6° Conclusión

De acuerdo al proceso realizado para la prueba de hipótesis general, se ha podido demostrar que en la muestra de tamaño 36, el p valor hallado es 0.00, menor al nivel de significancia elegido por lo que se acepta la hipótesis del investigador.

En la gráfica de la campana de Gauss, el valor de la tabla de distribución chi cuadrado a 9 grados de libertad el valor de la tabla es 16.92, el chi calculado se encuentra en la región de rechazo con un valor de 52,824, probando la hipótesis del investigador.

El nivel de correlación hallado entre las variables es positiva alta con un valor de 0.702 entre las variables control interno y el proceso de otorgamiento de créditos, al 95% de confianza.

4.2.3. Resultados respecto al objetivos específicos

4.2.3.1. Hipótesis específica 1

1° Formulación de Hipótesis Nula y Alterna

H₀: El Control Interno no influye significativamente en la etapa de evaluación, de los créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

H₁: El Control Interno influye significativamente en la etapa de evaluación, de los créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

2° Determinación del Nivel de significación

El nivel de significación que elegimos es 5%, para todo valor de probabilidad mayor a 0.05, se acepta H₀ y para todo valor menor o igual a 0.05 se acepta H₁.



3° Estadístico de prueba

La prueba elegida es Tau-b de Kendall para medir el nivel de relación entre las variables en estudio.

4° Determinar la Región Crítica

Conjunto de valores del estadístico de contraste que nos induce a rechazar la hipótesis nula.

Tabla 50. Prueba Tau-B de Kendall para hipótesis específica 1

		Valor	Error estándar asintótico	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,639	,110	5,091	,000
N de casos válidos		36			

5° Elección de la hipótesis

Luego de dar la lectura e interpretar el valor de α , podemos elegir la hipótesis: El Control Interno influye significativamente en la etapa de evaluación, de los créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

6° Conclusión

De acuerdo al proceso realizado para la prueba de hipótesis específica 1, se ha podido demostrar que en la muestra de tamaño 36, el p valor hallado es 0.00, menor al nivel de significancia elegido por lo que se acepta la hipótesis del investigador.

El nivel de correlación hallado entre control interno y la etapa de evaluación en el proceso de otorgamiento de créditos es alto (0.639), al 95% de confianza.

4.2.3.2. Hipótesis específica 21° Formulación de

Hipótesis Nula y Alterna

Ho: El Control Interno no influye significativamente en la etapa de aprobación de los créditos



del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

H1: El Control Interno influye significativamente en la etapa de aprobación de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

2° Determinación del Nivel de significación

El nivel de significación que elegimos es 5%, para todo valor de probabilidad mayor a 0.05, se acepta H0 y para todo valor menor o igual a 0.05 se acepta H1.

3° Estadístico de prueba

La prueba elegida es Tau-b de Kendall para medir el nivel de relación entre las variables en estudio.

4° Determinar la Región Crítica

Conjunto de valores del estadístico de contraste que nos induce a rechazar la hipótesis nula.

Tabla 51. Prueba Tau-B de Kendall para hipótesis específica 2

		Error estándar asintótico			
		Valor		Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,525	,115	3,758	,000
N de casos válidos		36			

5° Elección de la hipótesis

Luego de dar la lectura e interpretar el valor de α , podemos elegir la hipótesis: El Control Interno influye significativamente en la etapa de aprobación de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de



Educación de Cusco, período 2019.

6° Conclusión

De acuerdo al proceso realizado para la prueba de hipótesis específica 2, se ha podido demostrar que en la muestra de tamaño 36, el p valor hallado es 0.00, menor al nivel de significancia elegido por lo que se acepta la hipótesis del investigador.

El nivel de correlación hallado entre control interno y la etapa de aprobación en el proceso de otorgamiento de créditos es alto (0.639), al 95% de confianza.

4.2.3.3. Hipótesis específica 31° Formulación de

Hipótesis Nula y Alterna

H_0 : El Control Interno influye significativamente en la etapa de desembolso de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

H_1 : El Control Interno influye significativamente en la etapa de desembolso de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

2° Determinación del Nivel de significación

El nivel de significación que elegimos es 5%, para todo valor de probabilidad mayor a 0.05, se acepta H_0 y para todo valor menor o igual a 0.05 se acepta H_1 .

3° Estadístico de prueba

La prueba elegida es Tau-b de Kendall para medir el nivel de relación entre las variables en estudio.

4° Determinar la Región Crítica

Conjunto de valores del estadístico de contraste que nos induce a rechazar la hipótesis nula.



Tabla 52. Prueba Tau-B de Kendall para hipótesis específica 3

		Error estándar asintótico			
		Valor		Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,698	,0860	6,367	,000
N de casos válidos		36			

5° Elección de la hipótesis

Luego de dar la lectura e interpretar el valor de α , podemos elegir la hipótesis: El Control Interno influye significativamente en la etapa de desembolso de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

6° Conclusión

De acuerdo al proceso realizado para la prueba de hipótesis específica 3, se ha podido demostrar que en la muestra de tamaño 36, el p valor hallado es 0.00, menor al nivel de significancia elegido por lo que se acepta la hipótesis del investigador.

El nivel de correlación hallado entre control interno y la etapa de desembolso en el proceso de otorgamiento de créditos es alto (0.698), al 95% de confianza.



CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

A continuación, se presenta la discusión de los resultados de la percepción del personal del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación Cusco, (SUB CAFAE CUSCO), respecto al Control Interno y el proceso de otorgamiento de créditos, en el período 2019; tuvo como objetivo Establecer cómo influye el Control Interno, en el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

En la presente sección interpretamos los datos obtenidos y analizados estadísticamente en función a las hipótesis inferenciales y descriptivas enunciadas. Asimismo, se confrontan los hallazgos con los obtenidos por otros autores, estableciéndose semejanzas o diferencias.

5.1. Discusión de resultados

El control Interno es el proceso puntual y continuo que tiene por objeto comprobar si el desarrollo de las operaciones se ha efectuado de conformidad a lo planificado y alcanzado los objetivos programados.

El control es puntual, cuando se aplica eventualmente a ciertas áreas, funciones, actividades o personas, es continuo cuando se aplica permanentemente. Comprende al control previo, concurrente y posterior.

El control es eficaz, cuando no entorpece las funciones administrativas presupuestarias y operativas, además cuando se toman en cuenta las sugerencias y recomendaciones de los órganos responsables del mismo, cuando se aplican las medidas correctivas necesarias para optimizar la gestión empresarial. El control interno comprende los siguientes componentes: El ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información



y comunicación y las actividades de supervisión.

El proceso de otorgamiento de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

Asimismo, la empresa debe desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa y así, evitar problemas futuros.

Beláunde.G. (2016)

El proceso de otorgamiento de créditos comprende la etapa de evaluación, etapa de aprobación y la etapa de desembolso de créditos en el SUB CAFAECUSCO.

Se investigó la influencia del Control Interno, en el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

Para ello se trabajó con un total de 36 trabajadores de la sede principal de la institución de referencia, para conocer sobre el control interno y el proceso de otorgamiento de créditos, aplicándose como técnica el cuestionario para las variables de estudio.

El presente estudio tiene como objetivo principal: Establecer cómo influye el Control Interno, en el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

Respecto al cargo que ocupan los trabajadores de SUB CAFAE CUSCO, se observa en la figura N° 01, que el 27.8% corresponde a los analistas y asistentes respectivamente, el 25%



son auxiliares y el 19.4% Gestores de crédito.

En la tabla N° 02 respecto al sexo, se observa que el 55.5% corresponde al femenino y el 44.4% al masculino.

Respecto a la edad de los trabajadores en la tabla N° 03 se observa que el 50% cuentan el rango de 36 a 45 años de edad, el 30.6% son menores de 35 años, el 13.9% de 46 a 55 años y el 5.6% tienen más de 56 años.

En la tabla N° 04, respecto al tiempo de servicios en la institución se observa el 44.4% tienen menor a 5 años y de 6 a 10 años respectivamente, solo el 11.1% tiene más de 11 años con un máximo de 19 años lo cual nos indica que existe un alto porcentaje de trabajadores antiguos en la institución.

Los resultados respecto al objetivo General en relación a la hipótesis general, se realiza la formulación de la Hipótesis Nula y Alternativa en la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: H1: Existe una relación significativa entre el control interno y el proceso de otorgamiento de créditos en el SUB CAFAE CUSCO, período 2019. El nivel de significación que elegimos es 5%, para todo valor de probabilidad mayor a 0.05, se acepta H0 y para todo valor menor o igual a 0.05 se acepta H1. La prueba elegida es Chi cuadrado para determinar la independencia y Tau-B de Kendall para medir el nivel de correlación entre las variables en estudio.

En la tabla de N° 21 de doble entrada de cruce de variables Control Interno y Proceso de otorgamiento de créditos se evidencia que la mayoría de los colaboradores con el 36.1% indican que se desarrolla un control interno y un proceso de otorgamiento de créditos bueno, con el 33.3% que se encuentra en una escala regular, sin embargo lo óptimo es desarrollar una escala “muy bueno” para lograr resultados adecuados, evitando la morosidad y logrando el crecimiento y cumplimiento de objetivos institucionales.

Respecto a la prueba de hipótesis general, en la tabla N° 22 prueba de chi –cuadrado,



Luego de dar la lectura e interpretar el valor de α , podemos elegir la hipótesis: El Control Interno, influye significativamente con el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

En Conclusión, de acuerdo al proceso realizado para la prueba de hipótesis general, se ha podido demostrar que en la muestra de tamaño 36, el p valor hallado es 0.00, menor al nivel de significancia elegido por lo que se acepta la hipótesis del investigador.

En la gráfica de la campana de Gauss, el valor de la tabla de distribución chi cuadrado a 9 grados de libertad el valor de la tabla es 16.92, el chi calculando, se encuentra en la región de rechazo con un valor de 52,824, probando la hipótesis del investigador.

El nivel de correlación hallado entre las variables es positiva alta con un valor de 0.702 entre las variables control interno y el proceso de otorgamiento de créditos, al 95% de confianza. Respecto a la hipótesis específica 1, se tiene que la hipótesis nula ha sido rechazada y se acepta la hipótesis alterna: H1: El Control Interno influye significativamente en la etapa de evaluación, de los créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019. De acuerdo al nivel de significación que elegimos es 5%, para todo valor de probabilidad mayor a 0.05, se acepta H0 y para todo valor menor o igual a 0.05 se acepta H1. El estadístico de prueba elegida es Tau-b de Kendall para medir el nivel de relación entre las variables en estudio y la determinación de la región crítica son el conjunto de valores del estadístico de contraste que nos induce a rechazar la hipótesis nula.

Luego de dar la lectura e interpretar el valor de α , podemos elegir la hipótesis: El Control Interno influye significativamente en la etapa de evaluación, de los créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional



de Educación de Cusco, período 2019.

En conclusión, de acuerdo al proceso realizado para la prueba de hipótesis específica 1, se ha podido demostrar que en la muestra de tamaño 36, el p valor hallado es 0.00, menor al nivel de significancia elegido por lo que se acepta la hipótesis del investigador.

El nivel de correlación hallado entre control interno y la etapa de evaluación en el proceso de otorgamiento de créditos es alto (0.639), al 95% de confianza.

Respecto a la hipótesis específica 2, Se realizó la formulación de la Hipótesis Nula y Alternativa, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa planteada por el investigador: H1: El Control Interno influye significativamente en la etapa de aprobación de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

El nivel de significación que elegimos es 5%, para todo valor de probabilidad mayor a 0.05, se acepta H0 y para todo valor menor o igual a 0.05 se acepta H1. Respecto al estadístico de prueba, se ha elegido es Tau-b de Kendall para medir el nivel de relación entre las variables en estudio. En cuanto a la región crítica son el conjunto de valores del estadístico de contraste que nos induce a rechazar la hipótesis nula.

Luego de dar la lectura e interpretar el valor de α , podemos elegir la hipótesis: El Control Interno influye significativamente en la etapa de aprobación de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

En conclusión, de acuerdo al proceso realizado para la prueba de hipótesis específica 2, se ha podido demostrar que en la muestra de tamaño 36, el p valor hallado es 0.00, menor al nivel de significancia elegido por lo que se acepta la hipótesis del investigador.



El nivel de correlación hallado entre control interno y la etapa de aprobación en el proceso de otorgamiento de créditos es alto (0.639), al 95% de confianza.

Respecto a la hipótesis específica 3, Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis Alternativa planteada por el investigador: H1: El Control Interno influye significativamente en la etapa de desembolso de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

El nivel de significación que elegimos es 5%, para todo valor de probabilidad mayor a 0.05, se acepta H0 y para todo valor menor o igual a 0.05 se acepta H1. Respecto al estadístico de prueba, se ha elegido Tau-b de Kendall para medir el nivel de relación entre las variables en estudio. En cuanto a la región crítica, son el conjunto de valores del estadístico de contraste que nos induce a rechazar la hipótesis nula.

La elección de la hipótesis, luego de dar la lectura e interpretar el valor de α , podemos elegir la hipótesis: El Control Interno influye significativamente en la etapa de desembolso de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

En conclusión, de acuerdo al proceso realizado para la prueba de hipótesis específica 3, se ha podido demostrar que en la muestra de tamaño 36, el p valor hallado es 0.00, menor al nivel de significancia elegido por lo que se acepta la hipótesis del investigador.

El nivel de correlación hallado entre control interno y la etapa de desembolso en el proceso de otorgamiento de créditos es alto (0.698), al 95% de confianza.

Luego de la discusión de resultados, el investigador contribuye a la presente investigación en el sentido de que después de haber comprobado que el Control Interno influye significativamente en el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub CAFAE Cusco, es necesario considerar al Control interno como una unidad operativa de primer orden que



debe desplegar conocimiento, estrategias y prácticas normativas laborales para evitar el mal otorgamiento de créditos.



CONCLUSIONES

Primero: Se ha encontrado que, de acuerdo a la prueba de hipótesis general, se ha demostrado que en la muestra de tamaño 36, el p valor hallado es 0.00, menor al nivel de significancia elegido por lo que se acepta la hipótesis del investigador. “El Control Interno, influye significativamente con el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019. Existe por tanto una relación lineal entre ambas

Segundo: Que, de acuerdo al proceso realizado para la prueba de hipótesis específica 1, se ha podido demostrar que “El Control Interno influye significativamente en la etapa de evaluación, de los créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019. Por tanto, se confirma la hipótesis planteada.

Tercero: De acuerdo al proceso realizado en la prueba de hipótesis específica 2, se ha podido demostrar que en la muestra de tamaño 36, el p valor hallado es 0.00, menor al nivel de significancia elegido “El Control Interno influye significativamente en la etapa de aprobación de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019”. Por lo que se acepta la hipótesis planteada por el investigador.

Cuarto: Se ha encontrado la influencia significativa de la variable “Control Interno” sobre la etapa de “desembolso de créditos”, por tanto, se acepta la hipótesis planteada: “El Control Interno influye significativamente en la etapa de desembolso de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019”.



RECOMENDACIONES

Primero: Se sugiere, la implementación de programas de reforzamiento y capacitación al personal de SUB CAFAE CUSCO, con la finalidad de relacionar de manera más significativa el Control Interno, con el Proceso de Otorgamiento de Créditos que a su vez, otorgaría mayor seguridad a la entidad y a los propios trabajadores.

Segundo: Se sugiere la planificación de talleres al personal de SUB CAFAE CUSCO, para elevar el nivel en la evaluación del expediente crediticio, antes de la aprobación del mismo. ya que mejores procesos y estructuras sirven de base para llevar a cabo una óptima evaluación en el proceso de otorgamiento de créditos.

Tercero: Se sugiere promover cursos de entrenamiento al personal de SUB CAFAE CUSCO, con la finalidad de que el personal de la institución consiga aprobar los créditos a los usuarios, de manera correcta y con calidad, considerando el Control Interno como una variable que influye en el proceso de otorgamiento de créditos.

Cuarto: Se sugiere que la oficina de Control Interno de la institución despliegue nuevas técnicas y estrategias para lograr que el desembolso sea un acto de satisfacción para el usuario y para la institución, es decir que goce de confianza para ambas partes, luego de que el colaborador de la institución haya realizado una gestión de calidad en el proceso de Otorgamiento de Créditos.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, S. (2003). *Planeación Estratégica*. Perú: Biblioteca Nacional.
- Arenas, M., Boccardi, P., & Piñeyrua, A. (2012). *Evaluación del riesgo crediticio de la cartera de microcréditos*. Madrid: Credit Scoring.
- Ávila, L. (4 de Junio de 2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/index.htm>
- Balla, I., & López, K. (2018). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador*. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro .
- Calderon, R. (2014). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo*. Trujillo.
- Cardenas, M., & Velasco, B. (2013). *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud*. . Colombia: Universidad de Antioquia.
- Castañeda, E., & Tamayo, J. (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo*. . Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Contraloría General de la República. (2018). *Control Interno*. Lima: El peruano.
- Coral, E. (2016). *El control interno y la gestión financiera de la empresa OTTIPEMS.A.C. Puerto Maldonado-2016*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- COSO. (2013). *Control Interno–Marco Integrado. Resumen Ejecutivo*. España: Editorial PwC.
- COSO. (2017). *COSO ERM 2017 y la Generación de Valor*. Deloitte Touche Tohmatsu Limited.
- Dahyana, T. (2019). *Sistema de Control Interno, Auditoría Interna y Modelos de Gestión en*



- Sociedades del Estado*. Argentina: Universidad Nacional de Córdoba .
- Deloitte. (14 de Febrero de 2018). *COSO III*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Estevez, M. (2005). *Técnicas para la recuperación de carteras*. Colombia.
- Gonzales, M. (2003). *Control Interno*. República Dominicana: ENCOOP.
- Hermenegilda, C. (2017). *EL Control Interno y la Gestión Administrativa en el área de Administración de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú Sicuani – Cusco período 2017*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Hernandez, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. . México: Interamericana Editorial.
- Huaman, B., & Murillo, A. (2012). *Administración de Riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.: Huaraz.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1994). *Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Mishin, F. (2008). *Moneda, banca y mercados*. México: Pearson Educación.
- Morocco, D. (2018). *Caracterización del Control Interno en el Otorgamiento de Créditos en Pro Mujer Perú de la Oficina especial de la ciudad de Ayaviri- Melgar*. Perú: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote .
- Paredes, E. (2019). *Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial de Lima Metropolitana, 2011-2018*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Parrales, C. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE - GUAYAQUIL y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. . Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Perason Educación.
- Samuelson, P., & Nordhaus, W. (2006). *Economía*. Madrid: Mc Graw Hill.



- Stiglitz, J. (2007). *Respuesta progresiva o globalización*. Revisita Cultural: Contrates.
- Sub Cafae Cusco. (2018). *Anuario 2018*. Cusco: Sub Cafae.
- Superintendencia de Banca y Seguros. (2019). *¿Que es la SBS? El Peruano*, Lima.
- Uceda, L., & Villacorta, F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar EIRL en la ciudad de Lima periodo 2013*. . Lima: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Universidad ESAN. (27 de Febrero de 2017). *Conexión ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-la-s-organizaciones-con-el-control->
- Valle, D. (1995). *Gestión Estratégica de Recursos Humanos*.
- Wicijowski, C., & Rodriguez, L. (2008). *Prevención y cura de la morosidad - Análisis y evolución futura de la morosidad en España*. Madrid.
- Castañeda Muñoz, E., & Tamayo Bocanegra, J. (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza dela Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Huaman Hurtado, B., & Murillo Torrecilla, A. (2012). *Administración de Riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Chiquinquirá durante el periodo 2010*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Wicijowski, C., & Rodriguez, L. (2008). *Prevención y cura de la morosidad (Análisisy evolución futura de la morosidad en España)*. Madrid.
- Uceda Davalos, L., & Villacorta Bacalla, F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar EIRL en la ciudad de Lima periodo 2013*. Lima: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Cárdenas, M., & Velasco, B. (2013). *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado*



prestadora de servicios de salud. Colombia: Universidad de Antioquia.

Estévez Breton, M. (2005). *Técnicas para la recuperación de carteras.* Colombia.

Parrales Ramos, C. A. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE -GUAYAQUIL y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas.* Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.

Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación.* Mexico: Interamericana Editorial.

Andrade Espinoza, S. (2013). *Planeación Estratégica.* Perú: Biblioteca Nacional.



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: CONTROL INTERNO Y EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN EL SUB COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL FONDO DE ASISTENCIA Y ESTÍMULO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE CUSCO, PERÍODO 2019.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo influye el Control Interno, en el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer cómo influye el Control Interno, en el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El Control Interno, influye significativamente con el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Control interno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control • Evaluación de riesgos • Actividades de control • Información y Comunicación • Actividades de Supervisión <p>Variable dependiente:</p> <p>Proceso de otorgamiento de créditos</p>	<p>El alcance de estudio</p> <p>El estudio corresponde al tipo de investigación aplicada en razón de que los resultados se orientan a solucionar el problema del Control Interno y el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación del Cusco, periodo 2019.</p> <p>Nivel de Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo • Correlacional • Cuantitativo. <p>Diseño de investigación</p>
<p>Problemas específicos P.E.I</p> <p>¿De qué manera el Control Interno influye en la etapa de evaluación, de los créditos en el Sub Comité de Administración del Fondode</p>	<p>Objetivos específicos O.E.I</p> <p>Establecer de qué manera el Control Interno influye en la etapa de evaluación, de los créditos en el Sub Comité de Administración del</p>	<p>Hipótesis específicas H.E.I</p> <p>El Control Interno influye significativamente en la etapa de evaluación, de los créditos en el Sub Comité de Administración</p>		



Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019?

P.E.II

¿De qué manera el Control Interno influye en la etapa de aprobación de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019?

P.E.III

¿De qué manera el Control Interno influye en la etapa de desembolso de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019?

Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

O.E.II

Establecer de qué manera el Control Interno influye en la etapa de aprobación de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

O.E.III

Demostrar de qué manera el Control Interno influye en la etapa de desembolso de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

H.E.II

El Control Interno influye significativamente en la etapa de aprobación de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

H.E.III

El Control Interno influye significativamente en la etapa de desembolso de los créditos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

- Etapa de evaluación
- Etapa de aprobación
- Etapa del desembolso del crédito

- Diseño no experimental de corte transversal

Población

- Analistas del SUB CAFAECUSCO, sede principal.

Técnicas

- Encuestas
- Análisis Documental

Instrumentos

- Cuestionario de encuestas
- Guía de Análisis Documental

Fuente: Elaboración Propia



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
Maestría en Contabilidad con Mención en Auditoría y Control

Interno

Cuestionario dirigido a los trabajadores administrativos del Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación del Cusco. El presente instrumento de cuestionario es parte de un proyecto de investigación intitulado: **CONTROL INTERNO Y EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN EL SUB COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL FONDO DE ASISTENCIA Y ESTÍMULO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE CUSCO, PERÍODO 2019.**

Se agradece por dedicarnos unos minutos para contribuir a su realización. Los datos serán ANÓNIMOS y la información se tratará a nivel confidencial.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Sexo del encuestado:

- a) Masculino ()
- b) Femenino ()

1.2 Edad del encuestado:

- a) Menos de 35 años ()
- b) de 36 a 45 años ()
- c) de 46 a 55 años ()
- d) Más de 56 años ()

1.3 Años de servicio en SUB CAFAE

- a) Menos de 5 años ()
- b) de 5 a 10 años ()
- c) de 11 a 19 años ()

Por favor lea cada pregunta y asigne el punto correspondiente, según su opinión, de acuerdo a la siguiente escala:

N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	CONTROL INTERNO					
	Ambiente de Control.					
1	Desarrollo mi conducta de acuerdo a los valores éticos que imparte la entidad.					
2	La entidad evalúa las habilidades y experiencia necesaria en mi puesto de trabajo.					
3	Me siento comprometido con la entidad por la constante capacitación que nos brinda.					
	Evaluación del Riesgo.					



4	Cumplo con mis objetivos operativos, financieros en mi puesto de trabajo					
5	Sé cómo actuar en situaciones adversas que signifiquen riesgo.					
6	Estoy seguro de cómo gestionar los riesgos en mi puesto de trabajo.					
	Actividades de Control.					
7	Existen actividades de control que contribuyen a mitigar los riesgos.					
8	La tecnología y los programas de la entidad aportan en la consecución de los objetivos					
9	Las políticas establecidas son medios de control interno en la entidad.					
	Información y Comunicación.					
10	Tengo confianza en la información que brinda la entidad en mi puesto de trabajo.					
11	Los sistemas de información de la entidad, capturan fuentes internas y externas para el cumplimiento de los objetivos.					
12	La información es oportuna, actual, precisa, completa, accesible y relevante en mi puesto de trabajo.					
	Actividades de Supervisión.					
13	Todos mis actos en mi puesto de trabajo son supervisados en la entidad.					
14	El seguimiento que realiza la entidad a mis procedimientos, son con fines de mejora y evaluación.					
15	Siento que la supervisión en mi puesto de trabajo, tiene la finalidad de lograr en mi eficiencia y mejora continua.					

N°	Items	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS					
	Evaluación					
16	Verifico la situación financiera del cliente en central de riesgo.					
17	Si el cliente tiene antecedentes ya no le doy oportunidad de adquirir el préstamo.					
18	Acostumbro visitar in situ el domicilio o negocio del cliente antes de otorgarle el crédito.					
19	Puedo obviar la visita domiciliaria para lograr el otorgamiento de crédito.					
20	Analizo mediante la conversación, los valores éticos del cliente antes de otorgarle el crédito					
21	Calculo la voluntad de pago del cliente el crédito.					



22	Estimo la capacidad de pago del cliente antes de otorgarle el crédito.					
23	Desestimo los datos cuantitativos cuando se trata de un cliente conocido en la entidad.					
24	Considero la situación económica externa en el país antes de otorgar el crédito.					
25	Considero el problema económico del cliente antes de otorgarle el crédito.					
26	Cumplo con las exigencias de la institución respecto a las garantías para otorgar el crédito.					
27	Dado el caso puedo favorecer a un cliente que cumple con el pago de sus créditos.					
	Aprobación del crédito.					
28	Asumo con responsabilidad el otorgamiento del crédito al cliente.					
29	Cumplo con los requisitos exigidos por la entidad para la aprobación del crédito.					
	Desembolso.					
30	El desembolso del dinero constituye un alto grado de satisfacción para mi persona.					
31	El desembolso del dinero indica que voy cumpliendo con mis metas exigidas.					

Gracias por su atención.



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

VALIDACION DE INSTRUMENTOS

1. DATOS GENERALES

1.1. TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:
Control Interno y el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, 2019.

1.2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Encuesta.

3. INVESTIGADOR: Jill Rumaja Carhuas

DATOS DEL EXPERTO:

2.1 Nombres y Apellidos: René Aguilar del Castillo

2.2 Especialidad: Administración

Lugar y Fecha : Cusco, 2020.

2.3 Cargo e Institución donde Labora: "Asociación Pro Desarrollo Integral"

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Totalmente de acuerdo 0-20 %	En desacuerdo 21-40 %	Indiferente 41-60 %	De Acuerdo 61-80 %	Totalmente en desacuerdo 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				4	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			3		
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				4	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			3		
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				4	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.				4	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				4	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				4	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				5	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				5	

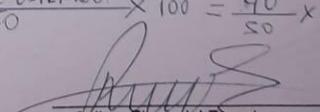
II. OPINION DE APLICABILIDAD:

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede a su aplicación.

Debe corregirse.

$$\frac{\text{PUNTAJE OBTENIDO}}{50} \times 100 = \frac{40}{50} \times 100 = 80\%$$

 Sello y Firma del Experto.
 DNI: 23871861



VALIDACION DE INSTRUMENTOS

- I. **DATOS GENERALES**
- 1.1. TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: CONTROL INTERNO Y EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN EL SUB-CAPAC S.A.F. CUSCO - PERIODO 2019.
- 1.2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: CUESTIONARIO DE ENCUESTA
- 1.3. INVESTIGADOR: JILL RUMAJA CARHUAS
- DATOS DEL EXPERTO:
- 2.1 Nombres y Apellidos: FRECIA VELASCO ESPINOZA
- 2.2 Especialidad: ECONOMIA
- 2.3 Lugar y Fecha: 29-03-2021 - CUSCO
- 2.4 Cargo e Institución donde Labora: SUB. GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANOQUITE

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy Bueno 61-80 %	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				3	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			4		
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				3	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			4		
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				4	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.				4	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				4	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				4	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				5	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				5	

- II. **OPINION DE APLICABILIDAD:** ES APLICABLE
- III. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 80%
- IV. **LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**
- Procede a su aplicación.
- Debe corregirse.


Frecia Melasco Espinoza
 Mg. En Economía
 Sello y Firma del Experto.
 DNI: 40899238



VALIDACION DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: Control interno y el Proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, periodo 2019.
- 1.2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Cuestionario de encuesta.
- 1.3. INVESTIGADOR: Jill Rumaja Carhuas
- DATOS DEL EXPERTO:
- 2.1 Nombres y Apellidos: René Barnaby Aguilar Tomaylla.
- 2.2 Especialidad: CPCC – Auditoria
- 2.3 Lugar y Fecha. Cusco, 26 de marzo del 2021
- 2.4 Cargo e Institución donde Labora: Docente Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy Bueno 61-80 %	Excelente 81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				4	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			3		
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				4	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			3		
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				4	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.				3	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				4	
	8.CONSENSENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				5	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				5	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				5	

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

El Instrumento es aplicable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

- Procede a su aplicación.
 Debe corregirse.

Mg. René Barnaby Aguilar Tomaylla
CPCC. Nº 2528

Sello y Firma del Experto.

DNI: 42015273



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 63 -2018-MPC

Cusco, 13 MAR 2018

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO.

VISTOS:

El Oficio N° 065-2017-OV/SITRAOMUNC/MPC, presentado por el Sindicato de Trabajadores Obreros Permanentes de la Municipalidad Provincial del Cusco - SITRAOMUNC; Informe N° 2836-2017-ORH/OGA/MPC e Informe N° 145-2018-ORH/OGA/MPC, emitidos por la Directora de la Oficina de Recursos Humanos; Informe N° 753-2017-OGA/MPC, de la Directora de la Oficina General de Administración; Informe N° 165-OGAJ/MPC-2018, del Director de la Oficina General de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo establecido por el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificatorias y el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, la autonomía política consiste en la capacidad de dictar normas de carácter obligatorio en los asuntos de su competencia dentro de su jurisdicción, la autonomía económica consiste en la capacidad de decidir sobre su presupuesto y los destinos de los gastos y las inversiones con la participación activa de la sociedad civil, la autonomía administrativa es la capacidad de organizarse de la manera que más convenga a sus planes de desarrollo local;

Que, el artículo 43° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece que las resoluciones de alcaldía aprueban y resuelven los asuntos de carácter administrativo.

Que, el artículo 6° del Decreto Supremo N° 006-75-PM-INAP, modificado por el Decreto Supremo N° 028-81-PCM y Decreto Supremo N° 097-82-PCM, establece que en el mes de enero de cada año, se constituirá en cada organismo de la Administración Pública, por resolución del Titular del Pliego Presupuestal, un comité de administración del fondo de asistencia y estímulo - CAFAE, cuyo periodo de mandato será de dos (02) años, el mismo que estará integrado por un representante del Titular del Pliego que lo presidirá; el Director de Personal o quien haga sus veces; el Contador General o quien haga sus veces; y tres trabajadores en representación de los trabajadores del organismo con sus respectivos suplentes, elegidos sumando los votos alzados en votaciones directas;

Que, el artículo 5° del Decreto de Urgencia N° 088-2001, ratificó la vigencia de los Decretos Supremos N° 006-75-PM/INAP, N° 052-80-PCM, N° 028-81-PCM, N° 097-82-PCM y N° 067-92-PCM, y demás normas regulatorias del Fondo de Asistencia y Estímulo, en lo que no hayan sido modificados o no resulten incompatibles con lo dispuesto en el presente Decreto de Urgencia;

Que, mediante Informe Técnico N° 933-2015-SERVIR/GPGSC, emitida por la Gerente (e) de Políticas de Gestión del Servicio Civil, respecto a la constitución y aplicación del CAFAE en distintas entidades con servidores de régimen público privado, concluye que en una entidad pueden constituirse organizaciones bajo la denominación de CAFAE, para el personal del régimen de la actividad privada; sin embargo, dichas organizaciones no podrían recibir transferencias de





"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

recursos de la entidad pública para el pago de los incentivos laborales; por lo que, solo se circunscribirán sus actividades a diferentes fines asistenciales (familiar, educación, recreativa, etc.) que deberán ser financiadas con los recursos propios que dicha organización maneje;

Que, a través del Oficio N° 065-2017-OV/SITRAOMUNC/MPC, el Sindicato de Trabajadores Obreros Permanentes de la Municipalidad Provincial del Cusco - SITRAOMUNC, solicita autorización del uso de fondos por descuentos de faltas e inasistencias del personal obrero; precisando además, que en los últimos años en forma permanente se les ha otorgado a favor de los trabajadores afiliados a su sindicato una asignación proveniente de los descuentos por concepto de faltas e inasistencias del personal obrero, (...);

Que, según Informe N° 2836-2017-ORH/OGA/MPC, la Directora de la Oficina de Recursos Humanos, señala que dicha solicitud no podrá ser atendida por cuanto para ser beneficiarios de los incentivos y/o asistencia del CAFAE, es que los servidores se encuentren sujetos al régimen del Decreto Legislativo N° 276; por lo que, los referidos beneficios no son de alcance del personal sujeto al régimen del Decreto Legislativo N° 728. Sin embargo, conforme a lo previsto en el Decreto Supremo N° 006-75-PM-INAP y modificatorias, se sugiere elevar el presente expediente a la Oficina General de Asesoría Jurídica a fin de evaluar la posibilidad de constituir el comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulos de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial del Cusco, para la administración y otorgamiento de los fondos o asistencia económica del CAFAE, a favor de los trabajadores SITRAOMUNC;



Que, de acuerdo al Informe N° 753-2017-OGA/MPC, la Directora de la Oficina General de Administración, remite el presente expediente a Gerencia Municipal para la opinión legal correspondiente, para la administración y otorgamiento de los fondos o asistencia económica del CAFAE, a favor de los trabajadores SITRAOMUNC. Expediente éste, que fue remitido a la Oficina General de Asesoría Jurídica, mediante Proveído N° 7297-GM/MPC, emitido por el Gerente Municipal, para el análisis e informe correspondiente;



Que, con Informe N° 145-2018-ORH/OGA/MPC, la Directora de la Oficina de Recursos Humanos, señala que es de considerar que la Autoridad Nacional de Servicio Civil SERVIR, ha opinado favorablemente en relación a la constitución de organizaciones bajo la denominación de CAFAE para el personal del régimen de la actividad privada, ello pese a la restricción contemplada en la Norma de la Novena Disposición Transitoria de la Ley del Sistema Nacional de Presupuesto, y con la condicionante de no poder recibir transferencias de recursos de la Entidad Pública para el pago de incentivos laborales; por lo que, solo circunscribirán sus actividades a determinados fines asistenciales (familiar, educativa recreación, etc.), que deberán ser financiados con los recursos propios que dicha organización maneje. Siendo ello así, es de considerar además que estas organizaciones se registrarán por su propia normativa, puesto que legalmente son distintas al CAFAE constituido para los servidores del Decreto Legislativo N° 276, motivo por el cual se hace necesaria la opinión de la Oficina General de Asesoría Jurídica en relación a la pertinencia de la conformación de una organización bajo la denominación de CAFAE para el personal afiliado al SITRAOMUNC, siendo que de ser el caso deberá analizarse no solo su forma e constitución sino además las normas que regirán su desarrollo;



Que, a través del Informe N° 165-OGAJ/MPC-2018, el Director de la Oficina General de Asesoría Jurídica, opina que corresponde la conformación del Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estimulo - CAFAE, para los trabajadores del régimen de la actividad privada - Sindicato de Trabajadores Obreros Permanentes de la Municipalidad Provincial del Cusco - SITRAOMUNC, (...); debiendo además, aprobarse mediante Resolución de Alcaldía. Recomendando además, que previamente el citado sindicato cumpla con acreditar a sus representantes titulares y





"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

suplentes, de conformidad al Decreto Supremo N° 006-75-PM-INAP y modificatorias;

Que, mediante Oficio N° 14-2018-PC-SITRAOMUNC/MPC, el Sindicato de Trabajadores Obreros Permanentes de la Municipalidad Provincial del Cusco - SITRAOMUNC, acredita a sus representantes titulares y suplentes, para la conformación del Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estimulo - CAFAE;

Que, dentro de ese contexto y tomando en consideración lo antes referido, resulta siendo procedente aprobar la conformación del Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estimulo - CAFAE, para los trabajadores del régimen de la actividad privada - Sindicato de Trabajadores Obreros Permanentes de la Municipalidad Provincial del Cusco - SITRAOMUNC;

Que, en atención a los considerandos expuestos, y estando a las facultades señaladas en el numeral 6 del artículo 20° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, la conformación del Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estimulo - CAFAE, para los trabajadores del régimen de la actividad privada - Sindicato de Trabajadores Obreros Permanentes de la Municipalidad Provincial del Cusco - SITRAOMUNC, ello de acuerdo a los considerandos de la presente Resolución de Alcaldía y según al siguiente detalle:

REPRESENTANTES DE LA ENTIDAD:

Director (a) de la Oficina General de Administración, quien la preside
Director (a) de la Oficina de Recursos Humanos
Director de la Oficina de Contabilidad

REPRESENTANTES DEL SINDICATO DE TRABAJADORES OBREROS PERMANENTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO - SITRAOMUNC:

TITULARES

Mariano Cristóbal Guzmán Huamán
 Jorge Alfonso Gutiérrez Valdivieso
 Américo Mottoccanchi Tito

SUPLENTES

Teodocio Vilca Cama
 Gregorio Quispe Rondan
 Félix Fernando Valer Ccorahua

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGUESE, a Gerencia Municipal, Oficina General de Administración, Oficina de Recursos Humanos y demás instancias administrativas tomen las medidas necesarias para hacer efectivo el cumplimiento de la presente.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



MUNICIPALIDAD DEL CUSCO
 Patrimonio Cultural de la Humanidad
 Emerson W. Loaiza Peña
 SECRETARIO GENERAL

