



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Evaluación del control interno para mejorar su eficiencia de la cooperativa de ahorro
y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

Bach. Erika Guisela Castillo Noriega (ORCID: 0000-0003-2368-2676)

ASESOR:

Mg. Mario Ignacio Farfán Ayala (ORCID: 0000-0001-6845-2204)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

Chiclayo – Perú

2019

Dedicatoria

Hoy un nuevo reto en la vida que se ha cumplido, el conseguirlo no fue nada fácil, estuvo lleno de obstáculos y percances, primeramente, agradezco a Dios que nunca permitió que me rinda, a mi esposo e hijos, por la paciencia y sacrificio, a mi madre y mis suegros por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo, a todos ellos dedico este trabajo con amor y respeto.

Erika Guisela

Agradecimiento

A Dios, que me cuida y me da la sabiduría necesaria para poder alcanzar mis metas. A los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” por todo el apoyo brindado con la información. A mis tutores por sus conocimientos al guiarme para poder terminar este proyecto. A mi familia, por su paciencia y apoyo para lograr culminar con mi objetivo.

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de culminar mis estudios universitarios con docentes bien calificados profesionalmente.

La Autora

Página del Jurado

Declaración de Autenticidad

Yo, Erika Guisela Castillo Noriega con DNI N° 09588940 indico que los criterios emitidos en el Trabajo de la Tesis: **Evaluación del control interno para mejorar su eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba**, para optar el grado de Contador público otorgado por la Universidad César Vallejo, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad "Cesar Vallejo", Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

En tal virtud la responsabilidad del contenido de esta investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de la autora y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Cesar Vallejo; por lo que autorizo a la Facultad de Contabilidad para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Chiclayo, Julio 2019



Erika Guisela Castillo Noriega
DNI N° 09588940

Índice

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
I. Introducción.....	1
II. Método.....	18
2.1. Tipo y diseño de indagación.....	18
2.2. Operacionalización de variables.....	18
2.3. Población, muestra y muestreo.....	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección, validez y confiabilidad.....	21
2.5. Procedimiento.....	23
2.6. Método de análisis de datos.....	23
2.7. Aspectos éticos	23
III. Resultados	25
IV. Discusión.....	60
V. Conclusiones	61
VI. Recomendaciones	63
Referencias	74
Anexos	76
Anexo 01: Encuesta de Evaluación del control interno.....	76
Anexo 02: Encuesta a socios de la Cooperativa	78

Anexo 03: Validación de Instrumentos	80
Anexo 04: Matriz de Consistencia.....	81
Anexo 05: Acta de aprobación de originalidad de tesis	82
Anexo 06: Reporte de Turnitin.....	83
Anexo 07: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	84
Anexo 08: Autorización de versión final del Trabajo de Investigación	85

Índice de tablas

Tabla 1: Carta de créditos.....	2
Tabla 2: Diferencia en OBL y Contabilidad.....	3
Tabla 3: Cartera de Alto Riesgo.....	3
Tabla 4: Operacionalización de variables.....	18
Tabla 5: Operacionalización de variables.....	19
Tabla 6: Muestra.....	20
Tabla 7: Criterios éticos sobre la indagación.....	24
Tabla 8: Plan estratégico operativo y contingencias.....	25
Tabla 9. Plan de contingencias del sistema informático.....	26
Tabla 10: Actualización de manuales.....	27
Tabla 11: Actualización de Reglamentos.....	28
Tabla 12: Políticas, Normas y Procedimientos.....	29
Tabla 13: Flujo de Caja proyectado.....	30
Tabla 14: Conocimiento de la organización de los Directivos y Trabajadores.....	31
Tabla 15: Manuales de organización y funciones.....	32
Tabla 16: Capacitación en gestión cooperativa.....	33
Tabla 17: Formación académica.....	34
Tabla 18: Supervisión de lavado de activos.....	35
Tabla 19: Comité de Riesgos.....	36
Tabla 20: Visión y Misión.....	37
Tabla 21: Satisfacción de atención a socios.....	38
Tabla 22: Control y evaluación presupuestal.....	39
Tabla 23: Diagnostico de la gestión administrativa y financiera.....	40
Tabla 24: Ejecución sobre acuerdos tomados en Asamblea General.....	41
Tabla 25: Implementación de observaciones y recomendaciones de las auditorías.....	42
Tabla 26: Desconocimiento en implementación de observaciones de auditoría.....	43
Tabla 27: Licencia de software.....	44
Tabla 28: Póliza de seguros contra robos e incendio.....	45
Tabla 29: Estados Financieros.....	46
Tabla 30: Atención de los trabajadores a los socios.....	47
Tabla 31: Gestión Administrativa de los socios.....	48
Tabla 32: Seguridad de ahorros y capital de socios.....	49
Tabla 33: Necesidades de la Cooperativa.....	50
Tabla 34: Personal capacitado.....	51
Tabla 35: Beneficios de la Cooperativa.....	52
Tabla 36: Metas y objetivos de la Cooperativa.....	53
Tabla 37: Informes que emite la Cooperativa.....	54

Índice de figuras

Figura 1: Plan estratégico, operativo y contingencias.....	25
Figura 2: Plan de contingencias del sistema informático.....	26
Figura 3: Actualización de manuales.....	27
Figura 4: Actualización de Reglamentos.....	28
Figura 5: Políticas, normas y procedimientos.....	29
Figura 6: Flujo de caja proyectado.....	30
Figura 7: Conocimiento de la organización de los directivos y trabajadores de la sociedad.....	31
Figura 8: Manual de organización y funciones.....	32
Figura 9: Formación académica.....	33
Figura 10: Supervisión de lavado de activos.....	34
Figura 11: Comité de Riesgos.....	35
Figura 12: Visión y Misión.....	36
Figura 13: Satisfacción de atención a socios.....	37
Figura 14: Capacitación en gestión cooperativa.....	38
Figura 15: Control y evaluación presupuestal.....	39
Figura 16: Diagnostico de la gestión administrativa y financiera.....	40
Figura 17: Ejecución sobre acuerdos tomados en Asamblea General.....	41
Figura 18: Implementación de observaciones y recomendaciones de las auditorías.....	42
Figura 19: Desconocimiento en implementación de observaciones de auditoría.....	43
Figura 20: Licencia de software.....	44
Figura 21: Póliza de seguros contra robos e incendio.....	45
Figura 22: Estados Financieros.....	46
Figura 23: Atención de los trabajadores a los socios.....	47
Figura 24: Gestión Administrativa de los socios.....	48
Figura 25: Seguridad de ahorros y capital de socios.....	49
Figura 26: Necesidades de la Cooperativa.....	50
Figura 27: Personal capacitado.....	51
Figura 28: Beneficios de la Cooperativa.....	52
Figura 29: Metas y objetivos de la Cooperativa.....	53
Figura 30: Informes que emite la Cooperativa.....	54

Resumen

La presente investigación titulada Evaluación del control interno para mejorar su eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora Del Rosario, Cajabamba, la misma que se ubica en la provincia de Cajabamba del Departamento de Cajamarca.

Tiene como objetivo general elaborar una propuesta de Control Interno para mejorar la Eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora Del Rosario para el periodo-2016, para lo cual se realizó una investigación de tipo descriptiva, explicativa porque describe cómo esta funcionado el control interno y explicar porque están sucediendo tales hechos en la cooperativa. con un diseño no experimental – transversal, elaborándose las técnicas de la encuesta y el análisis documental, siendo sus instrumentos como el cuestionario y los documentos fuentes, la cual fue aplicada a las personas que conforman la muestra.

Dentro de los resultados se tiene que proponiendo un control interno se mejora la eficiencia de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba.

Las conclusiones más importantes es que no se encuentran actualizados los instrumentos de gestión como : Plan Estratégico, Plan Operativo, presupuestos de ingresos, presupuesto de gastos, presupuesto de inversión, Manual de Riesgo de créditos, Manual de lavado de activos, manual de organización y funciones, reglamento de crédito, deficiencias en la calificación de créditos, discrepancias teóricos entre los directivos y el personal, finalmente se recomendado y propuesta para mejorar el control interno en la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”

Palabras Claves: Control Interno, Eficiencia, Evaluación

Abstract

The present investigation titled Evaluation of the internal control to improve its efficiency of the Savings and Credit Cooperative Nuestra Señora Del Rosario, Cajabamba, the same one that is located in the Cajabamba province of the Department of Cajamarca.

Its general objective is to prepare a proposal for Internal Control to improve the efficiency of the Nuestra Señora Del Rosario Savings and Credit Cooperative for the period-2016, for which a descriptive, explanatory investigation was carried out because it describes how the control is operated internal and explain why such events are happening in the cooperative. with a non-experimental design - transversal, elaborating the techniques of the survey and the documentary analysis, being its instruments such as the questionnaire and the source documents, which was applied to the people that make up the sample.

Within the results, an internal control has to be proposed, improving the efficiency of the savings and credit cooperative Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba.

The most important conclusions are that the management instruments are not updated, such as: Strategic Plan, Operational Plan, income budgets, expenditure budget, investment budget, Credit Risk Manual, Money Laundering Manual, organization manual and functions, credit regulations, deficiencies in the credit rating, theoretical discrepancies between managers and staff, finally recommended and proposed to improve internal control in the savings and credit cooperative "Nuestra Señora del Rosario"

Keywords: Internal Control, Efficiency, Evaluation

I. Introducción

En el ámbito internacional IX Congreso Internacional RULESCOOP, Vivian Carolina Moreno Sierra y Luis Eduardo Rey Huertas “La identidad de las compañías de ahorro y crédito en Colombia durante el año 2008-2011, se aprecia la validez del modelo sobre Análisis de datos computando su habilidad frente a las compañías de ahorro y crédito, de este modo se logra mejorar el estudio de los factores que tratan en el éxito de estas compañías. Este modelo se desarrolla como una extensión del trabajo (FARRELL, 1957), la cual brinda una “medida satisfactoria de eficiencia productiva”. De este modo, Charnes, Cooper, y Rhodes (1981:4) precisan que el (DEA) como: “un diseño matemático donde se aplicó algunas observaciones, que brinda la nueva manera para conseguir la estimación empírica de relaciones extremas, estas pueden ser las funciones de producción como también superficies eficientes.

En nuestro país, el movimiento cooperativo de ahorro y crédito se puede apreciar,

Gómez, Blanco y Conde (2013) manifestaron que, en Cuba, el entorno actual en las formas de administración y gestión se imponen debido a que no hay un debido control administrativo; cambiar no es fácil porque todas las personas no están comprometidas con él, es por eso que con una buena metodología viable se llevaran una correcta implementación del sistema de *control interno* en una organización.

Parassi (2013) mencionó que en Argentina no existe una normativa sobre el tema implementación de *control interno*; es por ello cada vez más las empresas se basan en el marco referencial internacional a fin de incrementar la eficiencia de los negocios; sin embargo, la figura de implantar un sistema de control interno no es declarar el éxito, se debe verificar en qué nivel está la empresa y con ello evaluar las deficiencias y riesgos a fin de se obtenga una información razonable para el mejoramiento de una empresa.

requiere de una nueva energía, que se pueda modernizar, al mismo modo de lograr una mejor eficiencia, necesariamente por contar con una posición de suma importancia respecto a la atención del mercado sobre las micros y pequeñas empresas, el cual tiene menos acceso hacia el crédito.

Actualmente respecto a los cambios tecnológicos, políticos, económicos e incluso hasta sociales; referente a los directivos se presenta diversas dificultades en sus compañías. Debido a esto se podrá tener una mayor para hacer sólida la gestión administrativa.

Por medio de la auditoría se puede originar la necesidad para poder revisar todas las actividades realizadas ante dichas entidades, su propósito es inspeccionar que su estructura se logre ajustar a sus distintas funciones de una manera correcta.

Respecto al Control Interno respalda un desarrollo increíble en la compañía ya que alcanza los objetivos que se plantea por medio de los métodos para que de este modo pueda conseguir un mejor control respecto a sus recursos.

Por medio de esta situación en la cual pasan muchas empresas de ahorro y crédito, sea por factores externos como también internos, es importante que de una u otra forma se pueda contribuir para que se soluciones estas dificultades.

En lo que respecta al ámbito local, nos referiremos a la compañía de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, es considerada una de las compañías más estables que hay en el Perú, ya que durante el periodo 31/12/18 se encuentra con activos de S/ 96, 825,000; saldos crediticios de S/ 68, 982,000; Depósitos 70, 892,000; y de patrimonio tiene un S/ 14, 274,000; aquí se mostrara algunos cuadros:

Estructura de cartera en colocaciones al 31/12/2018 (cada cliente)

Tabla N° 01: Cartera de Créditos

Tipo de Cliente	Nro. de	Saldo Capital	Participación	Provisión	Participación
	Créditos	S/.		S/.	
Medianas Empresas	0	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Pequeñas Empresas	231	10,624,913.79	15.18%	347,061.40	13.32%
Micro Empresas	3,601	18,775,004.91	26.83%	1,222,170.45	46.90%
Consumo No Revolvente	3,812	19,139,497.18	27.35%	509,811.05	19.56%
Consumo Revolvente	2	6,900.00	0.01%	69.00	0.00%
Hipotecarios para Vivienda	535	21,437,164.96	30.63%	526,851.71	20.22%
TOTAL GENERAL	8,181	S/. 69,983,480.84	100%	S/. 2,605,963.61	100%

Fuente: Área de Contabilidad Cooperativa Ntra. Señora del Rosario

Tabla N° 02: Diferencia entre OBL y Contabilidad

DESCRIPCION		PEQUEÑA EMP.	MICRO EMP.	CONSUMO REVOL.	CONSUMO NO REV.	HIPOTECARIO	TOTAL
NORMAL	Tab 1	57,607.50	146,258.17	69.00	168,981.66	44,241.20	417,157.53
	Tab 2	37,697.15	19,429.88	0.00	13,520.02	95,917.38	166,564.43
CPP	Tab 1	20,097.61	29,539.60	0.00	15,268.95	3,388.35	68,294.51
	Tab 2	7,768.20	458.06	0.00	87.75	10,890.43	19,204.44
DEFICIENTE	Tab 1	21,726.72	126,894.60	0.00	57,817.84	70,687.55	277,126.71
	Tab 2	1,708.79	40.40	0.00	374.89	0.00	2,124.08
DUDOSO	Tab 1	59,254.82	187,967.96	0.00	47,150.75	39,607.29	333,980.82
	Tab 2	8,357.82	12,293.01	0.00	192.95	76,886.50	97,730.28
PERDIDA	Tab 1	103,582.42	651,257.60	0.00	206,394.53	3,964.76	965,199.31
	Tab 2	29,260.37	48,031.37	0.00	21.71	181,268.25	258,581.70
TOTAL		347,061.40	1,222,170.65	69.00	509,811.05	526,851.71	2,605,963.81

Fuente: Área de Contabilidad Cooperativa Ntra. Señora del Rosario

Cartera de alto riesgo

Aquí se muestra (Vencida + Judicial + Refinanciada) al 31/12/15 presenta el siguiente esquema:

Tabla N° 03: Cartera de Alto Riesgo

ESTADO DE CARTERA	AL 30/12/2018		AL 30.12.2018		VARIACIÓN
	Saldo	%	Saldo	%	
Vencida	3,059,331.19	72.54%	1,217,455.97	67.35%	-851,865.22
Judicial	436,868.98	10.39%	360,157.68	10.23%	-75,721.20
Refinanciada	763,564.06	18.5%	703,974.49	20.43%	-65,579.57
Total Cartera Alto Riesgo	4,279,764.23	100%	3,282,618.14	100%	-996,165.09
% de Cartera Directa	6.03%		3.60%		-1.32%

Fuente: Área Contabilidad Cooperativa Ntra. Señora del Rosario

Como se pudo observar respecto al OBL nos brinda una provisión por una cantidad de 2'505,863.83, pero según contabilidad muestra un 2'638,062.43, la cual se logra apreciar una diferencia de S/.2,188.55, puesto que por los ajustes efectuados por los Riesgos respecto a distintos créditos debido a sus garantías.

En esta indagación, se logró establecer que el estudio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Nuestra Señora del Rosario" de Cajamarca, donde hoy en día es un procedimiento latente para que pueda llevar un buen control de manera correcta ya que le brindara mejores servicios de calidad.

Esta compañía en la cual brinda servicios de carácter responsable con los que se encuentra conformada de manera voluntaria, con esto se lograra saciar las necesidades que se presentan. Esto se desarrolla por medio de los principios aceptados, puesto que se respeta las disposiciones legales establecidas para su actividad financiera.

Indagando en su gestión administrativa se logró observar esta problemática: falta de herramientas de gestión como : un planeamiento estratégico, presupuestos tanto de ingresos como de gastos e inversión, entre otras; las cuales no muestran los plazos estipulados al FENACREP: dicha información económica y financiera y los informes trimestrales, les hace falta conocer la dirección financiera, así mismo cuentan con deficiencias respecto a los créditos, o rivalidades teóricos entre los directivos y el personal, les hace falta la tecnología para que brinde un mejor desarrollo frente a sus recursos.

Referente a los *Trabajos Previos*, según López Navarrete (2015), en su indagación denominada “Estudio frente al Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Lucia Ltda. En donde se muestra los procedimientos de mejora diariamente durante el periodo 2014” manifiesta:

Los deterioros en el control interno no facilitan ejecutar eficientemente dichas oportunidades de ambiente ya que su impulso seguro para su avance del perfeccionamiento persistente.

De acuerdo al sistema de la compañía predomina la fragilidad respecto a las fortalezas, donde se eleva la muestra de errores que se encontró, asimismo la agudeza de actos ilícitos vinculados con las transacciones de los que lo conforman.

Dice que hay una imperfección en el acuerdo en que el porcentaje sobre los socios percibe referente a los trabajadores de dicha compañía, por lo que los trabajadores los cuales prestan atención a su público señalan que cuenta con la capacidad para atender al cliente, no obstante, lo ejercen en un cien por ciento ya que algunas veces no solucionan dichas exigencias por los socios, en base referente a las solicitudes que pidan.

Ortega y Diaz (2015), en su estudio titulado “Control Interno como herramienta eficiente en la gestión en la compañía de Ahorro y Crédito “el Comerciante” Ltda. Del Cantón Saraguro, finaliza diciendo:

En estudio realizado a la cooperativa no tiene el documento el cual le sirva para poder ayudar a que tenga un soporte para que se pueda financiar por medio de sus funciones. Ya que por tener un apropiado control interno la compañía es débil al riesgo del crédito.

Dichos miembros del Consejo de Administración y Comisión de Vigilancia de la compañía propósito del análisis no posee de un conocimiento minúsculo respecto al procedimiento administrativo, por ende, estos no se encuentran en la posibilidad de realizar técnicas y llevar un control interno indispensables, donde se auxiliará a sus activos, impulsando su eficacia y alcanzando los datos financieros confiables como también precisas.

Cordero y Sánchez (2015), en su investigación titulada “Propuesta del módulo de métodos para Optimizar el Control Interno en el Área Operativa Financiera de la compañía Alfonso Jaramillo León Caja”, deduce: que este estudio se efectuó con el propósito de fomentar su desarrollo a través de una definición precisa de técnicas apropiadas en continuar con las funciones operativas financieras, con la tonificación en la existencia de llevar un mejor control.

En esta propuesta de métodos ayudara para que pueda orientar en dicha ejecución de actividades de los trabajadores, puesto que determina de manera precisa las labores básicas en los procedimientos claves conducidos en diversos departamentos, facilitando que sea más eficiente y confiable sus operaciones, teniendo como propósito brindar un excelente servicio a dicha sociedad de manera general, realizado por el sistema cooperativo y financiero y así pueda colaborar su avance de manera económica.

Pila y Tapia (2014), en su indagación llamada “Auditoria administrativa a la cooperativa de ahorro y crédito Cotopaxi Ltda. parroquia Pastocalle cantón Latacunga durante el año 2005 -2007”, de la Universidad Técnica de Cotopaxi de Ecuador, finaliza:

De manera general los propósitos como visión y misión establecidos en el Consejo Directivo no cuentan con una identificación precisamente por los que elaboran en la compañía, puesto que se solicita un mayor y excelente identificación en sus acciones y sistemas para los que lo conforman.

Decimos que esta capacitación no es adecuada a los funcionarios y accionistas que conforman la compañía, pese a esto, toda técnica tiene que modernizarse y acoplarse a un plan, el cual les va a facilitar obtener apropiadamente dichas labores y estas deben ser ejecutadas de manera conjunta.

Marita Paola Saavedra Peña (2013) en su indagación “Auditoría de gestión en el área de recursos humanos de la municipalidad distrital norte chico de Lambayeque durante el transcurso 2012 y proposición de un sistema de mejor gestión” de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, deduce:

Se debe establecer el problema propuesto en el estudio que se adaptó una auditoria de administración en el área de recursos humanos de la municipalidad Norte Chico del año 2012, el cual facilitó determinar acerca de un método más adecuado para mejorar la administración de los trabajadores y funcionarios.

Luego del procedimiento de auditorio adaptador se estableció que el CEA ORDENADORES es el método donde facilitara a dicha municipalidad del Norte Chico contar con excelente control y conducción en sus procedimientos correspondiente a los trabajadores, originando destacados como también superiores beneficios.

Arteaga y Gonzales (2014), en su tesis “Estudio de la Gestión Administrativa en la compañía de ahorro y crédito Santa Ana Ltda. y su incidencia con el servicio que ofrece al consumidor”. Manifiesta:

Que no ha logrado un perfeccionamiento constante donde apoye en lograr que el personal capacitado realice sus funciones y responsabilidades a cabalidad. Asimismo, no se ha implementado una destacada tecnología de punta que avale toda la certeza de las labores para obtener resultados eficientes.

Dichas equivocaciones mostradas en la investigación representan la carencia de tecnología, por la que no avala la realización en sus funciones respecto a sus procedimientos.

En otro ámbito conforme con la necesidad y motivación de los trabajadores que en dicha institución tiene otra problemática que hay y que esta requiere un personal competitivo y altamente capacitado para ejecutar cualquier función que se le otorgue.

Zambrano (2014), en su tesis “Método para optimizar la eficacia en la compañía de ahorro y crédito Alangasí pese a un extenso juicio en la administración de la compañía de Ahorro y Crédito la cooperativa Alangasí Ltda. El cual mostro una inapropiada misión, por lo que necesita de terceros, pese a que su función primordial sea el de conceder servicios financieros a lo que pide la ley.

Referente a los créditos se logró un aumento simbólico, asimismo pudo incrementar el riesgo, por lo que se ha presentado ineficientes al conceder y recaudar los créditos del periodo 2012, ya que se ubicó por arriba de lo permitido, en donde se tiene que mostrar la cartera caducada para la absoluta.

Sánchez (2014), en su investigación llamado “Estimación y mejora sobre el sistema de control en la caja de ahorro y crédito ecos del Huallil” dice:

En la Gerencia se halla un grado bajo de riesgo, por lo que indica la posibilidad que se ejecuten errores en sus distintos factores de Control, y que esto se da por no realizar de manera apropiada algunas disposiciones determinadas por el Reglamento y funciones de la Caja.

Hay un grado bajo riesgo sobre el control del sistema crediticio, con expectativa de que se provoquen errores y esto ocurre debido a que se incumplió las pautas proyectadas en el Reglamento y Funciones de la Caja.

Encontramos un grado bajo de riesgo en el control contable, dicha posibilidad de que se incurran errores debido a que no cumplen con lo estipulado por el Reglamento Interno como también del Manual de la Caja.

Respecto a las ***Teorías relacionadas al tema***; el Control Interno, según Estupiñán (2014), es un procedimiento, efectuado por los directivos de administración en una institución, ligado a la gerencia como también a los demás integrantes que laboran en la entidad, proyectado específicamente para brindarle confianza en alcanzar en la compañía las tres posteriores categorías de objetivos:

Sobre los *Objetivos del Control Interno*, comenta Estupiñán (2014). Estos son:

- a. Resguardar dichos activos de la empresa impidiendo que se pierda ya sea por un fraude como también por una negligencia.
- b. Afirmar con exactitud dichos datos contables ya que estos serán empleados por la dirección en la toma de decisiones.
- c. Originar dicha eficiencia respecto a sus explotaciones.
- d. Incitar la búsqueda de dichas actividades establecidas por gerencia.
- e. Originar e inspeccionar la calidad en su seguridad para que se desarrolle bien.

En las *Metodologías de estimación del Control Interno*. – Existen primordiales metodologías para evaluar el control interno estas son:

- a. Memorándums de instrucciones
- b. Preguntas de Control Interno
- c. Métodos estadísticos.

Con respecto a los *tipos de Control Interno*, tenemos:

Control contable: son aquellos los cuales pertenecen a un programa de distribución y procesos técnicos referentes a la protección de los activos como también de la confiabilidad en los registros financieros.

Control administrativo: brinda seguridad en los activos, es confiable sobre sus registros o datos financieros, cumple con la eficacia en sus actividades; las cuales son conformadas por los propósitos principales en el control financiero y administrativo.

Componentes:

El control interno presenta 5 factores que están vinculados entre sí y que estos ayudan a verificar las labores que se ejecuten en la empresa.

Ya que estos deben estar intervencidos para que se consiga establecer la eficiencia del sistema, apoyando a las entidades a que consigan una excelente forma en la realización de sus propósitos, habilitando los procedimientos y perfeccionando la unificación de los trabajadores.

Presentación de los 5 elementos:

1. Ambientes de Controles
2. Evaluaciones de dichos riesgos
3. Actividades de Controles

4. Indagación y Comunicación
5. Inspección y Monitoreo

Ambientes de Controles: Al respecto, Estupiñán (2014). Manifiesta que es el soporte donde sus elementos de control interno, contribuyendo orden y sistematización. Busca alcanzar el ámbito en el cual perfeccione la labor en equipo, ya que es la base del resto de factores e incide en las subsiguientes formas:

Estructura en sus actividades referente a la entidad.

- a. Asignación de autoridad como también de responsabilidad.
- b. Ordenación del resto.
- c. Comunicación respecto a dichos valores.
- d. Crear conciencia sobre los trabajadores referentes a la importancia acerca del control que tiene que llevar una empresa.

Primordiales componentes sobre el Ambiente del Control:

- a. Honradez como también Valores Éticos
- b. Competencia Profesional
- c. Filosofía de la Gestión de Riesgo
- d. Modelo Organizacional
- e. Retribución de Autoridad
- f. Manejos de Prácticas de los trabajadores
- g. Consejo de Administración.

Sobre la *Evaluación de dichos riesgos*: Estupiñán (2014). Dice: Es la observación de peligros notables, con esto se puede obtener dichos propósitos, asimismo la base para establecer de tal manera, en que los riesgos deban ser superados. Aludiendo a los elementos que se necesiten donde se reconocerá y conducirá a los riesgos determinados vinculados a las modificaciones, como los que intervienen en el ambiente de la organización como en su interior.

La tasación de los peligros se refiere a reconocer, observar dichos peligros más notables donde se consiga un ejecutamiento que se planea efectuar su gestión.

A continuación, se mostrará las metas trazadas donde se identificará dichos riesgos:

- a. Metas de datos Financieros. – Van dirigidos a la creación de datos que existen en la certera financiera el cual sea confidencial.
- b. Metas sobre los Cumplimientos. – Son aquellos que cumplen con el reglamento de las leyes, establecidas por dicha administración.
- c. Metas sobre las Operaciones. – Se refiere a la relación que hay entre la efectividad y eficiencia en sus actividades de la compañía.

Actividad sobre los Controles:

Estupiñán (2014). Manifiesta que las funciones garantizan que estas se realicen conforme a lo establecido que mande la compañía. Estas apoyan a avalar que se le tomen las mediada correspondientes vinculadas con los propósitos de la empresa, por lo que existen funciones donde se llevan controles en dicha compañía, en muchos niveles como también en dichas funciones.

Estas actividades son realmente de suma importancia no solo porque en sí mismas establecen la manera correcta de efectuar las cosas, sino también debido se puede conseguir aseverar con mayor índice dichas metas establecidas.

Son las que efectúa la compañía, tiene por propósito realizar lo proyectado constantemente, dichas funciones están en los manuales que tiene la compañía.

Por lo que se debe tener una adecuada averiguación de dichos datos, puesto que estas conceden un rol fundamental administrativo, destacando en su compra, elaboración y conservación, con esta certeza se podrá ceder a dichos métodos como de conservación de las actividades planteadas.

Primordiales elementos de los Controles:

- a. Organización en dichos espacios y Expediente.
- b. Nivel planteado para la Separación de actividades.
- c. Giro de los trabajadores referente a las actividades.
- d. Guías sobre los desenvolvimientos.
- e. Controles sobre las Tecnologías de recaudación de datos.
- f. Acceso limitado frente a dichos recurso como de Activos.

Averiguación y Comunicación:

Estupiñán (2014). Expresa que se debe establecer, seleccionar y transmitir la información referente de forma y plazo en la que faciliten realizar por cada uno de los personales respecto a las obligaciones. Esto provoca datos donde abarcan averiguaciones operativas como también financieras e información acerca de la realización de las reglas donde admiten conducir el ejercicio de manera apropiada.

Ciertos sistemas no solo conducen información ocasionados de manera interna, incluso datos acerca de lo que ha venido ocurriendo, funciones como también posiciones notables para su toma de decisiones, asimismo como la exposición de datos de terceros. De tal forma se debe tener una comunicación eficiente más extensa, donde broten las direcciones mediante la distribución hacia arriba y abajo, viceversa.

Todo estos trabajadores y funcionarios de la empresa deben saber su propósito respecto a las labores donde ejecuten de manera individual ya que se encuentran vinculadas con dichas tareas del resto, asimismo debe tener en cuenta los medios precisos donde se podrá ver los niveles de datos significativos, en la que se tomara una parte precisa con los consumidores.

Supervisión y Monitoreo:

Estupiñán (2014). Dice que los sistemas de control interno solicitan inspección, por lo que decimos que es un procedimiento que confirma que se conserva un apropiado nivel a medida que pasa el período. Se logra a través de las funciones de inspección constante, asimismo por medio de una evaluación de forma periódica o también una combinación de estas. La inspección constante es en un lapso de sus actividades. Incorpora dichas donde se supervisa, asimismo otras labores ejecutadas por el personal de la empresa.

Con esta evaluación de manera periódica necesitaran fundamentalmente de una valoración de dichos riesgos y técnicas de la inspección continua. Referente a las insuficiencias encontradas tendrán que ser comunicada a los líderes, pese a que la alta dirección del consejo administrativo tendrá que ser avisados acerca de lo encontrado.

Con este procedimiento será inspeccionado, incorporándose a los cambios constantes cuando este sea necesario. De esta manera el sistema puede reanudarse rápidamente y modificarse conforme a las eventualidades.

PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO



Eficiencia

Ramírez (2014), cita que la eficiencia se comprende mejor en el campo de los negocios en donde se puedan realizar equiparaciones entre lo que se invierte y lo que se gana. Si en un trabajo se alcanzan consecuencias que se esperan es porque se está ejecutando eficazmente. Si un negocio se logran las utilidades que se anhela es por la simple razón que habido eficiencia.

Gestión

Tipos de eficiencia

Eficiencia técnica: Ramírez (2014). Se alude a la idoneidad de los procesos que se usan en el procedimiento, asimismo como en el acondicionamiento de las instalaciones, máquinas y equipos que se usan, todo lo cual debe dirigirse a un producto bien confeccionado o a un servicio de óptima calidad.

Eficiencia administrativa: Ramírez (2014). “Se refiere a las técnicas aplicadas en el proceso administrativo, al alto grado de racionalidad en la planeación, organización, dirección y control de los trabajos”. (Pag, 46)

Eficiencia personal: Ramírez (2014). “Es la resultante de una combinación de los conocimientos, habilidades, aptitudes y destrezas personales de los individuos y de su vocación y entusiasmo en el trabajo”. (Pag, 46)

Según Andrade (1998), Gestión “se refiere a las actividades que realiza una empresa que determina los fines que tiene en mente, como también la manera en la que se desenvuelve y cumple con todo lo requerido, asimismo sus procedimientos para su habilidad operativa que brinde satisfacción de la empresa.

Gestión Administrativa Y también Financiera

En este tipo de gestión examina la parte Administrativa y Financiera de sus compañías, pese a que la Administrativa es esencial al momento de efectuar un negocio, porque de esto depende acerca si le va bien o quiebra su compañía. (p.207)

Definición de Gestión Administrativa y Financiera

Cepeda Gustavo (1997 Pág. 15) Revela así que es “el conjunto de acciones por medio del cual se desenvuelve el directivo gracias a sus actividades mediante el cumplimiento de las etapas de los procedimientos administrativos y ejecutando su planeación, organización y coordinación.

Importancia en la Gestión Administrativa y Financiera

Se determina así al soporte de los objetivos de la compañía: puesto que mediante esta administración se logra organizar las labores, donde va a alcanzar de esta forma su ejecutamiento en las metas trazadas.

En las diferentes definiciones de los estudiosos muestran un procedimiento de conducción y control de dichas labores de los socios en las empresas como también el uso del resto de recursos, el cual tiene por fin conseguir los propósitos proyectados determinados en la empresa.

Fundamentos del control de gestión

Calva (2014) – en su Tesis Estudio en la gestiona administrativa financiera para el mejoramiento de la asociación de ahorro y crédito “Quilanga” dice:

1. La Dirección General de Proceso Integrado Empresarial. - Esta función de una compañía en movimiento se basa en agrupar ordenadamente dichos elementos de su producción para enajenar bienes como también servicios consignados para su consumo. Se encarga de determinar constantemente las decisiones de inseguridad que tiene que alcanzar, los cuales les sean beneficiosos para todos estos componentes de su labor económica-financiero.
2. El Control en las Funciones Gerenciales. - Comprende acerca de la compañía donde su administración se está efectuando dichos programas y planes de corto y largo plazo concurriendo con la administración diaria. Transformándola constantemente los datos en acciones mediante de una decisión.
3. El Sistema de Control de Gestión Mediante Planes y Presupuestos. - Se encuentra unido con la gestión la cual tiene por finalidad precisar los fines compatibles, determinando las reglas calculadas de control proponiendo algunas soluciones respecto a sus desviaciones.

Con respecto a las *etapas para el análisis de la gestión*, Calva (2014), en su estudio titulada Análisis de la gestiona administrativa financiera para el mejoramiento de dicha asociación de ahorro y crédito “Quilanga”, manifiesta:

A través de esto se determina y observación de dichos resultados tanto físicos, económicos como también financieros logrados dentro del periodo, es factible tasar su esfuerzo, reconociendo elementos que causan de ineficiencias, como los que contribuyen con el propósito de las metas. Consecuentemente, una tasación no solo debe indagar el

estudio de las consecuencias, puesto que de igual manera debe ofrecer datos para precisar en un futuro determinado. Hay distintos planteamientos metodológicos orientados a su calculación, y estas concuerdan con sobresalir referente a las acciones fundamentales:

1. Recaudación de información: Es una tasación general empresarial, que solicita que le brinden datos precisos fundamental que refleje un perfil de su transformación globalmente en una compañía.
2. Cálculo de los resultados: Es el logro que debería tener una compañía del máximo provecho económico y aumento, en donde se obtenga una conducción eficaz de los resultados céntricos de la observación, estos podrán ser: un ingreso neto, una variación y que sea rentable.
3. Estudio de datos: esto se refiere a la administración empresarial, que tendrá que tener en cuenta el estudio de los distintos aspectos sobre un negocio en donde tendrá que tener: la observación patrimonial se consolida en analizar como quedo la compañía conforme a su patrimonio, solvencia y liquidez donde se efectuara sus deudas en término del periodo de gestión, examinando el desarrollo conforme a los contextos previos.
4. Preparación de conclusiones brindando una recomendación: Su propósito es perfeccionar dichos procedimientos los cuales requieran de procedimientos donde se evalúen así mismo como la observación de los resultados, fundamentalmente debe lograr como producto conclusiones y sugerencias. De tal modo que es obligatorio reconocer aspectos positivos y negativos de la gestión.

La *Eficacia*. - Es el nivel de cumplimiento de un objetivo, y que este manifestado referente a sus cantidades, tiempo, costo, entre otros.

La *Economía*. - Calcula si dichos resultados están logrando conseguir a dichos costos electivos más bajos factibles. El cual manifiesta de condiciones mediante los entes que se logren adquirir los recursos materiales. Un ejercicio económico solicita que los recursos se logren conseguir en una calidad apropiada, de forma pertinente a un bajo precio.

Las *Políticas*. - Se refiere a las normativas de manera general donde brindan una guía de acciones subordinadas las cuales sostienen en dichos propósitos especificándolo.

Los *Procedimientos*. - Se refiere a los planeamientos más concretos donde las acciones aportadas en dichos propósitos y políticas cumplan con la norma. Estos procesos muestran una manera clara de cómo y cuándo se deben efectuar las actividades.

Estos programas más complicados sostienen las metas, tanto en políticas como en técnicas para establecer con mejor exactitud su avance en sus labores respecto a los elementos básicos de tiempo y precio.

En cuanto a la *Organización* tiene por finalidad establecer ejercicios de manera laboral donde se logren alcanzar dichos objetivos.

Cuentan con 3 elementos primordiales los cuales son:

1. Elemento humano
2. Elementos físicos y materiales
3. La asociación



Respecto a la *Formulación del Problema*

¿Qué medida la evaluación del Control Interno brindara una mejor eficiencia de su asociación de Ahorro y Crédito Nuestra Señora Del Rosario, Cajabamba?

Sobre la *Justificación del análisis*. - Esta tesis de indagación se justifica por:

Justificación teórica. - Se refiere cuando muestra la importancia que brinda su indagación ante las dificultades que presenten en su desarrollo. Es utilizado por una variable la teoría de Alberto Mantilla que muestra su eficiencia la teoría de Ramírez.

Justificación metodológica, es cuando muestra el uso de determinados procedimientos y materiales de indagación contribuyen a dar respuesta a los objetivos. Los instrumentos que se utilizaron fueron la entrevista, la encuesta y el análisis documental.

Justificación Social. - se refiere cuando brinda una solución a sus dificultades de manera social. Con esta investigación se va contribuir con un mejoramiento de su eficiencia sobre la asociación que le permita tener mejores resultados.

Hipótesis

La Evaluación y propuesta del Control Interno si mejora la eficiencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora Del Rosario, Cajabamba.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar el Control Interno para Mejorar la Eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora Del Rosario, Cajabamba.

Finalmente, los *Objetivos Específicos*

Analizar su Control Interno respecto a su planificación, ordenación y dirección de la Asociación de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario donde se encontrará espacios críticos.

Evaluar su eficiencia de la asociación de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba.

Elaborar la propuesta sobre el control interno donde se mejorará la eficiencia de dicha Asociación de Ahorro Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de indagación

Este análisis empleado en la indagación es descriptiva y explicativa.

Descriptiva y Explicativa, según Hernández (2011). Se le llama así ya que tiende a buscar de manera específica cualquier tipo de rasgo que le sea útil de lo que quiera analizar, de esta forma se reunirá datos para ver las variables a examinar y explicativa ya que suceden algunos hechos en dicha asociación.

“Es Transversal, según Hernández (2010) los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. A la vez es no experimental ya que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla N° 4

Variables	Concepto
Independiente	Mediante ejercicios de actividades, leyes y procesos se empieza a desarrollar actitudes las cuales se basan en su
Control Interno	autoridad como también de un cargo propio con la finalidad de avisar algunos problemas que afecten a la asociación.
Dependiente	Eficiencia: es la capacidad de realizar las cosas de
Eficiencia	manera correcta, está constituida por un procedimiento de pasos los cuales se tienen que seguir para alcanzar una buena calidad.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Tabla N° 5

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Métodos e instrumentos
Independiente Control Interno	Significa todos los procesos que se han venido desarrollando en los controles fueron acomodados por dicha administración de la entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de brindar una mejor conducción con un orden eficaz de su ejercicio.	Ambiente de Control.	Planes y Programas Administración. Estructura Organizacional.	Técnica Entrevista Análisis Documental
		Evaluación de Riesgo.	Verificación de las normas, políticas, planes. Desempeño de las actividades	
		Actividades de Control.	Comunicación e informe	
		Información y Comunicación.	Verificación de las normas, políticas, planes.	
Dependiente Eficiencia	Esto se determina como la eficiencia guarda concordancia hacia sus recursos empleados en un plan y se logró lo que se planteó.	Supervisión y Monitoreo.	Cumplimiento de las metas y objetivos previstos	Instrumento Guía de Entrevista Guía de Análisis Documental
		Productividad	Gasto de Directivo / Ingresos financieros	
			Activos no rentables/ Activos Totales	
			Gasto administración/ Activos Totales	
		Gasto Administración / Ingresos financieros		
		Riesgo de Crédito	Morosidad Protección Provisión de crédito	

Fuente: Elaborado de manera personal

2.3. Población, muestra y muestreo

“Tamayo y Tamayo (2004) muestran que dicha población es la unión de individuos de la misma clase, restringida por el análisis”.

Esta muestra la indagación estipulado por dichos directivos en la Asociación de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, por Consejo de Administraciones, Consejo de Vigilancia y Comité de Electoral.

Muestra

“Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2014) indican que en su muestra viene hacer una porción de la población, elegida por los distintos procesos”. Respecto a nuestro caso será e siguiente:

Tabla N° 6

DETALLE	TOTAL
DIRECTIVOS	13
EMPLEADOS	05
SOCIOS	97
TOTAL	115

Fuente: Administrador de la Coop. Ntra. Señora del Rosario

Para establecer sobre su tamaño de la muestra de los accionistas que conforman esta asociación se efectuó de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E(N-1) + Z^2 pq}$$

Su significado:

n : tamaño de dicha muestra

Z : 1.95 significa el nivel de confianza de 6%

p : población con sus distintas particulares.

q : población que cuenta con la características.

E: 6% de error permitido.

N: tamaño de dicha población.

Empleando la formula obtendremos lo siguiente:

$$n = \frac{(1.946) (0.60) (0.50) (18,600)}{(0.06) (17,600 - 1) + (1.946) (0.60) (0.60)} = 97$$

Cifra de encuesta a efectuar: 95 encuestas

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección, validez y confiabilidad

Técnicas

a. Entrevista

Se ha entrevistado al gerente de la cooperativa. Según Hernández (2011) afirma que dicha encuesta fue un método empleado en la indagación con el propósito de lograr la recaudación de datos que tengan concordancia con los propósitos planteados durante la indagación, y con el fin de lograr de ser Representante legal con los datos tributarios y contables que le puedan permitir efectuar cumplir con sus actividades. (p.57).

b. Análisis Documental

Se recopiló todos los datos necesarios para que mediante esto se realice un estudio de la compañía declaraciones juradas, registros y libros contables, revisión de facturas, boletas, tickets, guías de remisión, recibos por honorarios, etc.

Instrumentos

Guía de Entrevista

Esta entrevista la cual fue realizada tiene por finalidad recaudar datos precisos y que sean confiables para el Gerente de dicha Cooperativa materia de estudio, mediante esto conoceremos la situación que vive hoy en día y que consta de 15 preguntas.

Guía de estudios documentales

Herramienta que se accedió para ejecutar la comprobación y el estudio de esta.

Validez y confiabilidad.

Para que se efectuara esto se realizó una entrevista y respecto a las encuestas se logró hallar a un reconocido contador con el propósito de someterlos a elaborar un juicio.

Para dicha confiabilidad de las herramientas se aplicó el Cronbach.

A) Resultado del Alfa Crombach aplicado a los 13 directivos de la cooperativa

K	22
ΣV_i	4.51923077
Vt	34.81

SECCIÓN 1	2.04761905
SECCIÓN 2	1.870
ABSOLUTO S2	1..870

α	1.91

Los instrumentos son confiables porque tiene un alfa de Crombach de 0.91

B) Resultado del Alfa De Crombach aplicado a los 05 empleados de la cooperativa

K	22
ΣV_i	4.3
Vt	22.70

SECCIÓN 1	2.04761905
SECCIÓN 2	1.811
ABSOLUTO S2	1.811

α	1.85
----------	------

Los instrumentos son confiables porque tiene un alfa de Crombach de 0.85

2.5. Procedimiento

En la investigación de Hernández, Fernández Y Baptista (2015) indican los procesos de recolección de información como también todos sus procedimientos, y empieza con la más principal y fundamental que es proceso de indagación que examina el estudio de información estadístico y ven cual se adecua más a su objetivo (p.147). En esta indagación se empleó el programa Microsoft Excel, resultando un excelente programa muy valioso el cual brinda una ayuda para efectuar tablas como también a graficar y plasmar todo referente a este trabajo.

2.6. Método de análisis de datos.

Los resultados de la información que se estudio fue por medio de la ejecución de métodos de herramientas ya dichas con anterioridad y tomando en cuenta las encuestas realizadas, asimismo las fuentes se logró organizar todos los datos para el estudio de información tanto cuantitativa como cualitativa referente a los propósitos que se querían conseguir y esto les permito brindar un diagnóstico sobre la situación que vive la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora de Cajabamba, se analizarán por tablas y gráficos estadísticos y se utilizó el EXCEL, con esto se logró ordenar, tabular y presentar en gráficos sobre su interpretación.

2.7. Aspectos éticos

En este aspecto se tomará como referencia los criterios éticos y justicia sobre los colaboradores y funcionarios en la asociación de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, también se decidió tomar en cuenta los principios científicos, la confidencialidad, y también su autorización ya que por medio de este se accederá al consentimiento.

Tabla N° 7 Criterios éticos sobre la indagación

Criterios éticos sobre la indagación.

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	“Dichos colaboradores se pusieron de acuerdo de brindar información”.
Confidencialidad	“Se ofreció dicho resguardo brindando una protección a su identidad “.
Recopilación de Información	“Dichos investigadores trabajaron con cautela en el procedimiento de recopilación de información”.

Fuente: Hecho referente a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2013). Se aplico los criterios de acuerdo a sus necesidades y se realizó una indagación cualitativa. Aquichan, 12(2). 253-273. Disponible en <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

III. Resultados

INTERPRETACIÓN DEL ESTUDIO DE CONTROL INTERNO EN DICHA ASOCIACIÓN DE AHORRO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO

Estudio en la gestión administrativa en la asociación.

Planificación, ordenación, dirección, elaboración del control administrativo.

Comprensión del planeamiento de los Directivos y colaboradores en dicha asociación.

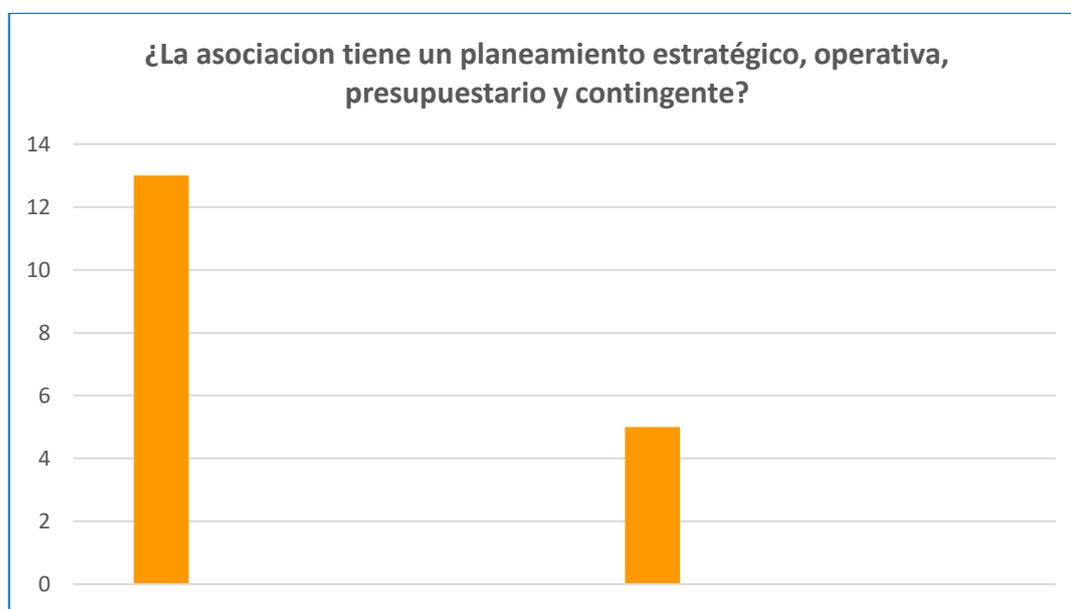
Tabla N° 8

Plan estratégico, operativo y contingencias

Ítems	Directivos		Empleados		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
¿La asociación tiene un planeamiento como estrategia, operativa y de contingente?	13	0	5	0	13	5
	100.00	-	100.00	-	100	100

Fuente: elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas

Figura N°01



Estudio y muestra del resultado. - Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 99% indica que dicha asociación si tiene una planificación estratégica, operativa, presupuestaria y contingente.

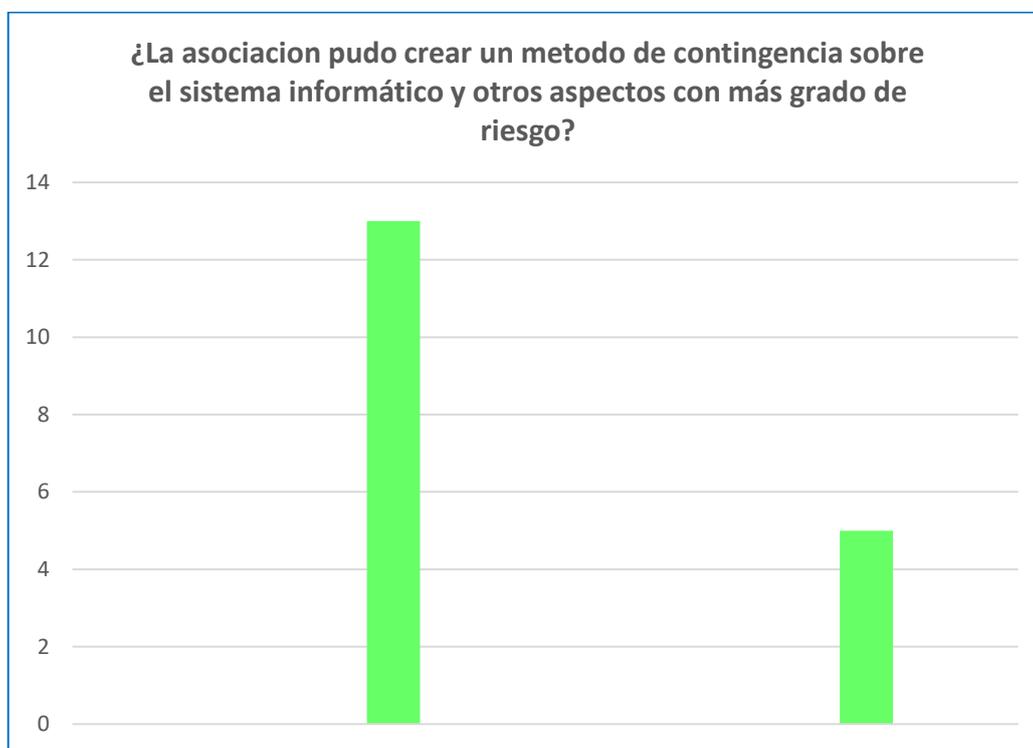
Tabla N° 09

Plan de contingencias del sistema informático.

Ítems	Directivos		Empleados		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
¿La asociación pudo crear un método de contingencia sobre el sistema informático y otros aspectos con más grado de riesgo?	0	13	0	5	13	5
	-	100.	-	100.	100	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°02



Estudio y muestra del resultado. - Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 99% indica que dicha asociación si tiene una planificación del sistema informático y otros aspectos con más grado de riesgo.

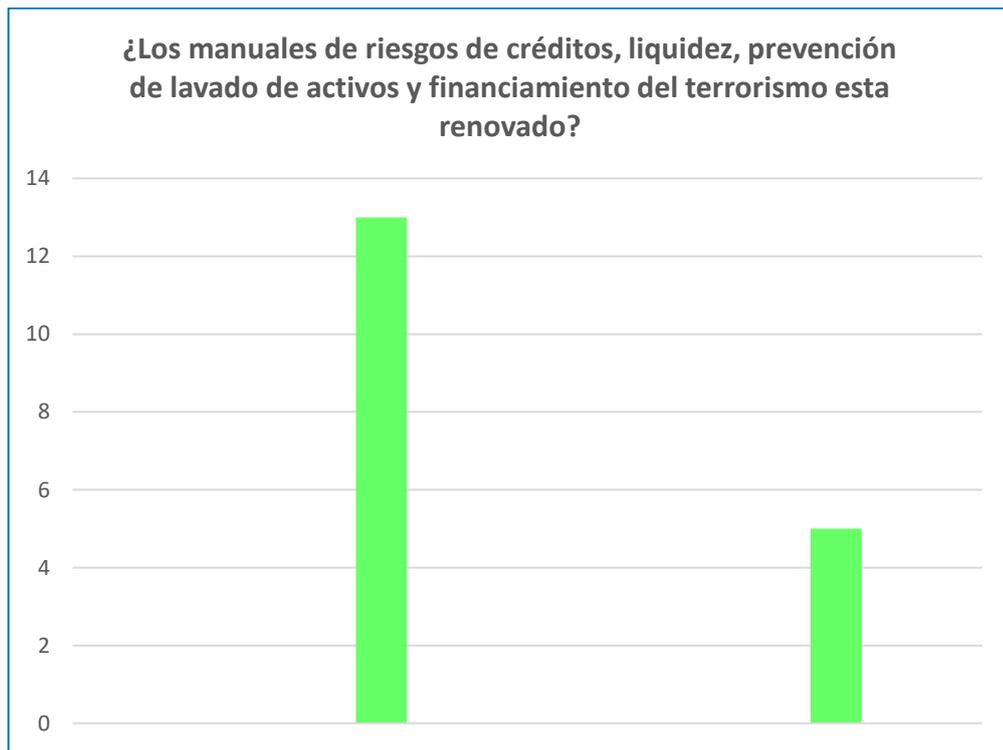
Tabla N° 10

Actualización de manuales

Ítems	Directivos		Empleados		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
¿Los manuales de riesgos de créditos, liquidez, prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo esta renovado?	0	13	0	5	13	5
	-	100.00	-	100.00	100	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°03



Estudio y muestra del resultado. - Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 99% indica todos estos manuales no están actualizados.

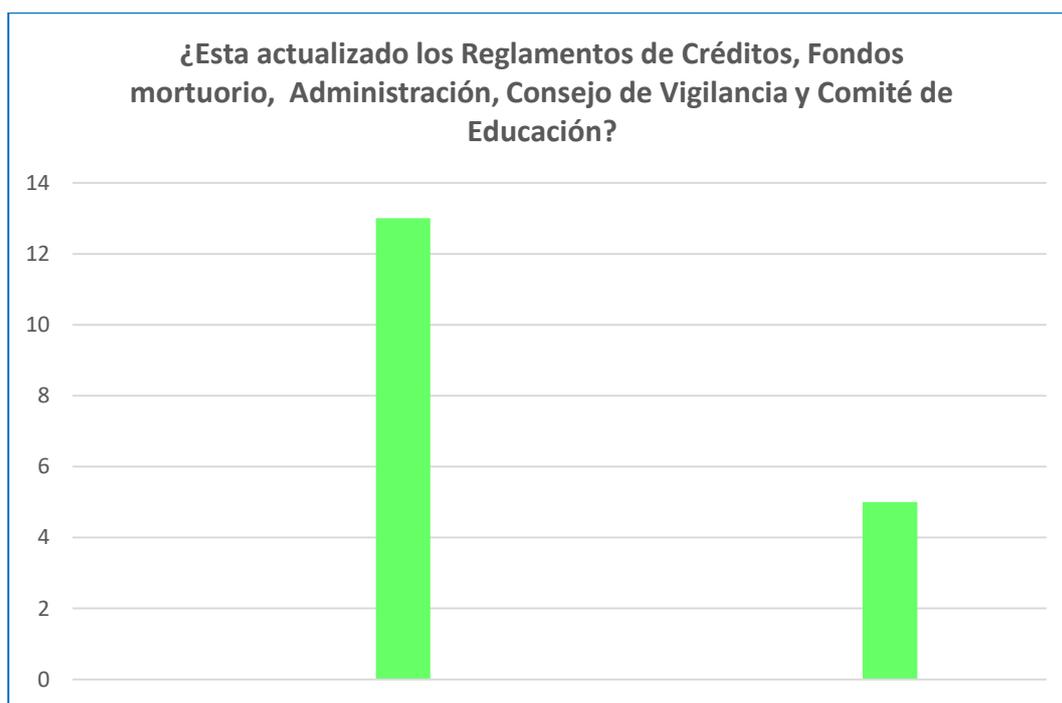
Tabla N° 11

Actualización de Reglamentos

Ítems	Directivos		Empleados		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
	0	13	0	5	13	5
¿Esta actualizado los Reglamentos de Créditos, Fondos mortuario, Administración, Consejo de Vigilancia y Comité de Educación?	-	100.00	-	100.00	100	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°04



Estudio y muestra del resultado. - Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 99% indica que todos los reglamentos no están actualizados.

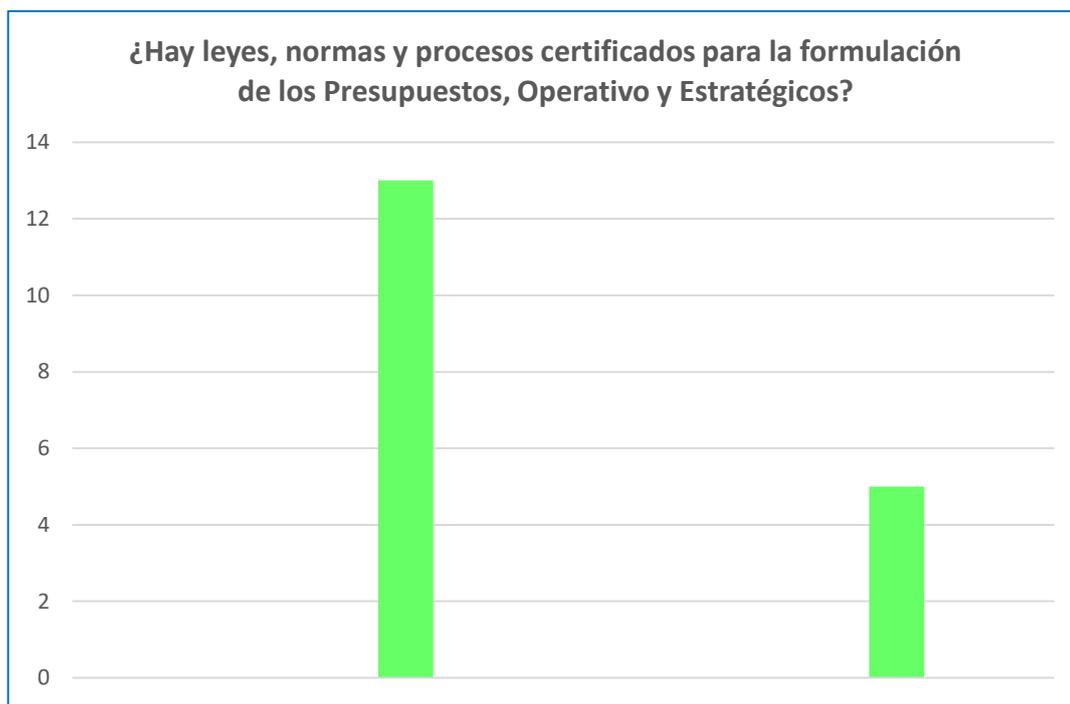
Tabla N° 12

Políticas, Normas y Procedimientos

Ítems	Directivos		Empleados		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
	0	13	0	5	13	5
¿Hay leyes, normas y procesos certificados para la formulación de los Presupuestos, Operativo y Estratégicos?	-	100.00	-	100.00	100	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°05



Estudio y muestra del resultado. - Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 99% indica que no hay leyes, normas y procesos certificados para la formulación de los Presupuestos, Operativos y Estratégicos.

Tabla N° 13

Flujo de caja Proyectado

Ítems	Directivos		Empleados		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
	0	13	0	5	13	5
¿La cooperativa cuenta con un flujo de caja proyectado?	-	100.00	-	100.00	100	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°06



Estudio y muestra del resultado. - Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 99% indica que la cooperativa no tiene un flujo de caja establecido.

Conocimiento de la Organización de los Directivos y trabajadores de la asociación

Tabla N° 14

Organigrama

Ítems	Directivos		Empleados		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
	0	13	0	5	13	5
¿La cooperativa cuenta con un organigrama?	-	100.00	-	100.00	100	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°07



Estudio y muestra del resultado. - Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 99% indica que la cooperativa no cuenta con un organigrama.

Tabla N° 15

Manuales de Organización y Función

Ítems	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
	0	13	0	5	13	5
¿La cooperativa ha creado los manuales de Organización y Función?	-	100.00	-	100.00	100	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°08



Estudio y muestra del resultado. - Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 99% indica que la asociación no ha creado los manuales de Organización y Función.

Tabla N° 16

Capacitación en Gestión cooperativa

Ítems	Directivos		Empleados		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
	6	7	2	3	13	5
¿Ustedes, son capacitados en temas de Gestión cooperativa?	46.15	53.85	40.00	60.00	100	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°09



Estudio y muestra del resultado. - Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 46.1% indicaron que si son capacitados en temas de Gestión cooperativa mientras que un 53.85% dijeron que no lo son, os indicaron, en cuanto a los empleados un 40% dijo que si y un 60% dijo que no son capacitados.

Tabla N° 17

Formación académica

Ítems	Directivos		Empleados		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
	6	7	5	0	13	5
¿El cargo que desempeña está acorde a su formación académica?	46.15	53.85	100.00	-	100	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°10



Estudio y muestra del resultado. - Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 46.15% indicaron desempeñan sus datos académicos pese a que un 52.75% dijeron no, en cuanto a los empleados un 100% dijeron que sí.

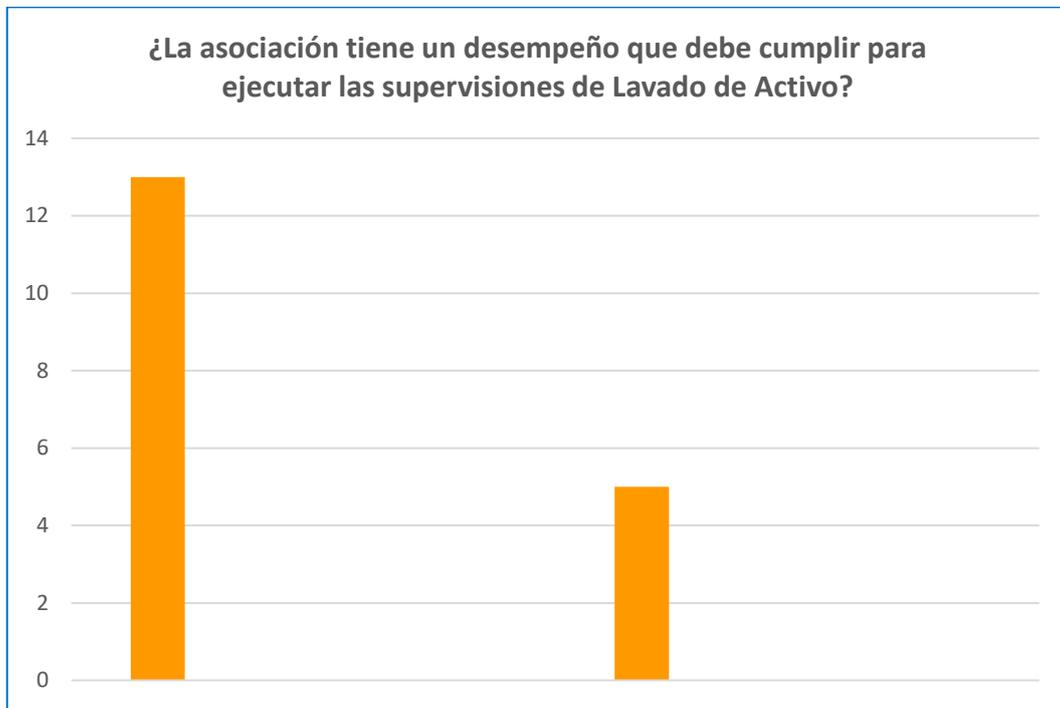
Tabla N° 18

Supervisión de lavado de activos

Ítems	Directivos		Empleados		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
	13	0	5	0	13	5
¿La asociación tiene un desempeño que debe cumplir para ejecutar las supervisiones de Lavado de Activo?	100.00	-	100.00	-	100	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°11



Estudio y muestra del resultado. - Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 99% indicó que dicha asociación tiene un desempeño que debe cumplir para ejecutar las supervisiones de Lavado de Activo.

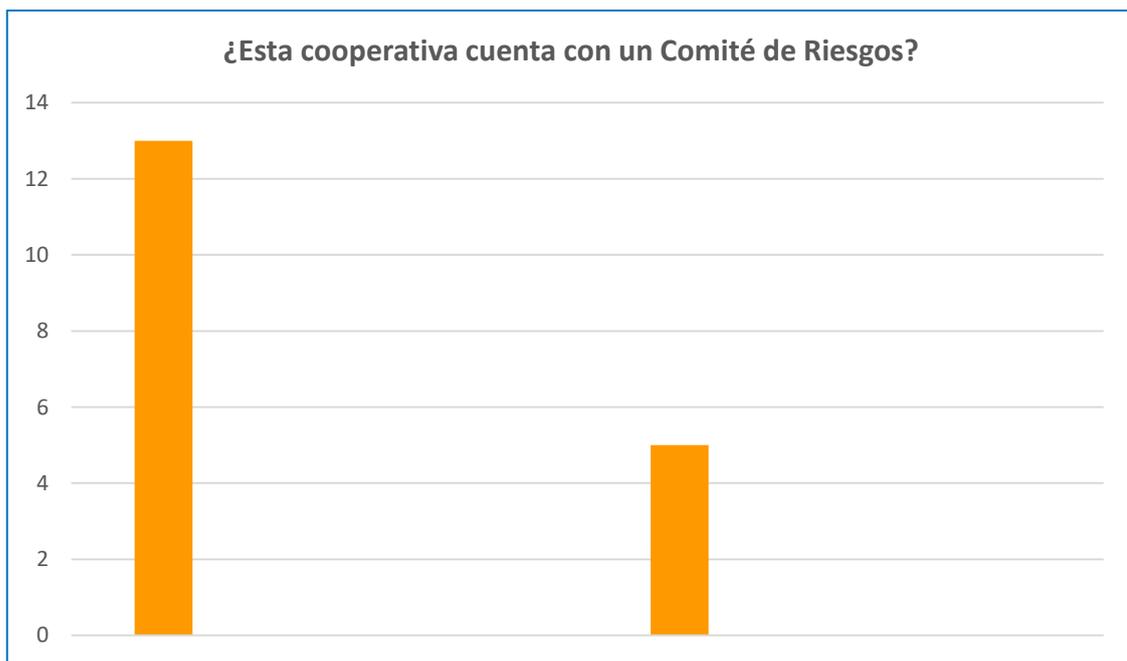
Tabla N° 19

Comité Riesgos

Ítems	Directivos		Empleados		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
	13	0	5	0	13	5
¿La cooperativa cuenta con un Comité de Riesgos?	100.00	-	100.00	-	100	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°12



Estudio y muestra del resultado. - Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 99% indicó que dicha asociación si tiene un Comité de Riesgos

Conocimiento de Dirección de Directivos y trabajadores en dicha asociación

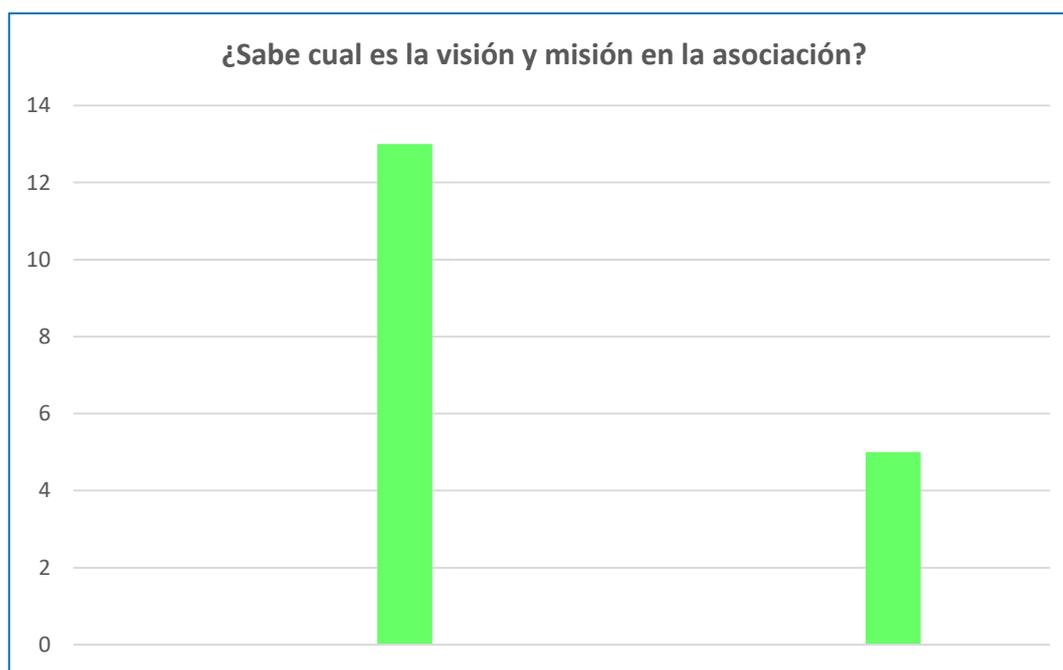
Tabla N° 20

Visión y Misión

Ítems	Directivos		Empleados		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
	0	13	0	5	13	5
¿Sabe cuál es la visión y misión en la asociación?	-	100.00	-	100.00	100	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°13



Estudio y muestra del resultado. - Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 99% indicó que no conocen la visión y misión de la cooperativa.

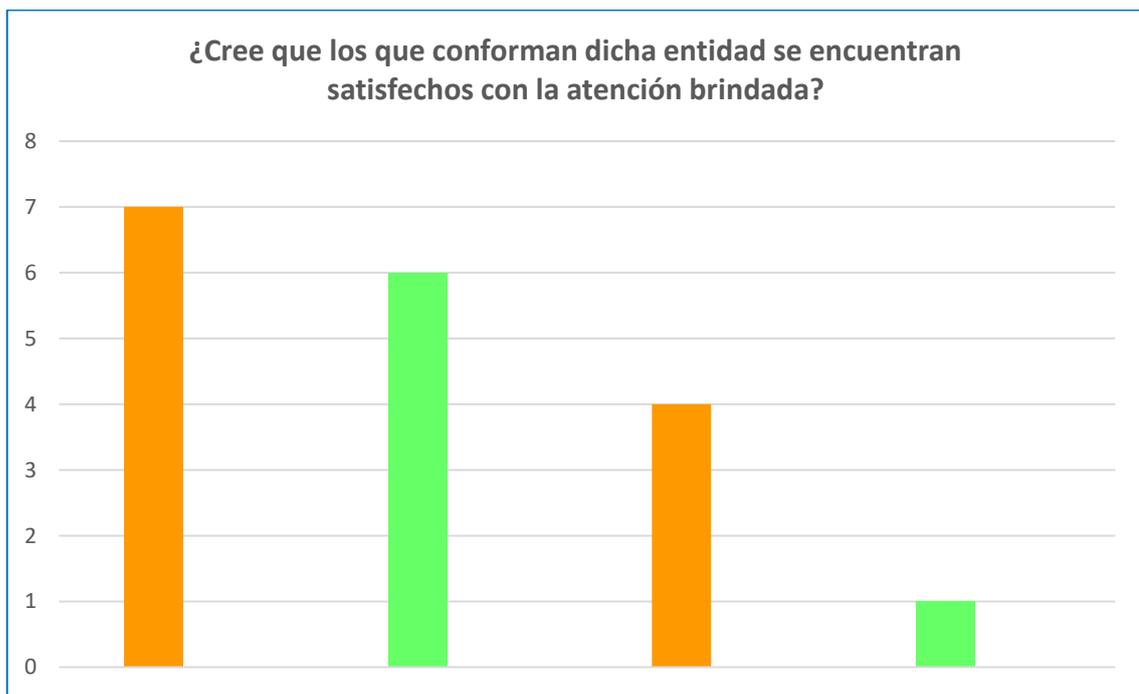
Tabla N° 21

Satisfacción de atención a socios

Ítems	Directivos		Empleados		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
¿Cree que los que conforman dicha entidad se encuentran satisfechos con la atención brindada?	7	6	4	1	13	5
	53.85	46.15	80.00	20.00	100	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°14



Estudio y muestra del resultado. - Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 53.85% indicó que los socios de la entidad si están satisfechos con la atención ofrecida por la cooperativa, mientras que un 46.15% no lo están. De los empleados un 80% dice estar satisfecho mientras que un 20% no lo está.

Conocimiento de Ejecución de los Directivos y trabajadores en dicha asociación

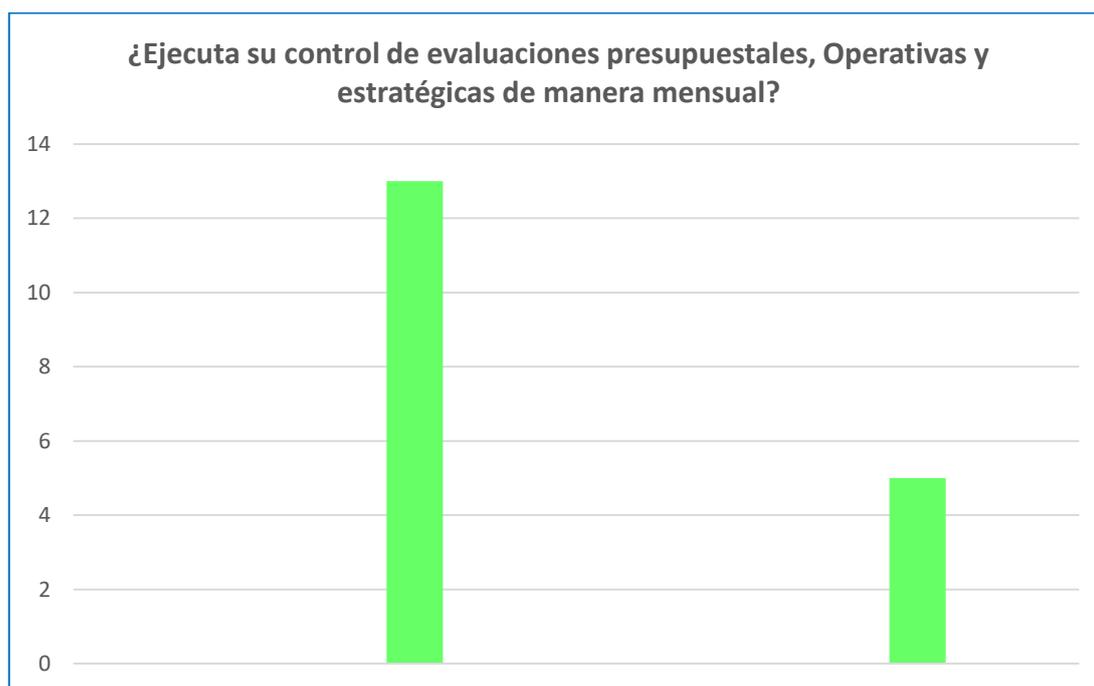
Tabla N° 22

Control y evaluación presupuestal

Ítems	Directivos		Empleados		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
¿Ejecuta su control de evaluaciones presupuestales, Operativas y estratégicas de manera mensual?	0	13	0	5	13	5
	-	100.00	-	100.00	100	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°15



Estudio y muestra del resultado. - Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 99% indicó que no se realiza un control y evaluación mensual al presupuesto, a los Planes Operativos y a los Planes Estratégico.

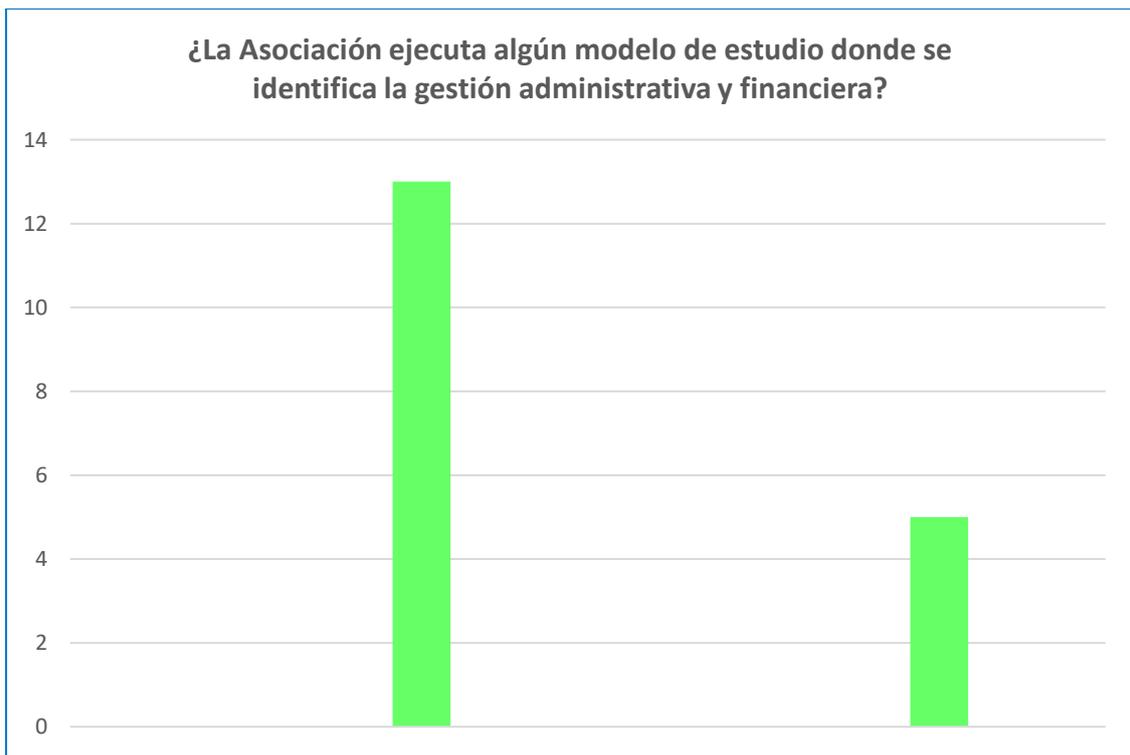
Tabla N° 23

Diagnóstico de la gestión administrativa y financiera

Ítems	Directivos		Empleados		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
	0	13	0	5	13	5
¿La Asociación ejecuta algún modelo de estudio donde se identifica la gestión administrativa y financiera?	-	100.00	-	100.00	100	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°16



Estudio y muestra del resultado. - Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 99% indicó que la Cooperativa no realiza ningún modelo de estudio donde se identifica su gestión.

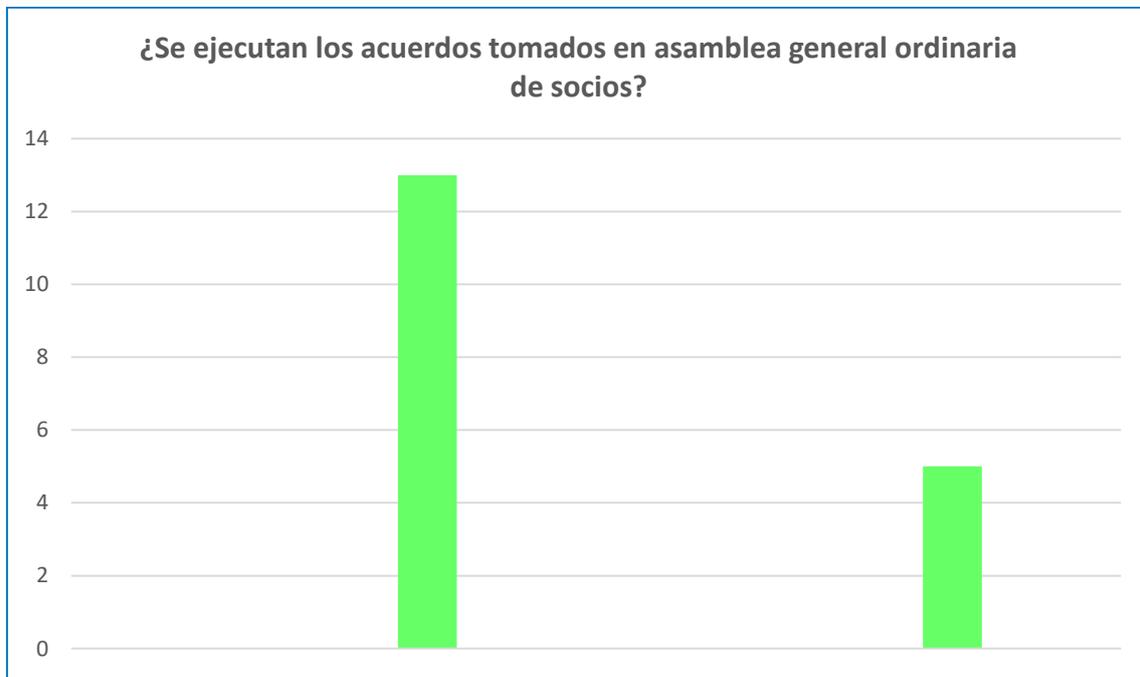
Tabla N° 24

Ejecución sobre acuerdos tomados en asamblea general

Ítems	Directivos		Empleados		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
	0	13	0	5	13	5
¿Se ejecutan los acuerdos tomados en asamblea general ordinaria de socios?	-	100.00	-	100.00	100	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°17



Estudio y muestra del resultado. - Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 99% indicó que no se efectúan los pactos planteados durante la reunión general conformada por socios.

Conocimiento en la Ejecución de los Directivos, empleados en la cooperativa

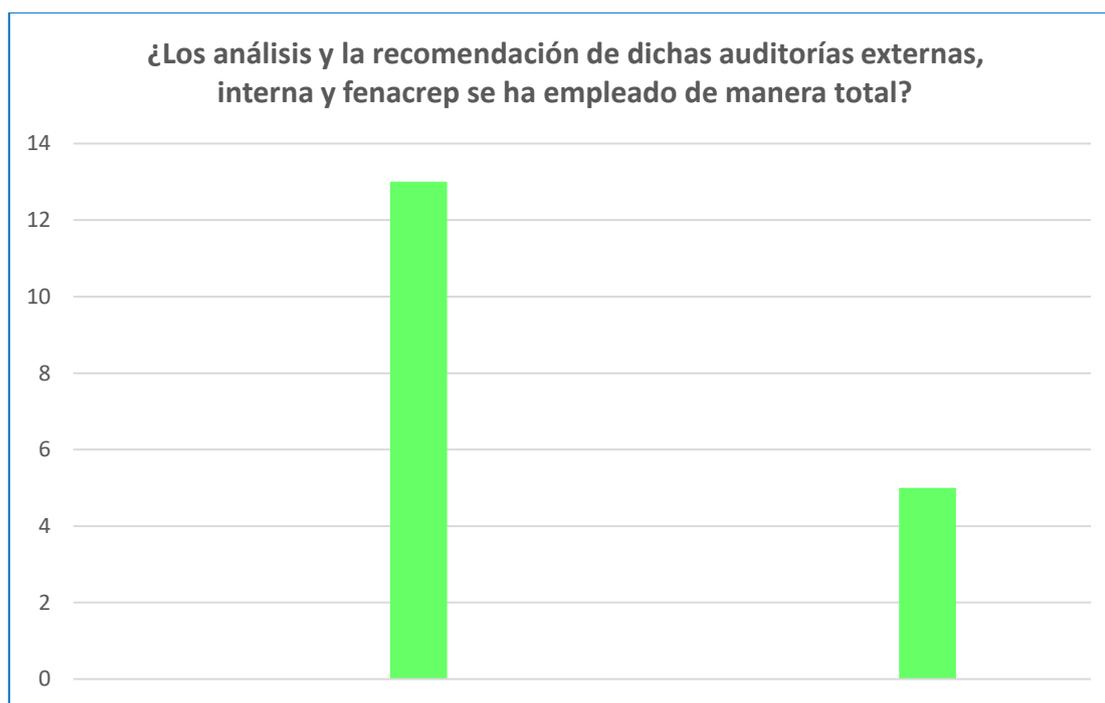
Tabla N° 25

Implementación de observaciones y recomendaciones de las auditorías externas.

Ítems	Directivos		Empleados		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
¿Los análisis y la recomendación de dichas auditorías externas, interna y FENACREP se ha empleado de manera total?	0	13	0	5	13	5
	-	100.00	-	100.00	100	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°18



Estudio y muestra del resultado. - Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 99% indicó que los análisis y recomendación en las auditorías externas, interna y FENACREP no ha sido implementada de manera total.

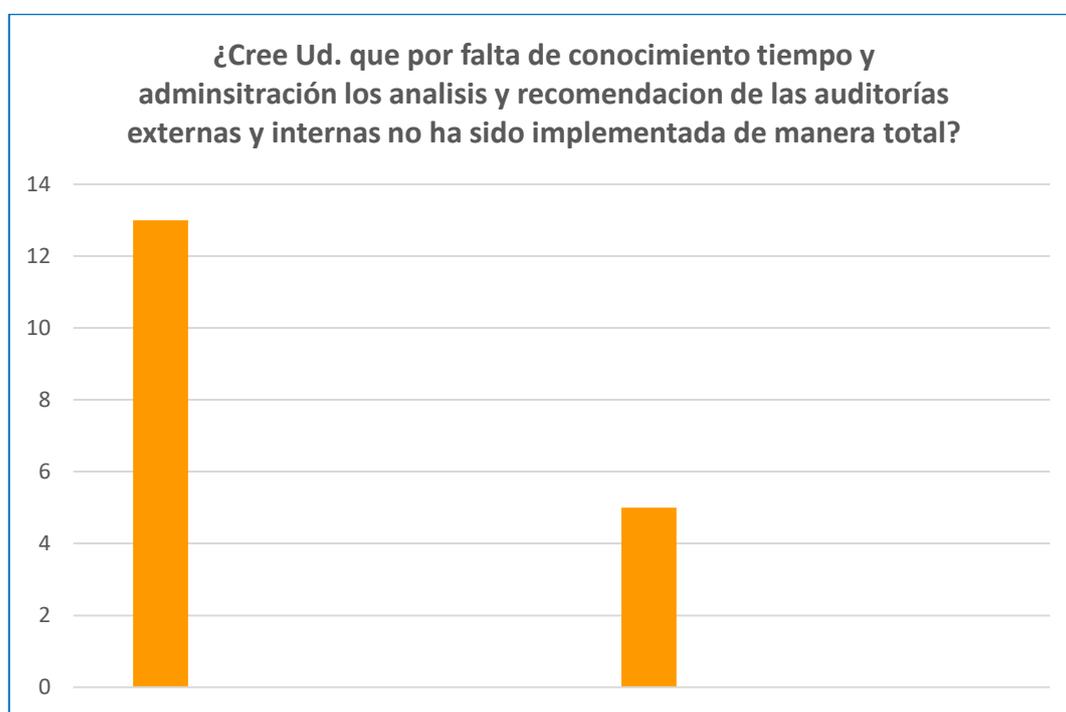
Tabla N° 26

Desconocimiento en Implementación de observaciones de auditorías.

Ítems	Directivos		Empleados		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
¿Cree Ud. Que por falta de conocimiento tiempo y administración las observaciones y recomendaciones de las auditorías externas y auditoría interna no han sido implementadas en su totalidad?	13	0	5	0	13	5
	100.00	-	100.00	-	100	100

Fuente: *Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.*

Figura N°19



Estudio y muestra del resultado. – Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 99% indicó que por falta de conocimiento tiempo y administración los análisis y recomendación de las auditorías externas y internas no ha sido implementada de manera total.

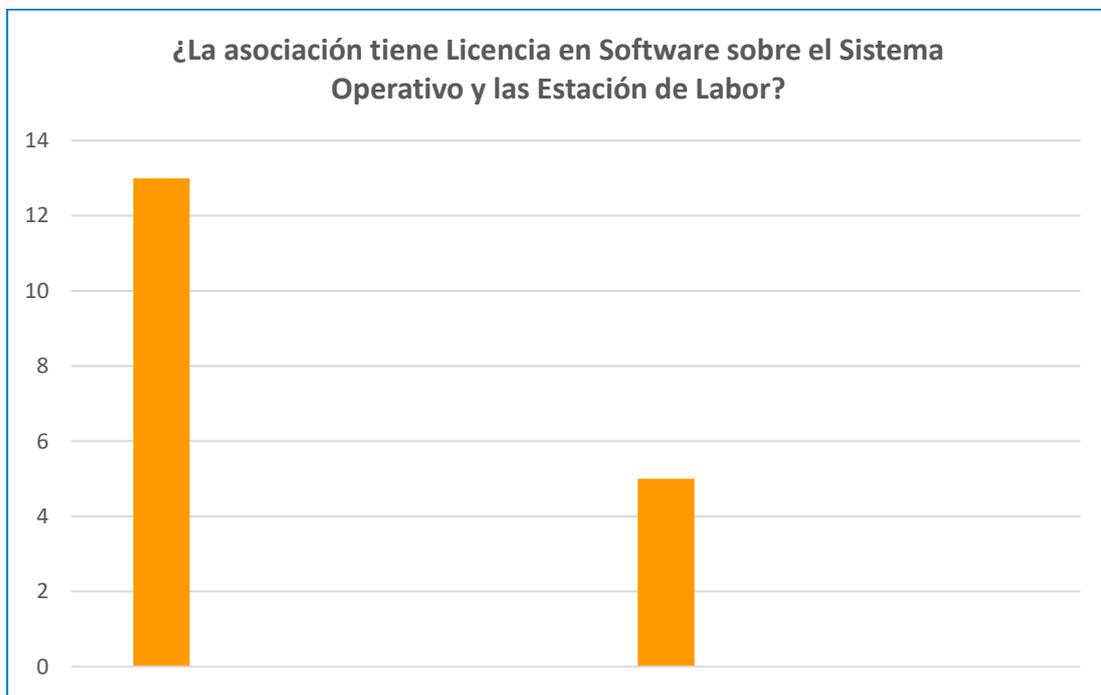
Tabla N° 27

Licencia en Software

Ítems	Directivos		Empleados		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
¿La asociación tiene Licencia en Software sobre el Sistema Operativo y las Estación de Labor?	13	0	5	0	13	5
	100.00	-	100.00	-	100	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°20



Estudio y muestra del resultado. – Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 99% indicó la asociación si tiene Licencia en Software sobre el Sistema Operativo y las Estación de Labor.

Tabla N° 28

Póliza de seguros contra robo e incendio

Ítems	Directivos		Empleados		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
	13	0	5	0	13	5
¿La cooperativa posee una póliza de seguros contra robo e incendio?	100.00	-	100.00	-	100	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°21



Estudio y muestra del resultado. – Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 99% indicó que la cooperativa si posee la póliza de seguro contra robo e incendio.

Tabla N° 29

Estados Financieros

Ítems	Directivos		Empleados		TOTAL	
	SI	NO	SI	NO	Directivos	Empleados
¿Los estados financieros muestran de manera oportuna dichos directivos y gerencia?	0	13	0	5	13	5
	-	100.00	-	100.00	100	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N° 22



Estudio y muestra del resultado. – Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 99% indicó que los estados financieros no son presentados oportunamente a los directivos y a la gerencia.

Resultado de encuesta a socios

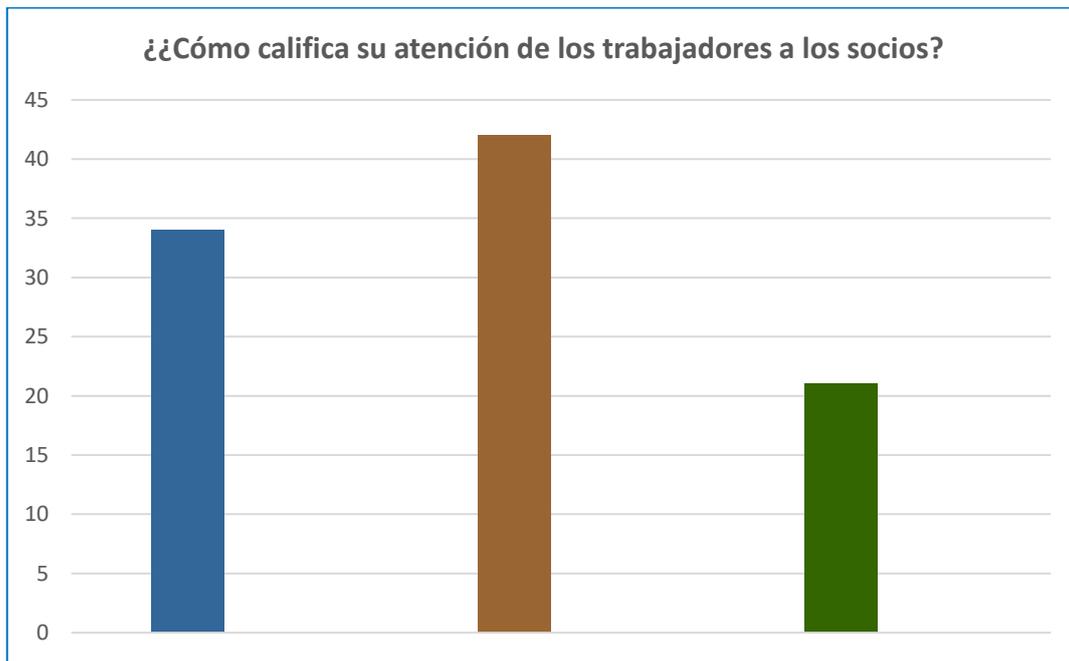
Tabla N° 30

Atención de los trabajadores al socio

Ítems	Socios			TOTAL
	Buena	Regular	Mala	
	34	42	21	97
¿Cómo califica la atención de los trabajadores a los socios?	35.05	43.30	21.65	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°23



Estudio y muestra del resultado. – Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 43.30% dijo que la atención de los trabajadores a los socios es regular, un 35.05% que es buena, mientras que un y un 21.65% manifestó que es mala.

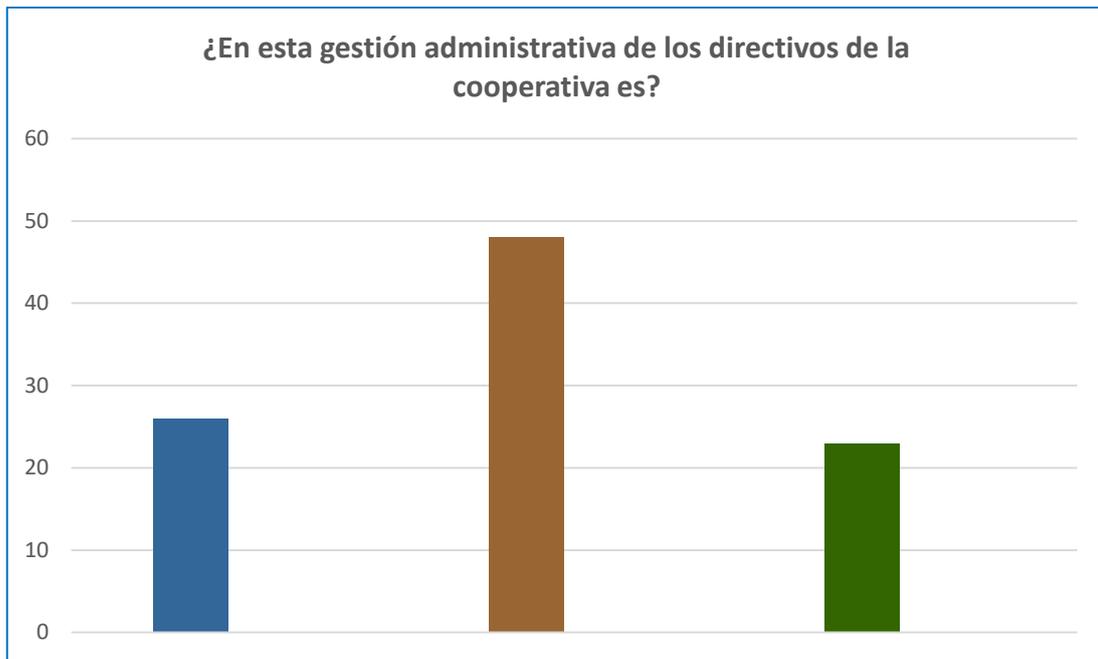
Tabla N° 31

Gestión administrativa de los directivos

Ítems	Socios			TOTAL
	Buena	Regular	Mala	
	26	48	23	97
¿La gestión administrativa de los directivos de la cooperativa es?	26.80	49.48	23.71	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°24



Estudio y muestra del resultado. – Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 49.48% indicó que la gestión administrativa de los directivos de la cooperativa es regular, un 26.80% dijo que es buena y un 23.71% que es mala.

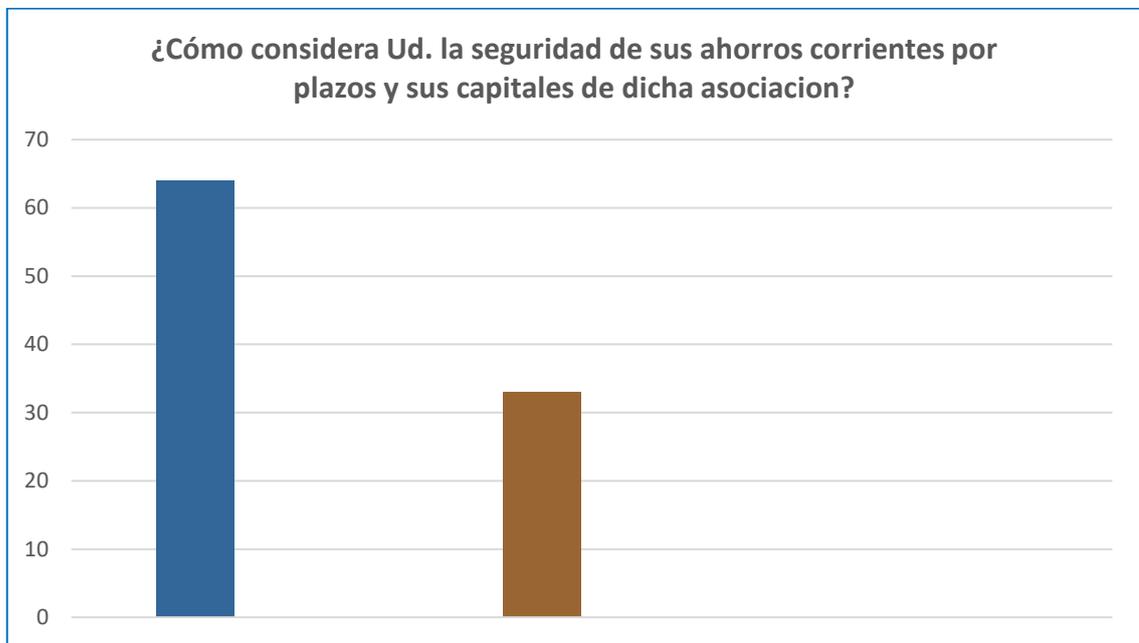
Tabla N° 32

Seguridad de ahorros y capital de socios

Ítems	Socios			TOTAL
	Buena	Regular	Mala	
	64	33	0	97
¿Cómo considera Ud. La seguridad de sus ahorros corrientes, a plazo y su capital en la Cooperativa?	65.98	34.02	-	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°25



Estudio y muestra del resultado. – Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 65.98% manifestó que considera buena la seguridad de sus ahorros corrientes por plazos y sus capitales de dicha asociación, mientras que un 33.02% lo consideraba regular.

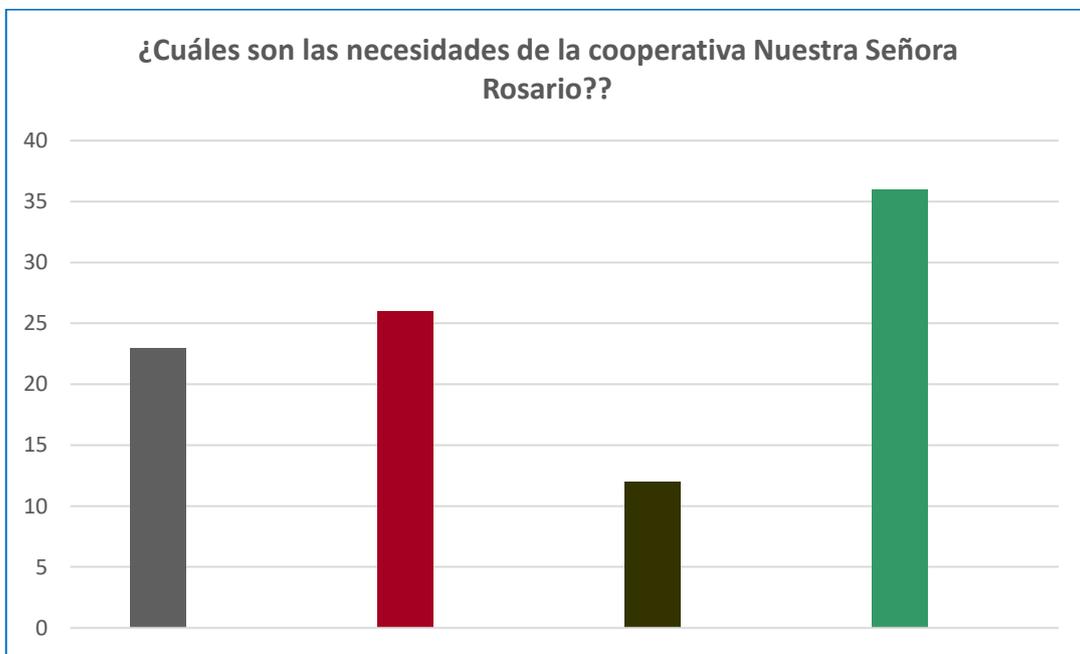
Tabla N° 33

Necesidades de la cooperativa

Ítems	Socios				TOTAL
	Innovación	Tecnología	Personal	Capacitación	
¿Cuáles son las necesidades de la cooperativa Nuestra Señora Rosario?	23	26	12	36	97
	23.71	26.80	12.37	37.11	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°26



Estudio y muestra del resultado. – Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 37.11% manifestaron que la capacitación es una necesidad primordial de la cooperativa, un 26.8% indicó que es la tecnología, un 23.71% optó por la innovación, y un 12.37% se inclinaba por el personal.

Tabla N° 34

Personal capacitado

Ítems	Socios		TOTAL
	SI	NO	
	36	61	97
¿Piensa que los empleados que trabajan en dicha entidad se encuentran capacitados?	37.11	62.89	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°27



Estudio y muestra del resultado. – Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 62.89% indicó que los empleados que trabajan en dicha entidad no se encuentran capacitados, mientras un 37.11% dijo que sí.

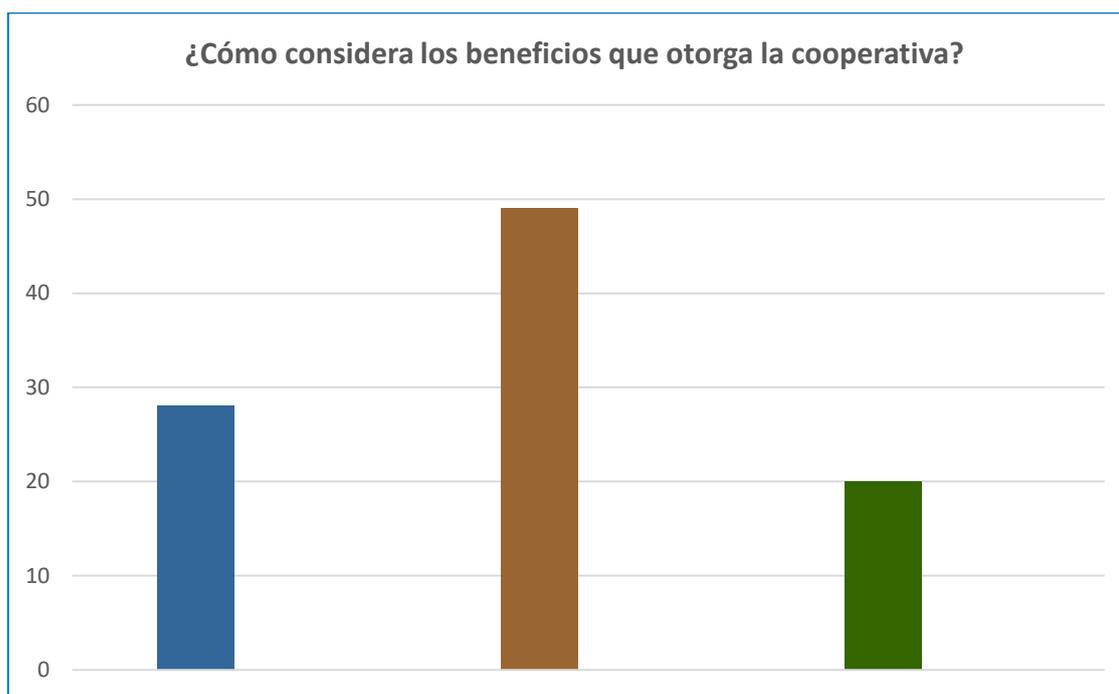
Tabla N° 35

Beneficios de la cooperativa

Ítems	Socios			TOTAL
	Buena	Regular	Mala	
	28	49	20	97
¿Cómo considera los beneficios que otorga la cooperativa?	28.87	50.52	20.62	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°28



Estudio y muestra del resultado. – Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 50.52% indicó que los beneficios que otorga la cooperativa son regulares, mientras que 28.87% indicó que es buena y un 20.62% de los socios dijo que es mala.

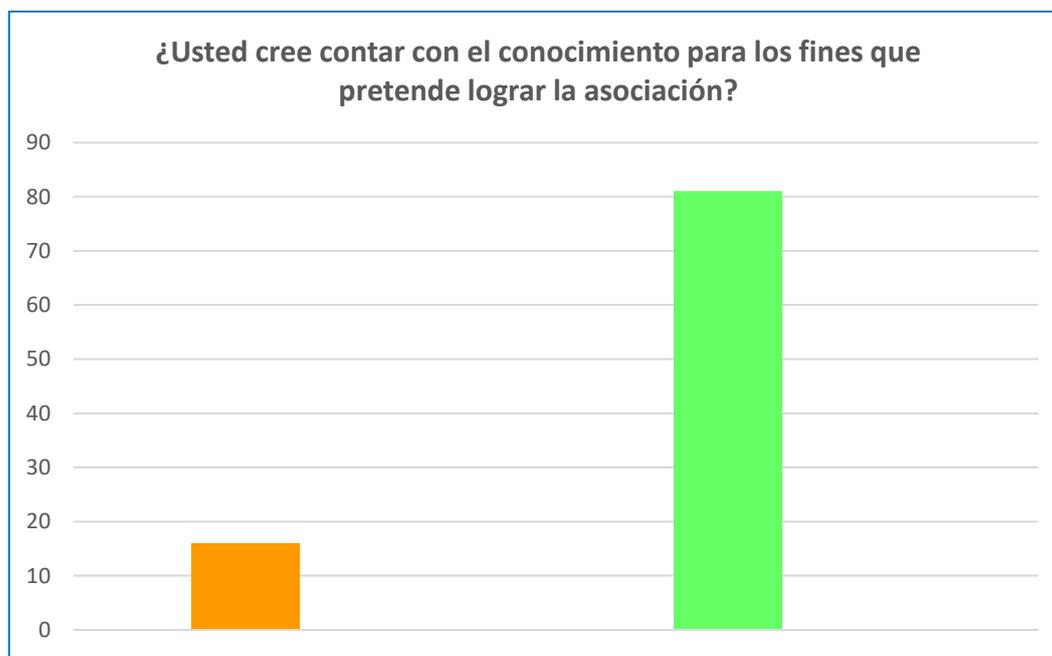
Tabla N° 36

Metas y Objetivos de la cooperativa

Ítems	Socios		TOTAL
	SI	NO	
	16	81	97
¿Usted cree contar con el conocimiento para los fines que pretende lograr la asociación?	16.49	83.51	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°29



Estudio y muestra del resultado. – Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 83.51% dijo que no cuenta con el conocimiento para los fines que pretende lograr la asociación, mientras que un 15.49% dice que si conoce.

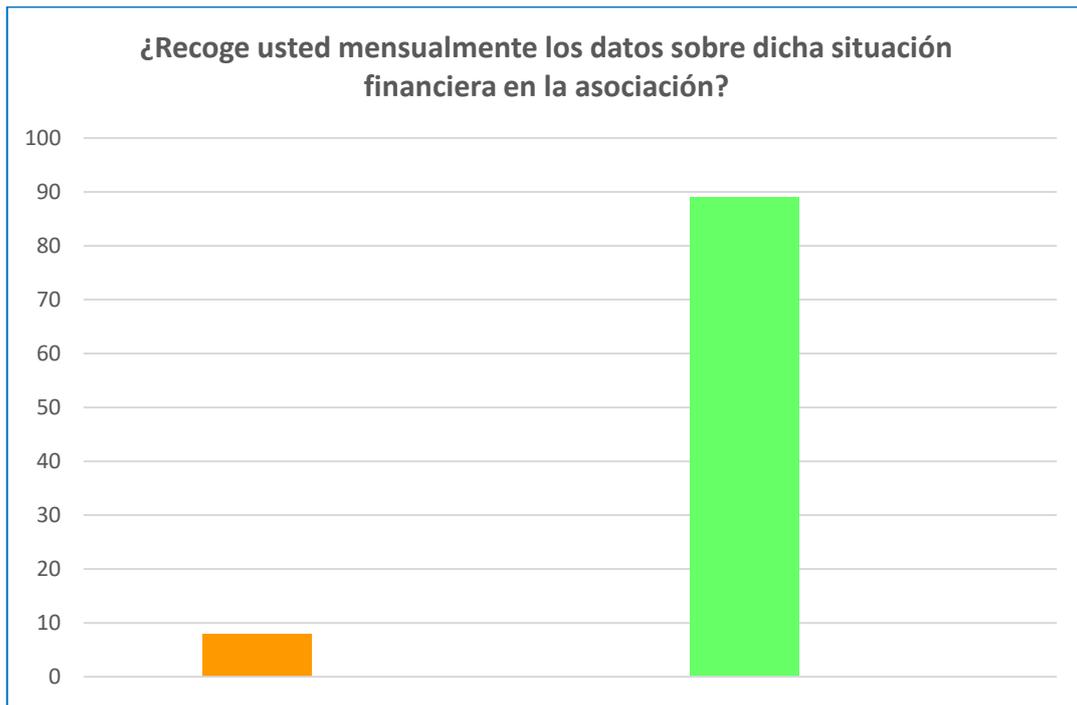
Tabla N° 37

Informes que emite la cooperativa

Ítems	Socios		TOTAL
	SI	NO	
	8	89	97
¿Recoge usted mensualmente los datos sobre dicha situación financiera en la asociación?	8.25	91.75	100

Fuente: Elaborado personalmente referente a las preguntas efectuadas.

Figura N°30



Estudio y muestra del resultado. – Un 99% de Directivos y Empleados que se encuestó, un 91.75% manifestó que no recibe información mensual de la situación financiera en dicha Asociación, mientras el 8.25% dijo que si la recibe.

Resultado de la entrevista al auditor interno en dicha asociación de Ahorros y Créditos Nuestra Señora del Rosario

1. ¿Se cumple con las Políticas, procedimientos que brinden su calidad, y disposición, seguridad de los fondos?
La cooperativa cuenta con políticas y procedimientos de los fondos; pero no viene adecuándose estrictamente al calce de operaciones porque algunas veces otorga préstamos con plazos que superan ampliamente los establecidos para los fondos depositados, originando que no se mantenga un acuerdo de sus actividades dentro del tiempo establecido como también de la captación de sus recursos.
2. ¿Se realiza arqueo de caja?
Mensualmente se realiza arqueo de caja el contador y el auditor interno.
3. ¿Se cumple con las Políticas, procedimientos en él, otorgamiento de créditos y recuperaciones?
Existen créditos que no ha sido evaluado por su capacidad de pago, no han sido verificados por la central de riesgo, no han sido verificados sus domicilios y algunos garantes también son morosos.

Existen expedientes de créditos que no cuentan con el Informe Técnico de la Tasación del inmueble efectuado por el Perito valuador (R.P.V), esto es para el caso que presentan garantía hipotecaria
4. Se realiza arqueo de pagarés de los créditos.
Si se realizan arqueo de pagarés de créditos.
5. Se realiza correctamente el sistema de calificaciones de sus créditos acorde a sus disposiciones en la SBS.
En algunos trimestres se ha encontrado diferencias en la calificación de créditos originando que las provisiones no sean correctas en los estados financieros.
6. ¿Se realiza el debido y adecuado registro contable de créditos e interés?
Los créditos actuales y los que ya se vencieron son registrados oportunamente; pero no con los créditos en cobranza judicial, refinanciada y reestructurada
7. Se revisa el cálculo de los intereses cobrados a los créditos.
Si se revisan el cálculo de los intereses cobrados.
8. Se realiza el Estudio sobre dichas Cuentas por Cobrar Diversas.

Se realiza el análisis de las cuentas por cobrar encontrándose mucho de ellos que son irrecuperables y necesita provisionarse.

9. Se cumple con las Políticas, procedimientos de captación de depósitos de ahorros.
Si se cumple con las políticas y procedimientos de captación de ahorros corriente y a plazo fijo.

10. Se verifica la actualización del Padrón de Socios.
Si se verifica la actualización del padrón de socios.

11. Inspeccionar si dicha entidad tiene un planeamiento en el cual se desarrolla el área informática el cual tenga un control de manera diaria acerca del software sobre la COOPAC, conforme al incremento y a sus actividades.
No tiene un plan en contingencia de desarrollo para el control del hardware y software.

12. La computadora que utiliza la Cooperativa. Cuenta licencias del software.
Algunas de ellas no cuentan con licencia de software.

13. ¿Se realiza auditoria de estados financieros cada año?
Si realiza auditoria de estados financieros todos los años porque la cooperativa se encuentra obligada hacerla.

14. Se realiza la implementación y recomendaciones de auditoría interna, auditoría externa y FENACREP.
Se realiza la subsanación en de las recomendaciones en forma parcial.

Resultados de las inspecciones sobre el cumplimiento de límites generales y personales:

Este examen sobre los límites generales como individuales, se representa en los siguientes puntos:

a. Límite General:

- **Riesgos de Créditos:** Art 22° inc. B) Resolución SBS N° 530-98: “El total de dichos activos en una asociación, ponderados por riesgo crediticio, tanto en moneda nacional como también extranjera, este no debe pasar de 10 veces su patrimonio”.

<i>Activos y créditos contingentes ponderados por riesgos crediticio</i>	=	97,242,131.00	=	6.97
<i>Patrimonio Efectivo</i>		13,946,229.00		

En el 30/11/.2018, el total fue de **5.96** veces el patrimonio en dicha asociación; esto refleja que no se encuentra en lo permitido según la SBS (10%).

- **Acciones y certificado de Fondo Mutuo, tanto de Inversión como en distintas asociaciones:** Art 22° inc b) Resolución SBS N° 530-98: “en el resultado que se muestra, no puede pasar del 14% patrimonio. Asimismo, al realizar una participación en otras asociaciones las cuales tengan por propósito ofrecer servicios a los que la conforman, pero estos no pueden pasar del 49% del patrimonio”

<i>Participaciones en Fondos Mutuos y Fondos de Inversión</i>	=	-	=	0%
<i>Patrimonio Efectivo</i>		13,946,229.00		
<i>Participaciones en otras Cooperativas</i>	=	-	=	0%
<i>Patrimonio Efectivo</i>		13,946,229.00		

En el 30/11/2018, su total de los resultados en la participación de dichas compañías fue de **1%**, puesto que no se pudo realizar las inversiones en las demás entidades.

- **Inversiones en Bienes Muebles e Inmuebles:** Art 22° inc b) Resolución SBS N° 530-98: “En el resultado se muestra que no pudo pasar de un 39% del patrimonio”.

<i>Inmueble, Maquinaria y Equipo</i>	=	5,896,630.00	=	42.28%
<i>Patrimonio Efectivo</i>		13,946,229.00		

En el 31/11/2018, el resultado mostrado fue de un **41.27%**, el cual se pasa de manera ligera un 3.27% de lo requerido.

- **Requerimiento mínimo de liquidez:** Art 5° Resolución SBS N° 473-2002: “Las compañías tenían que tener en cuenta todo lo que requería su liquidez establecidos por los ratios:

Monedas Nacionales = A. líquidos / P. de corto plazo > = 7%

Monedas Extranjeras = A. líquidos/P. de corto plazo > = 21%

Para que salga el resultado de tiene que cumplir con lo estipulado referente a los Art 6° como también el 9° de la SBS.

MONEDA NACIONAL	<i>Activos Líquidos</i>	=	10,497,228.00	=	15.15%
	<i>Pasivos de corto plazo</i>		69,278,029.00		
MONEDA EXTRANJERA	<i>Activos Líquidos</i>	=	1,457,288.00	=	49.36%
	<i>Pasivos de corto plazo</i>		2,952,570.00		

Como se logra ver en la imagen la moneda nacional y extranjera, la COOPAC NSR si cumple con los ratios determinados.

- **Posición general de sobreventa en monedas extranjeras:** Art 5° inc b) Resolución SBS N° 1493-2011: “su resultado fue de no exceder un 14% del patrimonio establecido”

Al término del año 30/11/2014 el ratio fue de un 1% sobre la COOPAC NSR

- **Posición general de sobrecompra en monedas extranjeras:** Art 5° inc b) Resolución SBS N° 1493-2011: su resultado no puede exceder de un 73% del patrimonio establecido”
- Al término del año 30/11/2014 el ratio fue de un 1% sobre la COOPAC NSR

b. Límite Individual:

- **Créditos concedidos favoreciendo al socio:** Art 22° inc a) Resolución SBS 530-98: “su resultado otorgado no puede pasar del 6% de su patrimonio en dicha asociación”

La COOPAC NSR, al 31.12.2018 no otorgó créditos que superen el 5% del patrimonio efectivo.

- **Créditos directos y contingentes otorgados a otra cooperativa:** Artículo 23° inciso b) de la Resolución SBS 540-99: “Los créditos directos y contingentes otorgados a otra cooperativa y los depósitos constituidos en ella, cuando sean socias entre sí, sumados a los avales, fianzas y otras garantías que se haya recibido de dicha cooperativa, no pueden exceder el veinte por ciento (20%) del patrimonio efectivo.

Al 31.12.2015 la COOPAC NSR está cumpliendo con este límite con el 0.00%.

CONCLUSIONES:

En el 30/11/15, COOPAC NSR, está dentro de los estipulado según dicha norma que aun está vigente, pese a que su límite de su inversión, cuenta con un pequeño exceso de un 3.25%,

esto significa que supero su aumento respecto a los siguientes meses y por consiguiente logro aumentar su activo.

IV. Discusión

Esta indagación tiene por propósito examinar su control interno elaborar una propuesta que permita que mejore su rendimiento en dicha asociación Ahorro y Crédito, Nuestra Señora del Rosario durante el año 2015, se ha tenido en cuenta las normas que regulan el sistema financiero que les permita tener un buen control sobre los procesos y procedimientos implantados.

Sobre la encuesta efectuada la cual cuenta con distintos contextos, como lo son: planificación. Elaboración y llevar los controles internos en dichas actividades en la asociación se logró como resultado lo siguiente:

Un 99% de directivos como también de trabajadores en dicha asociación piensan que, si cuenta con una planificación determinada, con un presupuesto, pero no tienen actualizado su Manual en riesgos.

Un 99% de de los que conforman esta asociación declaran que no está actualizado sus Reglamentos, esto quiere decir, que no están debidamente actualizados.

Respecto al resultado en las preguntas realizadas se obtuvo lo siguiente:

Respecto a la atención en empleadores de dichos servicios prestados establecen que, un 33% es positivo, un 44% está más o menos bien mientras un 23% significa que está mal.

Declara que dicha gestión de los que conforman la asociación, un 25% es positivo, el 48% regular mientras un 23% significa que está mal. Un 61% de los trabajadores de la asociación dice que no cuenta totalmente con una capacitación. Un 90% declara que no recoge de manera mensual los datos requeridos por la empresa.

Este análisis que se ha venido dando en la “Auditoría administrativa de la asociación ahorro y crédito Cotopaxi Ltda. De la parroquia Pasto calle Cantón Latacunga de Pila chancusig y tapia chacón finaliza diciendo: en su realización del estudio de dicha asociación se logró encontrar muchas irregularidades las cuales dificultan su desempeño en los ejercicios como la falta de motivación a sus trabajadores, una estructural la cual no está

adecuada, una planificación para capacitar a los trabajadores y también una falta de los manuales, todo esto hace que no se cumpla con los propósitos planteados por la empresa.

V. Conclusiones

- a. Respecto al control interno en dicha asociación ahorro y crédito nuestra Señora del Rosario cuenta con muchas deficiencias ya que sus cargos que se desenvuelven los directivos no se encuentran conforme a sus datos académicos y es por eso que ellos no toman decisiones adecuadas; tampoco tienen un área el cual los capacite al respecto para poder comprender dichos estados financieros; por ende no conocen en qué situación se encuentra su empresa, asimismo no tienen los planeamientos necesarios y esto hace que no se efectúe de manera mensual, originando que no se conozca oportunamente el control del trabajo, sus propósitos que tiene en mente la empresa, tiene todos los manuales pero no están actualizados, ocasionando que no cumplan correctamente las funciones de los trabajadores; tampoco tienen un planeamiento respecto a sus actividades que prevean los riesgos que puede enfrentar la cooperativa, no se encuentra actualizado su normativa en créditos y por ende no pueden desarrollarse de manera correcta su trabajo.

- b. Referente a su control interno en la cooperativa es débil por que la cooperativa a veces otorga préstamos con plazos que superan ampliamente los establecidos para los fondos depositados, originando que no se mantenga una adecuada correspondencia de sus actividades, de igual manera de sus recursos, existen créditos que no ha sido evaluado por su capacidad de pago, no han sido verificados por la central de riesgo, no han sido verificados sus domicilios y algunos garantes también son morosos.

En algunos trimestres se ha encontrado diferencias en la calificación de créditos originando que las provisiones no sean correctas en los estados financieros.

Los créditos en cobranza judicial, refinanciada y reestructurada no son registrados oportunamente, existen expedientes de créditos que no cuentan con el Informe Técnico de la Tasación del inmueble efectuado por un perito.

Se realiza el análisis de las cuentas por cobrar encontrándose mucho de ellos que son irreuperables y necesita provisionarse.

No cuenta con planificaciones que aportan al desarrollo del hardware y software y algunas de computadoras no cuenta con licencia de software.

- c. Algunas computadoras de la oficina principal y agencias no tienen el permiso de las Licencias de Software del Sistema Operativo; si no regulariza pueden ser sancionados por INDECOPI.

Los trabajadores de la cooperativa comentan que no tienen un área donde los puedan capacitar, por ende, no se encuentran de acuerdo con su remuneración brindada y tampoco con sus manuales de funciones actualizados.

Por consiguiente, estos socios comentan que dicha atención en las oficinas de la cooperativa, y la gestión tanto de directivos es media, su organización no se encuentra bien establecida, y no cuentan con un conocimiento de sus propósitos, a donde quieren llegar referente a su asociación.

VI. Recomendaciones

- a. El Gerente de manera conjunta con el resto del equipo tiene que proponer un área donde se capacite al personal como también a los directivos, ya que con esto se podrá mejorar los procesos respecto al control en dicha administración; a su vez se tendrá que actualizar todos los manuales ya que, si mejora esto, las actividades que realicen serán más eficientes y por último que mejore su planificación dentro de la asociación.
- b. Se tendrá que establecer un plan de riesgos de liquidez para que pueda planificar la captación de depósitos vs colocaciones, asimismo debe establecer los procedimientos adecuados de créditos, a fin que estos no caigan en morosidad y poder recuperarlos; debe elaborarse un plan de contingencia informáticos y comprar la licencia de software para no ser sancionado por INDECOPI.

4. El Gerente debe tomar en cuenta realizar políticas de gestión, puesto que esto ayudara al manejo de su liquidez, organizando un flujo de caja, teniendo como referencia los datos de las actividades y a su vez efectuando exámenes de manera mensual. Por lo tanto, si algunos casos son primordiales se tendrá que tomar en cuenta cualquier precaución pertinente.

4. Asimismo el Gerente tendrá que proponer que se realice una actualización sobre el Reglamento de Crédito, de este modo se podrá brindar los requerimientos necesarios para que se les otorgue el crédito y su apertura en expedientes; además la Estructura Orgánica, los manuales de Ordenación y Función de COOPAC, tomando en consideración la asesoría para los que carguen con esta responsabilidad.

IV. Propuesta

I. Aspectos generales de la Asociación de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario

En la actualidad esta entidad financiera se encuentra más estable en la región norte en Perú. Se cuenta unas 05 agencias como también 03 agencias donde se les brinda información, un Activo más de 95 millones, conjuntamente, se creó esta asociación sin la finalidad de generar lucros.

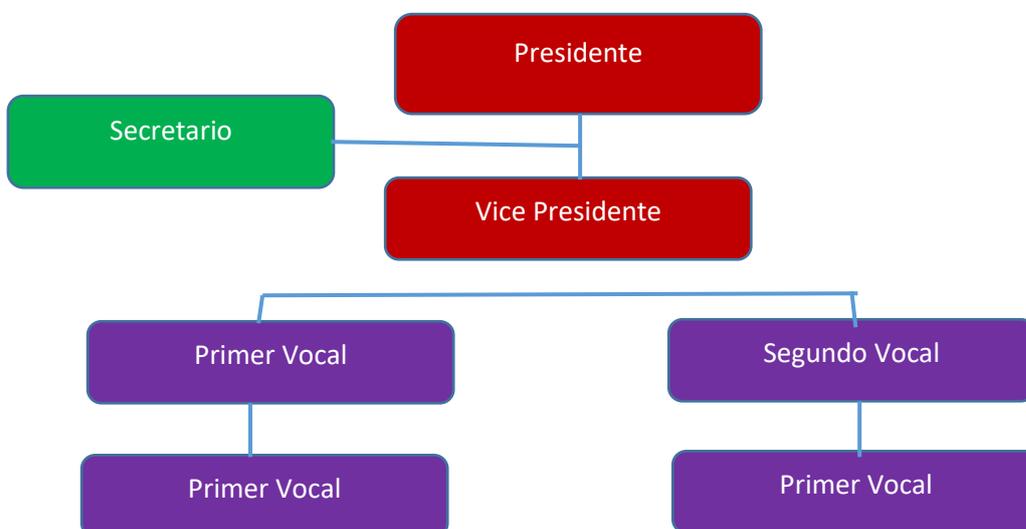
En la actualidad los supervisan y controlan por medio de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), a través de la (FENACREP).

Presentemente en dicha asociación tiene más de 53 mil socios, los cuales forman parte de ellos, gracias a los aportes de sobre el manejo de la institución en marcha, ya que se dieron cuenta que podían canalizar sus intereses de los socios mediante la solución de los problemas, puesto que es normal que en toda empresa haya problemas y puedan brindar distintas soluciones.

Consejo de Administraciones

Representa al Órgano en Dirección la cual traslada su asociación.

El Consejo de Administración después de la Sesión de Instalación de fecha 02/03/2018, se encuentra representado a continuación:



**Personal cooperativo de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario al Oficina
Principal**

Nº	Nombres y apellidos	Cargo
01	William Percy Escobedo Medina	GERENTE
02	Julio Cesar Prietto Rubio	AUDITOR INTERNO
03	Lisbeth del Rosario Vegabazan Paredes	CONTADORA
04	Yusi Magali Julca Ramos	ASESOR LEGAL
05	Fernando Quispe Gallardo	OPERACIONES
06	William Dany Peralta Alvarado	LIDER DE RIESGOS
07	Rosabella Mardeli Palomino Pinedo	CREDITOS
08	Herbert Luis Villar Cuenca	MARKETING
09	Odar Manfred Medina Incio	TEG. DE LA INFORM.
10	Henry Alfonso Terrones Iparraguirre	ENCARGADO DEL MANT. Y SEG.
11	Rosa Eliana Cabrejos Vásquez	CABEZA DE RR. HH

Fuente: Área en Recursos Humanos

En el 30/12/2015 la Oficina Principal tiene 93 colaboradores

Consejo en Vigilancia

Está encargado de supervisar y examinar la Asociación, verificando que se cumpla con la norma Art.30° Ley General de Asociaciones (D.S. 073-91-TR), sus normas legales actuales, se encargan de fiscalizar, examinar los distintos ejercicios realizados, según lo manda la Superintendencia de Banca.

A continuación, se muestra 5 funciones del Consejo en Vigilancia:

1. Inspeccionar que todos los que conforman la organización cumplan con sus actividades estipulados por la ley.
2. Examinar que su trabajo en la empresa se efectúe de manera correcta.
3. Resguardar dicha administración contable para que se maneje de manera correcta y brinde tiempo a los asociados.
4. Ir a las reuniones que brinde el Consejo de Administración, ya que así podrán darle el visto bueno, el Consejo de Vigilancia puede brindar un voto el cual no esté de acuerdo cuando lo crea conveniente. Asimismo, tendrán que dar un dictamen del balance mostrado según el Consejo de Administración.

- | |
|---|
| 5. Inspeccionar que todo referente a la asociación marchen conforme a lo que dicta la norma actual. |
|---|

Comité en Educación

Se encuentra en la obligación dentro de la asociación de brindar leyes que se refieran al sector solidario. Promoviendo así una capacitación y organización de sus operaciones y programas los cuales guarden relación con los objetivos que se necesiten.

OBJETIVO: Su objetivo se basa en los principios generales de su economía solidaria. Brinda a su vez a los socios muchos conocimientos de la ley que guarden relación con el área, y a su vez con la vivienda como posesión.

FUNCIONES:

- Eje vital donde se cumplirá la misión, visión y principios tanto cultural, social como también empresarial en la asociación Multiactiva.
- Poner en marcha su aspecto de pertenencia tanto en los socios como en los residentes por medio de las participaciones en los distintos programas tanto social, cultural y profesional con esto se logrará una calidad de vida.
- Determinar sus necesidades tanto en educación como también en su proyección dentro de la asociación.

El Comité de Educación se encuentra a cargo de los trabajos de capacitar a los colaboradores, y por ende este trabajo es lo principal para contar con un bien trabajo eficiente.

Comité Electoral

Comité Electoral cuenta con el propósito de organizar, controlar, inspeccionar en conjunto con las Leyes Generales de Cooperativas, Reglamento de la Institución, los principios Generales y a su vez con las leyes que se les designen.

II. Recreación de los procedimientos Operativos en dicha asociación

Su resultado en la asociación tiene que ver con el rigor que le ponen en sus actividades operativas en marcha para que haya un mejoramiento respecto a los distintos procedimientos que se muestran a continuación:

4. Nivel Gerencial

Este nivel fija su triunfo por medio de la organización en su área Administrativa.

(4) Administración General

Se propone lo siguiente:

4. Empleados calificados y directivos funcionales.

Presentemente la asociación ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario deberá tener trabajadores capacitados y eficientes para que cumplan con los propósitos requeridos.

- a.1** El Gerente tiene que priorizar de manera inmediata los trabajos que planifiquen la administración, delineación los propósitos que desea conseguir, formular leyes, reglamentos donde conceda a la Asociación las seguridades útiles, de igual manera cumplir con las observaciones establecidas por FENACREP, y as u vez por la Auditoría interna como también Externa.
- a.2.** Esta asociación deberá incorporar por medio de una contratación a un auditor interno el cual sepa del tema y capacidad, porque el trabajo es fundamental para llevar un mejor estilo de vida en la asociación, de igual manera contar con un análisis y contar con un control de la FENACREP como también de la Superintendencia de Banca y Seguros; según lo requiera.
- a.3.-** Según la asociación de Ahorro y Crédito Chiclayo deberá de realizar un contrato de Cumplimiento el cual tenga la capacidad en el sector y manifestarlo a la SBS las operaciones sospechosas.
- a.4.** En la asociación de Ahorro y Crédito Chiclayo deberá estar compuesto por el Comité de Riesgo de esta manera podrá inspeccionar la Gestión Integral. A su vez el comité de riesgo tendrá que estar compuesto como mínimo por 1 miembro del Consejo de Administración, en la cual se tendrá que organizar para alcanzar las decisiones que determine la asociación.

b. Planificaciones operativas, efectuados e inspeccionados.

Tendrá que situar a la gerencia la preparación acerca del planeamiento en la asociación, durante un mediano como también un largo plazo, referente a los propósitos que la compañía requiera, y estas tendrán que ser precisas y cumplir con las actividades requeridas.

4. Manual y Reglas escritas, efectuadas e inspeccionadas.

La gerencia debe disponer de inmediato una preparación de la información que se encuentra en la gestión de la cooperativa, porque, de esta manera brindara un mejor desempeño en la asociación.

- Renovar sus manuales de preparación de su función
- Crear Manual de procesos
- Crear manuales de riesgo de crédito
- Crear manuales de riesgo de liquidez
- Crear manuales donde se prevenga el lavado de activos
- Crear manuales de seguridad
- Crear un planeamiento de contingencia
- Renovar las normas de administración
- Renovar las leyes de vigilancia
- Renovar los Reglamentos del comité en educación
- Renovar los Reglamentos de los comités electorales
- Crear normas de dietas y gastos de representación
- Renovar las normas de Créditos
- Crear las normas de Cobranza.
- Crear los Reglamentos de adquisición
- Crear las normas de caja
- Actualizar Reglamento de servicio del fondo mortuario

La gerencia deberá aprobar la preparación del Reglamento de Caja el cual es fundamental para montos tanto mínimos como máximos, de igual manera seguir los

procesos convenientes y tomando en cuenta los controles que la COOPAC crea necesario.

La gerencia, deberá disponer el Reglamento de Créditos, ya que mediante esto se encuentra definido la política de créditos, los tipos y plazos, asimismo otros contextos que menciona el art 5° del Reglamento, aceptado mediante la Resolución SBS. N° 0530-98.

La gerencia tendrá que pedir a los Consejos y al Comité de Educación, que prosigan con la ejecución referente a sus normas, con el objetivo de que se adecuen a lo resaltado en el Estatuto.

Estos Reglamentos podrán ser concedidos mediante el Consejo de Administración, excepto el que guarde relación con el Consejo de Vigilancia, y que corresponda al Reglamento Electoral el cual será concedido por la Asamblea General.

La gerencia, tendrá que elaborar su presentación respecto a su Estructura Orgánica y Función en COOPAC, tomando como referencia la asesoría diferenciándolo de la responsabilidad tanto externa como interna.

4. Presupuesto escrito y efectuado

Con el objetivo de minimizar dichos resultados los cuales podrían tener gastos, debido a esto se podrá evaluar de una manera mejor y a su vez realizara la ejecución mensualmente sobre su presupuesto de ingresos y egresos, además tendrá que organizarse los resultados, acomodándose a sus necesidades que tiene la asociación.

4. Remodelación en su Estructura Administrativa en la asociación de Ahorro y Crédito Chiclayo para el mejoramiento de su Gestión Administrativa.

Objetivo

- a. Para conseguir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, obtenga la adecuada organización tendrá que cumplir de manera eficiente dichos servicios en la entidad.

- b. Conseguir un personal idóneo, de este modo contara con los trabajadores capacitados y así se podrán brindar un mejor servicio.
- c. Esbozar su estructural y manuales que tienen por función donde especifiquen los diferentes cargos en sus funciones.

Estrategia

- a. Examinar cuidadosamente, cada área del departamento en la asociación.
- b. Se contratará trabajadores que realizaran un desempeño conforme a lo requerido respecto al cargo.
- c. Se definirá de manera exacta los roles de los directivos y colaboradores de los puntos en la asociación.
- d. Perfeccionar su retrato empresarial en la asociación.

Políticas

- a. En cuanto a los directivos y empleados tendrán que cumplir con las funciones que se les pide en el manual funcional.
- b. De manera personal tendrán que aportar ayudando los trabajadores a su jefe que esté a cargo, de este modo se cumplirá con los propósitos planteados.
- c. Los directivos y trabajadores implicados con la situación deberán ser respónsables y puntuales.

Líneas en Acción

- a. En este procedimiento de los trabajadores se ejecuta por medio de la comunicación local; para la Selección se ejecutará la presentación de su hoja de vida y entrevistas, así se contratará a los trabajadores debidamente capacitados que aporten a la asociación.
- b. Crear una organización y por medio de este se cumplan con las funciones de cada área de la asociación.
- 4. Concretar las funciones por medio de los requisitos que tenga la entidad para cada área del departamento que están constituidos.

4. Proposición de Manuales de Ordenación y Función

Propósito

Respecto a los Manuales de Organizaciones y su Función es un instrumento de orientación y control en la asociación Ahorro y Crédito Nuestra señora del Rosario, el cual tiene por propósito brindar una transparente información necesaria que brinden un buen manejo de sus actividades para lograr conseguir sus objetivos planteados.

Objetivo

- a. Concretar su organización de los grados en la asociación, tomando en cuenta su ubicación jerárquicamente por cada sector de los que la constituyen.
- b. Brindar debidamente funciones para cada cargo que estén constituidas al nivel ejecutivo.
- c. Describir sus funciones necesarias para cada instancia administrativa.
- d. Evadir alguna interferencia respecto a sus funciones, para que tengan un buen control en sus unidades orgánicas.
- e. Establecer una estructura de organigrama y también un cuadro de cargos en la asociación.

Alcances

Todos los detalles de los Manuales están a la vista para que de esta manera todos puedan acceder, y a su vez es necesariamente obligatorio en cada una de sus órganos.

Organización

Tienen 2 niveles dentro de su estructura:

✓ Nivel Representativo

Está conformado por la Asamblea General, Consejo de Administración, Comité Electoral y los Comités Especializados, y son establecidos por la Ley General de Cooperativas incluso hasta los propios Reglamentos Internos.

✓ Nivel Ejecutivo

Se encuentra conformado por la Gerencia General, las Jefaturas de las Áreas Funcionales y el personal general, y estas funciones radican en la Ley General Cooperativas, la Ley General de Sociedades, Normas y Reglamentos Internos.

Estructuras Orgánicas de los Niveles Representativos

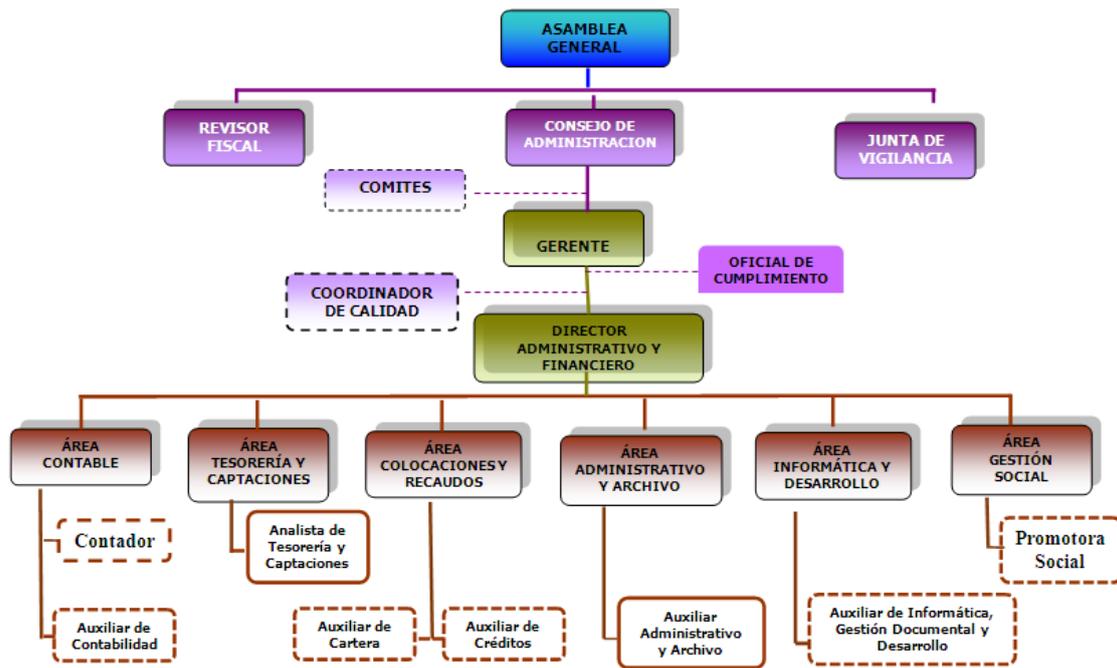
Se encuentra determinado por la legislación cooperativa como también por el Sistema Cooperativo, la cual está constituida por los que simbolizan a los socios de la asociación.

Se encuentran compuestos por:

- 1.1. Órganos De Direcciones: Es el órgano más importante en la Asamblea General.
- 1.2. Órganos de Administraciones: El órgano más importante en el Consejo de Administración.
- 1.3. Órganos de Controles: El órgano más importante del Consejo de Vigilancia.
- 1.4. Órgano de Apoyo: están conformados por:
 - Comité Electoral,
 - Comité de Educación.
- 1.5. ORGANO ESPECIALIZADO

4. Proposición de Organigrama Estructural en la asociación de Ahorro Nuestra Señora del Rosario





VII. Referencias

Arteaga – Gonzales (2014) “Análisis de la Gestión Administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Ana Ltda. y su incidencia en el servicio que brinda al usuario”. Universidad técnica de Manabí

CORDERO AGUILAR y SÁNCHEZ BANEGAS (2015). “Propuesta de un manual de procedimientos para mejorar el control interno en el área operativa financiera de la Cooperativa Alfonso Jaramillo León “

Eliza Zambrano (2014). “Propuesta para mejorar la eficiencia y eficacia de la cooperativa de ahorro y crédito Alangasí”. Universidad Central del Ecuador.

Estupiñán, R. (2010). *Logística de Inventario y su incidencia en las ventas de la Farmacia Cruz Azul “Internacional” de la ciudad de Ambato* (Trabajo de investigación Universidad Técnica De Ambato). Recuperado de

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1381/1/292%20Ing.pdf>

Gustavo Cepeda (1997) “el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Pág. 15

Gladys Leonor Chimoy Reyes (2010), “Validación del proceso de reclutamiento y selección de personal caso Caja Sipán de la Ciudad de Chiclayo” Universidad Santo Toribio de Mogrovejo”

Holmes (1982) “La Auditoría es el examen de las demostraciones y registros administrativos. pág. 4

López Navarrete (2015) “Estudio y Evaluación del Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Lucia Ltda. Para reavivar los Procesos de Mejoramiento constante en el año 2014”

Marita Paola Saavedra Peña (2014) “Auditoría de gestión en el área de recursos humanos de la municipalidad distrital norte chico del dpto. Lambayeque en el período 2011 y propuesta de un sistema de mejor gestión” Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Ortega Guamán y Díaz Eras (2015) “Control Interno como herramienta eficaz de la gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “el Comerciante” Ltda. Del Cantón Saraguro

Pila y Tapia (2014) “Auditoria administrativa a la cooperativa de ahorro y crédito Cotopaxi Ltda. De la parroquia Pastocalle cantón Latacunga para el período 2006 -2008”, de la Universidad Técnica de Cotopaxi – Ecuador.

Ramírez, J.L (2014). *Diseño de un sistema de control de inventarios mediante el método ABC y su incidencia en la gestión logística de la empresa C.H.C. Ingenieros S.A.* (Tesis de pre grado Universidad Nacional De Cajamarca) recuperado de

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/748/T%20658%20P397%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez Llanos (2014). “Evaluación y mejoramiento del sistema de control interno en la caja de ahorro y crédito ecos del Huallil”. Universidad de Cuenca

VIII. Anexos

Anexo 01: Encuesta de Evaluación del control interno



FECHA: _____ ENCUESTA N° _____

TIPO DE EMPRESA: _____

Evaluación del control interno para mejorar su eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba

Encuesta a los directivos y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario”

1. ¿La cooperativa ha elaborado el plan estratégico, el plan operativo y presupuesto?
SI _____ NO _____
2. ¿La cooperativa cuenta con Manual de riesgos de créditos, Manual de riesgo de liquidez, ¿Manual de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?
SI _____ NO _____
3. ¿La cooperativa cuenta con Reglamentos internos que norman sus actividades como: Reglamento de Crédito, Reglamento de Fondo mortuario, Reglamento del Consejo de Administración, Reglamento del Consejo de Vigilancia, ¿Reglamento de Comité de Educación?
SI _____ NO _____
4. ¿El personal de cooperativa es capacitado en temas de cooperativismo?
SI _____ NO _____
5. ¿La cooperativa posee un organigrama?
SI _____ NO _____
6. ¿La cooperativa posee un manual de Organización y Funciones?

- SI _____ NO _____
7. ¿La cooperativa cuenta con un oficial de cumplimiento para ejercer funciones de supervisión de Lavado de Activos?
SI _____ NO _____
8. ¿La cooperativa cuenta con un Comité de Riesgos?
SI _____ NO _____
9. ¿Realiza el control y evaluación presupuestal, Planes Operativos y Plan Estratégico?
SI _____ NO _____
10. ¿La Cooperativa realiza algún tipo de análisis o estudio para diagnosticar su gestión administrativa y financiera?
SI _____ NO _____
11. ¿Se ejecutan los acuerdos tomados en asamblea general ordinaria de socios?
SI _____ NO _____
12. ¿Las observaciones y recomendaciones de las auditorías externas, auditoría interna y FENACREP han sido implementadas en su totalidad?
SI _____ NO _____
13. ¿La cooperativa cuenta con Licencia de Software del Sistema Operativo para el Servidor y las Estaciones de Trabajo?
SI _____ NO _____
14. ¿La cooperativa cuenta con una póliza de seguros contra robo?
SI _____ NO _____



**ENCUESTA A SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
“NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO” DE LA CIUDAD DE CAJABAMBA**

Estimado socio, la **finalidad** de esta encuesta es confidencial y necesitamos su aporte contestando las siguientes preguntas.

1.- ¿La atención de los trabajadores al socio en los servicios prestados es?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

2.- ¿La gestión administrativa de los directivos de la cooperativa es?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

3.- ¿Cree usted que sus ahorros corrientes, a plazo y su capital social están seguros en la Cooperativa?

- a) Si
- b) No

4.- ¿Cuáles son las necesidades de la cooperativa Nuestra Señora Rosario?

- a) Innovación
- b) Tecnología
- c) Personal
- d) Capacitación

5.- ¿Cree usted que el personal que labora en la entidad está debidamente capacitado?

- a) Si
- b) No

6.- ¿Los beneficios que otorga la cooperativa es?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

7.- ¿Tiene usted conocimiento de las metas y objetivos a las cuales desea llegar la cooperativa?

- a) Si
- b) No

8.- ¿Usted recibe mensual información de la situación económica financiera de la Cooperativa?

- a) Si
- b) No



Anexo 03: Validación de Instrumentos

Validación de los instrumentos

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS (EXPERTO -CONTADOR PÚBLICO)

Señores:

Miembros del Jurado

Universidad Cesar Vallejo

Quien suscribe, C.P.C. **Martin Vásquez Crisanto**, con matrícula N° 3296, en mi carácter de **Experto Contador Público**, por la presente hago constar que las técnicas e instrumentos de recolección de datos de la investigación Titulado: EVALUACION DEL CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO PARA EL PERÍODO 2016, PARA MEJORAR SU EFICIENCIA, cuya autora es: ERIKA GUISELA CASTILLO NORIEGA, para obtener el Título de Contador Público, reúne los requisitos suficientes y necesarios para considerarlos válidos y por tanto aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se desea obtener.

Constancia que se expide a petición de la parte interesada a los 13 días del mes de octubre del año 2017.

C.P.C. Martin Vásquez Crisnato

Mat. 3296

Anexo 04: Matriz de Consistencia

Título: Evaluación del control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba.

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	TIPO DE INVESTIGACIÓN
¿En qué medida la evaluación del Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora Del Rosario para el periodo 2016, mejora su eficiencia?	La Evaluación y propuesta del Control Interno si mejora la eficiencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora Del Rosario para el periodo- 2016.	Elaborar una propuesta de Control Interno para Mejorar la Eficiencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora Del Rosario para el periodo-2016	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar el Control Interno en la planeación, organización, dirección, ejecución y control de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario para encontrarlas áreas críticas - Evaluar la eficiencia de la cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario 2016. - Elaborar la propuesta de control interno para mejorar la eficiencia de la Cooperativa de Ahorro Nuestra Señora del Rosario 2016 	<p style="text-align: center;">Variable Independiente</p> <p style="text-align: center;">Control Interno</p>	significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio.	Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad.	Diseño experimental - transversal-explicativa.
				<p style="text-align: center;">Variable Dependiente</p> <p style="text-align: center;">Eficiencia</p>	Se puede definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo.	Es la capacidad de hacer las cosas bien, la eficiencia comprende y un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar calidad en el producto final	