



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CRÉDITOS EN UNA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CREDITO, AYACUCHO, 2021

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración

Autor:

Marchán García, Juan Alberto

Asesor:

Sánchez Camargo, Mario Rodolfo

(ORCID: 0000-0002-3368-9102)

Jurado:

Ambrosio Reyes, Jorge Luis

Ponce Veneros, Manuel Santos

Flores Palomino, Floresmilo

Lima - Perú

2023

Reporte de Análisis de Similitud

Archivo:

[1A MARCHAN GARCIA JUAN ALBERTO MAESTRÍA 2022.docx](#)

Fecha del Análisis:

22/11/2022

Analizado por:

Astete Llerena, Johnny Tomas

Correo del analista:

jastete@unfv.edu.pe

Porcentaje:

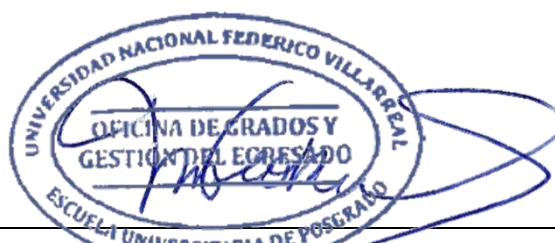
21 %

Título:

CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CRÉDITOS EN UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO, AYACUCHO, 2021.

Enlace:

<https://secure.arkund.com/old/view/143555033-750520-972110#FYvBCsNACET/Zc9DwXVXY36I5FBCW3JoljmW/ntHmAc6Pr/tc7X13iGVQoiSAeFYtXAVI1VN4iRQtfKs1JqzDUuURleKU6nwtDAkoeCHBjRhMMVwjIDDHYEFiZwb2nW8z+N17I9zf7a137RHdrMZfIBD/PcH>



DRA. MIRIAM LILIANA FLORES CORONADO
JEFA DE GRADOS Y GESTIÓN DEL EGRESADO



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CRÉDITOS EN UNA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO, AYACUCHO, 2021.

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de

Maestro en Administración

Autor:

Marchán García, Juan Alberto

Asesor:

Sánchez Camargo, Mario Rodolfo

(ORCID: 0000-0002-3368-9102)

Jurado

Ambrosio Reyes Jorge Luis

Ponce Veneros Manuel Santos

Flores Palomino Floresmilo

Lima-Perú

2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---------------------------------------|----|
| RESUMEN | 6 |
| ABSTRACT | 7 |
| I INTRODUCCIÓN | 8 |
| 1.1 Planteamiento del problema | 9 |
| 1.2 Descripción del problema | 12 |
| 1.3 Formulación del problema | 13 |
| 1.3.1 Problema general | 13 |
| 1.3.2 Problema Específicos | 14 |
| 1.4 Antecedentes | 14 |
| 1.5 Justificación de la Investigación | 19 |
| 1.6 Limitaciones de la investigación | 20 |
| 1.7 Objetivos de la Investigación | 20 |
| 1.7.1 Objetivo General | 20 |
| 1.7.2 Objetivos Específicos | 21 |
| 1.8 Hipótesis | 21 |
| II MARCO TEÓRICO | 23 |
| 2.1 Marco conceptual | 23 |
| III MÉTODO | 42 |
| 3.1 Tipo de investigación | 42 |
| 3.2 Población y muestra | 43 |
| 3.3 Operacionalización de variables | 44 |
| 3.4 Instrumentos | 45 |
| 3.5 Procedimientos | 45 |
| 3.6 Análisis de datos | 46 |

| | |
|---|----|
| 3.7 Consideraciones éticas | 46 |
| IV RESULTADOS | 47 |
| V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 60 |
| VI. CONCLUSIONES | 63 |
| VII. RECOMENDACIONES | 65 |
| VIII. REFERENCIAS | 67 |
| IX. ANEXOS | 73 |
| Anexo A. Matriz de consistencia | 73 |
| Anexo B. Validación y confiabilidad de instrumentos | 75 |
| Anexo C. Confiabilidad del instrumento | 78 |
| Anexo D. Instrumento de medición | 80 |
| Anexo E. Determinación de la muestra de estudio | 83 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Población general | 43 |
| Tabla 2 Operacionalización de la variable 1. Control interno | 44 |
| Tabla 3 Operacionalización de la variable 2. Gestión de créditos | 45 |
| Tabla 4 Frecuencia de la variable 1. Control interno | 47 |
| Tabla 5 Frecuencia de la dimensión. Ambiente de control | 48 |
| Tabla 6 Frecuencia de la dimensión. Evaluación de riesgo | 49 |
| Tabla 7 Frecuencia de la dimensión. Actividades de control | 50 |
| Tabla 8 Frecuencia de la dimensión. Información y comunicación | 51 |
| Tabla 9 Frecuencia de la dimensión. Supervisión | 52 |
| Tabla 10 Frecuencia de la variable 2. Gestión de créditos | 53 |
| Tabla 11 Prueba de la hipótesis general | 54 |
| Tabla 12 Prueba de la primera hipótesis específica | 55 |
| Tabla 13 Prueba de la segunda hipótesis específica | 56 |
| Tabla 14 Prueba de la tercera hipótesis específica | 57 |
| Tabla 15 Prueba de la cuarta hipótesis específica | 58 |
| Tabla 16 Prueba de la quinta hipótesis específica | 59 |
| Tabla 17 Expertos durante la evaluación de los instrumentos de las variables control interno y la gestión de créditos | 75 |
| Tabla 18 Resumen de procesamientos de casos | 78 |
| Tabla 19 Confiabilidad del instrumento de la variable 1. Control interno-Alfa de Cronbach | 78 |
| Tabla 20 Confiabilidad del instrumento de la variable 2. Gestión de créditos-Alfa de Cronbach | 79 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 Diagrama del diseño correlacional | 42 |
| Figura 2 Gráfico de barras de la frecuencia de la variable 1. Control interno | 47 |
| Figura 3 Gráfico de barras de la frecuencia de la dimensión. Ambiente de control | 48 |
| Figura 4 Gráfico de barras de la frecuencia de la dimensión. Evaluación de riesgo | 49 |
| Figura 5 Gráfico de barras de la frecuencia de la dimensión. Actividades de control | 50 |
| Figura 6 Gráfico de barras de la frecuencia de la dimensión. Información y comunicación | 51 |
| Figura 7 Gráfico de barras de la frecuencia de la dimensión. Supervisión | 52 |
| Figura 8 Gráfico de barras de la variable 2. Gestión de créditos | 53 |

RESUMEN

Objetivo: Establecer qué relación existe entre el control interno y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho. **Método:** El enfoque es cuantitativo, de tipificación correlacional y de diseño no experimental, la población la conforma 118 personas relacionadas a Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de las Nieves” sede Cora Cora, Ayacucho y la muestra se determinó en 91 personas (muestreo probabilístico). **Resultados:** El 23.1% están de acuerdo que el control interno se efectúa adecuadamente en la cooperativa y solo un 24.2% señalaron que en la cooperativa el control interno es adecuado. Asimismo, el 27.5% están totalmente de acuerdo que el ambiente de control con apoyo de manuales de procedimientos y el código de ética se realiza adecuadamente en la cooperativa y solo un 29.7% señalaron estar totalmente en desacuerdo que en la cooperativa el ambiente de control es adecuado. El 26.4% están de acuerdo que la gestión de créditos en la cooperativa es adecuada y solo un 17.6% señalaron estar en desacuerdo que la gestión de créditos guarda asociación con el control interno en la cooperativa. **Conclusiones:** De acuerdo a la obtención de resultados se aprecia una correlación alta de 0.786 y un sig. (bilateral) producido por el SPSS de 0.000, por lo tanto: Existe relación positiva entre el control interno y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021, a mayor control interno mayor será la gestión de créditos.

Palabras clave: control interno, gestión de créditos, ambiente de control.

ABSTRACT

Objective: Establish the relationship between internal control and credit management in a Savings and Credit Cooperative, Ayacucho. **Method:** The approach is quantitative, correlational typing and non-experimental design, the population is made up of 118 people related to the “Virgen de las Nieves” Savings and Credit Cooperative, Cora Cora headquarters, Ayacucho and the sample was determined to be 91 people (sampling probabilistic). **Results:** 23.1% agree that internal control is carried out adequately in the cooperative and only 24.2% indicated that internal control is adequate in the cooperative. Likewise, 27.5% totally agree that the control environment with the support of procedure manuals and the code of ethics is carried out adequately in the cooperative and only 29.7% indicated that they totally disagree that the control environment in the cooperative is adequate. 26.4% agree that credit management in the cooperative is adequate and only 17.6% indicated that they disagreed that credit management is associated with internal control in the cooperative. **Conclusions:** According to the results obtained, a high correlation of 0.786 and a sig. (bilateral) produced by the SPSS of 0.000, therefore: There is a positive relationship between internal control and credit management in a Savings and Credit Cooperative, Ayacucho, 2021, the greater the internal control, the greater the credit management will be.

Keywords: internal control, credit management, control environment.

I. INTRODUCCIÓN

El control interno es una parte muy importante del mecanismo de control general de una organización, conformado por actividades, procesos, políticas y puntos de control para la prevención de riesgos que la empresa elabora y aplica.

Para que el control interno funcione eficientemente sin problemas y logre alcanzar metas definidas, requiriendo una presencia y coherencia plena de los cinco componentes del presente sistema. En el (COSO) se puede apreciar la descripción y el procedimiento de cómo las organizaciones pueden elaborar y aplicar su control interno para que se adapte mejor al rubro de la organización y pueda influir en conseguir sus metas establecidos.

Asimismo, la gerencia posee la responsabilidad de determinar su sistema de control interno, y sus colaboradores dentro de la organización tienen la responsabilidad de su aplicación. La correcta aplicación del de control interno ayudará a la cooperativa de ahorro y crédito, Ayacucho a la reducción de costos y poder mejorar su productividad y desempeño, de tal manera, determinar un sistema de control interno efectivo ayuda a la mencionada entidad tener un control adecuado en su gestión de créditos.

Las políticas y procedimientos de control interno son instrumentos importantes, y fueron realizados para dar garantía de seguridad de los objetivos establecidos. Asimismo, el control interno es una manera imprescindible de poder supervisar y seguir a diario de todas las actividades de la cooperativa, brinda así la alternativa u oportunidad de la eliminación rápida y efectiva de deficiencias e irregularidades identificadas para poder prevenir o evitar consecuencias negativas que pueda perjudicar a la organización.

Finalmente, la presente investigación concluye que existe una relación significativa entre el control interno y la gestión de créditos en una Cooperativa de ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

1.1. Planteamiento del problema

El control interno se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, debido a que permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones que realizan las empresas; así como la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables y aplicados en los procesos productivos.

Así mismo, cabe resaltar que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, podrá conocer con seguridad la situación real de las mismas, debido a la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión, además es importante tener un buen sistema de control interno en las empresas debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado según (Mendoza et al., 2018).

Las crisis financieras, quiebras emblemáticas de reconocidas empresas comerciales, fraudes ineludibles, estados financieros manipulados; en el plano internacional y nacional han demostrado en la historia que una de sus causas fue la ausencia e insuficiente funcionamiento de los controles internos idóneos sobre las operaciones e información financiera que debieron asegurar el correcto uso de los recursos aportados por los dueños en el sector privado y por los ciudadanos en el caso del sector público.

En la actualidad las actividades de una cooperativa son conocidas y reconocidas en todo el mundo, porque posee una participación permanente y activa en el crecimiento económico de los países porque juega un rol importante y valioso en contrarrestar las desigualdades y la pobreza, aportando a fortalecer la democracia de acuerdo a (Espinoza y Vázquez, 2020).

En la actualidad se convive con un mundo globalizado, donde es importante que organizaciones públicas o privadas cuenten con un control interno eficiente donde juega un rol interesante en las entidades, por ello países en Latinoamérica adopta herramientas que aporta al control de sus operaciones de carácter interno para el cumplimiento de sus metas planeadas de manera eficiente de la organización por medio de un trabajo de calidad, con pleno conocimiento que en la toma de decisiones, la alta dirección pueda detectar posibles errores, y mitigar los riesgos con una gestión de créditos optima teniendo en cuenta que el control interno aplicado sea eficiente para llevar a cabo una adecuada gestión.

Asimismo, el control interno se refiere a un procedimiento total de corte dinámico que se adapta de manera continua frente a cambios que enfrenta las entidades modernas de las cuales el ahorro y el crédito las cooperativas no pueden estar al margen. En cada nivel de la entidad, la dirección y los colaboradores deben participar, para hacer frente al riesgo y también proporciona seguridad razonable de lograr la misión de la entidad.

Gran mayoría de personas de economías emergentes se encuentran excluidos del sistema bancario formal, por motivo de falta de garantía, alto costo de transacción, riesgo alto de incumplimiento y una baja tasa de recuperación del préstamo, origina que las cooperativas de ahorro y crédito cierre esa brecha de financiamiento, donde son consideradas como entidades que impulsan un mayor acceso a un crédito asequible y otros servicios financieros, por lo tanto, con un mayor acceso al crédito, las personas de bajos recursos y económicamente activa se convierten en emprendedores y lograr crear pequeñas empresas.

La gestión de créditos, logra garantizar la puesta en marcha de procedimientos y controles que son dirigidos al aseguramiento del cobro eficiente de préstamos que son otorgados a los clientes con la finalidad de reducir el riesgo de crédito.

En el caso que la principal fuente de ingresos de una cooperativa sean los intereses se encuentran sumamente expuestos al riesgo de crédito, por ello surge la necesidad de contar

con una adecuada gestión de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito, sino es así, no se puede conseguir las metas financieras establecidas debido a un deficiente otorgamiento del préstamo, porque dirige a mayores pérdidas, que conduce al colapso de la institución. A continuación, se presenta países que tiene similitud en la problemática del presente estudio:

En el país de Uganda, es necesario establecer una gestión crediticia sólida en las cooperativas para evitar retrasos en pagos de cuentas por cobrar, aumentando así los niveles de rentabilidad según (Kule et al., 2021).

Además, existe la necesidad de liquidación oportuna de las cuentas por cobrar para que la cooperativa evite enfrentarse restricciones económicas derivadas de deudas incobrables, se considera los sistemas de gestión de crédito como un componente valioso para el éxito de las cooperativas ya que su principal fuente de ingresos son los intereses devengados por los préstamos concedidos a las pymes.

En Ecuador, existen cooperativas que no poseen un control interno adecuado a sus necesidades y actividades, lo que no garantiza niveles óptimos de eficiencia y eficacia en sus operaciones, para lo que se hace necesario la ejecución de una evaluación al control interno con el propósito de solucionar la problemática actual de la entidad para (Mero, 2020).

En este sentido, es importante realizar un análisis sobre el factor de un sistema de control interno que influya en una adecuada gestión de créditos en una cooperativa que resulta conveniente, porque beneficiara a cooperativas por las propuestas de estrategias permitiendo su eficiencia en sus actividades según (Espinoza y Vázquez, 2020).

Finalmente, los controles internos mejoran la eficiencia, reducen el riesgo de que se produzcan perdidas y ayudan a asegurar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las normas y regularización vigentes.

1.2. Descripción del problema

El control interno es un proceso efectuado en todos los niveles de una organización, con el objeto de garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos corporativos. Este proceso es indispensable para proteger los activos, verificar la exactitud y veracidad de la información administrativa y financiera, promover la eficiencia de sus dirigentes, medir la eficiencia de las operaciones y la economía en la utilización de los recursos, y lograr el cumplimiento de las metas y los objetivos corporativos.

La inexistencia de dichos controles en una empresa puede provocar pérdidas económicas, de eficiencia y razonabilidad de la información contable, y tener como consecuencia una toma de decisiones incorrecta según (Gómez y Lazarte, 2019).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 038 “Virgen de las Nieves” Ltda. sede Cora Cora en Ayacucho, es una entidad donde sus socios son fundamentales para el cumplimiento de sus objetivos, fortaleciendo los principios y valores del cooperativismo. Tiene 57 años de fundación, cuenta con 2 oficinas especiales (Lima, Ica), dos ventanillas (Incuayo, Pullo), 6 agencias (Puquio, Pauza, Cabana Sur, Laramate. Acari, Querobamba) y una Oficina Principal (ubicada en Coracora) (Aycho et al., 2019). Se presenta el diagnóstico de la problemática: Se evidencia la necesidad de una evaluación del control interno esté acorde a los procesos correctos y adecuados de la Cooperativa y que le permita optimizar la gestión de créditos.

En la actualidad no se posee un adecuado sistema de control interno, porque se insiste en laborar de forma empírica, para dar solución a deficiencias operativas del día a día. En el área de créditos y cobranzas el personal no se encuentra capacitado y/o comprometido para una evaluación objetiva el cual no reúne los requisitos de acuerdo a los manuales de procedimientos. La tecnología de información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de las Nieves” no está actualizado de acuerdo a lo que exige el mercado. Asimismo, se pudo investigar que efectivamente sí dispone de un control interno, pero sólo abarca a un reducido

grupo de áreas y sin que se haga el seguimiento respectivo y continuo para llegar a detectar errores o fallas al mismo que afecten los resultados de la entidad. De continuar con los problemas las consecuencias serían: Ausencia de una planificación relacionada al control interno, no se logra cumplir la normatividad en el área de crédito y cobranza originando deficiencias que a un corto o largo plazo influirá negativamente en la rentabilidad de la cooperativa. Cuando se necesita cubrir una urgencia no hay con que respaldar, debido a que la gestión de los créditos no está aplicando las políticas adecuadas, originando que exista retraso con los compromisos con terceros. Asimismo, existe una carencia de programas de capacitación generando en algunos casos una baja evaluación del crédito porque no se considera y no conoce a plenitud el manual o el reglamento de la entidad.

El control del pronóstico es el siguiente: La cooperativa requiere la elaboración de cursos de capacitación vinculados a temas crediticios y de su efectivo cobro, también otros temas de gestión, para que cada colaborador conozca mejor su función y conseguir un compromiso mayor. Además, la cooperativa debe realizar la actualización de su manual de procedimiento y de su política.

Es importante prescindir de una evaluación del control interno en una Cooperativa, es sinónimo de que en la actualidad la institución no cuenta con un proceso de seguimiento, evaluación y retroalimentación de su gestión, lo que dificulta la detección de deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos, y con ello conseguir una eficiente rentabilidad.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el control interno y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021?

1.3.2. Problema Específicos

- ¿Cuál es la relación entre el ambiente de control y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021?
- ¿Qué relación existe entre la evaluación de riesgo y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre las actividades de control y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la información y comunicación y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021?
- ¿Qué relación existe entre la supervisión y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021?

1.4. Antecedentes

1.4.1 Antecedentes internacionales

Kule et al. (2021) en su estudio “Credit management systems and financial performance of savings and credit cooperatives (SACCOs) in mid-western Uganda”, se sugiere a la administración la necesidad de implementar sistemas de administración de crédito efectivos, las cooperativas de ahorro y crédito deben mejorar su desempeño financiero al garantizar que se implementen términos y condiciones favorables y un proceso adecuado de evaluación del cliente. Además, el gobierno debe apoyar a las cooperativas de ahorro y crédito brindando capacitación al personal sobre la formulación de términos y condiciones crediticias y mejorando sus competencias en la evaluación de clientes.

Espinosa et al. (2021) en su estudio “Aplicación de un procedimiento para la auditoría integral de la cartera de créditos de la CACEC LTDA-Ecuador”, la investigación aplicada es de carácter descriptivo, se pudo concluir que se requiere elaborar estrategias que disminuyan el porcentaje de cartera de créditos vencidos para mejorar el control interno de las actividades

económicas de la Institución, mantener reuniones consensuadas a fin de verificar la entrega oportuna de los créditos, así como la planificación mensual de concesión de este beneficio a los clientes, además, establecer medidas necesarias a fin de tener un equilibrio en la distribución de los créditos, finalmente, elaborar la lista de espera de los socios que cumplen con todos los requisitos para aprobar los créditos que no fueron entregados por falta de cupo.

Según García et al. (2021) en su estudio “Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito”, concluyeron que los componentes del control interno poseen un alto nivel de comportamiento, mientras que en los de evaluación de riesgos e información y comunicación se evidenció un cumplimiento más bajo en las cooperativas estudiadas lo que demostró la necesidad de que refuercen las acciones tendentes a documentar mediante planes y procedimientos el manejo de riesgos y emplear, de mejor forma, la información como base de la comunicación entre los diferentes grupos de interés.

Por su parte, Calle et al. (2020) en su investigación “Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austro seguridad”, se tuvo como objetivo evaluar el sistema de control interno de los procesos administrativos y financieros de Austro seguridad para la identificación de los riesgos y el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Se realizó un estudio explicativo, basado en un enfoque mixto, para lo cual se elaboró un cuestionario de control interno. Se concluye que las causas por las que el sistema de control interno aplicado en Austro seguridad, no es eficaz, es porque la empresa no mantiene un control permanente a cada uno de sus procesos y sobre todo por la falta de compromiso de la Dirección para alcanzar los objetivos institucionales.

De igual manera, Ramírez (2020) en su tesis “Manual de control interno para la cooperativa de taxis N°13 su amigo”, tuvo como objetivo el diseñar un manual de control interno para la Cooperativa de Taxis N° “su amigo”. se concluye que mediante el análisis FODA, se pudo determinar sus principales debilidades como, no contar con un manual de

control interno, desconocimiento de políticas en algunos funcionarios y socios, problemas de recaudación; además, se pudieron priorizar estrategias que aporten a mejorar la situación actual.

Asimismo, Espinoza y Vázquez (2020) en su estudio “Determinantes del control interno en la gestión del crédito de las cooperativas del Ecuador”, se concluye que los elementos vinculados a los componentes del control interno desempeñan un papel muy importante para predecir la probabilidad de que estas instituciones cuenten con una buena gestión del crédito, mientras que el factor de control interno concerniente a la supervisión y monitoreo tiene un impacto no significativo debido a que ya se encuentra inherente en la operatividad de los otros factores.

De acuerdo a García et al. (2019) en su estudio “Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador”, concluyeron que la empresa lleva a cabo sus actividades de manera empírica, ya que no tiene establecido documentalmente su estructura organizacional, políticas y procedimientos para realizar las actividades de concesión de créditos y recuperación de cartera, además de que existe duplicidad de funciones lo que impide que las actividades se realicen de manera eficiente.

Según Gómez y Lazarte (2019) en su investigación titulada “control interno”, tiene como objeto el análisis del sistema de control interno del rubro disponibilidades, caja y bancos, con el fin de establecer el circuito operativo de los comprobantes y cuentas contables que intervienen, los procedimientos implementados, la obtención y comparación de la información contable y financiera. Determinando el grado de seguridad y confiabilidad de la información contable financiera obtenida, la cual es volcada en el balance final de la empresa al cierre del ejercicio económico, mostrando la realidad de la empresa para la toma de decisiones por parte del Directorio.

Asimismo, Olweny (2019) en su tesis “Effect of credit management practices on financial performance of savings and credit cooperative societies in Kisumu county”, concluye que el recordatorio de crédito utilizado por la mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito es manual donde los préstamos no se sigan de manera informatizada, lo que puede maximizar las pérdidas de las cooperativas.

Armstrong (2019) en su estudio “Effects of Internal Control System on the Activities of Thrift and Credit Cooperatives”, concluye que los entornos de control tienen importantes impactos en la productividad de una cooperativa, las evaluaciones de riesgo han influencia significativa en el desempeño de la cooperativa y que las funciones de control tienen un impacto significativo en el desempeño del ahorro y el crédito en las cooperativas.

De igual manera, Vivanco (2017) en su investigación “Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización”, señala que un sistema de Control Interno es fundamental para las entidades ya que este integra normas y procedimientos para el flujo de toda la información contable, de forma detallada para las distintas operaciones que realiza la entidad. El control Interno beneficia a la empresa al brindar una seguridad sobre la razonabilidad de los estados financieros. Los manuales de procedimiento son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente.

1.4.2. Antecedentes nacionales

Según Melgarejo (2021) en su tesis “Control interno y su incidencia en la gestión administrativa de Provias Nacional 2020”, concluye que el control interno se convierte en el soporte del sistema contable de la organización, garantizando los estados financieros y asegurando una auditoria fiable donde se evalúa la gestión de la institución y evitar los grandes problemas de corrupción. Asimismo, se sugiere establecer la gestión de riesgos que

permita su detección y priorización a través de la supervisión permanente de los actores encargados, y permitan determinar el nivel del riesgo en la organización y posibles efectos e impactos sea estos en las finanzas, en lo operativo u la planificación estratégica.

Bernaldo (2019) en su tesis “Aplicación de un sistema de control interno y la eficacia de la toma de decisiones en las cooperativas de ahorro y crédito en el Perú”, concluye que la Cooperativa es necesario un sistema contable con el fin de eficientizar el control interno de los documentos contables en su efectividad y agilidad de su toma de decisiones, las necesidades que se solicitan por diversas áreas de operación de toda la organización.

De acuerdo, a Cueva (2019) en su tesis “La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de setiembre Ltda. 2016 – 2017”, se concluye en la necesidad de mejorar la gestión sobre los riesgos del crédito por medio del COSO, y se necesita adecuar los riesgos del crédito hacia las estrategias de la organización, y la mejora de la calidad de la cartera del crédito.

Asimismo, Castillo y Córdova (2017) en la investigación “La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa limpia Max- Lima 2017”, tuvo como objetivo conocer si la Gestión créditos y Cobranzas influye en el nivel de morosidad de la empresa. En cuanto a la gestión de Créditos y Cobranzas se debe realizar una adecuada gestión de cobro con todos los clientes, desde el inicio de la prestación del servicio hasta la facturación y pago del mismo. Asimismo, establecer políticas para reducir el riesgo antes del otorgamiento del crédito, con la finalidad que el nivel de morosidad no incremente.

Según Floreano (2017) en su tesis “Software para la gestión de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Crediservis Ltda.”, concluye que el software mejora la gestión de créditos, con la dimensión funcionalidad se aceptaron todos los requerimientos funcionales y el estudio contribuye a proponer un modelo conceptual para evaluar software para el soporte de procesos, a través de los requerimientos funcionales y facilidad uso.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación metodológica.

Los resultados metodológicos son de bastante utilidad en la orientación de tesis de tipificación correlacional, además, cada instrumento que fueron aplicados se sometió a juicio de expertos y también por la fiabilidad de cada instrumento.

1.5.2. Justificación práctica.

Los resultados de la presente investigación servirán para confirmar las deficiencias de la cooperativa, en relación al área de créditos y cobranzas, para en base a ello presentar las alternativas más viables e innovadoras posibles, de modo que las entidades de este rubro alcancen eficiencia, eficacia y economía en los escasos recursos que administran.

1.5.3. Justificación teórica.

Se caracteriza porque tiene como finalidad apoyar las distintas teorías o definiciones planteadas por los autores tomados en cuenta para el desarrollo de las variables propuestas, asimismo, los resultados podrán ser generalizados a principios más amplios y ser base para futuros estudios.

1.5.4. Importancia de la investigación

La importancia de esta investigación, es mejorar el funcionamiento de créditos y cobranzas, tomando en cuenta los procedimientos del control interno, lo cual ayudará a la cooperativa, a manejar de una manera más efectiva y eficaz posible para otorgar el crédito y la aplicación de corrección necesaria para posibilitar el desarrollo de la entidad.

La presente investigación es relevante porque busca encontrar posibles soluciones a los problemas en la gestión de créditos que frecuentemente realiza la cooperativa, estas soluciones se podrán proponer después de haber analizado la información recopilada.

Asimismo, es trascendente porque aportarán a los directivos de la cooperativa a tomar buenas decisiones financieras basados en el análisis del control interno, lo cual repercutirá en

el bienestar económico de sus asociados, brindándoles una mejor rentabilidad y con esto un mejor nivel de vida a sus familias.

La tesis tendrá viabilidad puesto que contara con el tiempo suficiente para su desarrollo, además se dispondrá con la colaboración del personal de la cooperativa, y se aplicara instrumentos y técnicas de investigación, los mismos que facilitaran la información necesaria para el desarrollo del presente estudio, la cual será totalmente real.

Finalmente, la tesis guarda la originalidad porque se realizará con el objeto de dar solución a la deficiente aplicación de herramientas con las que se analizan la gestión de créditos que actualmente se presencia en la cooperativa, y por otro lado con la finalidad de establecer las mejores herramientas, que facilite un adecuado control interno.

1.6. Limitaciones de la investigación

Se encontraron que hay pocas revistas científicas y antecedentes internacionales de posgrado sobre las variables planteadas que impidieron el avance y la profundidad del presente estudio.

Además, otra limitación en la investigación, son las dificultades a raíz del COVID 19, en el cual la información financiera se otorgará vía email y no presencial. En la cooperativa, carece de colaboración con la entrega de información, pues bien, no lo hizo en forma oportuna, conllevando para que se realice con la investigación en otras fuentes o se obtengan a través de terceros, esto conlleva a la utilización de más tiempo y recursos para dotarnos de información valida.

1.7 Objetivos de la Investigación

1.7.1 Objetivo General

Establecer qué relación existe entre el control interno y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre el ambiente de control y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.
- Establecer qué relación existe entre la evaluación de riesgo y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.
- Determinar cuál es la relación entre las actividades de control y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.
- Establecer cuál es la relación entre la información y comunicación y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.
- Determinar qué relación existe entre la supervisión y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

Existe relación positiva entre el control interno y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

1.8.2. Hipótesis específicas

- El ambiente de control se relaciona positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.
- Existe relación significativa entre la evaluación de riesgo y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.
- Las actividades de control se relacionan positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.
- La información y comunicación se relacionan positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

- La supervisión se relaciona positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco conceptual

2.1.1 Teoría general de la variable 1. Control interno

2.1.1.1 Modelo COCO. Fue creado en 1995, por el Instituto de Contadores Certificados (CICA) con la finalidad de proporcionar un modelo sencillo y comprensible, agrupa veinte criterios en cuatro etapas para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Además, simplifica los conceptos y utiliza un lenguaje que facilita la discusión sobre su alcance, mediante el lenguaje comprensible para todos los miembros de la organización, según (Calle et al., 2020) los propósitos del modelo son proporcionar entendimiento del control y dar respuesta a las siguientes tendencias: (a) El impacto de la tecnología y las estructuras empresariales a través de la comunicación de valores, visión empresarial compartida y la comunicación abierta; (b) Informar públicamente sobre la efectividad del control de acuerdo a los objetivos y (c) Proteger los intereses de los socios e inversionistas.

Los criterios establecidos en este modelo, sirven para analizar e interpretar el sistema de control y realizar una evaluación efectiva de los controles implementados. Dentro de los objetivos del modelo COCO están: (a) Identificar los objetivos y propósitos que se deben comunicar para el desarrollo del modelo; (b) Identificar riesgos internos y externos, que intervienen o afectan en el desarrollo de los objetivos de la entidad; (c) Adecuan el establecimiento de políticas, que permitan el desarrollo de metas de manera efectiva; (d) Aporta al establecimiento de planes, que sirvan para alcanzar la eficiencia y fortalecimiento de los procesos; (e) Establece indicadores para mejorar el desempeño organizacional; (f) Comunica y establece valores éticos; (g) Permite definir claramente la autoridad y responsabilidad para la toma de decisiones y (h) Permite identificar y comunicar información oportuna y relevante según (Calle et al., 2020).

2.1.1.2 COSO I. Se realiza un análisis del control interno considerado como un procedimiento realizado por la alta dirección de una organización junto a sus colaboradores, con el fin de otorgar una seguridad interna y conseguir las metas propuestas de la organización (Olweny, 2019).

Sobre el COSO I, fue publicado en el año 1992 nace como respuesta da varias inquietudes del sector empresarial, y se pretendía que todos los miembros de la organización tengan una referencia conceptual común, teniendo así una definición clara y eficaz para la satisfacción de las necesidades organizacionales de acuerdo a (Toapanta, 2016).

El marco (COSO, 2013 citado por Olweny, 2019) identifica cinco elementos principales del control interno, estos incluyen el entorno de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y la comunicación y el seguimiento.

El marco COSO también descubrió que los sistemas de control interno debidamente instituidos mejoran la información proceso y también dan lugar a informes fiables que mejoran la función de rendición de cuentas de la dirección de una entidad. Se establecen controles internos para garantizar la custodia segura de los activos de todas las empresas; para evitar el mal uso o la apropiación indebida de activos y para detectar y salvaguardar los recursos de la empresa contra probables fraudes según (Olweny, 2019).

2.1.1.3 Informe COSO II ERM. El sistema de control interno ERM o COSO II es una ampliación de los conceptos del COSO I en cuanto a identificación y tratamiento de eventos negativos o riesgos que se pueden presentar dentro de las organizaciones por los distintos cambios que se ha dado dentro del ambiente empresarial según (Toapanta, 2016).

En el 2004 nace un nuevo informe COSO II llamado ERM-Administración de Riesgos Empresariales siendo una ampliación del informe COSO I teniendo como fin enfocar al control interno el tratamiento de los riesgos organizacionales; teniendo así las empresas una herramienta para aprovechar oportunidades, evitar riesgos y permitiendo que los empleados

creen conciencia acerca de los riesgos que se pueda dar empresarialmente para (Toapanta, 2016). Permite a los administradores de acuerdo a (Calle et al., 2020) operar de manera eficaz en un ambiente de riesgo, incrementando la capacidad para: (a) Alinear el riesgo aceptado con las estrategias; (b) Mejorar las decisiones estratégicas de respuesta al riesgo; (c) Minimizar los eventos negativos y pérdidas operativas; (d) Identificar y administrar el riesgo de la entidad y (e) Racionalizar el uso de los recursos.

Los beneficios del modelo ERM, ayudan a cualquier organización a generar valor para los dueños y accionistas, su permanecía a largo plazo promueve la asignación de capital, la prevención de fraudes y la sostenibilidad de la reputación corporativa (Estupiñán, 2015 citado por Calle et al., 2020).

2.1.2 Sistema de control interno como una herramienta de gestión

Los sistemas de gestión de calidad están ligados a la consecución de los objetivos, considerando aspectos importantes como el desarrollo de estrategias y el mejoramiento en el desempeño de la organización, lo que lleva a generar un impacto sobre la estrategia fijada y por ende a alcanzar resultados importantes en las entidades según Calle et al., 2020). Por esta razón, se ha generado la necesidad de hacer frente a las nuevas exigencias empresariales, mediante la integración de conceptos administrativos y de gestión en todas las áreas que conforman la organización. El control interno es el elemento fundamental de la administración que debe estar presente en todas las organizaciones, independientemente de su tipo y conformación. La importancia radica desde el punto de vista de administrar, es decir: no se puede planear, organizar, administrar sin control, por lo tanto, el control interno comprende un plan de la organización que permite realizar procedimientos coordinados adoptados por una organización para verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera.

Al respecto, (Calle et al, 2020) manifiestan que la importancia de poseer un sistema de control interno para las empresas, radica en que mediante este se organizan los procesos de la entidad y se enfocan hacia la satisfacción de las necesidades en un determinado momento, se protegen los activos que forman la estructura del patrimonio de la empresa, y se verifica la eficiencia y efectividad de las operaciones implementadas.

El control interno es el proceso realizado por los directivos de la organización y todo su personal, delineado para proporcionar seguridad razonable y conseguir los objetivos de la empresa (Calle et al, 2020). Dicho de otro modo, se puede decir que el CI es el conjunto de políticas, procedimientos, principios y métodos coordinados y ejecutados por la dirección para determinar el nivel de eficiencia y eficacia en el desempeño de los procedimientos y la realización de procesos que permitan alcanzar las metas y objetivos planificados con la finalidad de asegurar los recursos creando confiabilidad para la toma de decisiones. A continuación, se presenta los objetivos que persigue el sistema de control interno según (Calle et al, 2020): (a) Operativos: están orientados al desarrollo de la eficiencia con respecto a las actividades de la organización, incluyen los rendimientos operacionales y financieros; (b) Información: están relacionados con la documentación financiera y no financiera, a nivel interno y externo, contempla aspectos contables y de transparencia y (c) Cumplimiento: se enfocan al acatamiento de la normativa y regulaciones que debe ejecutar la organización.

2.1.3. Definición de la variable 1. Control interno

El control interno según Mantilla (2016), es referido a un procedimiento que asegura las metas de una empresa en cuanto a efectividad y eficiencia operativa, informes financieros confiables y cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas. Un concepto amplio, el control interno implica todo lo que controla los riesgos para una organización.

El control interno es importante en toda institución, ya que el mismo asegura la confiabilidad en los procesos financieros, ante los fraudes y su eficacia operativa. El control

interno no es un fin que interviene en el accionar de las empresas, sino es el medio para el logro de los objetivos, es un proceso que está bajo la responsabilidad de la dirección, es ejecutado por todos los integrantes de la misma, por lo que es necesario que conozcan sus componentes, la importancia de la implementación y la operatividad según (Calle et al., 2020).

Además, es una base de la contabilidad para garantizar la acción que se realiza en los resultados financieros de la entidad (Fonseca, 2013). Asimismo, es un componente importante de control basado en procesos que adopta una organización con apoyo de la coordinación para prevenir posibles fraudes y asegurar sus recursos para (Toapanta, 2016).

El control interno es la etapa que culmina el proceso administrativo, en esta parte se exponen las variaciones e inconsistencias con base en los objetivos establecidos por la administración, evitando gastos económicos excesivos. El control interno es la herramienta que poseen las entidades para evitar cualquier tipo de impacto económico producto del incumplimiento, evasión o negligencia de las obligaciones fiscales de la empresa con el Estado. Es necesario evitar cálculos incorrectos, pagos realizados de forma inoportuna o incompleta, para no producir afectaciones a nivel fiscal, laboral o social; pues empleados que no reciben su percepciones correctas provocan deducciones en exceso por los impuestos según (Calle et al, 2020).

El control interno abarca controles administrativos y operativos de todos los sectores de la empresa para lograr la efectividad y eficiencia en las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, acatamiento de leyes vigentes y adhesión a la política de la empresa (Gómez y Lazarte, 2019).

El Control Interno abarca el plan de la Organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuada y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficacia operacional y fomentar

la adherencia a la política establecida por la dirección (Vivanco, 2017). El control Interno es una herramienta que garantiza a la alta gerencia el cumplimiento de los objetivos de la organización y el cumplimiento eficaz de las actividades asignadas a cada segmento que integra la misma. El objetivo primario del control interno es disminuir los riesgos internos que una entidad pueda ser afectada.

El sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable (Mendoza et al., 2018).

El control interno es un procedimiento importante para el desarrollo de grandes, medianas y pequeñas empresas, siendo un instrumento fundamental para el control de los recursos humanos y materiales que estén establecidos en los procesos, partiendo del hecho importante de que los procedimientos deben ser ejecutados de manera correcta y establecida por los responsables de la ejecución y evaluación del control interno (Calle et al., 2020).

2.1.3.1 Objetivos del control interno. De acuerdo con Mantilla (2016), a nivel organizacional, los objetivos de control interno están estrechamente vinculado con la fiabilidad de sus resultados financieros, la retroalimentación oportuna sobre el logro de las metas operativas o estratégicas. El control interno se refiere a las acciones tomadas para lograr un objetivo específico como pueden ser: (a) Estimular el seguimiento de las prácticas decretadas por la gerencia; (b) Adoptar medidas de protección para los activos físicos en forma adecuada; (c) Determinar lineamientos para evitar que se realicen procesos sin las adecuadas autorizaciones; (d) Generar una cultura de control en todos los niveles de la organización; (e) Proteja sus activos contra robos y desperdicios; (f) Asegurar el

cumplimiento de las políticas de la compañía y la ley federal; (g) Evaluar el desempeño de todo el personal para promover operaciones eficientes y (h) Asegurar datos operativos e informes contables precisos y confiables.

Cabe señalar que la finalidad es garantizar la salvaguarda de los activos de las organizaciones y contar con la información actualizada e importante, recomendándose conformar equipos para realizar esta labor, evitando que una persona realiza varias labores a la vez y por ello la capacitación a todo el equipo se convierte en elemental para que todo el proceso sea comprendido y los gestores deben ser personas capaces para no arriesgar la gestión (Brock y Palmer, 2015).

El Control Interno descansa sobre los objetivos antes descritos, si se logra identificar perfectamente cada uno de estos objetivos, se puede afirmar que se conoce el significado de este. En otras palabras, toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la empresa y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de Control Interno. Asimismo, toda acción, medida, plan o sistema que no tenga en cuenta estos objetivos o los descuide, es una debilidad de Control Interno, considerado como una herramienta que permite identificar factores de riesgo en ciertas áreas y posibilita lograr un objetivo de control. Dentro del control interno se pueden determinar cuatro categorías establecidas de objetivos para el control interno, de tipo estratégico, de información financiera, de operaciones y de cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentos. Cada una de estas aboga por un tema en específico para lograr ciertas metas de control, no obstante, es el control interno enfocado a la información financiera el que compete y es relevante para las operaciones de auditoría de estados financieros.

2.1.3.2 Funciones del control interno. El Control Interno puede definirse como el plan mediante el cual una organización establece principios, métodos y procedimientos que, coordinados y unidos entre sí, buscan proteger los recursos de la entidad y prevenir y detectar

fraudes y errores dentro de los diferentes procesos desarrollados en la empresa. Además, hace parte de un proceso que debe ser ejecutado de forma conjunta por la junta directiva de la empresa, la gerencia y por todo el recurso humano de la misma, cuya orientación debe estar encaminada al cumplimiento de las siguientes funciones (Mendoza et al, 2018): (a) Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten; (b) Garantizar la eficacia y la eficiencia en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión de la organización; (c) Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad; (d) Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional; (e) Asegurar que los registros y la información generada como producto de las actividades realizadas por la organización, sean elaborados y presentados de manera oportuno y que dicha información sea confiable; (f) Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, así como también detectar y corregir errores que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos y (g) Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.

Las funciones del control interno tienen por objeto apoyar a la administración en el logro de los objetivos, proporcionando información mediante análisis, apreciaciones y recomendaciones relacionadas con su gestión, es importante tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado; es necesario resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de

tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

2.1.3.2 Beneficios del control interno. En cuanto a sus beneficios (Ramírez, 2020) señala que los beneficios del control interno: Como primer beneficio, se encarga de establecer la normativa de comportamiento y actuación, funcionando como dirección del sistema. Asimismo, apoya a generar la confianza en el cumplimiento de metas de las entidades. También, provoca seguridad de forma razonable en la administración de recursos y previene riesgos. Además, promueve los mecanismos de revisión para la solvencia de situaciones ocurridas en el funcionamiento del sistema.

2.1.3.3 Elementos del Control Interno. Los elementos del control interno son los siguientes:

(a) Niveles de autorización: Toda entidad debe establecer niveles de autorización para la iniciación y aprobación de transacciones. Este elemento de control se asocia con los documentos y registros contables, por lo que deben indicar la procedencia de los datos y sus trámites; (b) Integridad e idoneidad del personal: Uno de los dos elementos básicos en que se apoya un adecuado sistema de control interno, es la calidad humana e idoneidad de sus recursos humanos, ya que sin ellos todo el esfuerzo en diseñar un buen plan de organización y procedimientos serían inútiles, por cuanto la empresa no lograría sus objetivos y metas trazadas. En tal sentido deben reconocerse la importancia que tiene el capital humano, por lo que la gerencia debe establecer una adecuada política laboral, que incluya normas y procedimientos para reclutamiento, selección, control de asistencia, evaluación de desempeño, estímulos, sanciones, capacitaciones; (c) Prácticas sanas: Constituye los diversos requerimientos o medidas tácticas que se llevan a cabo en una empresa para lograr los objetivos y metas previstas. Las prácticas sanas ayudan a obtener eficiencia, eficacia y transparencia en las actividades de una empresa, por lo que es importante que se formalicen a través de normas y procedimientos internos, mediante directivas o manuales; (d) Auditoría

interna: Constituye un elemento de gran apoyo a la alta dirección para evaluar la gestión y control interno en particular, detectando las debilidades para prevenir errores y anomalías mediante sus recomendaciones; (e) Organización estructural: La organización de una empresa debe venir reflejada en el organigrama funcional de la misma, definiéndose en cada línea las responsabilidades de cada cual, autoridad, canales de comunicación y los diferentes niveles de jerarquía; (f) Políticas y procedimientos contables y operativos: Es necesario que exista un conjunto de reglas y normas de actuación que rijan tanto el proceso informativo contable como sistema operativo de la empresa y (g) Supervisión: La supervisión da lugar a que el personal desarrolle los procedimientos de acuerdo con los planes de organización establecidos. Se puede destacar: La revisión por parte de la persona responsable y la aprobación y autorización de documentación de situaciones para que puedan seguir su ciclo normal dentro del circuito informativo contable.

2.1.4 Definición de componentes de la variable 1. Control interno

2.1.4.1 Dimensión. Ambiente de control. Es la base de los demás componentes, tiene como función crear para el personal un ambiente propicio en el desarrollo y control de sus actividades. Genera influencia de como las tareas se van desarrollando, estableciendo objetivos y reduciendo los riesgos según (Mero, 2020).

Contribuye el desempeño de un papel en la determinación de las funciones desarrolladas por la entidad y apoyados por la documentación, para (Calderón y Mantilla, 2017) el objetivo es alcanzar sus objetivos dentro de la función de control y para asegurar las evidencias que se las practica dentro del control interno.

Según (Calle et al., 2020), constituye la base para el diseño del sistema del control interno, aquí se refleja la importancia de la dirección al control interno e incidencia en las actividades y resultados de la institución. Además, está influenciado por la cultura de una entidad y comprende un conjunto de valores éticos, la competencia, desarrollo del personal,

la filosofía de la dirección para gestionar y la forma de delegar autoridad y responsabilidad. Los factores que contempla son: (a) Filosofía de administración de los riesgos; (b) Valores éticos e integridad; (c) Visión del directorio; (d) Compromiso y competencia profesional; (e) Estructura organizativa; (f) Delegación de responsabilidad y autoridad y (g) Prácticas y políticas de recursos humanos.

2.1.4.2 Dimensión. Evaluación de riesgos. Permite reconocer cuales son los principales factores que arriesgan el logro de metas, identificando y analizando estos componentes según (Fonseca, 2013).

Este componente proporciona la base necesaria para que el control interno sea efectivo, se identificará y se analizarán los riesgos que obstaculicen la consecución de los objetivos, detectando la manera en la que estos puedan ser superados. Entre los riesgos con mayor relevancia se encuentran los cambios en las operaciones, integración de personal nuevo al equipo de trabajo, nuevos sistemas de información, adaptación de nueva tecnología y reestructuración para (Mero, 2020).

La identificación de riesgos empieza paralelamente con el establecimiento del ambiente de control y del diseño de los canales de comunicación necesarios a lo largo de la entidad. El control interno se ha establecido para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones, es así que, la dirección está en la capacidad de evaluar los acontecimientos desde una perspectiva doble la probabilidad e impacto, los riesgos se evalúan con doble enfoque el riesgo inherente y residual (Calle et al., 2020). El riesgo inherente es al que se enfrenta una entidad por la ausencia de acciones realizadas por la dirección para modificar la probabilidad y el impacto. El riesgo residual es aquel que permanece después que la dirección desarrolle respuestas a los riesgos, la evaluación de riesgos es aplicada primero a los riesgos inherentes y luego el riesgo residual.

2.1.4.3 Dimensión. Actividades de control. Son los procesos que garantizan el logro de metas y objetivos organizacionales, donde se enfatiza en prevenir y controlar el riesgo, donde sus componentes son operación, información fiable y cumplimiento legal según (Fonseca, 2013).

Indican la manera idónea en que se deben realizar las tareas, y a través de estas se asegura un mayor grado en la consecución de los objetivos. Estas actividades son realizadas por la totalidad de trabajadores para dar garantía de cumplir sus tareas y están expresadas en políticas institucionales, sistemas y demás procedimientos de acuerdo a (Mero, 2020).

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la administración se lleven a cabo. Estos controles se refieren a riesgos que, si no se mitigan, pondrían en riesgo el llevar a cabo los objetivos de la empresa según lo señalado por (Mendoza et al., 2018).

Según (Calle et al., 2020) son los procedimientos, políticas y acciones realizadas por las personas con el fin de asegurar se lleven a cabo las directrices necesarias para manejar los riesgos. Las actividades de control se dividen en tres categorías enfocadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad y son: operaciones, información financiera y cumplimiento (Calle et al., 2020). Las actividades de control son las políticas que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas establecidas para la dirección de riesgos, esto tiene lugar en toda la organización en sus diferentes niveles, funciones, incluyen diversas actividades y los factores contemplados son: (a) Integración de la respuesta al riesgo; (b) Tipos de actividades de control; (c) Controles generales y (d) Controles específicos.

2.1.4.4 Dimensión. Información-comunicación. Permite llevar a cabo el proceso de control donde esta se caracteriza por su veracidad y relevancia y su difusión en la organización asegurando este proceso según (Estupiñán, 2015).

Hace referencia a todas las actividades que realiza para entidad para que sus colaboradores puedan obtener información que cumpla con los requisitos de suficiencia y oportunidad, y de esta manera sirva para que tengan un desempeño correcto de acuerdo a (Mero, 2020).

Es importante identificar, recopilar y comunicar la información pertinente en la forma y a plazos que permitan cumplir las responsabilidades de cada colaborador. La empresa debe tener canales de comunicación flexibles que fluya mediante los niveles proporcionando información relevante tanto interna y externa. La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de manera que llegue a todos los integrantes de la organización y permita asumir responsabilidades, debe ser considerada como parte de los sistemas de información donde talento humano es participe de aspectos relativos a la gestión y control para (Calle et al., 2020).

2.1.4.5 Dimensión. Supervisión. En la presente dimensión se evalúan los procesos y permite la medición asegurando las funciones del control y la organización, cuyo diseño debe estar bien estructurado, realizando acciones de mejoramiento según (Melgarejo, 2021).

En este proceso donde se plantea el conjunto de acciones que permiten dar seguimiento a la implementación del SCI, estos establecidos previamente en los planes de acción anuales, entonces se podrá inferir que es necesario que en esta etapa se establezcan las medidas de remediación para ser aplicados de acuerdo a (Ramírez, 2020).

La supervisión evalúa la eficacia de la ejecución del control interno en el tiempo y su objetivo es asegurarse de que los controles trabajen adecuadamente o, en caso contrario, tomar las medidas correctivas necesarias. El seguimiento le permite a la dirección de la empresa saber si los controles internos son eficaces, están implementados adecuadamente, se usan y se cumplen diariamente, o si necesita modificaciones o mejoras según (Mendoza et al., 2018).

La supervisión es una herramienta que presenta un enfoque de mejora continua, y se encarga de la eficiencia y eficacia del control interno a partir del seguimiento; la supervisión evalúa si las actividades realizadas en cada nivel llevan hacia otros niveles, mientras que el monitoreo incluye actividades de supervisión realizadas por las diferentes estructuras de la dirección previniendo hechos que ocasionen pérdidas. La supervisión permanente incluye la revisión de actividades realizadas constantemente por la dirección para identificar controles débiles o innecesarios para generar apoyo a la gerencia (Calle et al., 2020). Los factores que contempla la supervisión son: (a) Actividades de supervisión constantes; (b) Evaluaciones independientes y (c) Informe de deficiencias.

2.1.5 Clasificación del control interno

Según (Gómez y Lazarte, 2019) el control interno podemos clasificarlo en:

2.1.5.1. Control interno contable: Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables. Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento contable sino también a todos aquellos procedimientos que afectando a la situación financiera o al proceso informativo no son operaciones estrictamente contables o de registro.

2.1.5.2. Control interno administrativo: Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección. Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, con repercusión en el área financiera contable.

2.1.6 Importancia del control interno

El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad, su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación, se presentan los principales beneficios (Mendoza et

al., 2018): (a) La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento; (b) El control interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente; (c) El control interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción; (d) El control interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos y (e) El control interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

Se puede establecer que el control interno ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino. La implementación y fortalecimiento de un adecuado control interno promueve entonces: (a) La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores; (b) La mejora de la Ética Institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e incompatibles; (c) El establecimiento de una cultura de resultados y la implementación de indicadores que la promuevan; (d) La aplicación, eficiente, de los planes estratégicos, directivas y planes operativos de la entidad, así como la documentación de sus procesos y procedimientos; (e) La adquisición de la cultura de medición de resultados por parte de las unidades y direcciones; (f) La reducción de pérdidas por el mal uso de bienes y activos del Estado; (g) La efectividad de las operaciones y actividades; (h) El cumplimiento de la normativa y (j) La salvaguarda de activos de la entidad según (Mendoza et al., 2018).

Tomando en consideración que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro, siendo la base donde

descansan las actividades y operaciones de una entidad; es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, son regidas por el Control Interno; además, es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico.

Desarrollar un control interno adecuado a cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa en este caso en el sector público, logrando mejores niveles de productividad.

2.1.7 Teorías generales de la variable 2. Gestión de créditos

2.1.7.1 Teoría de la Agencia. Intenta explicar las relaciones e interés propio en las organizaciones empresariales. Explica la mejor manera de organizar relaciones en las que una de las partes (principal) determina el trabajo y en las que otra parte (agente) realiza o toma decisiones en nombre del principal (Jensen y Meckling 1976 citado por Olweny, 2019). Además, los problemas que surgen de esto, particularmente el dilema de que la alta dirección y su personal, aunque nominalmente trabajan para el mismo objetivo, puede que no siempre compartan los mismos intereses. La literatura sobre la teoría de la agencia en gran parte se centra en los métodos y sistemas y sus consecuencias que surgen para intentar alinear los intereses del mandante y del agente.

La teoría sugiere que la alta dirección de una empresa debería tener una propiedad significativa de la empresa con el fin de asegurar una relación positiva entre gobernanza y la cantidad de acciones que posee la alta dirección según (Olweny, 2019).

2.1.7.2 Teoría del riesgo crediticio. Un incumplimiento crediticio representa el fracaso financiero de una entidad (una persona o una empresa). Una teoría de incumplimiento crediticio debe representar, por lo tanto, una comprensión sistemática de las causas conduce directamente a los efectos asociados con los incumplimientos crediticios. Se requiere tal teoría para proporcionar conexiones causales directas entre las causas macroeconómicas de

los cambios financieros, medio ambiente y sus efectos microeconómicos en los cambios financieros personales o corporativos, las condiciones que conducen a posibles incumplimientos crediticios de acuerdo a (Olweny, 2019).

La gestión de crédito es una forma excelente para que una empresa se mantenga estable, donde la secuencia de la gestión crediticia comienza con una evaluación precisa de la solvencia crediticia de la base de sus clientes. También se determina la línea de crédito total que se extenderá a un cliente determinado, la condición que incluye la puntuación de crédito actual y la relación entre ingresos y pendientes por su obligación financiera según (Olweny, 2019).

2.1.8 Definición de la variable 2. Gestión de créditos

La gestión de créditos se relaciona con los resultados de la cuenta por cobrar que usualmente incluye los parámetros del crédito, estipulado en un pago con plazo establecido (López, 2018).

La finalidad de una gestión de las cuentas por cobrar es la de cobrar rápido, a tiempo y como sea posible, sin dejar de lado la venta por el contrario con una política de cobro bastante agresiva (Gitman y Zutter , 2012).

Los sistemas de gestión de crédito abarcan términos y condiciones de crédito, tasación, políticas de cobranza de crédito, políticas de control de riesgo de crédito y decisiones de concesión de crédito (Kule et al., 2021).

2.1.9. Definición de componentes de la variable 2. Gestión de créditos

2.1.9.1. Dimensión. Políticas de créditos. Es la suma de instrumentos y procesos determinados por una organización, que de manera organizada posee metas como proteger los activos, obtener un adecuado reporte financiero, promover la efectividad de las operaciones y comprometerse a una política establecida en la organización según (López , 2018).

La política de crédito es un proceso que implica la aplicación de 3 características básico: elección y normativa de crédito, límite y condición de crédito y políticas de cobranza. Por lo tanto, las políticas de crédito establecen los lineamientos de una organización para decidir otorgamiento de crédito y si se le concede cual será el límite de crédito para (Gitman, 2003).

2.1.9.2 Dimensión. Condiciones de créditos. Son parámetros que generan una calificación, midiendo su solidez del crédito del quien la solicita, la calificación es utilizada para la toma de una decisión aceptable o de rechazarlas porque no cumple las condiciones estipuladas por una entidad según (Gitman y Zutter , 2012).

2.1.9.3 Dimensión. Políticas de cobro. Es referida a la manera que debe gestionarse el cobro, cuando el usuario o cliente no realiza el pago según las condiciones del crédito que recibió (López , 2018).

2.1.10. Definición de términos básicos.

- Cartera de Crédito. El grupo de cartera de créditos incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son: comercial, consumo, vivienda y microempresa. Estas clases de operaciones a su vez incluyen una clasificación por su vencimiento en cartera por vencer, vencida y que no devenga intereses (Vásconez, 2016).
- Control. La palabra control significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención (Toapanta, 2016).
- Establecimiento de objetivos. Constituye una base importantísima dentro de la organización ya que los objetivos a establecerse deben estar acorde con la misión de la empresa (Toapanta, 2016).
- Evaluación de riesgos. Una vez determinados los riesgos a los que se expone la organización, se debe evaluarlos para saber la manera de manejarlos, para esta

evaluación se debe tener en cuenta la probabilidad y el impacto que tendría cada uno de estos (Toapanta, 2016).

- Gestión del crédito. Permite establecer los riesgos del crédito, que se especifica límites de un crédito para los clientes (Blas, 2014).
- Informe de auditoría. El informe básicamente contendrá la carta de dictamen, los estados financieros, las notas aclaratorias correspondientes, la información financiera complementaria y los comentarios, conclusiones y recomendaciones relativos a los hallazgos de auditoría (Espinosa et al., 2021)
- Riesgos. Los riesgos se presentan debido a la existencia de ambientes adversos o factores externos que influyen para que se produzcan estos riesgos, por ello es fundamental identificarlos (Pierce y Goldstein, 2018)
- Principio de competencia profesional. La alta dirección de una empresa, debe especificar los niveles de conocimientos y habilidades que deben poseer sus trabajadores para un buen desempeño en su puesto de trabajo. (Rivas y Cornejo, 2019).
- Principio de rotación de personal en tareas claves. Se refiere a que los trabajadores que se encargan de las actividades que tienen mayor probabilidad de error o de fraude de una empresa (Rivas y Cornejo, 2019).

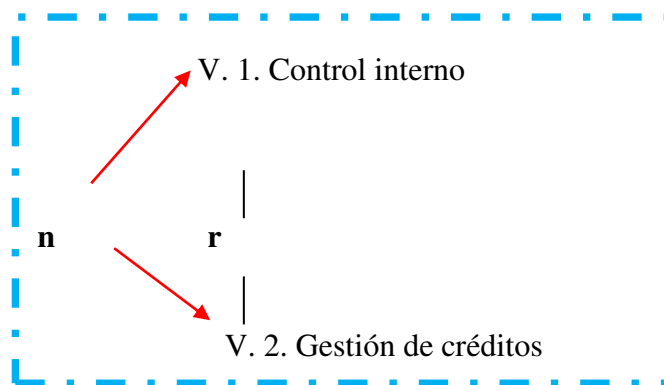
III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Fue de tipo correlacional porque se establece la asociación o relación entre las variables (Bernal, 2016). Según (Hernandez et al, 2017) se pretende establecer el comportamiento de una variable con la otra variable. Cabe señalar, que es de corte transversal porque la acción de recoger los datos son en un momento de tiempo establecido (Andia, 2017). Se presenta el esquema correlacional:

Figura 1

Diagrama del diseño correlacional



Dónde:

n = Muestras tomadas para Observaciones

V. 1 = Variable 1. Control interno

V. 2 = Variable 2. Gestión de créditos

r = Correlación

El estudio se asocia con el diseño no experimental, porque no se experimenta con una variable para conocer como influye en la otra según (Valderrama, 2019).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población general en la investigación fueron 118 personas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de las Nieves” sede Cora Cora, Ayacucho hasta diciembre del año 2021, distribuido de la siguiente manera:

Tabla 1

Población general

| Detalle | N° |
|-----------------------------------|------------|
| Área Contable | 3 |
| Área operativa | 4 |
| Tesorería | 4 |
| Área de crédito | 4 |
| Área de cobranza | 4 |
| Área de recursos humanos | 5 |
| Área de control interno | 5 |
| Trabajadores administrativos | 38 |
| Socios | 30 |
| Tributario | 5 |
| Asesores | 5 |
| Área de captación de crédito | 6 |
| Área de administración de riesgos | 5 |
| Totales | 118 |

Fuente: (SUNAT, 2022).

3.2.2 Muestra

Una parte con significancia se denomina a la muestra y se eligen de una manera adecuada (Vara, 2015). La muestra de estudio fueron 91 personas relacionadas a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de las Nieves” sede Cora Cora, Ayacucho hasta diciembre del año 2021 (ver anexo. E).

3.2.3 Muestreo.

Fue de muestreo probabilístico, porque se aplicó una fórmula para la obtención de la muestra y se eligió al azar cada integrante de la muestra (Arbaiza, 2014).

3.3 Operacionalización de variables

3.3.1 Definición conceptual de la variable 1. Control interno

El control interno abarca las políticas, procesos, tareas, comportamientos y otros, esto facilita el funcionamiento eficaz y eficiente permitiendo responder de manera adecuada a riesgos como puede ser, riesgo comercial, riesgo operativo, financiero y otros para el logro de objetivos. Además, ayuda a la protección de los activos contra el uso inadecuado de pérdidas y fraudes (Bubilek, 2017 citado por Diaz, 2020).

3.3.2 Definición operacional de la variable 1. Control interno

Para medir la variable control interno se ha considerado:

Tabla 2

Operacionalización de la variable 1. Control interno

| Dimensiones | Indicadores |
|----------------------------|--|
| Ambiente de control | Comité de Control |
| | Competencia profesional |
| Evaluación de riesgo | Identificación de Riesgos |
| | Estimación de riesgo |
| Actividades de control | Separación de tareas y responsabilidades |
| | Control del sistema de información |
| Información y comunicación | Información y responsabilidad |
| | Canales de Comunicación |
| Supervisión | Evaluación del sistema del control interno |
| | Auditoria del sistema de control interno |

3.3.3 Definición conceptual de la variable 2. Gestión de créditos

Se vincula con alcanzar las metas de las ventas de una organización, donde se debe analizar de manera rigurosa el crédito, con la idea de disminuir los riesgos, y elegir una fuente financiera económica para que los cobros sean sostenibles y exista liquidez en la organización según (Santandreu, 2002).

3.3.4 Definición operacional de la variable 2. Gestión de créditos

Para medir la gestión de créditos se ha considerado:

Tabla 3

Operacionalización de la variable 2. Gestión de créditos

| Dimensiones | Indicadores |
|------------------------|---------------------------------|
| Política de créditos | Factor externo |
| | Factor interno |
| Condiciones de crédito | Factor de evaluar el riesgo |
| | Limitaciones del crédito |
| | Organizar el crédito y el cobro |
| Políticas de cobranza | Restringido |
| | Liberal |
| | Racional |

3.4 Instrumentos

Para recoger los datos se aplicó un cuestionario por cada variable, que se considera como un grupo de interrogantes vinculadas a cada variable y sus respectivas dimensiones, con el fin de conseguir las metas del estudio según (Hernández et al., 2014).

Según (Bernal, 2010), las opciones de respuesta están establecidas por una escala ordinal, donde las interrogantes se orientan a la medición de los rasgos de las variables en la medición.

3.5 Procedimientos

Se debe dar la elección de la prueba estadística asociada a las variables de estudio, se debe aportar conclusiones de acuerdo al resultado de las pruebas estadísticas con el fin de establecer la asociación entre las variables, y poder brindar sugerencias a la problemática de acuerdo a (Bernal, 2010).

3.6 Análisis de datos

Comienza con el lado descriptivo con las tablas de frecuencias con sus respectivos gráficos según (Hernández y Mendoza, 2018). Las frecuencias son una puntuación de una variable ordenada con su categoría de acuerdo a (Hernández et al., 2014).

Sobre el lado de la estadística inferencial, se probaron las hipótesis con el Rho de Spearman que es una herramienta de corte estadístico que muestra la asociación entre las variables, y ambas deben ser de escala ordinal (Hernández y Mendoza, 2018). También, brindará las correlaciones por las variables y dimensiones de la investigación.

3.7 Consideraciones éticas

Son las siguientes:

- La investigación respeta los autores de las teorías por medio del formato de citas que estipula el APA.
- Se respeta las respuestas que eligieron cada integrante de la muestra del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

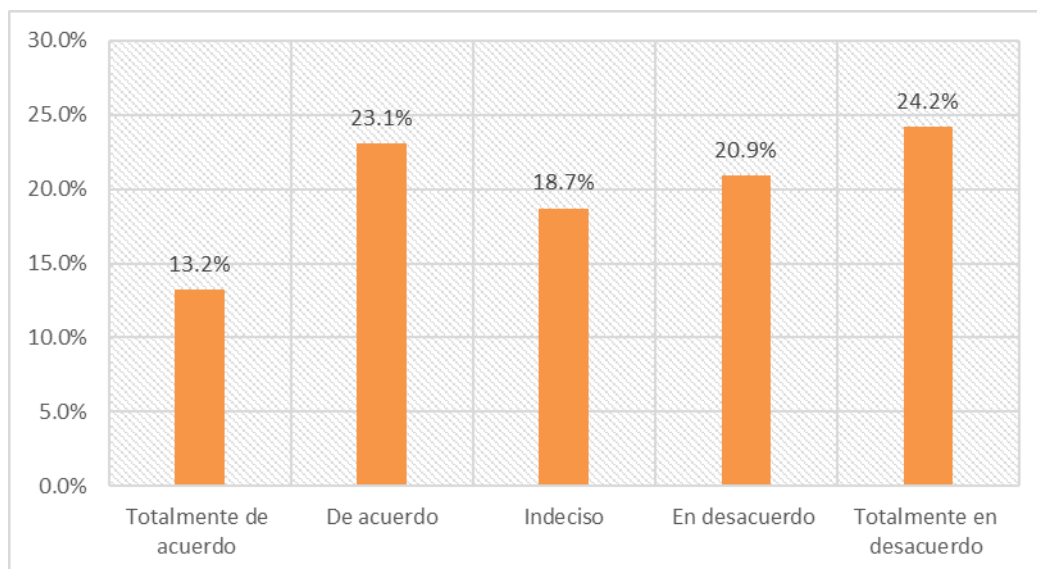
Tabla 4

Frecuencia de la variable 1. Control interno

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------|------------|------------|
| Válido | Totalmente de acuerdo | 12 | 13,2 |
| | De acuerdo | 21 | 23,1 |
| | Indeciso | 17 | 18,7 |
| | En desacuerdo | 19 | 20,9 |
| | Totalmente en desacuerdo | 22 | 24,2 |
| | Total | 91 | 100,0 |

Figura 2

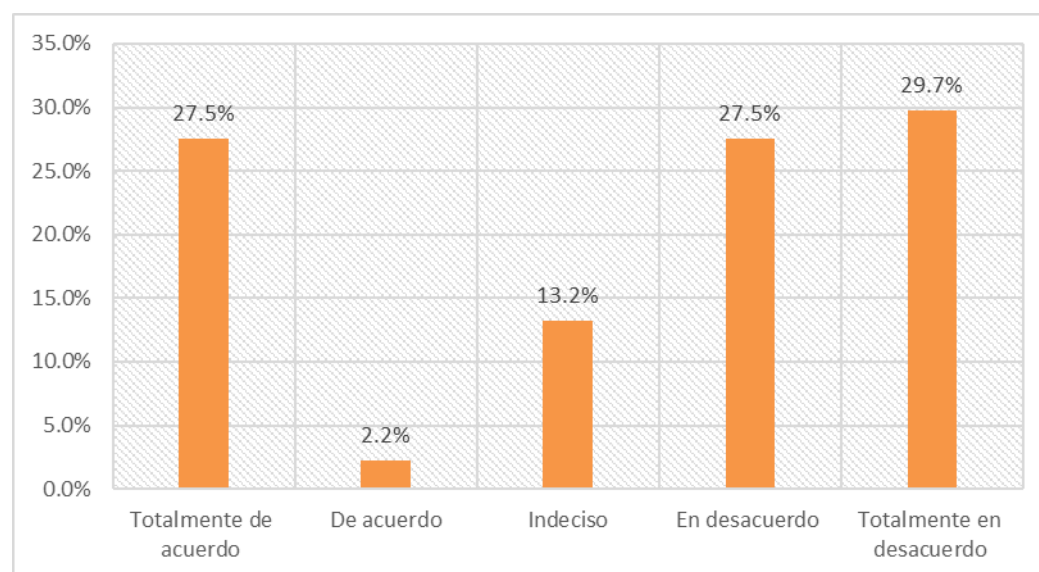
Gráfico de barras de la frecuencia de la variable 1. Control interno



Nota. El 23.1% están de acuerdo que el control interno se efectúa adecuadamente en la cooperativa y solo un 24.2% señalaron estar totalmente en desacuerdo que en la cooperativa el control interno es adecuado.

Tabla 5*Frecuencia de la dimensión. Ambiente de control*

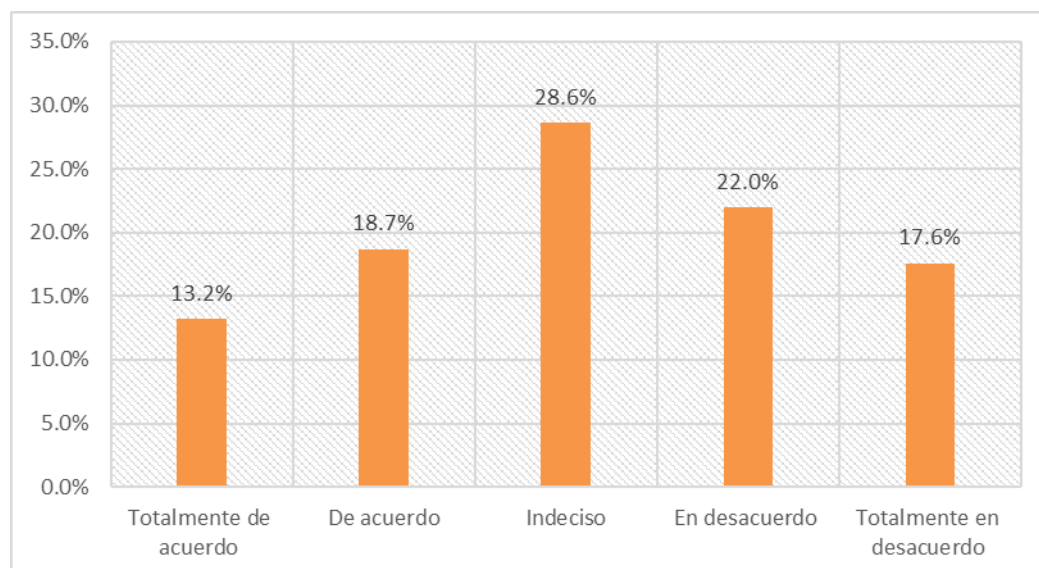
| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------|------------|------------|
| Válido | Totalmente de acuerdo | 25 | 27,5 |
| | De acuerdo | 2 | 2,2 |
| | Indeciso | 12 | 13,2 |
| | En desacuerdo | 25 | 27,5 |
| | Totalmente en desacuerdo | 27 | 29,7 |
| | Total | 91 | 100,0 |

Figura 3*Gráfico de barras de la frecuencia de la dimensión. Ambiente de control*

Nota. El 27.5% están totalmente de acuerdo que el ambiente de control con apoyo de manuales de procedimientos y el código de ética se realiza adecuadamente en la cooperativa y solo un 29.7% señalaron estar totalmente en desacuerdo que en la cooperativa el ambiente de control es adecuado.

Tabla 6*Frecuencia de la dimensión. Evaluación de riesgo*

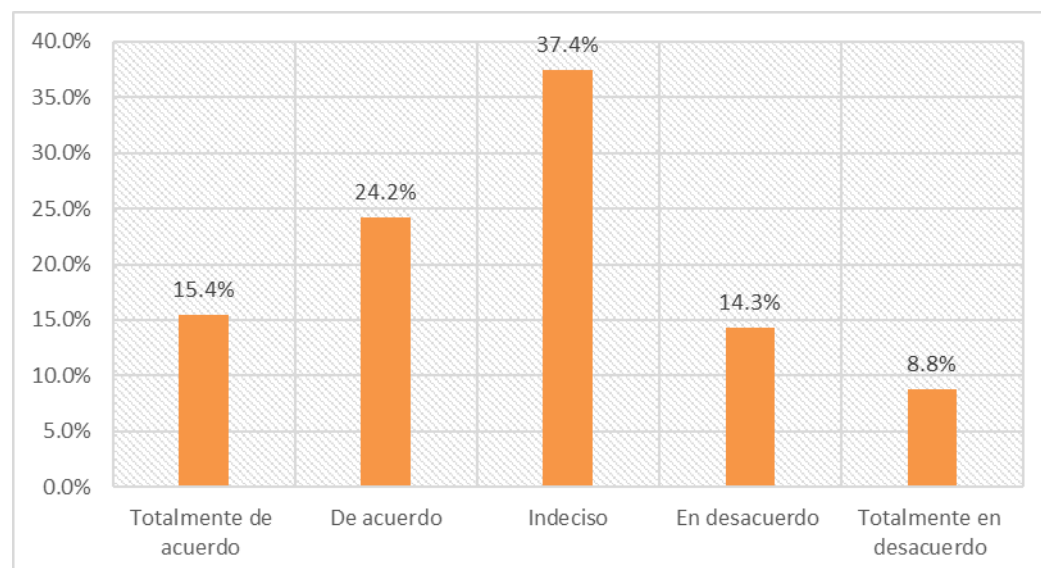
| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------|------------|------------|
| Válido | Totalmente de acuerdo | 12 | 13,2 |
| | De acuerdo | 17 | 18,7 |
| | Indeciso | 26 | 28,6 |
| | En desacuerdo | 20 | 22,0 |
| | Totalmente en desacuerdo | 16 | 17,6 |
| | Total | 91 | 100,0 |

Figura 4*Gráfico de barras de la frecuencia de la dimensión. Evaluación de riesgo*

Nota. El 18.7% están de acuerdo que la evaluación de riesgo es identificada en el tiempo estimado para prevenir contingencias de la cooperativa y solo un 22% señalaron estar en desacuerdo que en la cooperativa la evaluación de riesgo no es la adecuada.

Tabla 7*Frecuencia de la dimensión. Actividades de control*

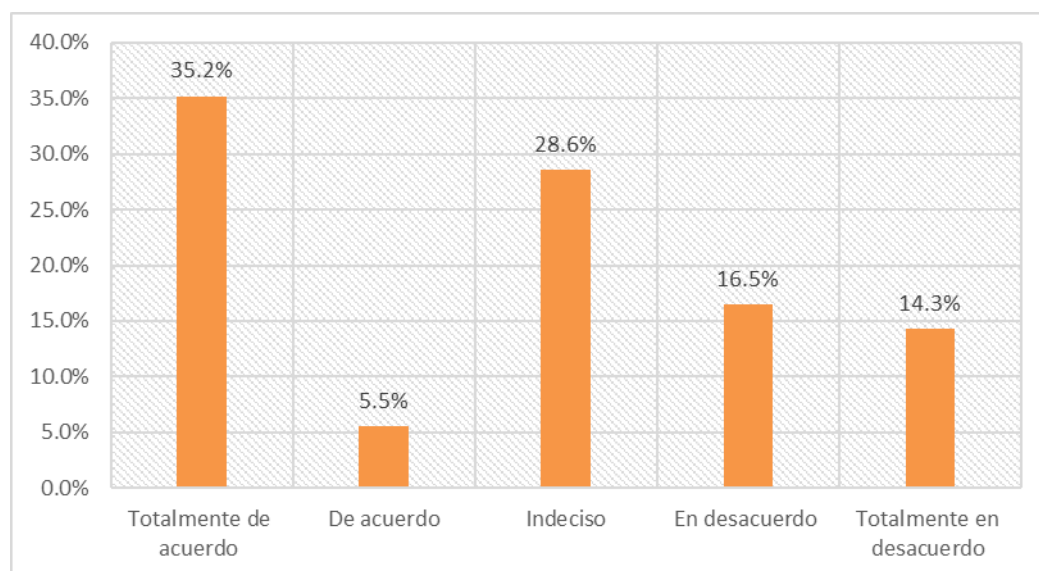
| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------|------------|------------|
| Válido | Totalmente de acuerdo | 14 | 15,4 |
| | De acuerdo | 22 | 24,2 |
| | Indeciso | 34 | 37,4 |
| | En desacuerdo | 13 | 14,3 |
| | Totalmente en desacuerdo | 8 | 8,8 |
| | Total | 91 | 100,0 |

Figura 5*Gráfico de barras de la frecuencia de la dimensión. Actividades de control*

Nota. El 24.2% están de acuerdo que las actividades de control del sistema de información son correctas y solo un 14.3% señalaron estar en desacuerdo que en la cooperativa las actividades de control son correctas.

Tabla 8*Frecuencia de la dimensión. Información y comunicación*

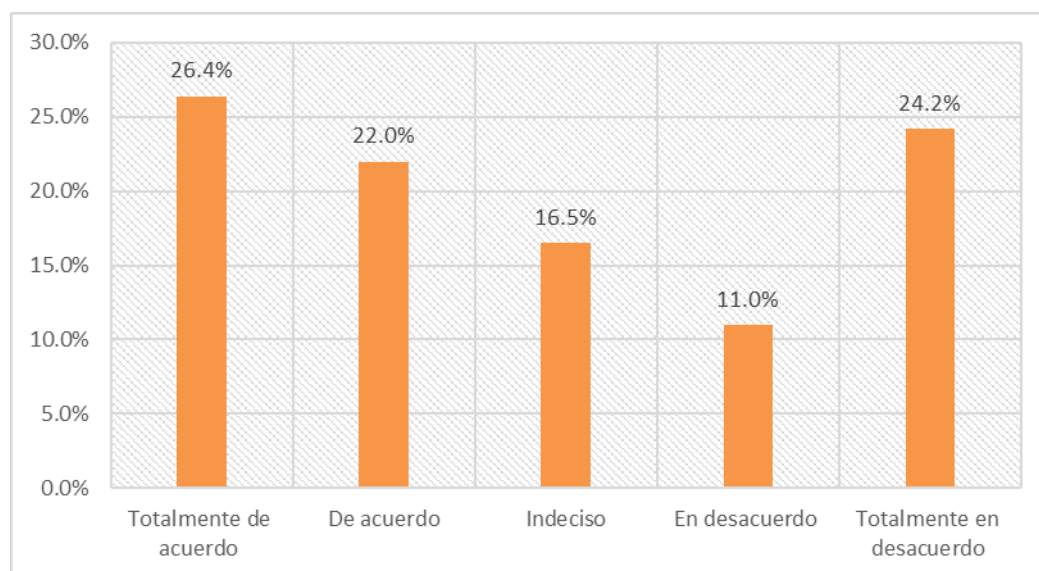
| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------|------------|------------|
| Válido | Totalmente de acuerdo | 32 | 35,2 |
| | De acuerdo | 5 | 5,5 |
| | Indeciso | 26 | 28,6 |
| | En desacuerdo | 15 | 16,5 |
| | Totalmente en desacuerdo | 13 | 14,3 |
| | Total | 91 | 100,0 |

Figura 6*Gráfico de barras de la frecuencia de la dimensión. Información y comunicación*

Nota. El 35.2% están totalmente de acuerdo que la información y comunicación que se realiza en la cooperativa son las correctas y solo un 16.5% señalaron estar en desacuerdo que en la cooperativa la información y comunicación que se realiza es la adecuada.

Tabla 9*Frecuencia de la dimensión. Supervisión*

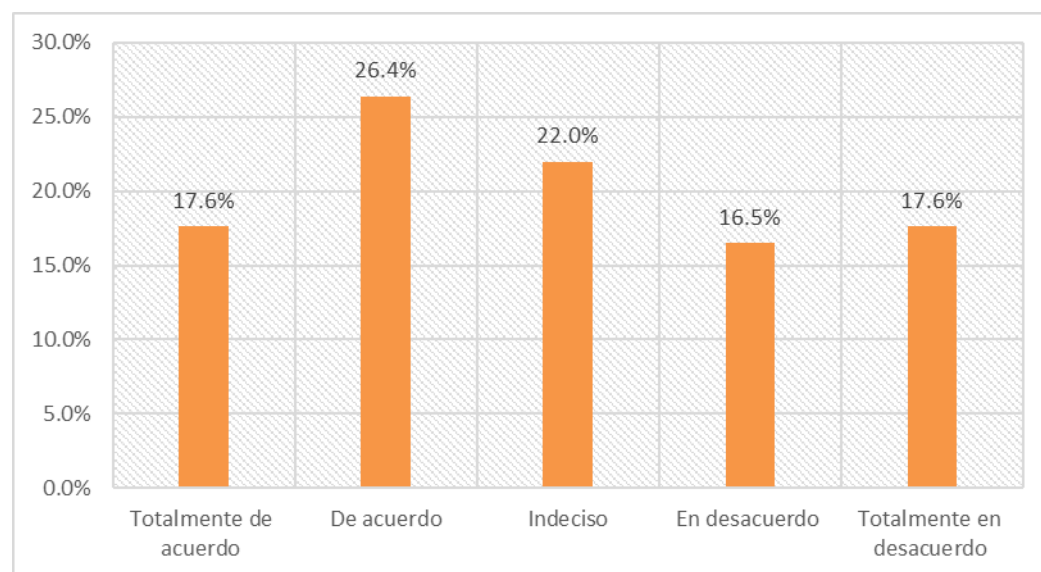
| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------|------------|------------|
| Válido | Totalmente de acuerdo | 24 | 26,4 |
| | De acuerdo | 20 | 22,0 |
| | Indeciso | 15 | 16,5 |
| | En desacuerdo | 10 | 11,0 |
| | Totalmente en desacuerdo | 22 | 24,2 |
| | Total | 91 | 100,0 |

Figura 7*Gráfico de barras de la frecuencia de la dimensión. Supervisión*

Nota. El 26.4% están totalmente de acuerdo que la supervisión es valiosa en la cooperativa como parte de su control interno y solo un 24.2% señalaron estar en desacuerdo que en la cooperativa la supervisión que se realiza es la adecuada.

Tabla 10*Frecuencia de la variable 2. Gestión de créditos*

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------------------|------------|------------|
| Válido | Totalmente de acuerdo | 16 | 17,6 |
| | De acuerdo | 24 | 26,4 |
| | Indeciso | 20 | 22,0 |
| | En desacuerdo | 15 | 16,5 |
| | Totalmente en desacuerdo | 16 | 17,6 |
| | Total | 91 | 100,0 |

Figura 8*Gráfico de barras de la variable 2. Gestión de créditos*

Nota. El 26.4% están de acuerdo que la gestión de créditos en la cooperativa es adecuada y solo un 17.6% señalaron estar en desacuerdo que la gestión de créditos guarda asociación con el control interno en la cooperativa.

4.2. Prueba de las hipótesis

4.2.1. Prueba de la hipótesis general

Ha. Existe relación positiva entre el control interno y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

Ho. No existe relación positiva entre el control interno y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

Tabla 11

Prueba de la hipótesis general

| | | Control interno (agrupado) | Gestión de créditos (agrupado) |
|--------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| Rho de Spearman | Control interno (agrupado) | 1,000 | ,786** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 91 |
| Gestión de créditos (agrupado) | | ,786** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 91 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. De acuerdo a la obtención de resultados se aprecia una correlación alta de 0.786 y un sig. (bilateral) producido por el SPSS de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: Existe relación positiva entre el control interno y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

4.2.2. Primera hipótesis específica

Ha. El ambiente de control se relaciona positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

Ho. El ambiente de control no se relaciona positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

Tabla 12

Prueba de la primera hipótesis específica

| | | | Ambiente de control (agrupado) | Gestión de créditos (agrupado) |
|-----------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Rho de Spearman | Ambiente de control (agrupado) | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,706** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 91 | 91 |
| | Gestión de créditos (agrupado) | Coefficiente de correlación | ,706** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 91 | 91 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. De acuerdo a la obtención de resultados se aprecia una correlación alta de 0.706 y un sig. (bilateral) producido por el SPSS de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: El ambiente de control se relaciona positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

4.2.3. Segunda hipótesis específica

Ha. Existe relación significativa entre la evaluación de riesgo y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

Ho. No existe relación significativa entre la evaluación de riesgo y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

Tabla 13

Prueba de la segunda hipótesis específica

| | | | Evaluación de riesgo (agrupado) | Gestión de créditos (agrupado) |
|--------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| Rho de Spearman | Evaluación de riesgo (agrupado) | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,741** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 91 | 91 |
| Gestión de créditos (agrupado) | | Coefficiente de correlación | ,741** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 91 | 91 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. De acuerdo a la obtención de resultados se aprecia una correlación alta de 0.741 y un sig. (bilateral) producido por el SPSS de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la evaluación de riesgo y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

4.2.4. Tercera hipótesis específica

Ha. Las actividades de control se relacionan positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

Ho. Las actividades de control no se relacionan positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

Tabla 14

Prueba de la tercera hipótesis específica

| | | | Actividades de control (agrupado) | Gestión de créditos (agrupado) |
|-----------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Rho de Spearman | Actividades de control (agrupado) | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,739** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 91 | 91 |
| | Gestión de créditos (agrupado) | Coefficiente de correlación | ,739** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 91 | 91 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. De acuerdo a la obtención de resultados se aprecia una correlación alta de 0.739 y un sig. (bilateral) producido por el SPSS de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: Las actividades de control se relacionan positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

4.2.4. Cuarta hipótesis específica

Ha. La información y comunicación se relacionan positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

Ho. La información y comunicación no se relacionan positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

Tabla 15

Prueba de la cuarta hipótesis específica

| | | | Información y comunicación (agrupado) | Gestión de créditos (agrupado) |
|-----------------|---------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|
| Rho de Spearman | Información y comunicación (agrupado) | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,783** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 91 | 91 |
| | Gestión de créditos (agrupado) | Coefficiente de correlación | ,783** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 91 | 91 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. De acuerdo a la obtención de resultados se aprecia una correlación alta de 0.783 y un sig. (bilateral) producido por el SPSS de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: La información y comunicación se relacionan positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

4.2.5. Quinta hipótesis específica

Ha. La supervisión se relaciona positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

Ho. La supervisión no se relaciona positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

Tabla 16

Prueba de la quinta hipótesis específica

| | | | Supervisión (agrupado) | Gestión de créditos (agrupado) |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| Rho de Spearman | Supervisión (agrupado) | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,762** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 91 | 91 |
| | Gestión de créditos (agrupado) | Coefficiente de correlación | ,762** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 91 | 91 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. De acuerdo a la obtención de resultados se aprecia una correlación alta de 0.762 y un sig. (bilateral) producido por el SPSS de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: La supervisión se relaciona positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La primera discusión se relaciona con la investigación de Espinoza y Vázquez (2020) quienes concluyeron que los elementos vinculados a los componentes del control interno desempeñan un papel muy importante para predecir la probabilidad de que estas instituciones cuenten con una buena gestión del crédito, mientras que el factor de control interno concerniente a la supervisión y monitoreo tiene un impacto no significativo debido a que ya se encuentra inherente en la operatividad de los otros factores. Asimismo, se tiene similitud con los resultados de Kule et al. (2021) quienes señalaron que, en la necesidad de implementar sistemas de administración de crédito efectivos, las cooperativas de ahorro y crédito deben mejorar su desempeño financiero al garantizar que se implementen términos y condiciones favorables y un proceso adecuado de evaluación del cliente. Además, el gobierno debe apoyar a las cooperativas de ahorro y crédito brindando capacitación al personal sobre la formulación de términos y condiciones crediticias y mejorando sus competencias en la evaluación de clientes. También se coincide con la investigación de Cueva (2019) quien concluye en la necesidad de mejorar la gestión sobre los riesgos del crédito por medio del COSO, y se necesita adecuar los riesgos del crédito hacia las estrategias de la organización, y la mejora de la calidad de la cartera del crédito.

La segunda discusión se relaciona con la investigación de Bernaldo (2019) quien concluye que en la cooperativa es necesario un sistema contable con el fin de eficientizar el control interno de los documentos contables en su efectividad y agilidad de su toma de decisiones, las necesidades que se solicitan por diversas áreas de operación de toda la organización. Asimismo, se coincide con el estudio de García et al. (2019) quienes concluyeron que la empresa lleva a cabo sus actividades de manera empírica, ya que no tiene establecido documentalmente su estructura organizacional, políticas y procedimientos para realizar las actividades de concesión de créditos y recuperación de cartera, además de que

existe duplicidad de funciones lo que impide que las actividades se realicen de manera eficiente.

La tercera discusión se relaciona con la investigación de Floreano (2017) quien concluye que el software mejora la gestión de créditos, y se debe proponer un modelo conceptual para evaluar software para el soporte de procesos, a través de los requerimientos funcionales y facilidad uso. Asimismo, se coincide con la investigación de Gómez y Lazarte (2019) señala que con el fin de establecer el circuito operativo de los comprobantes y cuentas contables que intervienen, los procedimientos implementados, la obtención y comparación de la información contable y financiera. Determinando el grado de seguridad y confiabilidad de la información contable financiera obtenida, la cual es volcada en el balance final de la empresa al cierre del ejercicio económico, mostrando la realidad de la empresa para la toma de decisiones por parte del Directorio.

La cuarta discusión se relaciona con la investigación de Armstrong (2019) quien concluye que los entornos de control tienen importantes impactos en la productividad de una cooperativa, las evaluaciones de riesgo han influencia significativa en el desempeño de la cooperativa y que las funciones de control tienen un impacto significativo en el desempeño del ahorro y el crédito en las cooperativas.

La quinta discusión se relaciona con la investigación de García et al. (2021) quienes concluyeron que los componentes del control interno poseen un alto nivel de comportamiento, mientras que en los de evaluación de riesgos e información y comunicación se evidenció un cumplimiento más bajo en las cooperativas estudiadas lo que demostró la necesidad de que refuercen las acciones tendentes a documentar mediante planes y procedimientos el manejo de riesgos y emplear, de mejor forma, la información como base de la comunicación entre los diferentes grupos de interés.

La sexta discusión se relaciona con la investigación de Melgarejo (2021) quien sugiere establecer la gestión de riesgos que permita su detección y priorización a través de la supervisión permanente de los actores encargados, y permitan determinar el nivel del riesgo en la organización y posibles efectos e impactos sea estos en las finanzas, en lo operativo u la planificación estratégica.

VI. CONCLUSIONES

- Primera. Se concluye que de acuerdo a la obtención de resultados se aprecia una correlación alta de 0.786 y un sig. (bilateral) producido por el SPSS de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: Existe relación positiva entre el control interno y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021. Además, se aprecia que no se cumple en su totalidad con la metodología COSO, que permitirá reducir las pérdidas anuales, causadas por los constantes errores en los diferentes procesos de las áreas, impactando en una mejor gestión de créditos.
- Segunda. Se concluye que de acuerdo a la obtención de resultados se aprecia una correlación alta de 0.706 y un sig. (bilateral) producido por el SPSS de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: El ambiente de control se relaciona positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021. Las personas encuestadas perciben que el ambiente de control es muy bajo lo cual refleja desconocimiento de una parte importante de los participan en el proceso de crédito y cobranzas de la filosofía corporativa, valores, estructuras, entre otros.
- Tercera. Se concluye que de acuerdo a la obtención de resultados se aprecia una correlación alta de 0.741 y un sig. (bilateral) producido por el SPSS de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la evaluación de riesgo y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021. Además, el personal señala no conocer las herramientas de evaluación del riesgo interno y externo de la Cooperativa lo cual crea volatilidad o poca estabilidad para conseguir el logro de objetivos
- Cuarta. Se concluye que de acuerdo a la obtención de resultados se aprecia una correlación alta de 0.739 y un sig. (bilateral) producido por el SPSS de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: Las actividades de control se relacionan

positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021. Asimismo, no existe actividades de control lo cual desvirtúa el proceso de toma de decisiones dejando las metas y objetivos a la deriva

- Quinta. Se concluye que de acuerdo a la obtención de resultados se aprecia una correlación alta de 0.783 y un sig. (bilateral) producido por el SPSS de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: La información y comunicación se relacionan positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021. La información y comunicación es desconocida por el personal, afectando los procesos de control, sin contar la pérdida del aprendizaje organizacional como activo.
- Sexta. Se concluye que de acuerdo a la obtención de resultados se aprecia una correlación alta de 0.762 y un sig. (bilateral) producido por el SPSS de 0.000, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna: La supervisión se relaciona positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021. Además, la supervisión es inexistente o desconocida, ello permite un descontrol de procesos por falta de mecanismos de evaluación y corrección de desviaciones.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera. Se sugiere a la alta dirección el rediseño del sistema de control interno en la cooperativa, junto a sus cinco componentes (COSO I) donde se debe fortalecer, aplicar y comprometer a todos los colaboradores de la empresa en su cumplimiento, con la finalidad de aportar en la mejora de la gestión de créditos.
- Segunda. Se sugiere diseñar manuales de procedimientos y el código de ética actualizado a las actividades propias de la cooperativa y los cambios permanentes que demanda el actual mercado.
- Tercera. Se sugiere capacitar a los colaboradores de la empresa sobre gestión del riesgo para que puedan en su área respectiva identificar las posibles contingencias y tomar medidas correctivas en su momento, siendo lo ideal su prevención.
- Cuarta. Se sugiere la supervisión del sistema de información de la empresa que siempre arroje reportes fiables a tiempo real, y que los integrantes de la cooperativa manejen el sistema.
- Quinta. Se sugiere que la cooperativa realice paseos recreativos con la finalidad que se fortalezca la comunicación entre todos los colaboradores, por consiguiente, habría mayor confianza y comunicación.

- Sexta. Se sugiere que la alta dirección y los jefes de cada área, supervisen de manera constante el cumplimiento de los manuales de funciones de cada área para de cierta forma garantizar la efectividad de las operaciones de la gestión de créditos.

VIII. REFERENCIAS

- Andia, W. (2017). *Manual de investigacion universitaria*. Ediciones arte y pluma.
- Arbaiza, L. (2014). *Como elaborar una tesis de grado*. Esan ediciones.
- Armstrong, I. (2019). Effects of Internal Control System on the Activities of Thrift and Credit Cooperatives. *International Journal of Advanced Finance and Accounting*, 48-60.
<https://airjournal.org/ijafa/wp-content/uploads/sites/13/2020/12/Effects-of-Internal-Control-System.pdf>.
- Aycho, P., Pinares, K., y Villegas, Y. (2019). *Plan de mejora del proceso de evaluación crediticia para disminuir la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito “Virgen de las nieves”*. Coracora – Parinacochas - Ayacucho. 2016. (Tesis de maestria, Universidad Católica Sedes Sapientiae).
<https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/880/Tesis%20-%20Aycho%20Sihui%2c%20Perci%20-%20Pinares%20Flores%2c%20Karin%20-%20Villegas%20Ramirez%2c%20Yesenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3 ed.). Pearson Educación.
- Bernal, C. (2016). *Metodologia de la investigacion*. Pearson.
- Bernaldo, C. (2019). *Aplicación de un sistema de control interno y la eficacia de la toma de decisiones en las cooperativas de ahorro y crédito en el Perú*. (Tesis doctoral, Universidad Nacional Federico Villareal).
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNF_299527988b8866a52eab13beef5931b0.
- Blas, E. (2014). *Diccionario de administración y finanzas*. Editorial Palibrio LLC.
- Brock, H., y Palmer, C. (2015). *Contabilidad principios y aplicaciones*. Editorial Reverte.
- Calderón, N., & Mantilla, C. (2017). *Enfoques contemporáneos en el Control Interno Empresaria*. Revista Publicando.

- Calle, G., Narváez, C., y Erzo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dom. Cien., volumen 6, número 1*, 429-465. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i1.1155>.
- Castillo, M., y Córdova, R. (2017). *La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa limpia Max- Lima 2017*. (Tesis de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega). <http://168.121.45.184/bitstream/handle/20.500.11818/3262/TESIS%20CASTILLO%20CALLE%20MARIA%20Y%20CORDOVA%20DE%20PIEROLA%20RUBEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Cueva, A. (2019). *La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito 15 de setiembre Ltda. 2016 – 2017*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal). https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12072/galindo_ohr.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Díaz, R. (2021). *Influencia del control interno en la gestión financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito San Salvador Ltda. periodo 2018- 2019*. (Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65963/Diaz_CRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Espinosa, T., Mayorga, P., Carangui, P., y Salazar, G. (2021). Aplicación de un procedimiento para la auditoría integral de la cartera de créditos de la CACEC LTDA-Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-23. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2718>.

- Espinoza, V., y Vázquez, J. (2020). Determinantes del control interno en la gestión del crédito de las cooperativas del Ecuador. *Apuntes Contables*, 95-111. <https://doi.org/10.18601/16577175.n27.06>.
- Estupiñan, R. (2015). *Control Interno y fraudes: analisis de informe COSO I,II y III con base en los ciclos* (3 ed.). ECOE.
- Floreano, E. (2017). *Software para la gestión de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Crediservis Ltda.* (Tesis de maestria, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo). <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9088>.
- Fonseca, O. (2013). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. IICO.
- García, M., Hurtado, K., Ponce, V., y Sánchez, M. (2021). Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito. *COODES*, 1, 227-242. <http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v9n1/2310-340X-cod-9-01-227.pdf>.
- García, X., Maldonado, H., Galarza, C., y Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación*, 1, 1-14. <http://revistaespirales.com/index.php/es/article/view/456/395>.
- Gitman , J., y Zutter , J. (2012). *Principios de administración financiera*. Pearson educacion.
- Gitman, L. (2003). *Principio de Administración Financiera* (10 ed.). Pearson.
- Gómez, C., y Lazarte, C. (2019). Control interno. (Tesis de grado), Argentina: Universidad Nacional de Tucumàn. <https://es.scribd.com/document/576424470/CONTROL-INTERNO>.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigación*. (6 ed.). McGraw-HILL.

- Hernandez, R., Mendez, S., Mendoza, C., & Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigacion*. Mc Graw Hill education.
- Kule, B., Kamukama, N., & Kijjambu, N. (2021). Credit management systems and financial performance of savings and credit cooperatives (SACCOs) in mid-western Uganda. *American Journal of Finance*, 1, 43-53. <https://doi.org/10.47672/ajf.579>.
- López, E. (2018). *Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital chancay y servicios básicos de salud 2016*. (Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13305/L%c3%b3pez_HEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Mantilla, S. (2016). *Auditoría del control interno*. ECOE Ediciones.
- Melgarejo, P. (2021). *Control interno y su incidencia en la gestión administrativa de Provias Nacional 2020*. (Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57371/Melgarejo_CNP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., y Barreira, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dom. Cien.*, 4(4), 206-240. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>.
- Mero, J. (2020). *Evaluación del control interno al proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito por el Pan y el Agua Ltda. Del cantón Jipijapa, 2019*. (Tesis de grado, Universidad Estatal del Sur de Marabí). <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2856/1/MERO%20RODRIGUEZ%20MARIA%20JACQUELINE.pdf>.
- Olweny, M. (2019). *Effect of credit management practices on financial performance of savings and credit co-operative societies in Kisumu county*. (Master's Thesis, Maseno

University.

<https://repository.maseno.ac.ke/bitstream/handle/123456789/1467/MAUREEN%20M SC-BE-00067-17%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Pérez, J. (2015). El Positivismo y la Investigación Científica. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG, 1*, 29-34. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/viewFile/20/16>.

Pierce, E., & Goldstein, J. (2018). ERM and strategic planning: a change in paradigm. ERM and strategic planning: a change in paradigm. *Int J Discl Gov, número 1*, 51-59. doi:10.1057/s41310-018-0033-3.

Ramírez, A. (2020). *Manual de control interno para la cooperativa de taxis N°13 su amigo*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2586/1/Ram%c3%adrez%20Ortiz%20Jos%c3%a9%20Alfredo.pdf>.

Ramírez, J. (2020). *Sistema de control interno y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56778/Ram%c3%adrez_CAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Rivas, G., y Cornejo, D. (2019). *Diseño de un sistema de control interno aplicando la metodología coso II para lograr la eficiencia en el control de los inventarios en la empresa inversiones AJ&E S.R.L año 2015*. (Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2641/TL_RivasMuroGraciela_CornejoChapo%c3%b1anDoris.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Sánchez, A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, número 1, 102-122. doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>.
- Sanchez, S. (2011). *La cuarta via*. San Marcos.
- SUNAT. (2022). *Cantidad de trabajadores y/o prestadores de servicio de 20179576351 - COOP. Ahorro y creditox Virgen Nieves 278*. <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>
- Toapanta, V. (2016). *Propuesta de control interno administrativo en base al caso II aplicado a la empresa Servimuvi Cia. Ltda. ubicada en el Cantón Lago Agrio*. (Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador). <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10647/1/T-UCE-0003-CA190-2016.pdf>.
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta* (10 ed.). San Marcos.
- Vara , A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis. Cómo elaborar y asesorar una tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas, Ciencias Sociales y Humanidades*. Universidad San Martín de Porres.
- Vásconez, D. (2016). *Aplicación de Contabilidad en Instituciones financieras*. <https://lvasconez.wikispaces.com/file/view/UNIDAD+V+LGVA-IFIS.pdf>
- Vivanco, E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>.

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

Control interno y la gestión de créditos en una cooperativa de ahorro y crédito, Ayacucho, 2021

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | | | |
|---|--|--|--|--|--------------|---|
| <p>Problema General ¿Qué relación existe entre el control interno y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre el ambiente de control y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la evaluación de riesgo y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las actividades de control y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la información y comunicación y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la supervisión y la gestión de</p> | <p>Objetivo General Establecer qué relación existe entre el control interno y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre el ambiente de control y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.</p> <p>Establecer qué relación existe entre la evaluación de riesgo y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.</p> <p>Determinar cuál es la relación entre las actividades de control y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.</p> <p>Establecer cuál es la relación entre la información y comunicación y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la supervisión y la gestión</p> | <p>Hipótesis General Existe relación positiva entre el control interno y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas El ambiente de control se relaciona positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la evaluación de riesgo y la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.</p> <p>Las actividades de control se relacionan positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.</p> <p>La información y comunicación se relacionan positivamente con la gestión de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021.</p> <p>La supervisión se relaciona positivamente con la gestión</p> | Variable 1. Control interno | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala |
| | | | Ambiente de control | Comité de Control | 1, 2 | Escala: ordinal (1): Totalmente en desacuerdo (2): En desacuerdo (3): Indiferente (4): De acuerdo (5): Totalmente de acuerdo |
| | | | | Competencia profesional | 3, 4 | |
| | | | Evaluación de riesgo | Identificación de Riesgos | 5, 6 | |
| | | | | Estimación de riesgo | 7, 8 | |
| | | | Actividades de control | Separación de tareas y responsabilidades | 9, 10 | |
| | | | | Control del sistema de información | 11, 12 | |
| Información y comunicación | Información y responsabilidad | 13, 14 | | | | |
| | Canales de Comunicación | 15, 16 | | | | |
| Supervisión | Evaluación del sistema del control interno | 17, 18 | | | | |
| | Auditoría del sistema de control interno | 19, 20 | | | | |
| Variable 2. Gestión de créditos | | | | | | |
| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala | | | |
| Política de créditos | Factores de orden externo | 1, 2 | Escala: ordinal. (1): Totalmente en desacuerdo (2): En desacuerdo (3): Indiferente (4): De acuerdo (5): Totalmente de acuerdo | | | |
| | Factores de orden interno | 3, 4 | | | | |
| Condiciones de crédito | Factores de evaluación del riesgo | 5, 6 | | | | |
| | Limitación del crédito | 7, 8 | | | | |
| | Organización del crédito y la cobranza | 9, 10 | | | | |
| Políticas de cobranza | Restrictivas | 11, 12 | | | | |
| | Liberales | 13, 14 | | | | |
| | Racionales | 15, 16 | | | | |

| | | | |
|---|---|---|--|
| créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021? | de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021. | de créditos en una Cooperativa de Ahorro y crédito, Ayacucho, 2021. | |
| <p>Metodología</p> <p>Enfoque. Cuantitativo</p> <p>Tipo. Correlacional</p> <p>Diseño. No experimental</p> <p>Población. 118 personas relacionadas a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de las Nieves” sede Cora Cora, Ayacucho</p> <p>Muestra. 91 relacionadas a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de las Nieves” sede Cora Cora, Ayacucho</p> <p>Muestreo. Probabilístico</p> | | | |

Anexo B. Validación y confiabilidad de instrumentos

Validez del instrumento

Tabla 17

Expertos durante la evaluación de los instrumentos de las variables control interno y la gestión de créditos

| Experto | | Dominio | | Decisión |
|----------------|---------|----------------|-----------------------|-----------------------|
| Dr. | Segundo | Sanchez | Estadístico | si existe suficiencia |
| Sotomayor | | | | |
| Mag. | Mario | Sanchez | Metodólogo – temático | si existe suficiencia |
| Camargo | | | | |

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Sánchez Sotomayor Segundo
 1.2 Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional Federico Villareal
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Control interno y Gestión de créditos
 1.4 Autor del instrumento: Juan Alberto Marcham García

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE 1 | BAJA 2 | REGULAR 3 | BUENA 4 | MUY BUENA 5 |
|--|--|-----------------|-----------|--------------|------------|----------------|
| 1. CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado y Comprensible | | | | | E |
| 2. OBJETIVIDAD | Permite medir hechos observables | | | | | E |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | | E |
| 4. ORGANIZACIÓN | Presentación ordenada | | | | | E |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente | | | | | E |
| 6. PERTINENCIA | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados | | | | | E |
| 7. CONSISTENCIA | Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos | | | | | E |
| 8. COHERENCIA | Entre variables, indicadores y los ítems | | | | | E |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | | | E |
| 10. APLICACIÓN | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente | | | | | E |
| CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala) | | | | | | |
| | | A | B | C | D | E |

Coefficiente de validez = $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{E}{50}$

III. Calificación global (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

| CATEGORÍA | INTERVALO |
|-------------|-------------|
| Desaprobado | [0,00-0,60] |
| Observado | <0,60-0,70] |
| Aprobado | <0,70-1,00] |

IV. Calificación de aplicabilidad

Aprobado

Lugar: Lima 13 de 11 del 20 21...

Juan Alberto Marcham García
DNI 10553605

UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: *Sanchez Camargo Maria Peralta*
- 1.2 Cargo e institución donde labora: *Universidad Nacional Federico Villarreal*
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: *Control interno y Gestión de créditos*
- 1.4 Autor del instrumento: *Juan Alberto Marchan Garcia*

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE 1 | BAJA 2 | REGULAR 3 | BUENA 4 | MUY BUENA 5 |
|--|--|-----------------|-----------|--------------|------------|----------------|
| 1. CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible | | | | | X |
| 2. OBJETIVIDAD | Permite medir hechos observables | | | | | X |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | | X |
| 4. ORGANIZACIÓN | Presentación ordenada | | | | | X |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente | | | | | X |
| 6. PERTINENCIA | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados | | | | | X |
| 7. CONSISTENCIA | Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos | | | | | X |
| 8. COHERENCIA | Entre variables, indicadores y los ítems | | | | | X |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | | | X |
| 10. APLICACIÓN | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente | | | | | X |
| CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala) | | A | B | C | D | E |

$$\text{Coeficiente de validez} = 1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E = \frac{50}{50}$$

III. Calificación global (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

| CATEGORÍA | INTERVALO |
|---|-------------|
| Desaprobado <input type="radio"/> | [0,00-0,60] |
| Observado <input type="radio"/> | <0,60-0,70] |
| Aprobado <input checked="" type="radio"/> | <0,70-1,00] |

IV. Calificación de aplicabilidad

Instrumento Aprobado

Lugar: Lima 10 de 11 del 20 21...

Maria Peralta

DNI: 40286394

Anexo C. Confiabilidad del instrumento

Tabla 18

Resumen de procesamientos de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 91 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 91 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota. Los resultados de las 91 encuestas que fueron procesadas mediante el SPSS version 25, no presenta casos de exclusion, el 100% fueron aceptados.

Con los resultados obtenidos mediante la encuesta se aplicó la confiabilidad del Alpha de Cronbach porque se cuenta con variables categóricas y la escala del instrumento de medición es ordinal:

Tabla 19

Confiabilidad del instrumento de la variable 1. Control interno-Alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,925 | ,930 | 20 |

Nota. Se aprecia un alfa de Cronbach de 0.925 y se interpreta como una excelente confiabilidad que los resultados obtenidos del instrumentó aplicado es fiable.

Tabla 20

Confiabilidad del instrumento de la variable 2. Gestión de créditos-Alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,868 | ,866 | 16 |

Nota. Se aprecia un alfa de Cronbach de 0.868 que se interpreta como una excelente confiabilidad que los resultados obtenidos del instrumentó aplicado es fiable.

Anexo D. Instrumento de medición

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

| Codificación | | | | |
|------------------------------|-------------------|-----------------|----------------------|---------------------------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |

Cuestionario de la variable 1. Control interno

| Nº | Control interno | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|---|
| Dimensión. Ambiente de control | | | | | | |
| 01 | ¿Los colaboradores demuestran compromiso con integridad y valores éticos? | | | | | |
| 02 | ¿Esta difundido la misión visión y valores de la cooperativa? | | | | | |
| 03 | ¿Se capacita periódicamente a los integrantes de cada área para el buen cumplimiento de sus funciones y competencias? | | | | | |
| 04 | ¿Existe un manual de organización y funciones o de descripción de puestos que describan la responsabilidad de cada puesto que permita informar al personal acerca de sus deberes o funciones? | | | | | |
| Dimensión. Evaluación de riesgo | | | | | | |
| 05 | ¿Se promueve una cultura de evaluación de riesgos a través de capacitación al personal responsable de los procesos? | | | | | |
| 06 | ¿Se realiza auditoría interna o evaluación periódica de riesgo, si es así la alta dirección revisa y toma acciones pertinentes para mitigar riesgos significativos? | | | | | |
| 07 | ¿Existe un análisis de los riesgos identificados, se cuantifican las pérdidas pueden ocasionar? | | | | | |
| 08 | ¿Se aplica el buen juicio y sentido común en el análisis y se da preferente atención entre la alta y baja frecuencia de riesgos? | | | | | |
| Dimensión. Actividades de control | | | | | | |
| 09 | ¿En la cooperativa existe la segregación o separación de funciones? | | | | | |
| 10 | ¿Algún colaborador cumple con dos o más funciones? | | | | | |
| 11 | ¿Los sistemas informáticos cuentan con usuarios y claves de acceso? | | | | | |
| 12 | ¿Los sistemas informáticos reportan informes de forma automático para el proceso de toma de decisiones? | | | | | |
| Dimensión. Información y comunicación | | | | | | |
| 13 | ¿En la cooperativa hay una comunicación fluida multidireccional ascendente descendente entre las diferentes áreas? | | | | | |
| 14 | ¿Crees que se reducen los riesgos adoptando decisiones fundamentados en información relevante, confiable y oportuna? | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 15 | ¿Es eficiente y adecuado los canales de comunicación para transmitir información interna y externa? | | | | | |
| 16 | ¿Se toma en cuenta las sugerencias de los colaboradores, en mejoras o posibles cambios para cumplimiento de tareas y metas? | | | | | |
| Dimensión. Supervisión | | | | | | |
| 17 | ¿Existe un comité de control interno que coadyuva al mejoramiento continuo de la vigilancia del funcionamiento del control interno? | | | | | |
| 18 | ¿Efectúan evaluaciones periódicamente de su sistema de control interno y comunican los resultados a los responsables? | | | | | |
| 19 | ¿Se practican con regularidad auditorías internas? | | | | | |
| 20 | ¿La auditoría desempeña un papel importante que permite obtener técnicas válidas para el control? | | | | | |

Cuestionario de la variable 2. Gestión de créditos

| Nº | Gestión de créditos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|---|---|---|---|---|
| Dimensión. Políticas de crédito | | | | | | |
| 01 | ¿Las políticas de créditos cumplen con los objetivos de la Cooperativa de ahorro y crédito 038 “Virgen de las Nieves” LTDA. Nro. 278”? | | | | | |
| 02 | ¿Existe políticas de créditos formalmente establecidas en el Cooperativa de ahorro y crédito 038 “Virgen de las Nieves” LTDA. Nro. 278”? | | | | | |
| 03 | ¿Se implementan adecuadamente las políticas de créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito 038 “Virgen de las Nieves” LTDA. Nro. 278”? | | | | | |
| 04 | ¿Se realiza procedimientos ágiles y competitivos al administrar los créditos en la Cooperativa de ahorro y crédito 038 “Virgen de las Nieves” LTDA. Nro. 278”? | | | | | |
| Dimensión. Condiciones de créditos | | | | | | |
| 05 | ¿Se establece un sistema de autoprotección contra los índices de inflación? | | | | | |
| 06 | ¿Se analiza cuidadosamente los riesgos crediticios antes de estructurar los costos de venta? | | | | | |
| 07 | ¿Se analizan los riesgos de liquidez al momento de otorgar créditos? | | | | | |
| 08 | ¿La efectividad en la cobranza repercute en la obtención del efectivo? | | | | | |
| 09 | ¿Se conceden los créditos de acuerdo a los criterios de capital? | | | | | |
| 10 | ¿Se mantendrá un registro actualizado del origen de los créditos? | | | | | |
| Dimensión. Políticas de cobro | | | | | | |
| 11 | ¿Se aplica adecuadamente una política de cobranza en la Cooperativa de ahorro y crédito 038 “Virgen de las Nieves” LTDA. Nro. 278”? | | | | | |
| 12 | ¿Los periodos del otorgamiento de créditos son muy restrictivos? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 13 | ¿Los cronogramas de pagos de crédito los considera a corto plazo? | | | | | |
| 14 | ¿Se considera la competencia del mercado al otorgar los créditos? | | | | | |
| 15 | ¿Están establecidas las actividades específicas de cobranza en la Cooperativa de ahorro y crédito 038 “Virgen de las Nieves” LTDA. Nro. 278”? | | | | | |
| 16 | ¿Considera usted que la política liberal de créditos, ocasiona aumento de las cuentas por cobrar? | | | | | |

Anexo E. Determinación de la muestra de estudio

La muestra de estudio está conformada por 91 personas relacionadas a la cooperativa y se determinó mediante la fórmula proveniente de la tabla de Atkins y Colton.

$$n = \frac{N(Z^2) (P) (Q)}{(N-1) e^2 + (Z^2) (P) (Q)} = \frac{118 (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{117 (0.05)^2 + (1.96) (0.5) (0.5)} = \frac{113.32}{1.25} = 90.65$$

$$n = \mathbf{91}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra

N: Población

Z²: valor (1.96)²

P: Probabilidad de acierto =50%

Q: Probabilidad de fracaso =50%

e²: Error = (0.05)²