



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN
GESTIÓN DE RIESGOS CREDITICIOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN
DE LA CANDELARIA” - PUTINA, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

AQUINO QUISPE, EDWIN ELOY

ORCID: 0000-0002-7285-3964

ASESOR

HUARANCA QUINO, INDALECIO

ORCID: 0000-0003-2125-1952

JULIACA – PERÚ

2019

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN GESTIÓN DE RIESGOS
CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN
DE LA CANDELARIA” - PUTINA, 2018

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Aquino Quispe, Edwin Eloy

ORCID: 0000-0002-7285-3964

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Bachiller en Ciencias Contables y
Financieras,
Juliaca, Perú

ASESOR

Huaranca Quino, Indalecio

ORCID: 0000-0003-2125-1952

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad,
Juliaca, Perú

JURADO

Palaco Charaja, Edgar Washington

ORCID: 0000-0001-7073-5237

Blanco Mamani, Frank Efraín

ORCID: 0000-0002-4518-8102

Quinteros Camapaza, Elizabeth Edith

ORCID: 0000-0002-7732-7605

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Mgr. Edgar Washington Palaco Charaja
PRESIDENTE

C.P.C. Frank Efraín Blanco Mamani
MIEMBRO

C.P.C Elizabeth Edith Quinteros Camapaza
MIEMBRO

Mgr. Indalecio Huaranca Quino
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme permitido lograr mis objetivos, además de su infinita bondad, amor y bendición.

Mi más grande agradecimiento a la “UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE”, en especial a la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas por acogerme durante el transcurso de mi formación profesional.

A la COOPAC “Virgen de la Candelaria”, al personal que labora por haberme brindado el apoyo para la ejecución de este trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A mis padres por sus sabios consejos, por la constante motivación que me ha permitido ser una persona de bien, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y por el valor mostrado para salir adelante.

A los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad por el apoyo que me han brindado durante mi formación académica impartiendo sus conocimientos y experiencias profesionales.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada: Caracterización del control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018, tiene como objetivo general “Describir la caracterización del control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018”. Se ha desarrollado aplicando la metodología de nivel descriptivo, diseño no experimental y de enfoque tipo cuantitativo. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de información se utilizó el cuestionario de 25 preguntas pre estructurado con interrogantes relacionadas a la investigación aplicada a una población de 30 personas entre los directivos y trabajador de la cooperativa en estudio. El resultado y análisis de resultados se llevó acabo en base a las codificaciones y las tabulaciones de la información obtenida por un proceso de tratamiento a través de técnicas de carácter estadístico en el programa SPSS Versión 22, y luego se presentó mediante tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones. De acuerdo a los resultados de la tabla 1 y gráfico 1; se observa que de los 30 encuestados que representa el 100%, 15 colaboradores que equivalente a 50% respondieron que SI, 5 colaboradores que representa el 17% contestaron que NO y 10 colaboradores que representa el 33% respondieron que NO SABEN. Según los resultados se concluye que el control interno es regularmente adecuado en gestión de riesgos crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria. Finalmente se muestra conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos, además de referencias bibliográficas y anexos que demuestran un eficiente trabajo de investigación.

Palabras Clave: Control interno, gestión y riesgo crediticio.

ABSTRACT

This research work entitled: Characterization of the internal control in the management of credit risks of the credit union of "Virgen de la Candelaria" - Putina, 2018, has as a general objective "Describe the characterization of internal control in risk management credits of the credit union "Virgen de la Candelaria" - Putina, 2018". It has been developed applying the methodology of descriptive level, non-experimental design and quantitative approach. The survey technique was applied and as a tool for collecting information the questionnaire of 25 pre-structured questions was used with questions related to the research applied to a population of 30 people among the managers and workers of the cooperative under study. The result and analysis of results was carried out based on the codifications and tabulations of the information obtained by a processing process through statistical techniques in the SPSS Version 22 program, and then presented by means of tables and graphs with their respective interpretations. According to the results of table 1 and graph 1; It is observed that of the 30 respondents employees representing 100%, 15 employees representing 50% responded that YES, 5 employees representing 17% answered NO and 10 employees representing 33% said they DON'T KNOW. According to the results, it is concluded that internal control is regularly adequate in credit risk management of the Savings and Credit Cooperative "Virgen de la Candelaria. Finally, conclusions and recommendations are shown based on the results obtained, in addition to bibliographic references and annexes that demonstrate efficient research work.

Keywords: Internal control, management and credit risk

CONTENIDO

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	3
2.1 Antecedentes	3
2.1.1 Internacionales.....	3
2.1.2 Nacionales	5
2.1.3 Regionales	8
2.1.4 Local	11
2.2 Bases teóricas	12
2.2.1 Teoría del control interno	12

2.2.2 Marco integrado de control interno – COSO 2013	18
2.2.3 Teoría de gestión del riesgo crediticio.....	21
2.3 Marco conceptual	28
III. HIPÓTESIS	29
IV. METODOLOGÍA.....	30
4.1 Diseño de la investigación	30
4.1.1 El tipo de investigación	30
4.1.2 Nivel de la investigación	31
4.2 Universo y Muestra	31
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	33
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
4.5 Plan de análisis	36
4.6 Matriz de consistencia.....	37
4.7 Principios éticos	38
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	39
5.1 Resultados	39
5.1.1 Respecto al objetivo general.....	39
5.1.2 Respecto al objetivo específico 1	40
5.1.3 Respecto al objetivo específico 2	46
5.1.4 Respecto al objetivo específico 3	52
5.1.5 Respecto al objetivo específico 4	58

5.1.6 Respecto al objetivo específico 5	64
5.2 Análisis de resultados.....	70
5.2.1 Respecto al objetivo general.....	70
5.2.2 Respecto al objetivo específico 1	70
5.2.3 Respecto al objetivo específico 2	70
5.2.4 Respecto al objetivo específico 3	71
5.2.5 Respecto al objetivo específico 4	71
5.2.6 Respecto al objetivo específico 5	72
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
6.1 Conclusiones	73
6.1.1 Respecto al objetivo general.....	73
6.1.2 Respecto al objetivo específico 1	73
6.1.3 Respecto al objetivo específico 2	73
6.1.4 Respecto al objetivo específico 3	73
6.1.5 Respecto al objetivo específico 4	74
6.1.6 Respecto al objetivo específico 5	74
6.2 Recomendaciones.....	75
Aspectos complementarios	76
Referencias bibliográficas.....	80
Anexos	86

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Personal de la COOPAC “Virgen de la Candelaria”	32
Cuadro 2: Cuadro de operacionalización.....	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Control interno en gestión de riesgos crediticios.....	39
Tabla 2 Ambiente de control interno en gestión de riesgos crediticios.....	40
Tabla 3 Conoce Ud. ¿El sistema de control interno?.....	41
Tabla 4 ¿La empresa cuenta con área de Control Interno?.....	42
Tabla 5 ¿Considera usted que en su centro de labor existe un ambiente de control?.....	43
Tabla 6 ¿La empresa cuenta con documentos de gestión, tales como: Estatuto, reglamento interno, reglamento de trabajo, directivas internas, etc?.....	44
Tabla 7 La entidad ¿Asigna a una persona responsable para una buena gestión de riesgos crediticios?.....	45
Tabla 8 Evaluación de riesgos crediticios.....	46
Tabla 9 ¿Identifica oportunamente los riesgos crediticios?.....	47
Tabla 10 La entidad ¿Cuenta con instrumentos para identificar tipos de riesgos?.....	48
Tabla 11 La entidad ¿Cuenta con un plan estratégico para afrontar los riesgos crediticios?.....	49
Tabla 12 La entidad ¿Realiza un análisis del riesgo crediticio antes de otorgar un crédito?.....	50
Tabla 13 ¿Se documenta la evaluación de riesgos?.....	51
Tabla 14 Actividades de control en gestión de riesgos crediticios.....	52

Tabla 15. La entidad ¿Cuenta con manual de procedimientos sobre gestión de riesgos crediticios?.....	53
Tabla 16 ¿Las actividades ejecutadas son controladas para el logro de objetivos de la empresa?.....	54
Tabla 17 ¿Los trabajadores cumplen sus funciones eficaz y eficientemente?.....	55
Tabla 18 ¿La entidad registra y documenta sus operaciones y movimientos económicos?.....	56
Tabla 19 La entidad ¿Cuenta con personal confiable para el manejo de la información crediticia?.....	57
Tabla 20 Información y comunicación del control interno en gestión de riesgos crediticios.....	58
Tabla 21 ¿La entidad brinda información oportuna a sus trabajadores sobre los procedimientos de gestión crediticia?.....	59
Tabla 22 ¿La entidad comunica a sus trabajadores permanente y/o periódicamente sobre la situación de la empresa, respecto a la tasa de morosidad?.....	60
Tabla 23 ¿El personal de la empresa está siendo informada constantemente sobre políticas de control interno a fin de ser ellos mismo el control de la entidad?.....	61
Tabla 24 ¿Existe comunicación confiable y oportuna entre el personal de la entidad y los usuarios?.....	62
Tabla 25 ¿El gerente resuelve oportunamente, los problemas que se presentan dentro de la empresa ya sea con el personal, socios, etc.?.....	63

Tabla 26 Sistemas de supervisión y monitoreo del control interno en gestión de riesgos crediticios.....	64
Tabla 27 En la entidad ¿Existe un Área o personal encargado de supervisión y monitoreo?.....	65
Tabla 28 ¿Considera usted que en su centro de labor existe un supervisión eficiente?..	66
Tabla 29 ¿Cree Ud. que el personal encargado es un profesional calificado para controlar, supervisar y monitorear al personal que labora en la entidad?.....	67
Tabla 30 ¿El encargado del área de supervisión delega funciones a cada personal de la entidad?.....	68
Tabla 31 ¿Existe evaluación al personal sobre el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa?.....	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Control interno en la gestión de riesgos crediticios.....	39
Gráfico 2 Ambiente de control interno en gestión de riesgos crediticios.....	40
Gráfico 3 Conoce Ud. ¿El sistema de control interno?.....	41
Gráfico 4 ¿La empresa cuenta con área de Control Interno?.....	42
Gráfico 5 ¿Considera usted que en su centro de labor existe un ambiente de control?...	43
Gráfico 6 ¿La empresa cuenta con documentos de gestión, tales como: Estatuto, reglamento interno, reglamento de trabajo, directivas internas, etc?.....	44
Gráfico 7 La entidad ¿Asigna a una persona responsable para una buena gestión de riesgos crediticios?.....	45
Gráfico 8 Evaluación de riesgos crediticios.....	46
Gráfico 9 ¿Identifica oportunamente los riesgos crediticios?.....	47
Gráfico 10 La entidad ¿Cuenta con instrumentos para identificar tipos de riesgos?.....	48
Gráfico 11 La entidad ¿Cuenta con un plan estratégico para afrontar los riesgos crediticios?.....	49
Gráfico 12 La entidad ¿Realiza un análisis del riesgo crediticio antes de otorgar un crédito?.....	50
Gráfico 13 ¿Se documenta la evaluación de riesgos?.....	51
Gráfico 14 Actividades de control en gestión de riesgos crediticios.....	52

Gráfico 15 La entidad ¿Cuenta con manual de procedimientos sobre gestión de riesgos crediticios?.....	53
Gráfico 16 ¿Las actividades ejecutadas son controladas para el logro de objetivos de la empresa?.....	54
Gráfico 17 ¿Los trabajadores cumplen sus funciones eficaz y eficientemente?.....	55
Gráfico 18 ¿La entidad registra y documenta sus operaciones y movimientos económicos?.....	56
Gráfico 19 La entidad ¿Cuenta con personal confiable para el manejo de la información crediticia?.....	57
Gráfico 20 Información y comunicación del control interno en gestión de riesgos crediticios.....	58
Gráfico 21 ¿La entidad brinda información oportuna a sus trabajadores sobre los procedimientos de gestión crediticia?.....	59
Gráfico 22 ¿La entidad comunica a sus trabajadores permanente y/o periódicamente sobre la situación de la empresa, respecto a la tasa de morosidad?.....	60
Gráfico 23 ¿El personal de la empresa está siendo informada constantemente sobre políticas de control interno a fin de ser ellos mismo el control de la entidad?.....	61
Gráfico 24 ¿Existe comunicación confiable y oportuna entre el personal de la entidad y los usuarios?.....	62
Gráfico 25 ¿El gerente resuelve oportunamente, los problemas que se presentan dentro de la empresa ya sea con el personal, socios, etc.?.....	63

Gráfico 26 Sistemas de supervisión y monitoreo del control interno en gestión de riesgos crediticios.....	64
Gráfico 27 En la entidad ¿Existe un Área o personal encargado de supervisión y monitoreo?.....	65
Gráfico 28 ¿Considera usted que en su centro de labor existe un supervisión eficiente?.....	66
Gráfico 29 ¿Cree Ud. que el personal encargado es un profesional calificado para controlar, supervisar y monitorear al personal que labora en la entidad?.....	67
Gráfico 30 ¿El encargado del área de supervisión delega funciones a cada personal de la entidad?.....	68
Gráfico 31 ¿Existe evaluación al personal sobre el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa?.....	69

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años la implementación de control interno se ha vuelto en una necesidad, tanto manuales y automatizados, para asegurar y corregir la información procesada y los reportes producidas por los sistemas de control.

Los objetivos principales del control interno son muy claras y precisas; pero no garantizan una absoluta seguridad debido a los riesgos a que pueda ocurrir en una entidad, aún más en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” donde las operaciones crediticias que realiza y a los riesgos a los que se expone son bastante delicados como: El manejo del dinero , la morosidad, el sobreendeudamiento, competencia con las grandes entidades financieras y la liquidez de ahorros de los socios que pueda repercutir en la inconformidad y el desarrollo de los mismos.

De esa forma con la presente investigación denominada: Caracterización del control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018 es adaptarlo a la realidad y características propias de COOPAC “Virgen de la Candelaria” planteando el siguiente enunciado del problema: ¿Cómo es la caracterización del control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018?

El objetivo general de la presente investigación es: Describir la caracterización del control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018.

Y a esto se suman los objetivos específicos:

- Describir la caracterización del ambiente de control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018.
- Conocer la caracterización de la evaluación de riesgos del control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018.
- Identificar la caracterización de las actividades de control en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018.
- Conocer la caracterización de la información y comunicación del control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018.
- Describir la caracterización de la supervisión y monitoreo del control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018

Se justifica porque permitirá a nivel descriptivo conocer la influencia del control interno en gestión de riesgos crediticios de las Cooperativa de Ahorros y Créditos del Perú y de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018.

En el ámbito local, prácticamente, no se han encontrado investigaciones sobre las variables de estudio propuestos; por tal motivo, es trascendental iniciar trabajos representativos y explicativos sobre la variable de control interno en gestión de riesgos crediticios, por ende esta tesis servirá para futuras investigaciones.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Al indagar fuentes bibliográficas relacionadas con el presente trabajo de investigación se han encontrado las siguientes tesis, de las cuales se han revisado y analizado.

2.1.1 Internacionales

López, (2016) en su tesis titulado: “El riesgo de crédito en la cartera de consumo y la correlación riesgo crediticio sobreendeudamiento”, Universidad de Guayaquil - Ecuador” afirma que: “La gestión del riesgo crediticio al otorgar préstamos de consumo tiene como objetivo prevenir situaciones negativas que generen pérdidas esperadas y no esperadas en la cartera de créditos de las entidades financieras pues uno de sus fines es proteger los ahorros de los clientes o socios y cautelar el capital social de sus accionistas o aportantes para ello utilizan herramientas financieras que reducen el incumplimiento de pagos y reduce las provisiones por pérdidas esperadas evitando el deterioro de la cartera de créditos. La medición de riesgos es un proceso importante en todo tipo de empresa, pero en la banca tiene un papel prioritario, ya que al ser instituciones que administran fondos del público en general, deben prevenir posibles eventos con consecuencias negativas, relacionadas con su principal producto el “Crédito”, vamos enfatizar en cómo las fuentes de información crediticia, cupos aprobados no desembolsados, e indicadores macroeconómicos se constituyen en un insumo importante para el análisis de concesión de créditos en las instituciones financieras”.

Gavilánez, (2016) en proyecto de investigación: “El control interno en los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato en el primer semestre del 2015”, Ecuador, resume que: “El investigación fue desarrollado con el afán de determinar la relación existente entre dos componentes de gran importancia dentro de cualquier tipo de empresa, como lo son: El Control Interno y los Procesos Crediticios, en especial, enfocados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz. La finalidad de este estudio, se centra en brindar conclusiones y recomendaciones fruto de evaluaciones, que sirvan como herramienta para la Institución y colaboren en la toma de decisiones por parte de la Administración y Gerencia. La forma en que se relaciona el Sistema de Control Interno con los Procesos de Crédito es de gran importancia, por una parte, el Control Interno es el apoyo y apalancamiento para el cumplimiento de los objetivos organizacionales; mientras que, el cumplimiento de los procesos de otorgamiento de créditos es fundamental para que una entidad maneje una cartera de crédito que mantenga bajos porcentajes de morosidad o cartera castigada. Con los resultados de esta investigación se beneficiarán tanto la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. como Institución, su personal: la Administración, colaboradores de Crédito, Auditoría Interna, así como los socios que día a día confían en el respaldo de una Cooperativa de renombre que se encuentra enfocada a promover el desarrollo económico de la colectividad”.

Alayón y Pérez, (2014) en la investigación titulada: “Análisis y medición del riesgo crediticio”, Mérida – Venezuela, 2014 definen que:

El Riesgo de Crédito adquiere una vital importancia por las fluctuaciones acontecidas en el mercado financiero, lo cual lleva a las instituciones de crédito a mejorar los mecanismos de control.

La Crisis Financiera actual encontramos ha acrecentado los niveles de morosidad provocando que los bancos hayan centrado gran parte de su esfuerzo en mejorar los modelos de análisis de riesgos para cuantificar la calificación Rating de su cartera de clientes. Han prestado mayor atención en las grandes empresas de las que su facilidad de acceso a datos económicos y financieros es mayor que las pymes.

El modelo para grandes empresas está formado por una componente subjetiva objetiva fundamentada en procedimientos estadísticos. Centrándose en el análisis objetivo, se ha creado un simulador que ayuda a las entidades financieras a la autorización y a la negociación de las condiciones financieras del crédito.

2.1.2 Nacionales

Tafúr, (2017) en la tesis denominada: “El control del riesgo crediticio y su incidencia en la gestión financiera de las empresas Procesadoras de té en Lima Metropolitana 2014-2016”. Indica que: “Las empresas procesadoras de té en sus expectativas de crecimiento otorgan crédito a sus clientes, como estrategia en el aumento de sus ventas sin tomar en cuenta la importancia de tener políticas de crédito, que les permita minimizar el riesgo crediticio. La presente tesis tiene como objetivo contribuir a un adecuado control en el riesgo crediticio, apoyado en un modelo de gestión financiera. Se tomó en consideración conceptos metodologías, que están

relacionadas al tema, situándose en las empresas que fabrican té, aplicándose el método descriptivo, en el que se aplicó técnicas de encuestas, entrevistas realizadas a funcionarios de las áreas de cobranza, finanzas, jefes de contabilidad, gerentes de ventas. En el marco conceptual se tomaron en cuenta las teorías de trabajos de investigación de alto impacto de diferentes autores, producidos por expertos en el área, favoreciendo en desarrollar las variables, Control de Riesgo Crediticio y Gestión Financiera, que sirvió de base para un adecuado desarrollo en la investigación. El modelo propuesto tiene tres pilares fundamentales: Control, riesgo de crédito y gestión financiera”.

Gárate, (2017) en su proyecto titulado: “Evaluación de la gestión de riesgo de crédito en financiera TFC en los procesos de cobranza judicial, riesgo cambiario crediticio, reprogramación y refinanciación del periodo 2017. Universidad de Piura”, resume: “El trabajo presenta el resultado de la evaluación de la auditoría interna realizada en la Financiera TFC en lo referente a la gestión de riesgo de crédito en los procesos de cobranza judicial, riesgo cambiario crediticio, reprogramación y refinanciación del periodo 2017. El objetivo es determinar si la financiera cuenta con una adecuada gestión del riesgo crediticio, en los procesos mencionados, en cumplimiento del Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito emitido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), así como de las normativas internas de la financiera. El trabajo concluye considerando prioritaria la adopción de acciones que permitan implementar las medidas correctivas reportadas por la SBS relacionados a la revisión de estos procesos y aquellas formuladas por auditoría interna en el presente estudio, tales como: automatizar el sistema de la financiera para colocar una marca de cobranza judicial a los créditos con fecha de demanda admitida, y de los

procedimientos para la identificación de los clientes expuestos. Asimismo, se propone formalizar en el Manual interno de Políticas de Riesgo Cambiario Crediticio los procedimientos manuales para la identificación y cálculo de la provisión por riesgo cambiario de crédito”.

Zambrano, (2017) en tesis denominada: “El control interno y su influencia en la recuperación de crédito en la caja municipal de ahorro y crédito Ica en el distrito de Barranca-periodo 2012”, concluye que: “El control interno influye en la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012., considerando que la efectiva administración de riesgo crediticio es una de las principales innovaciones en materia de cumplimiento de objetivos y metas y lograr una mayor atracción de créditos en la población y también en busca de mejorar la calidad del crédito, sin embargo en el proceso de identificar un riesgo crediticio se encuentran algunas dificultades y por ende no se logran en su totalidad los objetivos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA de acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el estudio a realizar reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación aplicada. La hipótesis establece en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA si se administra efectivamente los riesgos crediticios; entonces minimizaremos su incidencia en la morosidad. La aplicación de estas herramientas de Control permitió identificar con mayor precisión los puntos de riesgo en los procesos evaluados y la evolución de los procesos internos, facilitando así la aplicación y ejecución de las políticas y técnicas en los procesos Cobranzas. Los resultados de la investigación confirman la hipótesis, por lo tanto se concluye que el presente estudio de investigación nos proporciona evidencia suficiente para concluir que el Control

interno influye favorablemente en la recuperación de crédito en la Caja Municipal Ica, con lo cual se va obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en las recuperaciones y evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por las cobranzas efectuadas”.

2.1.3 Regionales

Cahuana, (2018) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno en las colocaciones de créditos de la empresa financiera Credinka S.A. Agencia Túpac Amaru, Periodo – 2018”. La investigación tuvo como objetivo general describir las características del control interno en las colocaciones de créditos de la Empresa Financiera Credinka S.A. Agencia Túpac - Juliaca, periodo – 2018. Se trabajó con una muestra de 12 trabajadores. Se utilizó el diseño de investigación no experimental descriptivo. Obteniendo los siguientes resultados: Respecto al ambiente de control de los doce trabajadores encuestados se puede observar que el 50,00% mencionan siempre la administración da a conocer la visión y misión de la empresa. La empresa estableció lineamientos estratégicos para el control interno. En relación a la evaluación de riesgos se puede ver que el 41,67% a veces la empresa ejecuta el plan estratégico para administrar los riesgos de colocación de créditos. El 41,67% afirma que la empresa cuenta con mecanismos para identificar tipo de riesgos. En las actividades de control, se pudo ver que el 50,00 % de los trabajadores encuestados mencionan que, siempre, la colocación de los créditos cuenta con la aprobación y autorización de los funcionarios de la empresa. Respecto a la información y comunicación dentro de la empresa el 58,33 % de los trabajadores encuestados mencionan que, siempre la transmisión de las informaciones y funciones es confiable y oportuna. En supervisión y monitoreo el 41,67 % mencionan siempre y casi siempre se ejecutan actividades de

prevención y monitoreo en el cumplimiento de las funciones. Como conclusión final según los resultados obtenidos urge mejorar la implementación de un eficiente y eficaz sistema de control también podemos agregar en capacitar al personal para la implementación del mecanismo de control.

Huanca, (2018) en su trabajo de investigación denominada: “Caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia Mi Banco de la provincia de Huancané, 2018”. La investigación presenta como objetivo general “Describir la caracterización del control interno en el otorgamiento de créditos en la agencia mi banco de la provincia de Huancané, 2018”. La metodología de la investigación es de diseño no experimental, nivel descriptivo, enfoque tipo cuantitativo, población - muestra de 15 trabajadores de la agencia Mi Banco de la provincia de Huancané. Para obtener la recolección de datos, se ha utilizado cuestionario de preguntas conformado por 17 ítems con una escala de valoración de SI, NO APLICA y NO.

Los resultados de la encuesta fueron codificados y tabulados a través de técnicas de carácter estadístico mediante el programa SPSS Versión 22, en forma de tablas y gráficos, con sus respectivas interpretaciones. Finalmente, se muestra la conclusión en base a los resultados obtenidos que si hay control interno en la financiera Mi Banco; sin embargo, no se aplica adecuadamente

Soldevilla, (2016) en su tesis titulada: “Análisis de los factores cualitativos y su influencia en el otorgamiento de créditos en la caja municipal Cusco agencia Puno – Bellavista periodo 2014, Universidad Nacional del altiplano Puno – Perú”. Los objetivos determinados de esta investigación son: Objetivo general; Identificar los factores cualitativos importantes en la evaluación de operaciones de créditos MES en

la Caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista periodo 2014. Objetivos Específicos, A) Comprender la influencia de la evaluación cualitativa en las operaciones de créditos MES en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista periodo 2014. B) Analizar la información cualitativa en las operaciones de créditos MES para minimizar el riesgo Crediticio en la Caja Municipal Cusco Agencia Puno – Bellavista periodo 2014. C) Proponer lineamientos para mejorar la evaluación cualitativa en las operaciones de crédito MES en la caja Municipal Cusco Agencia Puno Bellavista.

Los resultados obtenidos son que el 77% de los analistas asumen la importancia del análisis cualitativo para la evaluación y otorgamiento del crédito y que un tercio no evalúa y considera responsablemente los datos subjetivos del cliente al momento de una evaluación de crédito. Además, mencionamos que el 88% de los encuestados indica que Casi Siempre y Siempre es importante evaluar otras situaciones sobre el cliente y su negocio que no son monetarios ni medibles con exactitud como la unidad familiar, orden del negocio entre otros y el 12% lo califica de Algunas Veces es importante considerar hechos sobre el cliente y su negocio; de hecho, esta cifra debería disminuir debido a que la visita al negocio permite conocer el entorno de este, recopilando información necesaria para la toma de decisiones. Por otra parte, podemos afirmar que el 99 % considera que es importante conocer el carácter subjetivo del cliente que complementa los datos cuantitativos que determinan la voluntad y capacidad de pago del cliente, influyendo positivamente en el control de la cartera de créditos MES; por ende también, en la rentabilidad de la entidad en mención.

En la tesis se concluye que: La evaluación de los factores cualitativos como: la observación de detalles en la visita in situ, la dualidad del negocio, las referencias comerciales y crediticias del cliente son aspectos de carácter subjetivo muy importantes e influyen en la evaluación de créditos MES, por ende la capacidad y voluntad de pago y la disminución de riesgos crediticios. El sistema de créditos, los requisitos de crédito, la evaluación y la operatividad que oferta la Caja Municipal Cusco es considerada aceptable y adecuada, lo que hace que incida en las operaciones de crédito MES, involucrando al cliente en el proceso lo que permitirá construir fidelidad por parte de este y crear un ambiente de confianza que enriquece continuamente el proceso logrando minimizar el riesgo crediticio en la Caja Municipal Cusco.

2.1.4 Local

Puesto que la investigación se realizó en la localidad de Putina, no existen antecedentes locales.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del control interno

2.2.1.1 Control interno.

Según los autores Navarro y Ramos, (2016) sostienen que: “El control interno es el contexto en el que se desenvuelven las organizaciones, como un proceso mediante el cual se asienta el estilo de gestión con el que deberán ser administradas, permiten detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda dentro de la toma de decisiones, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos”.

Según Gutiérrez y Católico, (2015) afirman que: “El término control, en su acepción más extendida, hace referencia a comprobación, inspección, fiscalización o intervención; es decir, consiste en contrastar si unas actuaciones están o no en consonancia con normas o criterios dados que marcan cómo se debe hacer; todos estos conceptos son aplicables a la gestión de la actividad económica-financiera”.

2.2.1.2 Objetivos básicos de control interno.

Dextre y Del Pozo, (2012) afirman que es necesario tomar en cuenta los siguientes objetivos de control interno:

- a) Implementar normas y aspectos para la descripción y ejecución de las actividades.
- b) Comprobar las actividades y determinar si los resultados guardan relación con los objetivos propuestos.
- c) Medir y evaluar los resultados con respecto a las metas que se alcanzaron durante determinado periodo. Ejecutar acciones correctivas de ser necesarias.
- d) Realizar los ajustes necesarios para alcanzar los objetivos inicialmente establecidos.

2.2.1.3 Importancia de control interno.

Henao, (2017) indica que: “La implementación de un buen sistema de control interno es sumamente importante en estos últimos años, ya que facilita evaluar la eficiencia y la productividad en las empresas; porque de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es por eso que las empresas que utilizan los sistemas de controles internos en sus operaciones de manera eficaz, tienen la mejor productividad en el desarrollo de sus actividades, por ello viene la importancia de tener un buen sistema de control interno que permite dar una mejor visión sobre la gestión empresarial”.

Por otro lado el autor Barquero, (2015) señala que: “La existencia del control interno es desde la creación de las primeras organizaciones, ya que la necesidad de fijar los controles en torno a las personas que participan en ellas y en sus operaciones es muy importantes. El control interno se conceptualiza como un plan organizacional, al igual que, el conjunto de procedimientos y métodos garantiza que los activos estén resguardados, que los registros contables son fehacientes, que la organización desarrolla su actividad eficazmente para dar cumplimiento de acuerdo con el reglamento indicado por la dirección”.

Entonces, es importante para desarrollar un Control Interno adecuado a cada tipo de organización y nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad.

2.2.1.4 Principios de control interno.

Está compuesto por cinco componentes y diecisiete principios que la administración de toda organización debería implementar.

Entorno de control

- Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
- Ejerce responsabilidad de supervisión
- Establece estructura, autoridad, y responsabilidad
- Demuestra compromiso para la competencia
- Hace cumplir con la responsabilidad

Evaluación de riesgos

- Especifica objetivos relevantes
- Identifica y analiza los riesgos
- Evalúa el riesgo de fraude
- Identifica y analiza cambios importantes

Actividades de control

- Selecciona y desarrolla actividades de control
- Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
- Se implementa a través de políticas y procedimientos
- Usa información Relevante

Sistemas de información

- Comunica internamente
- Comunica externamente

Supervisión del sistema de control – Monitoreo

- Conduce evaluaciones continuas y/o independientes
- Evalúa y comunica deficiencias. (COSO, 2013)

2.2.1.5 Funciones del control interno.

Entre sus principales funciones se destacan:

- a) Obtención de información útil para la gestión y el control, la cual puede ser tanto técnica como derivada de canales informales.
- b) Conservación de los recursos financieros, materiales y técnicos que forman parte del patrimonio de las empresas.
- c) Promover la eficiencia organizacional, es decir, hacer extensiva la idea de la protección y la seguridad en todos los niveles de la estructura empresarial.
- d) Confirmar que todas las acciones de la empresa se adecúen al marco de las leyes, las normas y los códigos vigentes.

Es decir, las funciones del control interno van más allá de las buenas prácticas en el terreno financiero y contable. En realidad hablamos de un sistema transversal que abarca toda la empresa y, por tanto, la suma de sus actividades. (EAE Business School, 2016)

2.2.1.6 Actividades del control interno.

Rodríguez, (2016) indica que: “Las actividades de control conforma la parte primordial de los componentes de control interno. Según su naturaleza puede referirse a una gran cantidad de labores automatizadas y manuales a su vez puede ser totalmente cautelar o de detección ya que estas actividades están enfocadas a disminuir los riesgos que obstaculizan el desarrollo de las metas generales de la entidad. Cada control que

se desarrolle debe estar de acuerdo con las amenazas que evita teniendo en cuenta que demasiados controles son muy peligrosos, así como riesgos excesivos”.

Estos controles permiten:

- Evitar las ocurrencias de las amenazas innecesarias.
- Disminuir la magnitud de las consecuencias de las amenazas.
- Determinar un mecanismo indicado inmediato.

2.2.1.7 Componentes del control interno

Según Aguilar, (2015) menciona 5 componentes, que son los siguientes:

- **Ambiente de control**

Según Escalate, (2014): Un ambiente de control adecuado, permite que las organizaciones tengan la seguridad de llevar a cabo procesos que se encuentren exentos de fallas significativas, que permiten el adecuado uso y evitan el uso no autorizado de los recursos, de la realización y registro eficiente de las operaciones y en consecuencia se obtendrán también estados financieros razonables que son una real representación de la situación económica y financiera de las organizaciones”.

- **Evaluación de riesgos**

Según el autor Cruz, (2016) indica que: “El riesgo es una condición del mundo real en el cual hay una exposición a la adversidad, conformada por una combinación de circunstancias del entorno, donde hay posibilidad de pérdidas”.

Es importante el análisis de los riesgos en los que puede incurrir la organización, este análisis puede convertirse en un método sistemático que permite la planeación, identificación, evaluación, tratamiento y monitoreo de la información que se

encuentran asociados a las actividades organizacionales; este análisis le permite reducir sus riesgos y aumentar sus oportunidades. (Vanegas y Pardo, 2014)

Los autores Solarte, Enríquez y Benavides, (2015) afirman que: “Es preciso que la empresa ejecute actividades o programas de prevención los cuales deben enmarcarse en un proceso lógico, sistemático, documentado y que puede ser difundido de forma interna con el propósito de garantizar la gestión correcta de la actividad”.

- **Actividades de control**

Según Castañeda, (2014) define que: “Son las normas y procedimientos que se constituyen en las acciones necesarias en la implementación de las políticas que pretenden asegurar el cumplimiento de las actividades que pretenden evitar los riesgos”.

- **Información y comunicación**

Los autores Gómez, Blanco y Conde, (2013) concluyen que: “La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de una manera que llegue de forma oportuna a todos los sectores y permita además asumir las responsabilidades individuales, esta comunicación debe ser considerada parte de los sistemas de información de la organización donde el elemento humano debe ser partícipe de las cuestiones relativas a lo concerniente a gestión y control”.

Además Hernández, (2016) sostiene que: “Este componente tiene el propósito de facilitar la información en el menor tiempo que le permita al personal cumplir con sus responsabilidades y a su vez mostrando veracidad y fiabilidad en dicha información. Para ello, la entidad cuenta con sistemas de información eficientes orientados a

producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control”.

- **Supervisión y monitoreo**

Los autores Rebaza y Santos, (2015) indican que: “Una estructura de control interno no puede garantizar por sí misma una gestión eficaz y eficiente, con registros e información financiera íntegra, precisa y confiable, ni puede estar libre de errores, irregularidades o fraudes. Bajo este concepto se evidencia la importancia de la actividad de supervisión y monitoreo”.

Por otro lado, Vega y Nieves, (2016) confirman que: “La supervisión y el monitoreo son herramientas de política que hacen parte del ambiente de las organizaciones. Ambos presentan un enfoque de mejora continua que a través de la evaluación, monitoreo y supervisión se encargan de la eficacia y eficiencia del Control Interno a partir del seguimiento; la supervisión identifica si las acciones realizadas en cada nivel del proceso llevan hacia otros niveles; mientras que el monitoreo incluye actividades de supervisión realizadas directamente por diferentes estructuras de dirección dentro de la organización previniendo hechos que generen pérdidas o actividades costosas”.

2.2.2 Marco integrado de control interno – COSO 2013

Según el informe COSO, (2013) “Este modelo fue diseñado por THE COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION (COSO), es el modelo de control más aceptado y adoptado en las entidades públicas y privadas”.

Además, el informe COSO, (2013) indica: “El Marco COSO 2013, provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control

interno efectivo y en pro de la mejora continua. Está diseñado para controlar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, reduciendo dichos riesgos a un nivel aceptable, afirmando que el control interno proporciona razonables garantías para que las empresas puedan lograr sus objetivos, y mantener y mejorar su rendimiento. Sin embargo, cabe tener cuenta que cada organización debe tener su propio sistema de control interno, considerando sus características como por ejemplo, industria, leyes y regulaciones pertinentes, tamaño y naturaleza”.

2.2.2.1 Definición de control interno según COSO.

El informe COSO, (2013) define como: “Un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento”.

2.2.2.2 Objetivos de COSO.

El Marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

- **Objetivos operativos:** Hacen referencias a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas. (COSO, 2013)
- **Objetivos de información:** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad. (COSO, 2013)

- **Objetivos de cumplimiento:** Referidos al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. Existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que una entidad se esfuerza por alcanzar, los componentes, que representa lo que se necesita para lograr los objetivos y la estructura organizacional de la entidad. (COSO, 2013)

2.2.2.3 Efectividad de control interno.

COSO, (2013) define que: “La efectividad en la medida de que proporcionen una seguridad razonable al cumplimiento de objetivos de la organización”.

Para ello es indispensable que:

- Cada uno de los componentes existan y funcionen correctamente.
- Los componentes deben funcionar de manera integrada, porque son interdependientes que los vincula para apoyar en la reducción de riesgos.

Una vez determinada la efectividad de control interno se garantiza que:

- Las operaciones se realizan de forma efectiva y eficiente.
- Los impactos de los eventos externos se pueden prever y prevenir.
- Los impactos de los eventos se pueden mitigar a un nivel aceptable.
- De acuerdo a las regulaciones establecidas se preparan informes.
- Las leyes, reglas, normas y regulaciones externas, se cumplen.

2.2.2.4 Limitaciones.

El informe COSO, (2013) menciona: “Existen limitaciones, ya que el control interno no puede evitar ciertas situaciones como: falta de adecuación de los objetivos con el control interno, error en la aplicación del criterio profesional en la toma de

decisiones, fallos humanos, la elusión de los controles internos. Debido a estos factores no se puede asegurar la seguridad absoluta del cumplimiento de los objetivos de la entidad”.

2.2.3 Teoría de gestión del riesgo crediticio

2.2.3.1 Gestión del riesgo crediticio.

El autor Flores, (2008) manifiesta que: “El conocimiento financiero, tuvo sus orígenes en la economía, con la finalidad de conducir la incertidumbre y el riesgo con el propósito de lograr un mayor valor agregado para la empresa y sus inversiones. A inicios del siglo XX, desde su aparición, pasó por una cantidad de enfoques que han orientado la estructuración actual de una disciplina autónoma, madura, y con un alto grado de solidez, esto tiene que ver con la correspondencia de gran cantidad de sus modelos con la realidad, demostrando un importante papel tanto para la interpretación de la realidad económica como para la toma de decisiones a nivel corporativo”.

Por otro lado; Zúñiga, (2009) indica: “La Posibilidad de pérdida debido al no pago de una obligación del empresario o la contraparte en operaciones directas e indirectas que conllevan el no pago, el pago parcial o el atraso en el pago de las obligaciones contraídas”.

2.2.3.2 Riesgo crediticio y su importancia.

Según los autores Vela y Caro, (2015) definen: “El riesgo crediticio es aquella posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de pago de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance (SBS). Es decir, la probable pérdida que puede

sufrir la entidad financiera si el contrato del crédito pactado con el prestatario es incumplido, incluso si sus avales o fiadores solidarios, también incumple”.

Además; Vela y Caro, (2015) indican que: “Es importante gestionar eficientemente el riesgo de crédito, ya que si un deudor incumple con sus pagos, los intereses, comisiones y gastos sobre créditos o cuotas deberán ser contabilizados como ingresos o rendimientos en suspenso; es decir, no forman parte del estado de resultado y no se computa en los ingresos financieros”.

Los autores indican que esta situación se aplica cuando existen las siguientes situaciones:

- Créditos vencidos
- Créditos en cobranza judicial
- Créditos refinanciados
- Créditos reestructurados
- Créditos de clase dudoso
- Créditos en situación de pérdida
- Créditos castigados

2.2.3.3 Tipos de riesgo de crédito.

Según García, (2018) el sistema financiero diferencia 4 tipos de riesgo de crédito:

Riesgo de impago. Riesgo fallido o de default. Es cuando no cumple plenamente las obligaciones financieras acordadas en el contrato.

Riesgo de migración. Cuando se produce una rebaja en la calificación crediticia.

Riesgo de exposición. Se entiende como la incertidumbre sobre los futuros pagos que se deben. Este riesgo puede estar asociado a la actitud del prestatario o bien a la evolución de variables del mercado.

Riesgo de colateral. Conocido como el riesgo de la tasa de recuperación, que varía según haya o no garantías o colateral en la operación.

2.2.3.4 Herramientas de evaluación del riesgo crediticio: Cuantitativas y cualitativas.

Según los autores Vela y Caro, (2015) confirman que: “Las herramientas son el medio por el cual los criterios de evaluación se van a llevar a cabo, un buen uso de las herramientas nos permitirán realizar una buena evaluación, y por ende tomar buenas decisiones crediticias”.

Existen dos tipos de herramientas de evaluación: cuantitativas y cualitativas.

En cuanto a las herramientas de Evaluación Cuantitativa tenemos:

Flujo de caja

Vela y Caro, (2015) indican que: “Con la aplicación de esta herramienta se busca determinar la capacidad de pago del solicitante del crédito, a través del conocimiento de sus fuentes de ingresos y destinos de sus gastos. Conociendo los ingresos y egresos de la unidad familiar y del negocio, se proyecta el flujo de caja a un horizonte de tiempo determinado, tomando en cuenta la estacionalidad, supuestos específicos y otros criterios que el analista debe sustentar, con el fin de demostrar si el deudor tiene o no capacidad de pago”.

Análisis de los estados financieros

Sobre este punto Vela y Caro, (2015) concluyen que: “Con la aplicación de esta herramienta se busca conocer la situación económica y financiera del solicitante del crédito. Sin embargo, aquí el analista de crédito debe tener mucho cuidado en el levantamiento de la información, debido a que está evaluando créditos a la pequeña y microempresa, el analista de este tipo de créditos es quien recoge dicha información, la evalúa y la sustenta, aunque en algunos casos también la aprueba, debido a la autonomía asignada por la empresa financiera. En ese sentido, el analista de este tipo de créditos es juez y parte, por eso es que se debe tener mucho cuidado en levantar la información del balance general y estado de resultados. Una vez levantada la información se procederá a la aplicación de los métodos horizontal, vertical y de ratios financieros a fin de conocer la situación económica (estado de resultados) y situación financiera (balance general) del solicitante del crédito”.

Evaluación de proyectos

Vela y Caro, (2015) sostienen que: “Con la aplicación de esta herramienta se busca evaluar la viabilidad de proyectos de capital, a través de la aplicación de los siguientes indicadores: Valor actual neto (VAN), Tasa interna de retorno (TIR), Periodo de recuperación de capital (PRK), Periodo de recuperación de capital descontado (PRKD), Tasa de retorno promedio contable (TRPC) e Índice de beneficio – costo (BC)”.

Dentro de las herramientas de evaluación cualitativas los autores Vela y Caro, (2015) sugieren lo siguiente:

- a)** Revisar el historial crediticio del solicitante del préstamo al interior de la entidad financiera.
- b)** Revisar la central de riesgo interna de la entidad financiera o de SBS.
- c)** Revisar las referencias personales y comerciales del solicitante del crédito. Revisar la central de riesgo externa (Sentinel, Equifax, Experian, etc.).
- d)** Revisar los diversos modelos analíticos diseñados por la entidad financiera, tales como los modelos de scoring, modelos basados en reglas de decisión, modelos de cosechas o modelos de alerta temprana.
- e)** Validar y corroborar toda documentación recibida del solicitante del préstamo.
- f)** Calidad de la dirección de la empresa.
- g)** Clasificaciones crediticias asignadas por las otras empresas del sistema financiero.

Además Vela y Caro, (2015) sugieren: “Utilizar las diversas páginas web existentes para obtener toda la información que podamos, a fin de enriquecer nuestra evaluación. Lo cual implica consultar todas las fuentes de conocimiento de la reputación y de la posición crediticia de la contraparte, así como la de sus accionistas y administración, en caso se trate de personas jurídicas”.

Las páginas más usadas son:

- a)** Página web de la SBS y AFP.
- b)** Página web de la SUNAT.
- c)** Página web de SAT.
- d)** Página web de ESSALUD.

- e) Página web de PIT.
- f) Página web de RENIEC.
- g) Página de SUNARP.
- h) Página web de la central de riesgos SENTINEL.
- i) Página web de la central de riesgos EQUIFAX.

2.2.3.5 Objetivos y funciones del departamento y/o área de riesgos de crédito.

- **Objetivos**

El portal web Gestiopolis, (s.f.) indica que:

El departamento de riesgo crediticio debe perseguir los siguientes objetivos generales:

- a) Que los riesgos de la institución financiera se mantengan en niveles razonables que permitan buena rentabilidad a la misma.
- b) Formación del personal en análisis de crédito que permita dar solidez al momento de emitir un criterio.

- **Funciones**

El portal web Gestiopolis, (s.f.) refiere que:

La principal función de los departamentos y/o áreas de riesgos crediticio es:

- a) Determinar el riesgo que significará para la institución otorgar un determinado crédito.
- b) Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.

- c) Mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de las economías en el país y tener constante capacitación en el tema de finanzas y decisiones financieras
- d) Crear sistemas estándares de evaluación de créditos
- e) Realizar estudios de segmento
- f) Detectar aquellos créditos con riesgos superiores a lo normal para hacerles seguimiento más minucioso.
- g) Preparar un sin número de análisis para futuros ejecutivos de cuentas
- h) Realizar estudios sectoriales
- i) Contar con información bibliográfica al alcance para posibles consultas, además de estar al tanto y al día de las publicaciones de la prensa en lo que se refiere al movimiento macroeconómico y las tendencias políticas y monetarias.

2.2.3.6 Criterios básicos para la gestión de créditos y cobranzas.

Según García, (2017): “La capacidad de pago del comprador se determina a través de su situación económico-financiera y de su flujo de caja, así como de sus antecedentes crediticios. Estos factores nos indicarán si el cliente cuenta y podrá seguir contando con capacidad y voluntad de pago”.

2.1.1.7 Las etapas de gestión de créditos.

- a) Etapa preventiva: se realiza antes que venza el crédito. Busca prevenir o evitar que éste caiga en mora.
- b) Etapa administrativa: se lleva a cabo desde que vence el crédito. Termina cuando no se efectúa el pago dentro del plazo ampliado establecido.
- c) Etapa judicial: tras agotar los dos recursos previos, se interpone la demanda judicial para el cobro del crédito.

2.3 Marco conceptual

- **Control**

Según el portal monografías.com, (s.f.) el control es: “Una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con excelentes proyecciones, una estructura organizacional apropiada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que corrobore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos”.

- **Gestión**

Según Vilcarromero, (2017) menciona que: “Es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada”.

- **Riesgo**

Los autores Vela y Caro, (2015) mencionan que: “El riesgo es la condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la empresa (SBS), mientras que la incertidumbre es aquella situación de duda o desconocimiento de algún evento incierto que está caracterizado por la imposibilidad de cálculo de la probabilidad de ocurrencia de dicho evento. En otras palabras, mientras que en el riesgo si se puede calcular la probabilidad de ocurrencia del evento, en la incertidumbre no, esta es su principal diferencia”.

- **Crédito**

Según Vela & Caro, (2015) define: “El crédito, entendido como un proceso, consiste en que una persona natural o persona jurídica otorgue un financiamiento a otra persona natural o jurídica, a cambio de que esta última, en un periodo posterior devuelva el financiamiento recibido conjuntamente con una retribución, conocida como tasa de interés compensatoria o tasa de interés activa, la cual expresa el valor del dinero en el tiempo, más otros gastos asociados al financiamiento, si los hubiese”.

III. HIPÓTESIS

No existe hipótesis por ser una investigación descriptiva.

Hurtado, (2013) sostiene que: “En las investigaciones descriptiva, analíticas, comparativas y exploratorias no se formulan hipótesis por que no se trabajan con relación causa- efecto. En descriptiva sólo tiene interés por saber cómo se manifiesta una determinada característica o condición, o conjunto de características”.

Según Suárez, (2011) el plan de análisis es una “Técnicas que ayudan a responder las preguntas formuladas. Ha de definirse antes de recoger los datos. En investigación cuantitativa (datos numéricos) las técnicas serán esencialmente estadísticas”.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Se consideró un diseño de investigación no experimental; porque no se manipuló ninguna de las variables, solo se evaluó los procesos internos de Control en gestión de riesgos crediticios de la cooperativa de ahorro y crédito “Virgen de la candelaria” en su realidad y contexto natural con la finalidad de identificar los factores de riesgo y proponer medidas correctivas.

Carrasco, (2018) detalla que: “El diseño no experimental es aquella cuyas variables no sufren una manipulación intencional. El diseño no experimental estudia y analiza los fenómenos y hechos de manera real luego de su ocurrencia”.

4.1.1 El tipo de investigación

El tipo de investigación es cuantitativa, porque la recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

Según Hernández, (2019) sostiene que: “La investigación cuantitativa, es un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas situaciones de estudio, estudiar la realidad objetiva mediante mediciones de un análisis y numéricas para luego determinar patrones y predicciones de conductas del fenómeno o problema planteado”.

4.1.2 Nivel de la investigación

El nivel de la investigación del siguiente proyecto es Descriptiva.

Según Pino, (2018) indica que: “La investigación descriptiva se caracteriza en apreciar el fenómeno de la realidad en sus distintas características que formen parte del problema, porque ayuda a disgregar y clasificar los hechos o situaciones que son motivo de la investigación”.



DONDE:

M = Muestra conformada por los directivos y trabajadores encuestadas.

O = Observación de las variables: Control interno, gestión de riesgo y riesgo crediticio.

4.2 Universo y Muestra

Población.

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2014) la población es: “El conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”

Según el autor Pino, (2018) define: “la población es un conjunto infinito o finito, pero elevado de datos, que responde a una característica dada a combinación de característica”.

La población del trabajo de investigación estuvo compuesto en forma general considerando como estudio a las 30 personas entre directivos y trabajadores de la entidad financiera: Cooperativa de ahorro y crédito “Virgen de la Candelaria”.

Cuadro 1: Personal de la COOPAC “Virgen de la Candelaria”.

N°	Cargo	Cantidad
1	Directivos de la cooperativa	10
2	Gerente general	01
3	Asesoría legal	01
4	Jefe de operaciones y créditos	01
5	Analistas de crédito	10
6	Gestores de cobranza y morosidad	02
7	Cajeras	03
8	Promotores de crédito	02
	Total	30

Fuente: Elaboración propia.

Muestra.

Según el autor Pino, (2018) señala que: “Es parte de una población que se tiene en cuenta de representación de la misma. Si la muestra es igual con toda la población, por tanto, recibe el nombre de censo y con el paso dos ya se lograrían alcanzar el objetivo final de los datos estadísticos”.

Por otro lado, Ramírez, (2009) manifiesta que: “Es aquella en la que todas las unidades de investigación son consideradas como muestra; generalmente se da cuando existen poblaciones pequeñas”.

Por lo tanto, Se tomó una muestra el total de población de 30 personas entre directivos y trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Virgen de la Candelaria”.

4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Cuadro 2: Cuadro de operacionalización.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala
Control interno	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Integridad y valores éticos ✓ Normas estratégica de control interno ✓ Lineamiento estratégico para el cumplimiento de objetivos ✓ Asignación de responsabilidad 	SI NO NO SABE
	Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación a los riesgos. ✓ Planeamiento de la gestión de los riesgos ✓ Análisis de riesgos 	
	Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de procedimientos de gestión de riesgos ✓ Cumplimiento de funciones ✓ Documentación de operaciones 	
	Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación y capacitación ✓ Información y responsabilidad 	
	Supervisión y monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prevención ✓ Seguimiento de resultados 	

Fuente: Elaboración propia.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Éstas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados.

Técnicas.

Las técnicas están referidas a la manera como se van a obtener los datos y los instrumentos son los medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación.

La técnica utilizada en la presente investigación fue: La encuesta, por medio de esta técnica se buscó recabar información que permita identificar, medir y evaluar, errores y la existencia de procedimientos y controles inadecuados que se dan dentro de la cooperativa de ahorro y crédito “Virgen de la Candelaria”.

Encuesta

La encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista.

El autor Carrasco, (2018) menciona que: “La encuesta es una técnica de investigación social para la exploración, recolección e indagación de datos, a través de preguntas elaboradas indirecta o directamente a los individuos que forman la unidad del estudio investigativo”.

Instrumento.

Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplo: Fichas, formatos de cuestionario, guías de entrevista, escalas de actitudes u opinión.

Todos estos instrumentos se aplicarán en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que será útil a una investigación.

Como corresponde a la técnica de la encuesta, se utilizó como instrumento el cuestionario de 25 preguntas.

Cuestionario

De Aguiar, (2016) precisa que: “Es un formato redactado en forma de interrogatorio para obtener información acerca de las variables que se investigan, puede ser aplicado en forma individual o colectiva y debe reflejar y estar relacionado con las variables y sus indicadores”.

El cuestionario según García, (2018): “Es un sistema de preguntas racionales, organizada de manera coherente, tanto de la perspectiva lógica como psicológico, manifestadas en un lenguaje simple y entendible, que habitualmente responde por redacción la persona interrogada, sin que sea requerida la intervención de un encuestador”.

4.5 Plan de análisis

El método para la obtención de base de datos en la presente investigación fue a través de la técnica encuesta (cuestionarios), basado en una lista de preguntas, dirigida a 30 personas entre directivos y trabajadores con el fin de recopilar información acerca de control interno y los riesgo crediticios que está asociado a la entidad financiera: cooperativa de ahorro y crédito “Virgen de la Candelaria”, Putina 2018.

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada se procederán a elaborar una información estadística a través de tablas y así lograr resultados en base a objetivos planteados en el proyecto y se presentaran a través de gráficos.

Las conclusiones, recomendaciones, interpretaciones y el análisis de los resultados serán corroborados en base al marco teórico de la investigación y a los objetivos planteados de la investigación.

4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN GESTIÓN DE RIESGOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DE LA CANDELARIA” - PUTINA, 2018

Problema	Objetivos	Variables y dimensiones	Metodología.
<p>Problema general ¿Cómo es la caracterización de control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo es la caracterización del ambiente de control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018?</p> <p>¿Cómo es la caracterización de evaluación de riesgos del control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018?</p> <p>¿Cómo es la caracterización de las actividades de control en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018?</p> <p>¿Cómo es la caracterización de la información y comunicación del control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018?</p> <p>¿Cómo es la caracterización de la supervisión y monitoreo del control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018?</p>	<p>Objetivo general Describir la caracterización del control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018</p> <p>Objetivos específicos Describir la caracterización del ambiente de control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018</p> <p>Conocer la caracterización de la evaluación de riesgos del control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018</p> <p>Identificar la caracterización de las actividades de control en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018</p> <p>Describir la caracterización de la información y comunicación del control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018</p> <p>Conocer la caracterización de la supervisión y monitoreo del control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018</p>	<p>Variable Control interno</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control • Evaluación de riesgos • Actividades de control • Información y comunicación • Supervisión y monitoreo 	<p>Tipo de investigación Cuantitativa</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación No experimental</p> <p>Universo 30 personas entre directivos y trabajadores de la COOPAC “Virgen de la Candelaria”, Putina</p> <p>Muestra 30 personas entre directivos y trabajadores de la COOPAC “Virgen de la Candelaria”, Putina</p> <p>Técnicas - Encuesta</p> <p>Instrumentos - Cuestionario de encuesta</p>

Fuente: Elaboración propia

4.7 Principios éticos

Durante el desarrollo de la investigación se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos de la Universidad Católica “Los Ángeles” de Chimbote y el código de ética de la comunidad científica internacional y nacional que permitan asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico.

El contenido de los datos utilizados y empleados se ha incluido sin modificaciones, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación.

Se ha visto por conveniente mantener en reserva la identidad de los trabajadores y directivos que han colaborado contestando las encuestas a efectos de establecer la relación causa-efecto de las variables con la finalidad de lograr objetividad en los resultados. Igualmente, se conserva intacto el contenido de las respuestas, manifestaciones y opiniones recibidas.

Integridad en todas nuestras acciones.

En conclusión, la información expuesta en esta investigación fue obtenida en forma lícita.

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo general

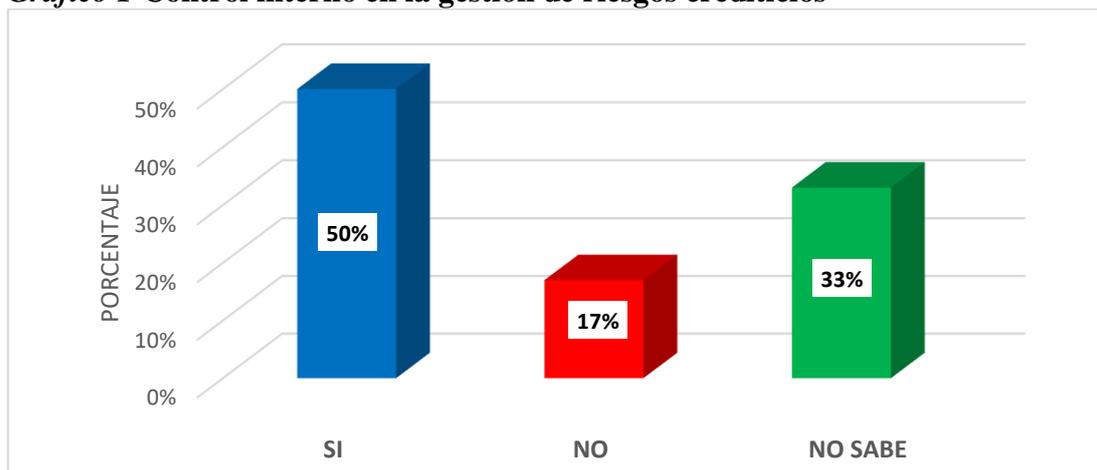
Describir la caracterización del control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018.

Tabla 1 Control interno en gestión de riesgos crediticios

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	50%
No	5	17%
No sabe	10	33%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 1 Control interno en la gestión de riesgos crediticios



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 1

Interpretación: De la tabla 1 y gráfico 1, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 10 colaboradores con 33 % indicaron que NO SABE, mientras que 5 encuestados con 17% consideran que NO y 15 colaboradores con 50% indicaron que SI existe un control interno en gestión de riesgos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 1

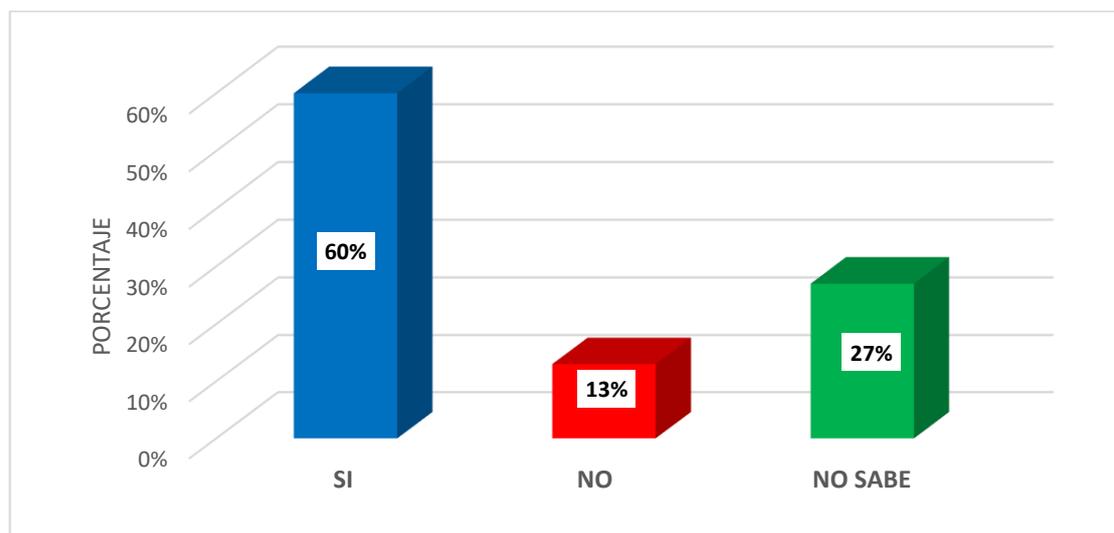
Describir la caracterización del ambiente de control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018.

Tabla 2 Ambiente de control interno en gestión de riesgos crediticios

	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	60%
No	4	13%
No sabe	8	27%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 2 Ambiente de control interno en gestión de riesgos crediticios



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 2

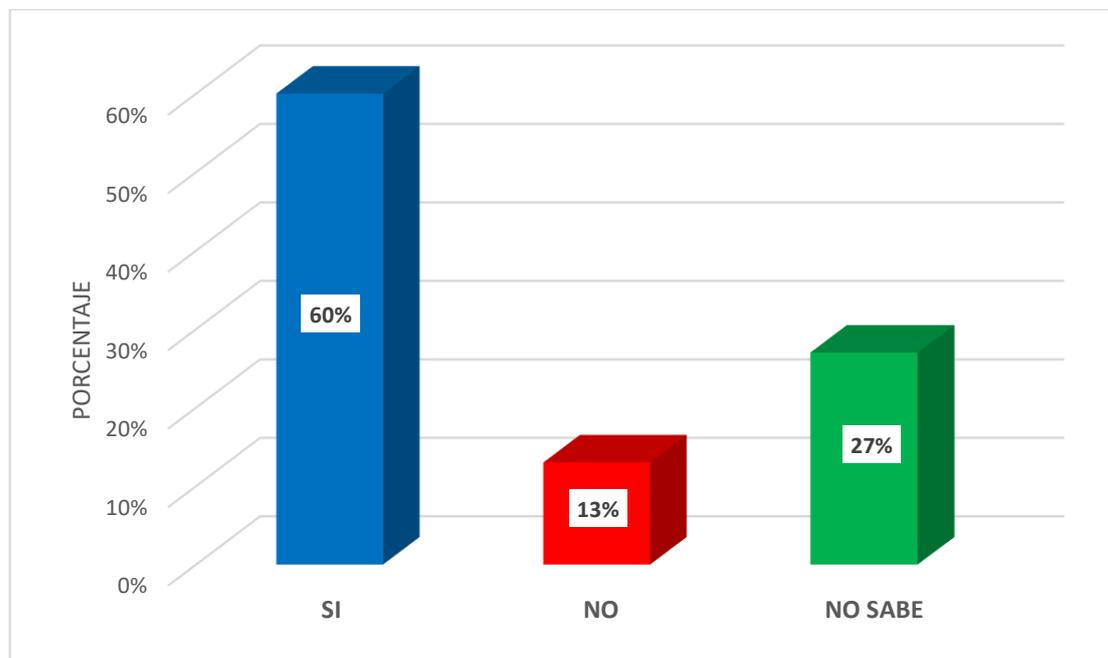
Interpretación: De la tabla 2 y gráfico 2, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 8 colaboradores con 27% indicaron que NO SABE, mientras que 4 encuestados con 13% consideran que NO y 18 colaboradores con 60% indicaron que SI existe el ambiente control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”.

Tabla 3 Conoce Ud. ¿El sistema de control interno?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	60%
No	4	13%
No sabe	8	27%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 3 Conoce Ud. ¿El sistema de control interno?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 3

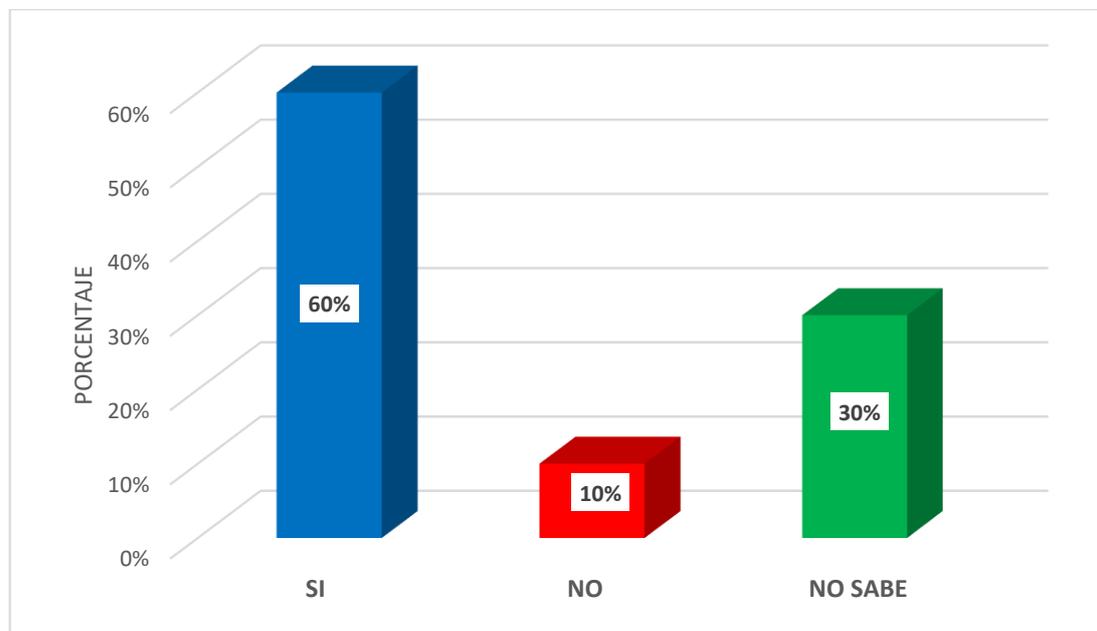
Interpretación: De la tabla 3 y gráfico 3, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 8 colaboradores con 27% indicaron que NO SABE, mientras que 4 encuestados con 13% consideran que NO y 18 colaboradores con 60% indicaron que SI conoce el sistema de control interno.

Tabla 4 ¿La empresa cuenta con área de Control Interno?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	60%
No	3	10%
No sabe	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 4 ¿La empresa cuenta con área de Control Interno?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 4

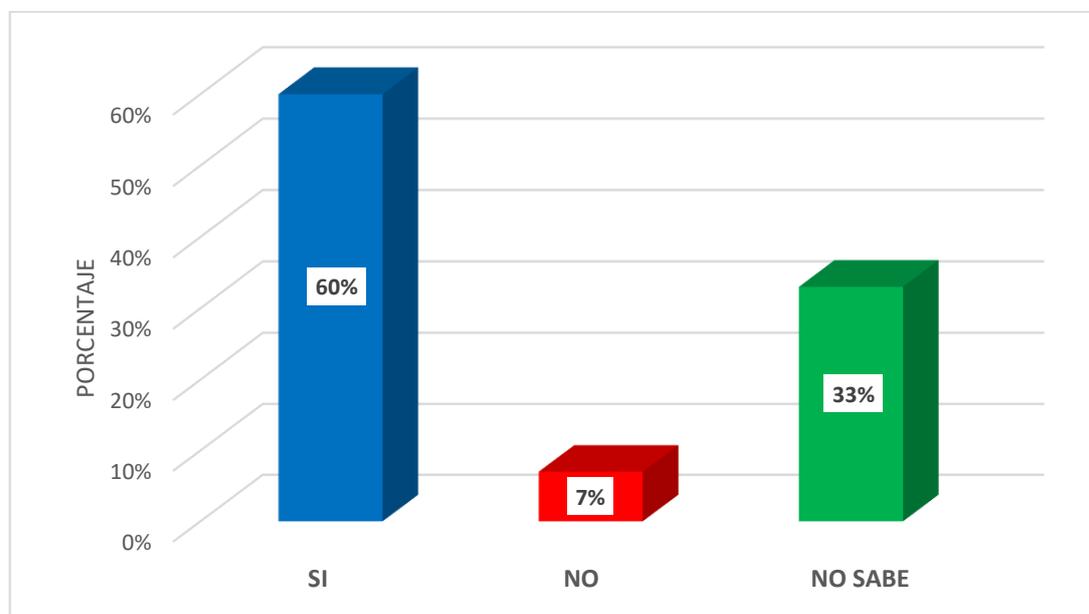
Interpretación: De la tabla 4 y gráfico 4, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 9 colaboradores con 30% indicaron que NO SABE, mientras que 3 encuestados con 10% consideran que NO y 18 colaboradores con 60% indicaron que SI cuenta con área de control interno.

Tabla 5 ¿Considera usted que en su centro de labor existe un ambiente de control?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	60%
No	2	7%
No sabe	10	33%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 5 ¿Considera usted que en su centro de labor existe un ambiente de control?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 5

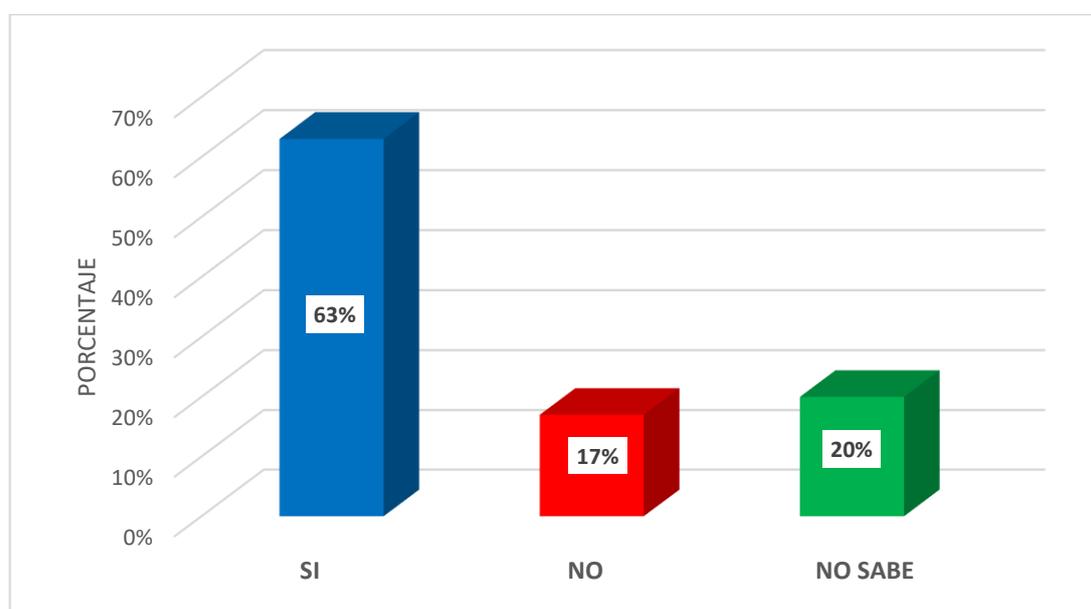
Interpretación: De la tabla 5 y gráfico 5, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 10 colaboradores con 33% indicaron que NO SABE, mientras que 2 encuestados con 7% consideran que NO y 18 colaboradores con 60% indicaron que SI considera que en su centro de labor existe un ambiente de control.

Tabla 6 ¿La empresa cuenta con documentos de gestión, tales como: Estatuto, reglamento interno, reglamento de trabajo, directivas internas, etc?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	63%
No	5	17%
No sabe	6	20%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 6 ¿La empresa cuenta con documentos de gestión, tales como: Estatuto, reglamento interno, reglamento de trabajo, directivas internas, etc?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 6

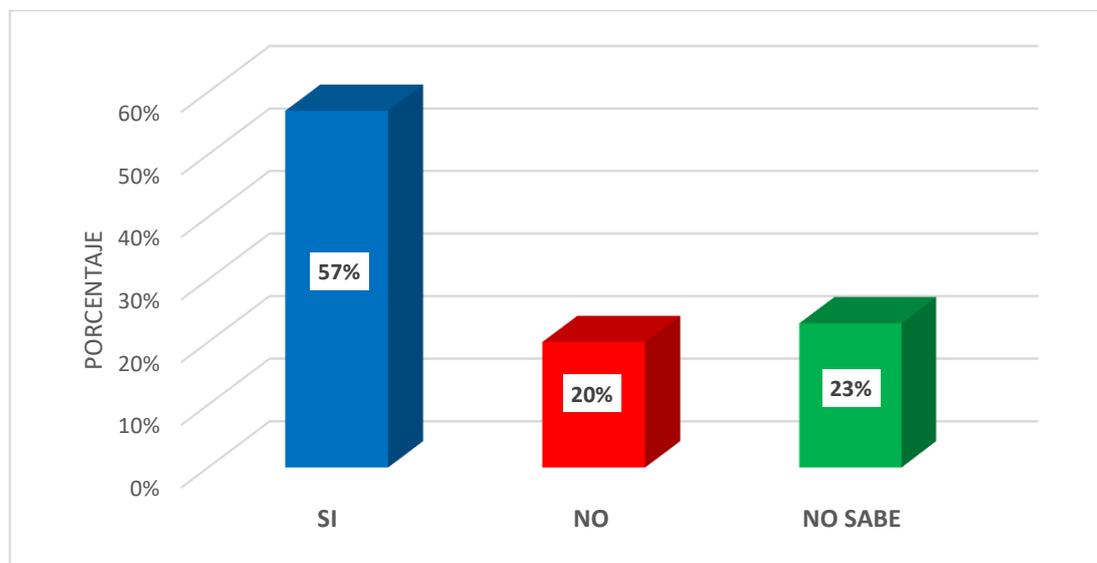
Interpretación: De la tabla 6 y gráfico 6, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 6 colaboradores con 20% indicaron que NO SABE, mientras que 5 encuestados con 17% consideran que NO y 19 colaboradores con 63% indicaron que SI cuenta con documentos de gestión, tales como: Estatuto, reglamento interno, reglamento de trabajo, directivas internas, etc

Tabla 7 La entidad ¿Asigna a una persona responsable para una buena gestión de riesgos crediticios?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	57%
No	6	20%
No sabe	7	23%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 7 La entidad ¿Asigna a una persona responsable para una buena gestión de riesgos crediticios?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 7

Interpretación: De la tabla 7 y gráfico 7, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 7 colaboradores con 23% indicaron que NO SABE, mientras que 6 encuestados con 20% consideran que NO y 17 colaboradores con 57% indicaron que a entidad SI asigna a una persona responsable para una buena gestión de riesgos crediticios.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 2

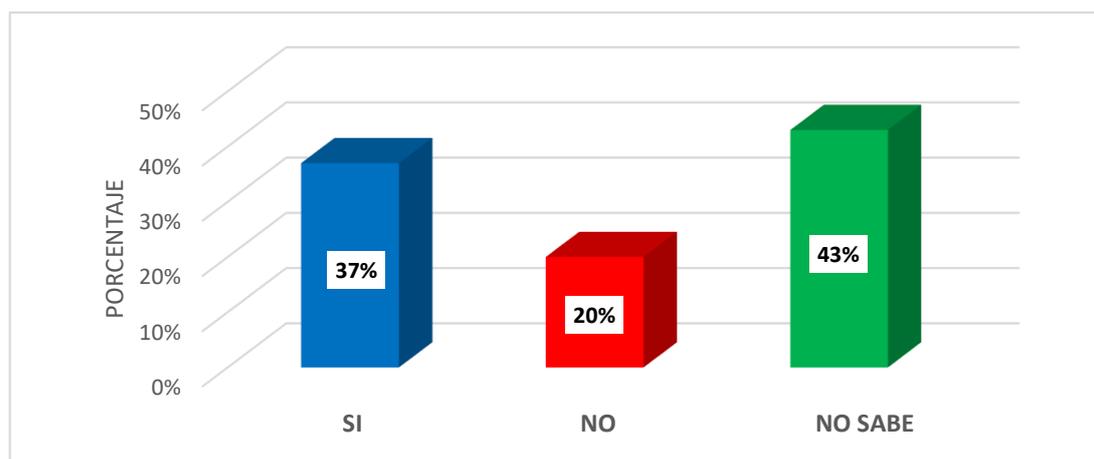
Conocer la caracterización de la evaluación de riesgos del control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018

Tabla 8 *Evaluación de riesgos crediticios*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	37%
No	6	20%
No sabe	13	43%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 8 *Evaluación de riesgos crediticios*



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 8

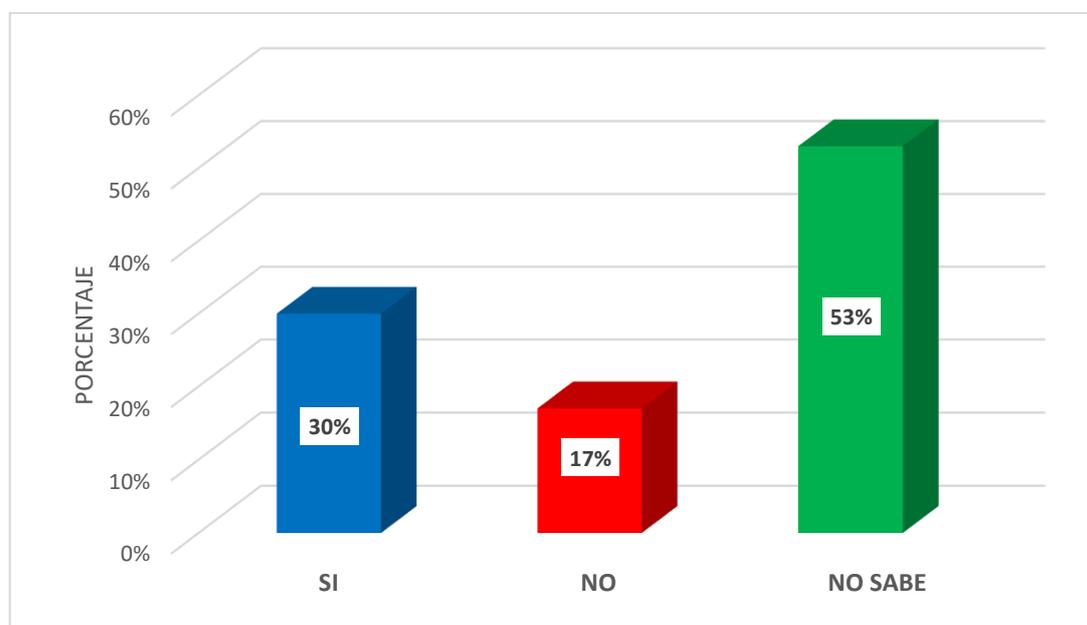
Interpretación: De la tabla 8 y gráfico 8, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 35 colaboradores con 43% indicaron que NO SABE, mientras que 6 encuestados con el 20% consideran que NO y 11 colaboradores con 37% indicaron que SI existe la evaluación de riesgos en gestión de riesgos crediticios en la cooperativa de ahorro y crédito “Virgen de la Candelaria”.

Tabla 9 ¿Identifica oportunamente los riesgos crediticios?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	30%
No	5	17%
No sabe	16	53%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 9 ¿Identifica oportunamente los riesgos crediticios?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 9

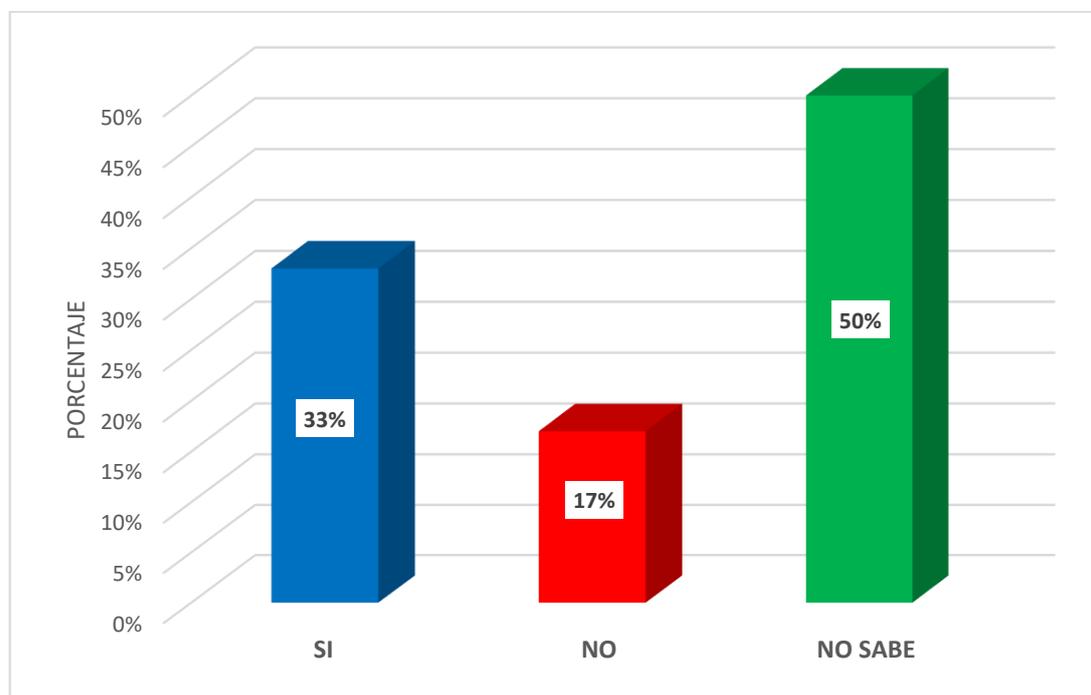
Interpretación: De la tabla 9 y gráfico 9, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 16 colaboradores con 53% indicaron que NO SABE, mientras que 5 encuestados con 17% consideran que NO y 9 colaboradores con 30% indicaron que SI identifica oportunamente los riesgos crediticios.

Tabla 10 La entidad ¿Cuenta con instrumentos para identificar tipos de riesgos?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	33%
No	5	17%
No sabe	15	50%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 10 La entidad ¿Cuenta con instrumentos para identificar tipos de riesgos?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 10

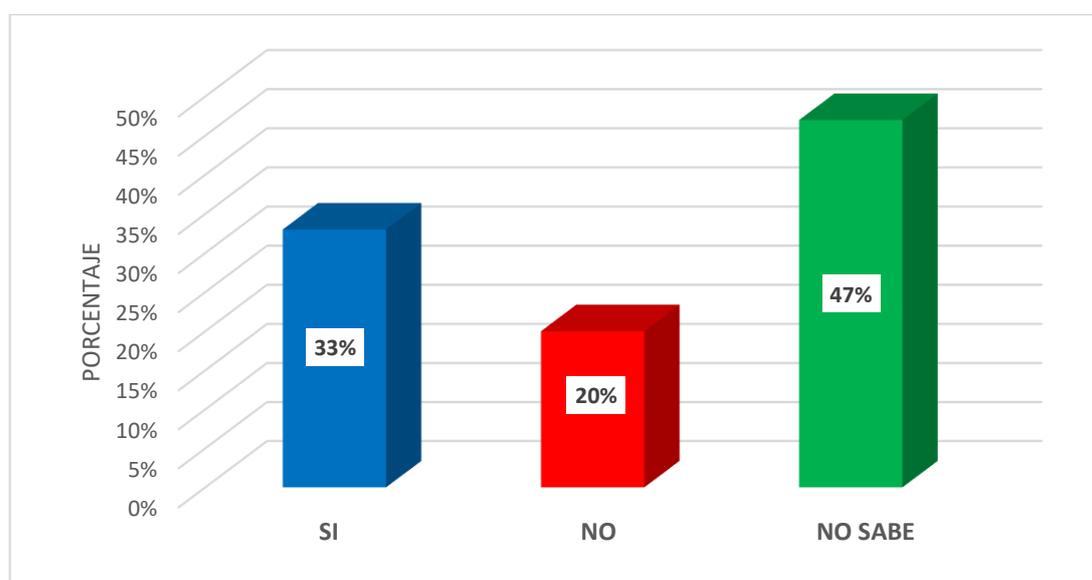
Interpretación: De la tabla 10 y gráfico 10, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 15 colaboradores con 50% indicaron que NO SABE, mientras que 5 encuestados con 17% consideran que NO y 10 colaboradores con 33% indicaron que SI cuenta con instrumentos para identificar tipos de riesgos.

Tabla 11 La entidad ¿Cuenta con un plan estratégico para afrontar los riesgos crediticios?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	33%
No	6	20%
No sabe	14	47%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 11 La entidad ¿Cuenta con un plan estratégico para afrontar los riesgos crediticios?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 11

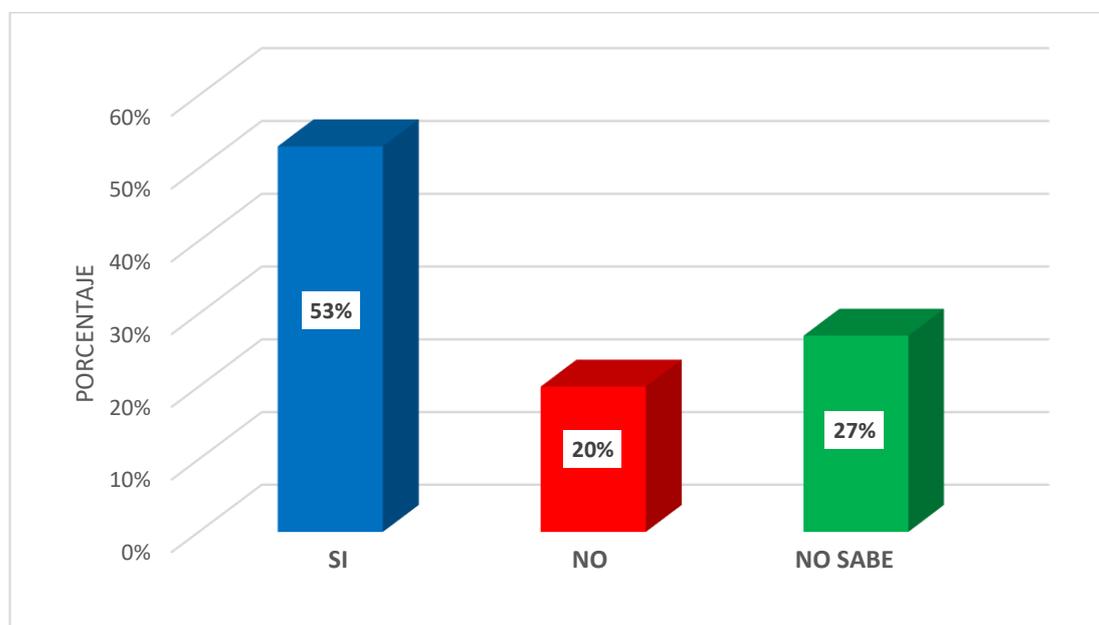
Interpretación: De la tabla 11 y gráfico 11, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 14 colaboradores con 47% indicaron que NO SABE, mientras que 6 encuestados con 20% consideran que NO y 10 colaboradores con 33% indicaron que SI cuenta con un plan estratégico para afrontar los riesgos crediticios.

Tabla 12 La entidad ¿Realiza un análisis del riesgo crediticio antes de otorgar un crédito?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	53%
No	6	20%
No sabe	8	27%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 12 La entidad ¿Realiza un análisis del riesgo crediticio antes de otorgar un crédito?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 12

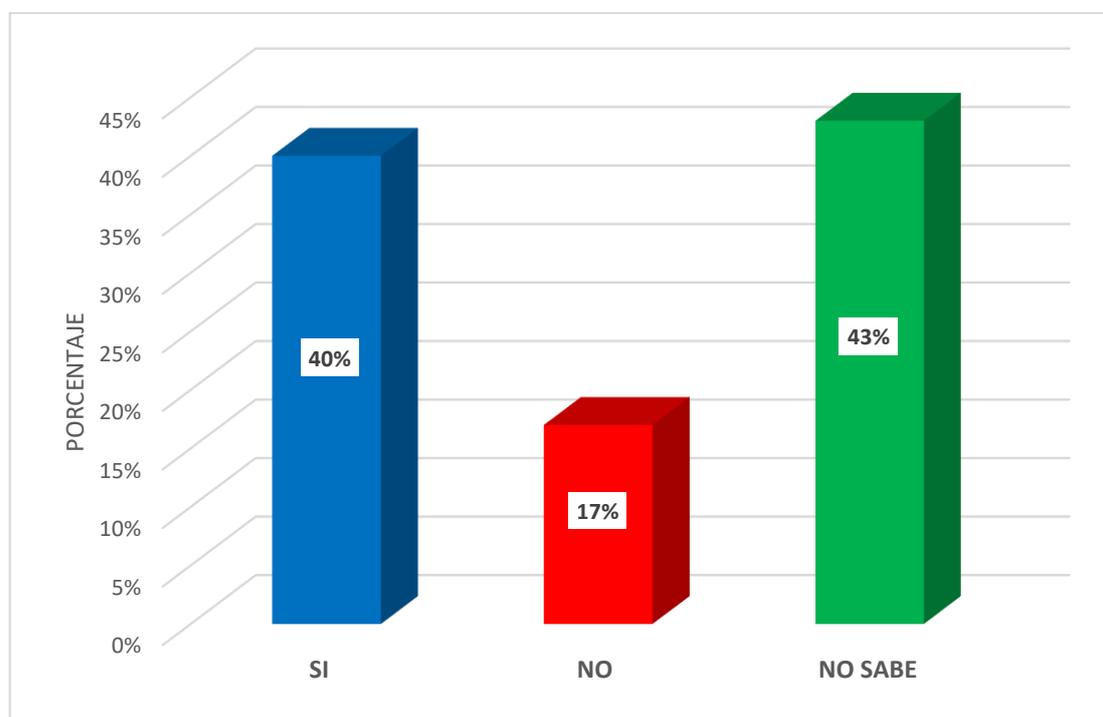
Interpretación: De la tabla 12 y gráfico 12, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 8 colaboradores con 27% indicaron que NO SABE, mientras que 6 encuestados con 20% consideran que NO y 16 colaboradores con 53% indicaron que SI realiza un análisis del riesgo crediticio antes de otorgar un crédito

Tabla 13 ¿Se documenta la evaluación de riesgos?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	40%
No	5	17%
No sabe	13	43%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 13 ¿Se documenta la evaluación de riesgos?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 13

Interpretación: De la tabla 13 y gráfico 13, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 13 colaboradores con 43% indicaron que NO SABE, mientras que 5 encuestados con 17% consideran que NO y 12 colaboradores con 40% indicaron que SI documenta la evaluación de riesgos.

5.1.4 Respecto al objetivo específico 3

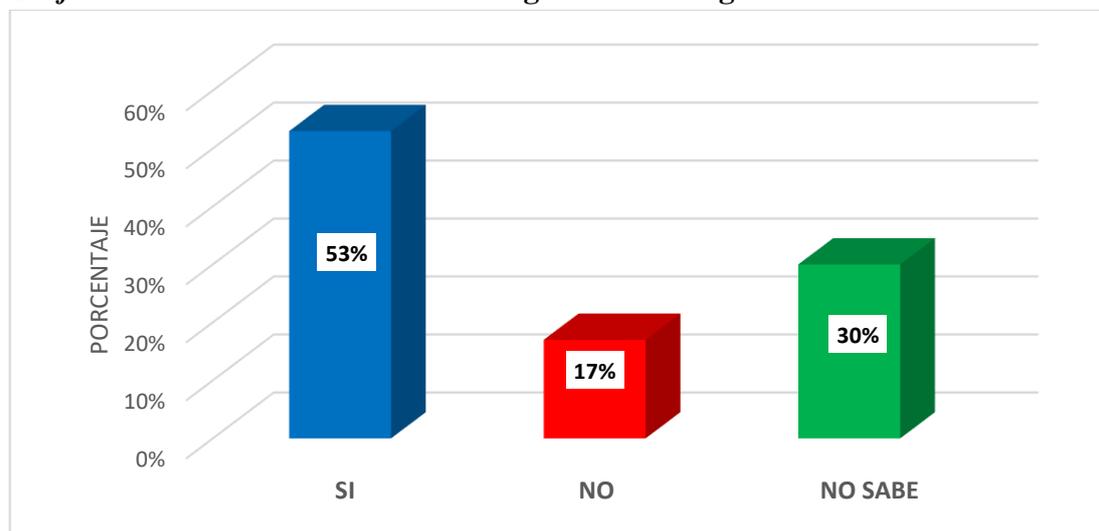
Identificar la caracterización de las actividades de control en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018.

Tabla 14 *Actividades de control en gestión de riesgos crediticios*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	53%
No	5	17%
No sabe	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 14 *Actividades de control en gestión de riesgos crediticios*



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 14

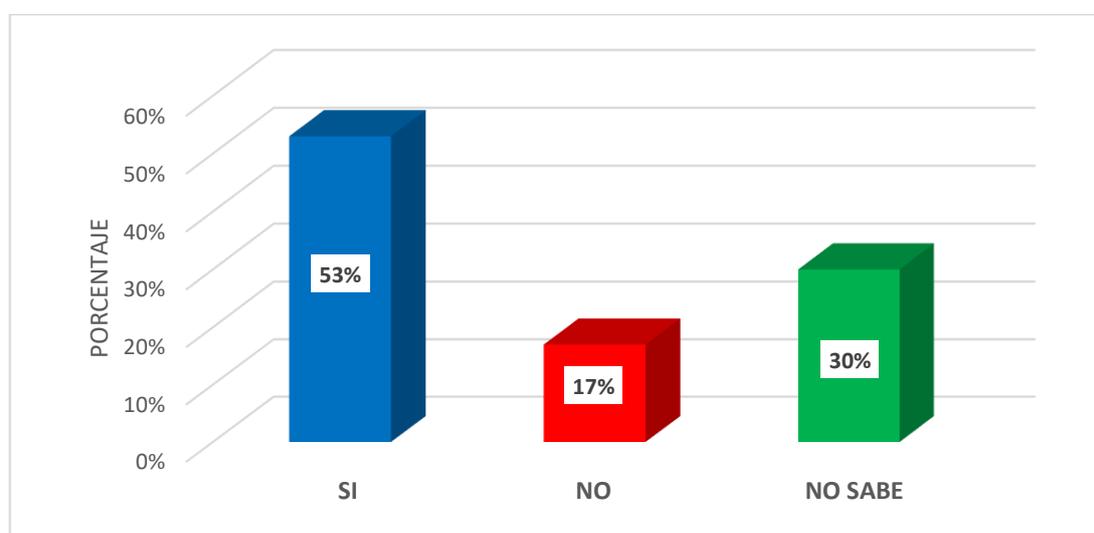
Interpretación: De la tabla 14 y gráfico 14, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 9 colaboradores con 30% indicaron que NO SABE, mientras que 5 encuestados con 17% consideran que NO y 16 colaboradores con 53% indicaron que SI existen las actividades de control en gestión de riesgos crediticios en la cooperativa de ahorro y crédito “Virgen de la Candelaria”.

Tabla 15 La entidad ¿Cuenta con manual de procedimientos sobre gestión de riesgos crediticios?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	53%
No	5	17%
No sabe	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 15 La entidad ¿Cuenta con manual de procedimientos sobre gestión de riesgos crediticios?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 15

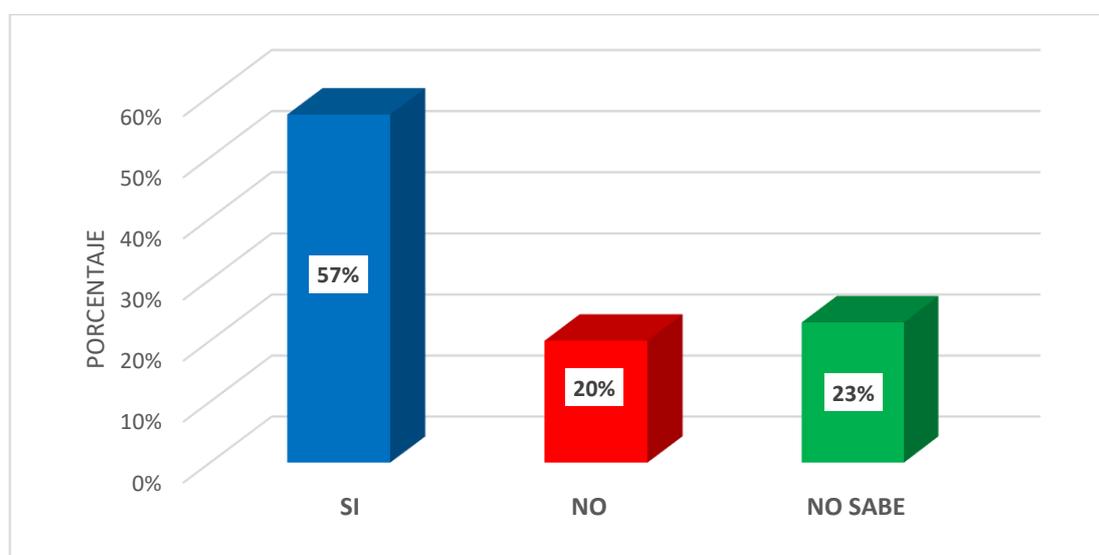
Interpretación: De la tabla 15 y gráfico 15, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 9 colaboradores con 30% indicaron que NO SABE, mientras que 5 encuestados con 17% consideran que NO y 16 colaboradores con 53% indicaron que SI cuenta con manual de procedimientos sobre gestión de riesgos crediticios.

Tabla 16 ¿Las actividades ejecutadas son controladas para el logro de objetivos de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	57%
No	6	20%
No sabe	7	23%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 16 ¿Las actividades ejecutadas son controladas para el logro de objetivos de la empresa?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 16

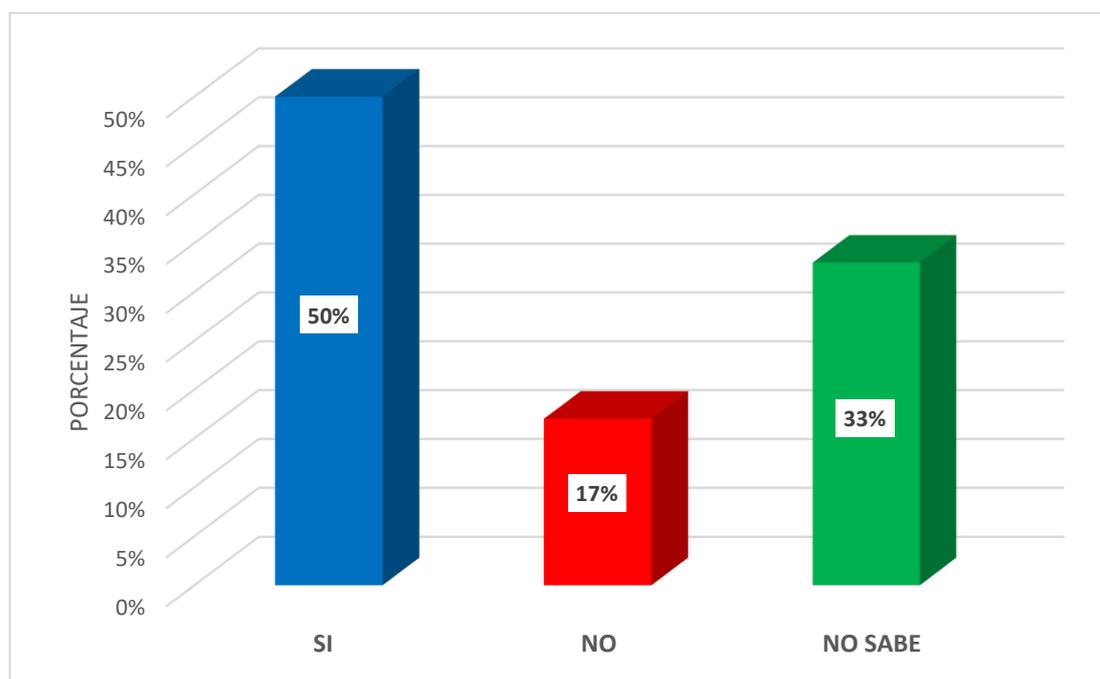
Interpretación: De la tabla 16 y gráfico 16, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 7 colaboradores con 23% indicaron que NO SABE, mientras que 6 encuestados con 20% consideran que NO y 17 colaboradores con 57% indicaron que las actividades ejecutadas SI son controladas para el logro de objetivos de la empresa.

Tabla 17 ¿Los trabajadores cumplen sus funciones eficaz y eficientemente?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	50%
No	5	17%
No sabe	10	33%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 17 ¿Los trabajadores cumplen sus funciones eficaz y eficientemente?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 17

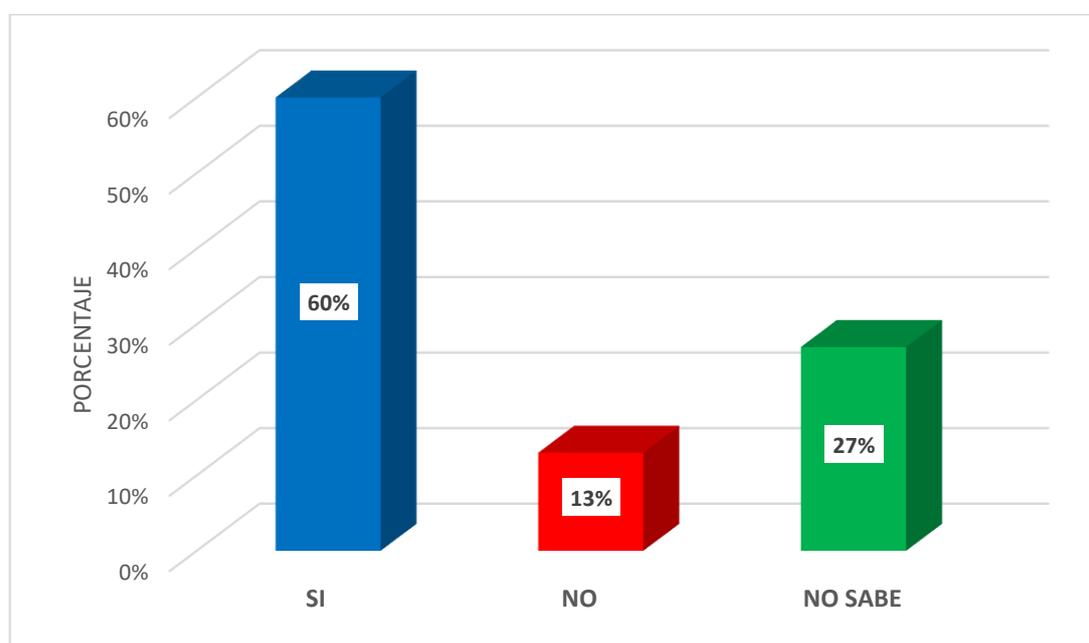
Interpretación: De la tabla 17 y gráfico 17, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 10 colaboradores con 33% indicaron que NO SABE, mientras que 5 encuestados con 17% consideran que NO y 15 colaboradores con 50% indicaron que los trabajadores SI cumplen sus funciones eficaz y eficientemente.

Tabla 18 ¿La entidad registra y documenta sus operaciones y movimientos económicos?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	60%
No	4	13%
No sabe	8	27%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 18 ¿La entidad registra y documenta sus operaciones y movimientos económicos?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 18

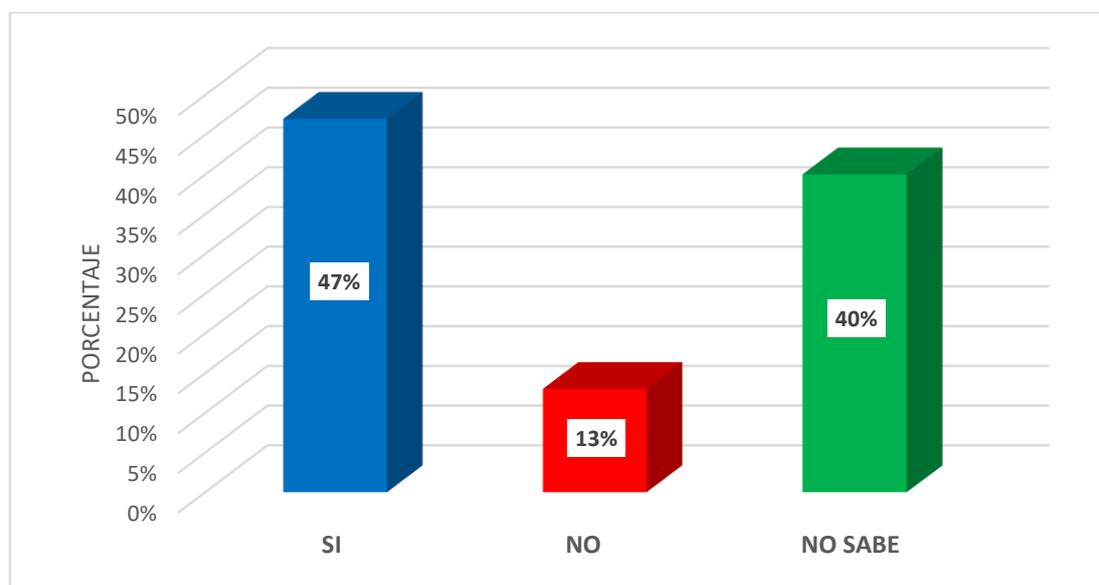
Interpretación: De la tabla 18 y gráfico 18, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 8 colaboradores con 27% indicaron que NO SABE, mientras que 4 encuestados con 13 % consideran que NO y 18 colaboradores con 60% indicaron que SI la entidad registra y documenta sus operaciones y movimientos económicos.

Tabla 19 *La entidad ¿Cuenta con personal confiable para el manejo de la información crediticia?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	47%
No	4	13%
No sabe	12	40%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 19 *La entidad ¿Cuenta con personal confiable para el manejo de la información crediticia?*



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 19

Interpretación: De la tabla 19 y gráfico 19, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 12 colaboradores con 40% indicaron que NO SABE, mientras 4 encuestados con 13% consideran que NO y 14 colaboradores con 47% indicaron que la entidad SI cuenta con personal confiable para el manejo de la información crediticia.

5.1.5 Respecto al objetivo específico 4

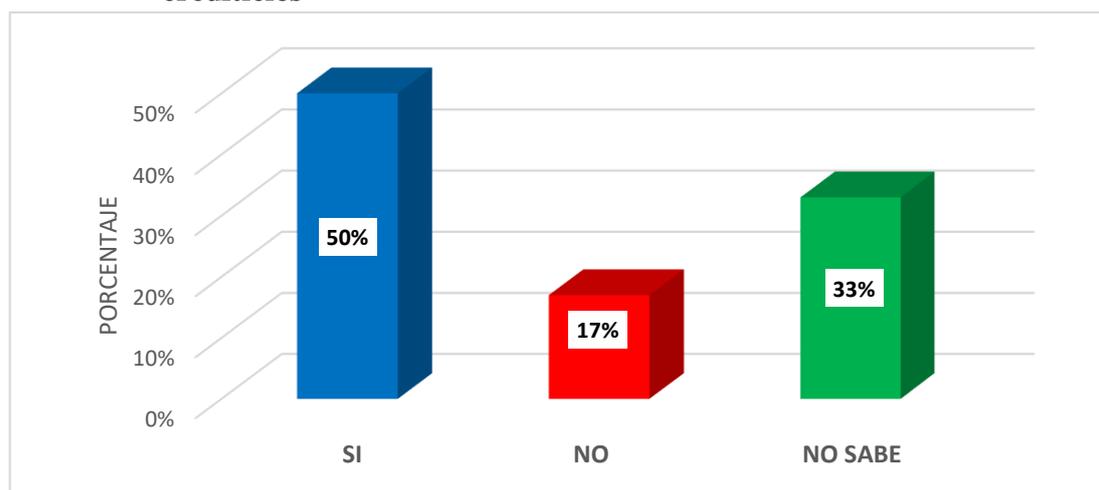
Describir la caracterización de la información y comunicación del control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018

Tabla 20 Información y comunicación del control interno en gestión de riesgos crediticios

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	50%
No	5	17%
No sabe	10	33%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 20 Información y comunicación del control interno en gestión de riesgos crediticios



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 20

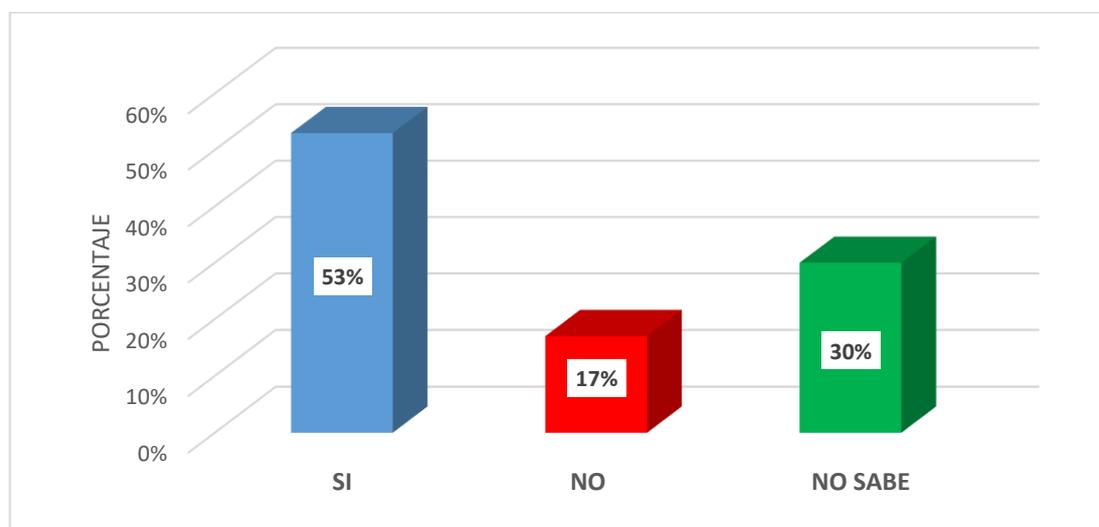
Interpretación: De la tabla 20 y gráfico 20, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 10 colaboradores con 33% indicaron que NO SABE, mientras que 5 encuestados con 17% consideran que NO y 15 colaboradores con 50% indicaron que SI existen la información y comunicación del control interno en gestión de riesgos crediticios en la cooperativa de ahorro y crédito “Virgen de la Candelaria”.

Tabla 21 *¿La entidad brinda información oportuna a sus trabajadores sobre los procedimientos de gestión crediticia?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	53%
No	5	17%
No sabe	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 21 *¿La entidad brinda información oportuna a sus trabajadores sobre los procedimientos de gestión crediticia?*



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 21

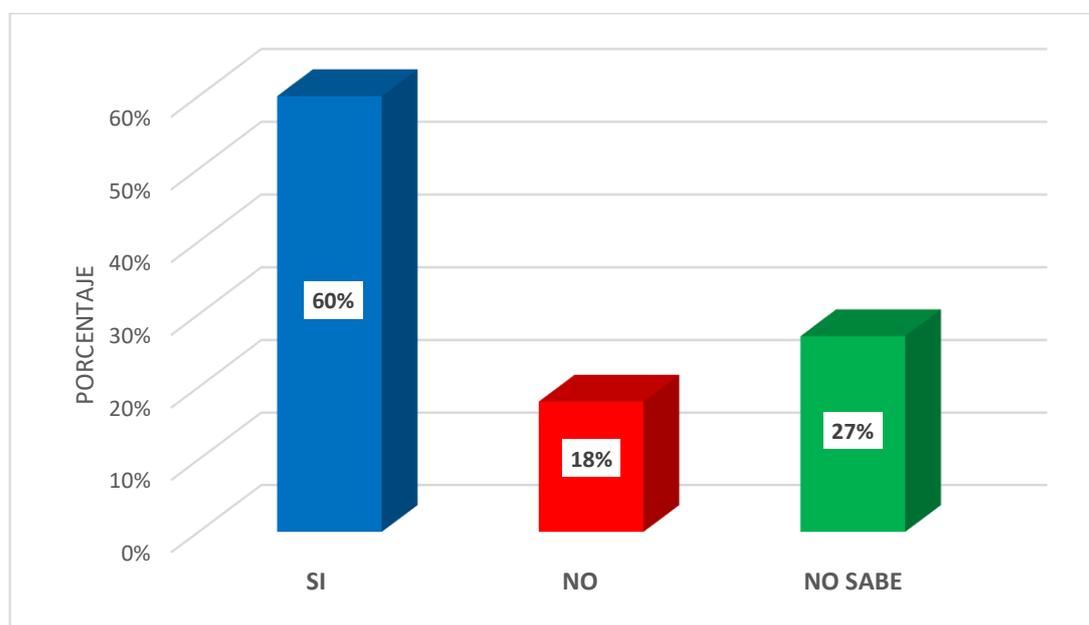
Interpretación: De la tabla 21 y gráfico 21, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 9 colaboradores con 30% indicaron que NO SABE, mientras que 5 encuestados con 17% consideran que NO y 16 colaboradores con 53% indicaron que la entidad SI brinda información oportuna a sus trabajadores sobre los procedimientos de gestión crediticia.

Tabla 22 ¿La entidad comunica a sus trabajadores permanente y/o periódicamente sobre la situación de la empresa, respecto a la tasa de morosidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	60%
No	4	13%
No sabe	8	27%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 22 ¿La entidad comunica a sus trabajadores permanente y/o periódicamente sobre la situación de la empresa, respecto a la tasa de morosidad?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 22

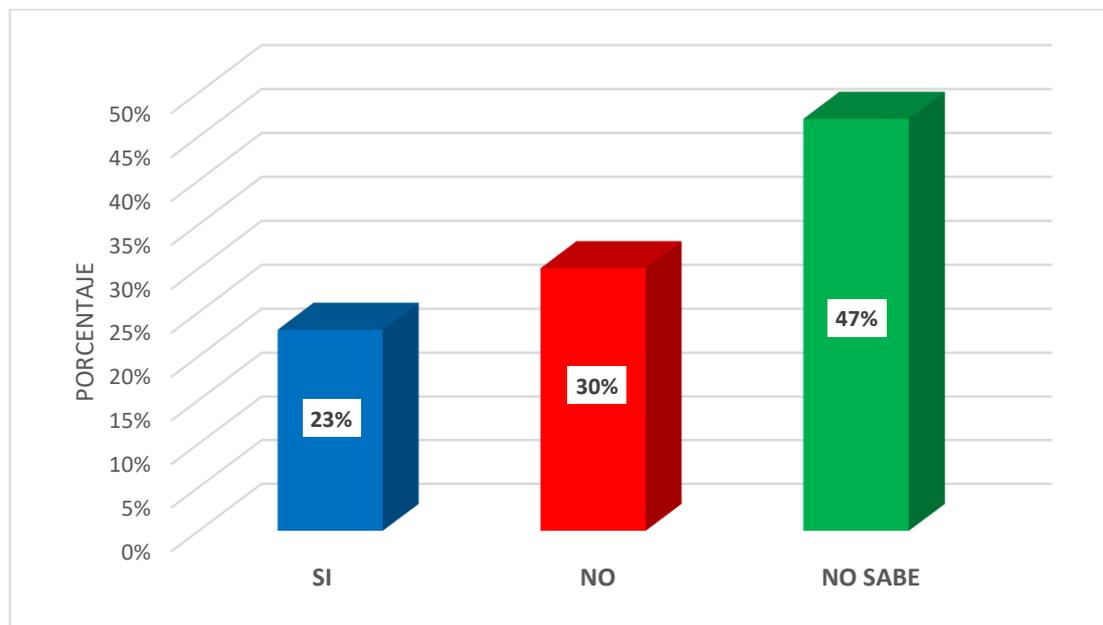
Interpretación: De la tabla 16 y gráfico 16, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 8 colaboradores con 27% indicaron que NO SABE, mientras que 4 encuestados con 13% consideran que NO y 18 colaboradores con 60% indicaron que la entidad SI comunica a sus trabajadores permanente y/o periódicamente sobre la situación de la empresa, respecto a la tasa de morosidad.

Tabla 23 ¿El personal de la empresa está siendo informada constantemente sobre políticas de control interno a fin de ser ellos mismo el control de la entidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	23%
No	9	30%
No sabe	14	47%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 23 ¿El personal de la empresa está siendo informada constantemente sobre políticas de control interno a fin de ser ellos mismo el control de la entidad?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 23

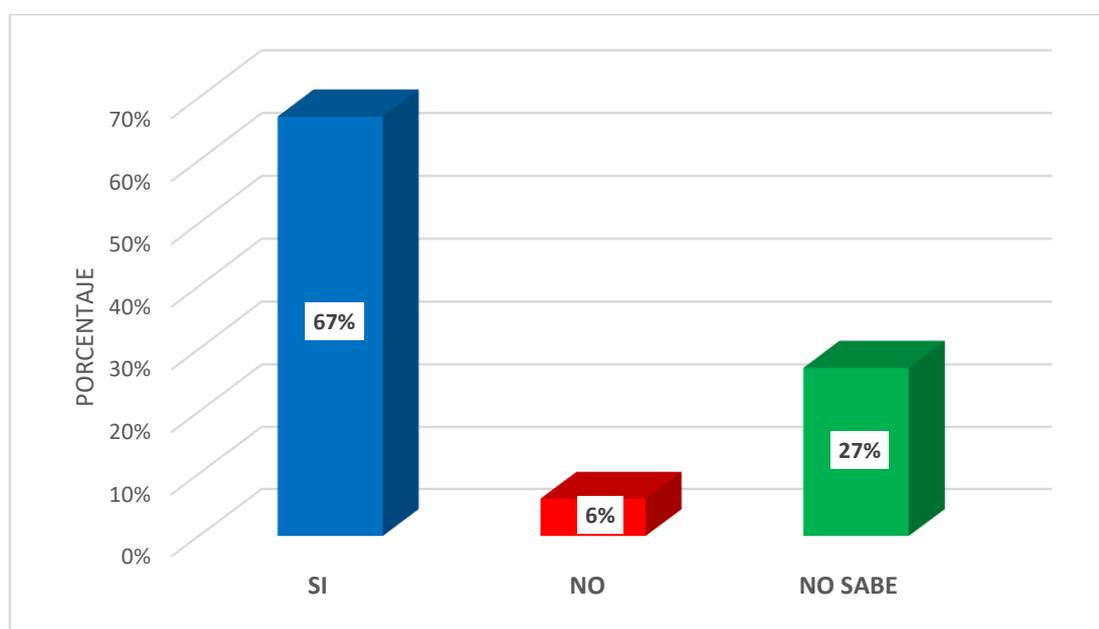
Interpretación: De la tabla 23 y gráfico 23, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 14 colaboradores con 47% indicaron que NO SABE, mientras que 9 encuestados con 30% consideran que NO y 7 colaboradores con 23% indicaron que el personal de la empresa SI está siendo informada constantemente sobre políticas de control interno a fin de ser ellos mismo el control de la entidad.

Tabla 24 *¿Existe comunicación confiable y oportuna entre el personal de la entidad y los usuarios?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	67%
No	2	6%
No sabe	8	27%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 24 *¿Existe comunicación confiable y oportuna entre el personal de la entidad y los usuarios?*



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 24

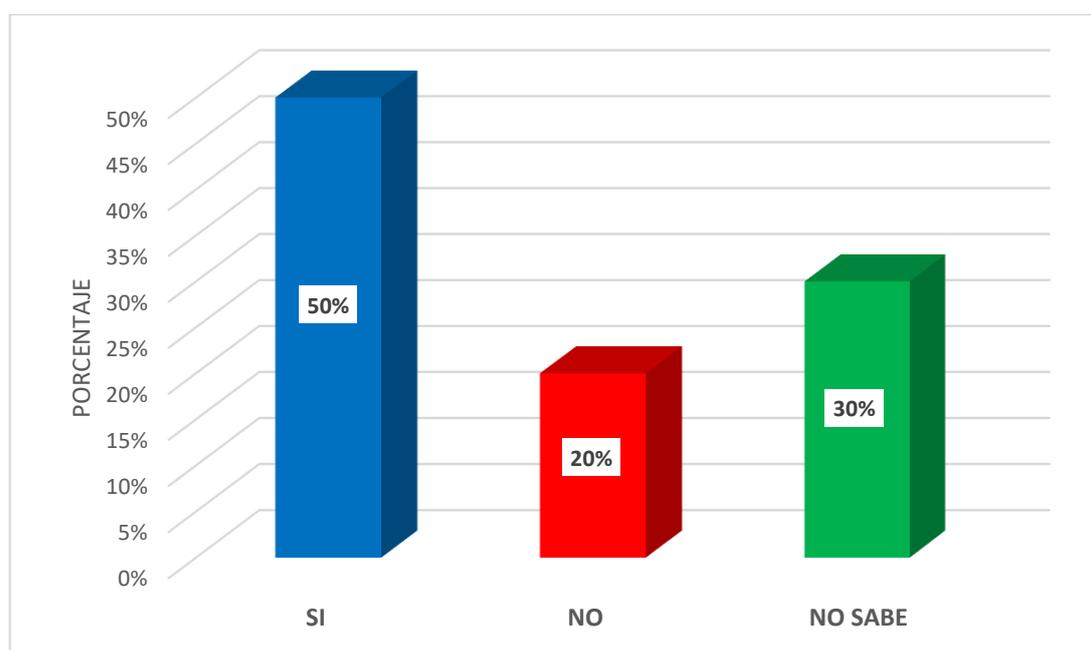
Interpretación: De la tabla 24 y gráfico 24, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 8 colaboradores con 27% indicaron que NO SABE, mientras que 2 encuestados con el 6% consideran que NO y 20 colaboradores con 67% indicaron que SI existe comunicación confiable y oportuna entre el personal de la entidad y los usuarios.

Tabla 25 ¿El gerente resuelve oportunamente, los problemas que se presentan dentro de la empresa ya sea con el personal, socios, etc.?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	50%
No	6	20%
No sabe	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 25 ¿El gerente resuelve oportunamente, los problemas que se presentan dentro de la empresa ya sea con el personal, socios, etc.?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 25

Interpretación: De la tabla 25 y gráfico 25, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 9 colaboradores con 30% indicaron que NO SABE, mientras que 6 encuestados con el 20% consideran que NO y 15 colaboradores con 50% indicaron que el gerente SI resuelve oportunamente, los problemas que se presentan dentro de la empresa ya sea con el personal, socios, etc.

5.1.6 Respecto al objetivo específico 5

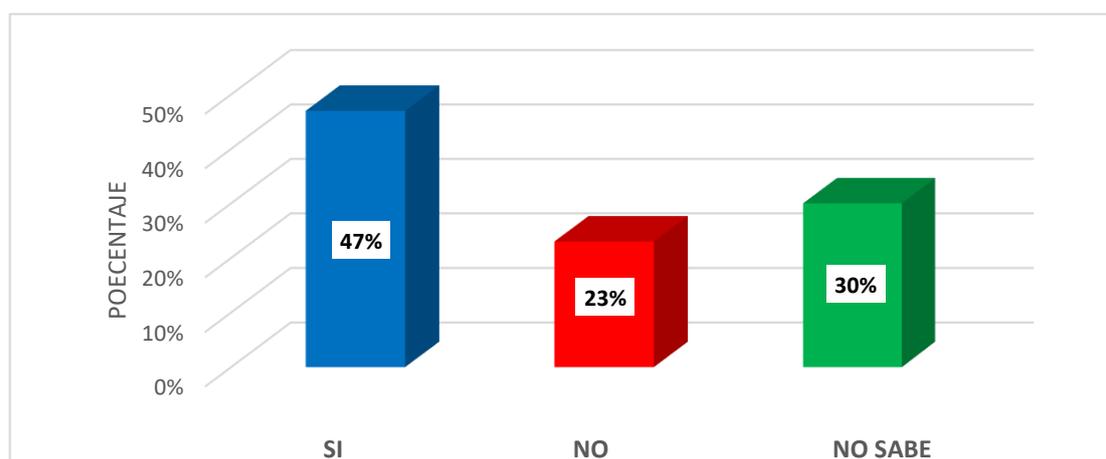
Conocer la caracterización de la supervisión y monitoreo del control interno en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria” - Putina, 2018.

Tabla 26 *Sistemas de supervisión y monitoreo del control interno en gestión de riesgos crediticios*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	47%
No	7	23%
No sabe	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 26 *Sistemas de supervisión y monitoreo del control interno en gestión de riesgos crediticios*



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 26

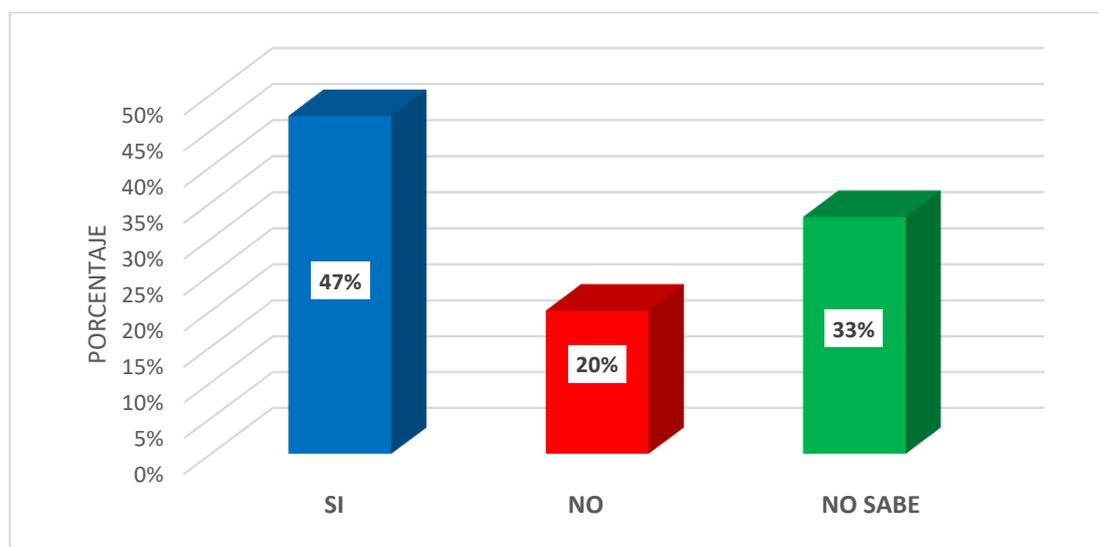
Interpretación: De la tabla 26 y gráfico 26, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 8 colaboradores con 27% indicaron que NO SABE, mientras que 9 encuestados con 30% consideran que NO y 13 colaboradores con 43% indicaron que SI existen la supervisión y monitoreo del control interno en gestión de riesgos crediticios en la cooperativa de ahorro y crédito “Virgen de la Candelaria”.

Tabla 27 En la entidad ¿Existe un Área o personal encargado de supervisión y monitoreo?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	47%
No	6	20%
No sabe	10	33%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 27 En la entidad ¿Existe un Área o personal encargado de supervisión y monitoreo?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 27

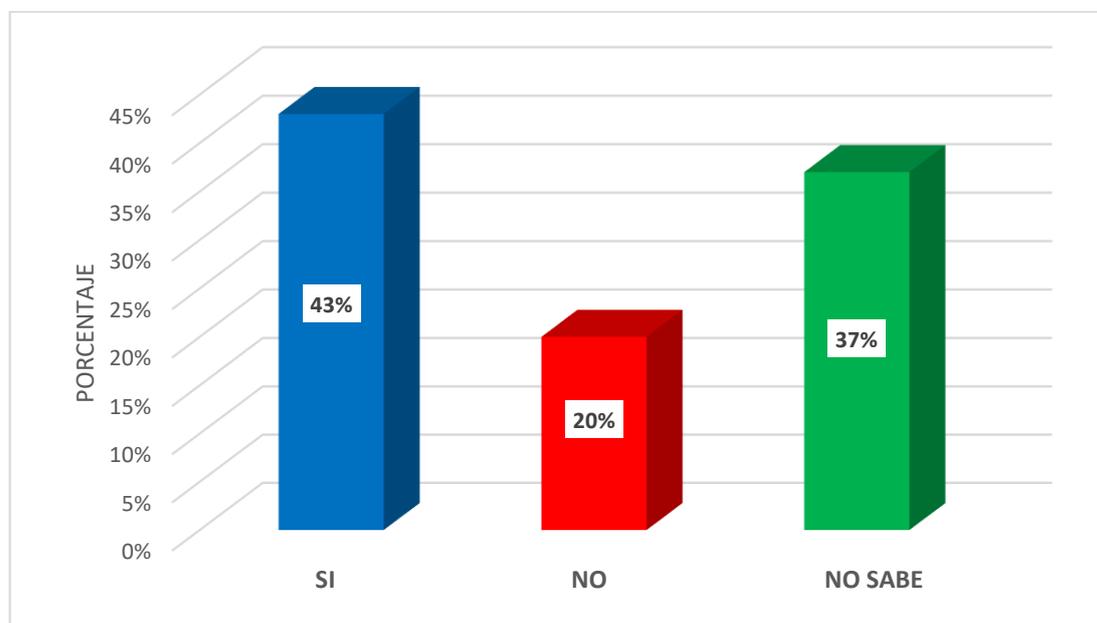
Interpretación: De la tabla 27 y gráfico 27, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 10 colaboradores con 33% indicaron que NO SABE, mientras que 6 encuestados con el 20% consideran que NO y 14 colaboradores con 47% indicaron que en la entidad SI existe un Área o personal encargado de supervisión y monitoreo.

Tabla 28 ¿Considera usted que en su centro de labor existe un supervisión eficiente?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	43%
No	6	20%
No sabe	11	37%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 28 ¿Considera usted que en su centro de labor existe un supervisión eficiente?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 28

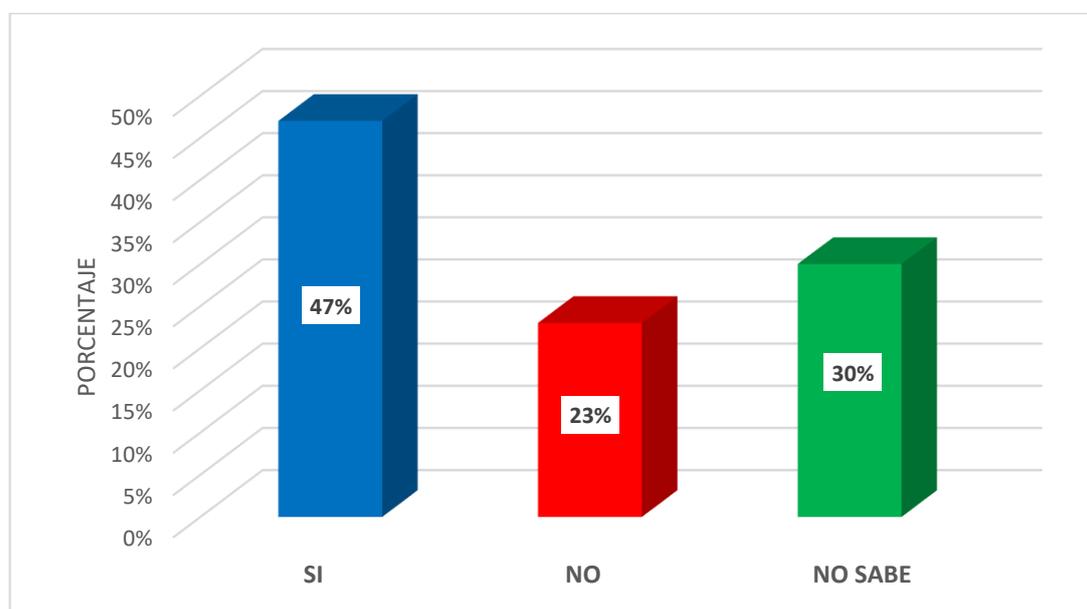
Interpretación: De la tabla 28 y gráfico 28, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 11 colaboradores con 37% indicaron que NO SABE, mientras que 6 encuestados con 20% consideran que NO y 13 colaboradores con 43% indicaron que SI considera que en su centro de labor existe una supervisión eficiente.

Tabla 29 ¿Cree Ud. que el personal encargado es un profesional calificado para controlar, supervisar y monitorear al personal que labora en la entidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	47%
No	7	23%
No sabe	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 29 ¿Cree Ud. que el personal encargado es un profesional calificado para controlar, supervisar y monitorear al personal que labora en la entidad?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 29

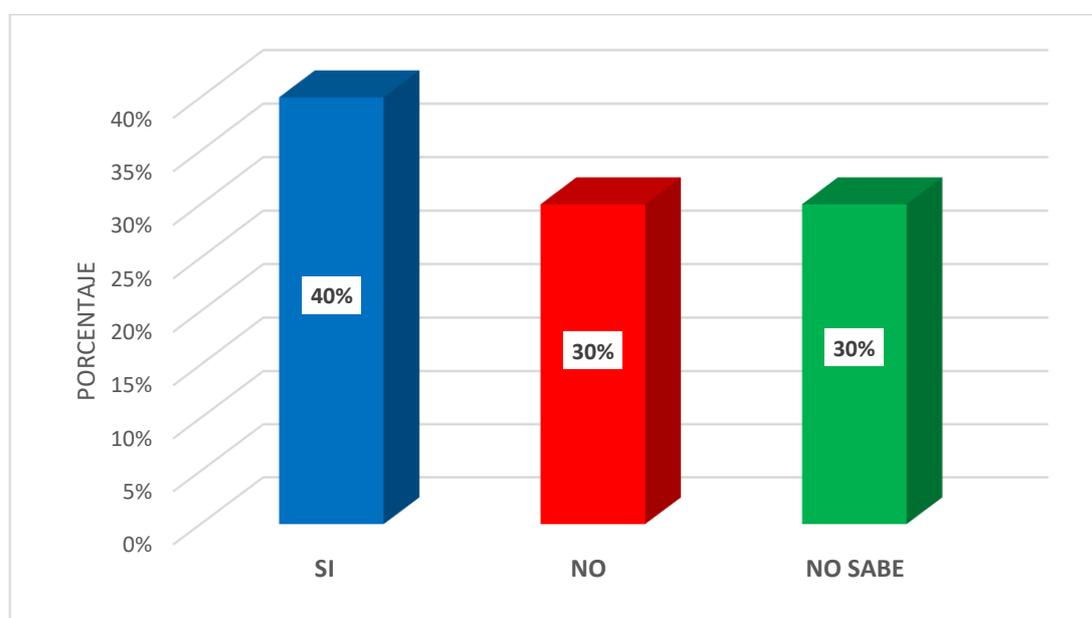
Interpretación: De la tabla 29 y gráfico 29, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 9 colaboradores con 30% indicaron que NO SABE, mientras que 7 encuestados con 23% consideran que NO y 14 colaboradores con 47% indicaron que SI cree que el personal encargado es un profesional calificado para controlar, supervisar y monitorear al personal que labora en la entidad.

Tabla 30 ¿El encargado del área de supervisión delega funciones a cada personal de la entidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	40%
No	9	30%
No sabe	9	30%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 30 ¿El encargado del área de supervisión delega funciones a cada personal de la entidad?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 30

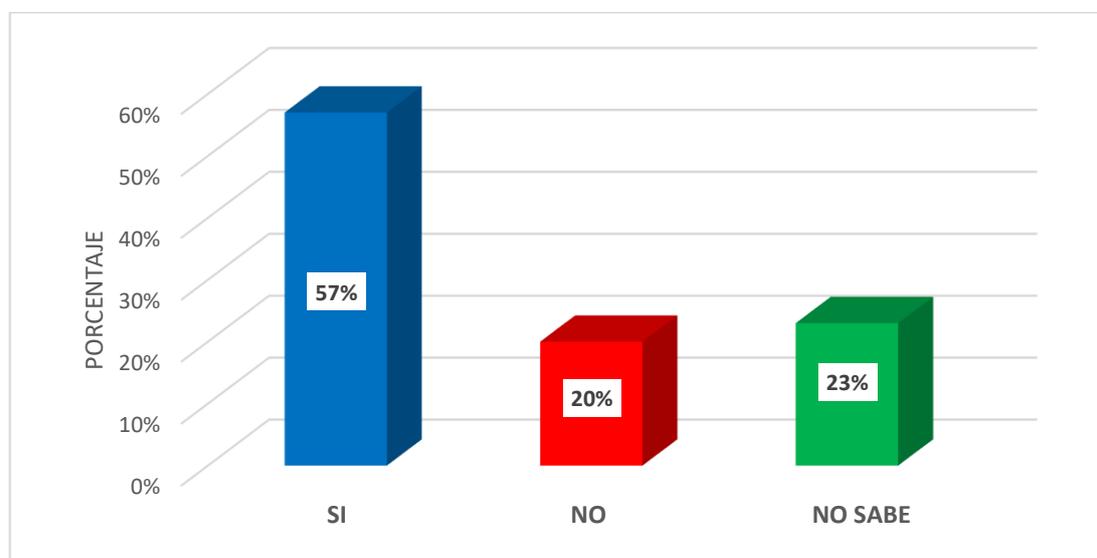
Interpretación: De la tabla 30 y gráfico 30, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 9 colaboradores con 30% indicaron que NO SABE, mientras que 9 encuestados con 30% consideran que NO y 12 colaboradores con 40% indicaron que el encargado del área de supervisión SI delega funciones a cada personal de la entidad.

Tabla 31 ¿Existe evaluación al personal sobre el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	57%
No	6	20%
No sabe	7	23%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la aplicación de instrumento

Gráfico 31 ¿Existe evaluación al personal sobre el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa?



Fuente: Elaboración propia, según resultados de la tabla 31

Interpretación: De la tabla 31 y gráfico 31, se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 7 colaboradores con 23% indicaron que NO SABE, mientras que 6 encuestados con 20% consideran que NO y 17 colaboradores con 57% indicaron que SI existe la evaluación al personal sobre el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Respecto al objetivo general

Los resultados demostrados en la tabla 1 y gráfico 1; se verifica que de 30 encuestados que representa el 100%, 15 colaboradores que representa el 50% respondieron que SI existe el control interno en gestión de riesgos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”. Es decir, regular respecto al 17% de NO y 33% de NO SABE.

Según COSO, (2013) el control interno es: “Una operación efectuada por la dirección y todo el personal de la municipalidad provincial, creado con el único propósito de dotar un grado de confianza razonable con referencia al cumplimiento de las metas y objetivos”.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 1

Los resultados encontrados en la tabla 2 y gráfico 2; se conoce que de 30 encuestados que representa el 100%, 18 colaboradores que representa el 60% contestaron que SI hay un buen ambiente de control interno en gestión de riesgos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”.

Según el artículo 3° inciso a) de la Ley N°28716 (2013) nos dice que: “El ambiente de control; es comprendido como el contexto institucional beneficioso sobre los valores, actitudes y leyes apropiadas para el desempeño del control interno oportuna”.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 2

Los resultados detallados en la tabla 8 y gráfico 8; se detalla que de 30 encuestados que representa el 100%, 11 colaboradores que representan el 37% señalan que SI existe la evaluación de riesgos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de

la Candelaria” .Sin embargo, es deficiente respecto al NO que es de 20% y NO SABE que es de 43%

Según el artículo 3° inciso b) de la Ley N°28716 (2013) menciona que: “La evaluación de riesgos; en cuya consecuencia deben reconocerse, evaluarse y administrarse los elementos o 53 acontecimientos que puedan incidir adversamente en el desempeño de la finalidad, metas, propósitos, actividades y procesos organizacionales”.

5.2.4 Respecto al objetivo específico 3

Los resultados indicados en la tabla 14 y gráfico 14; se demuestra que de 30 encuestados que representa el 100%, 16 que representa el 53% señalaron que si realizan actividades de control en gestión de riesgos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”. Es decir, regular respecto a 17% de NO y 30% de NO SABE.

Según el artículo 3° inciso c) de la Ley N°28716 (2013) afirma que: “Las actividades de control son las políticas y los procedimientos proporcionados a la dirección, gerencia tanto a otros niveles ejecutivos autorizados, relacionadas en base a las labores que se les establece a cada uno de los colaboradores, con la finalidad de garantizar los cometidos propuestos por la entidad”.

5.2.5 Respecto al objetivo específico 4

Los resultados detallados en la tabla 20 y gráfico 20; se demuestra que de 30 encuestados que representa el 100%, 15 que representa el 50% indicaron que si hay información y comunicación sobre gestión de riesgos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”. Es decir, regular respecto al 17% de NO y 33% de NO SABE.

Según el artículo 3° inciso e) de la Ley N°28716 (2013) expresa que: “Los sistemas de información y comunicación; mediante los cuales el registro, procesamiento, integración y difusión de los datos, y acuerdos informáticos abordables y modernas, contribuya eficazmente para dotar de fiabilidad, eficacia y lucidez a los procesos de gestión y control interno organizacional”.

5.2.6 Respecto al objetivo específico 5

Los resultados detallados en la tabla 26 y gráfico 26; se demuestra que de 30 encuestados que representa el 100%, 14 que representa el 47% indicaron que SI realizan supervisión y monitoreo en gestión de riesgos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”. Es decir, bastante regular respecto al 23% de NO y 30% de NO SABE.

Según el artículo 3° inciso f) de la Ley N°28716 (2013) señala que: “La supervisión o también llamado monitoreo es comprendido como la fiscalización y comprobación vigente sobre el enfoque y logros de las magnitudes de control interno instauradas, incluido la aplicación de las sugerencias formuladas en sus reportes por los órganos del Sistema Nacional de Control”.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

6.1.1 Respecto al objetivo general

De acuerdo a los resultados de la tabla 1; se observa que de 30 encuestados que representa el 100%, 15 colaboradores que representan el 50% respondieron que SI, llegando a la conclusión que el control interno es regularmente adecuado en gestión de riesgos crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”.

6.1.2 Respecto al objetivo específico 1

De acuerdo a los resultados de la tabla 2; se observa que de 30 encuestados que representa el 100%, 18 colaboradores que representan el 60% respondieron que SI, llegando a la conclusión que es favorable el ambiente de control en gestión de riesgos crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”; es decir, la entidad establece autoridad, responsabilidad y compromiso y da a conocer a sus empleados sobre el logro de objetivos y metas.

6.1.3 Respecto al objetivo específico 2

De acuerdo a los resultados de la tabla 8; se observa que de 30 encuestados que representa el 100%, 11 colaboradores que representan el 37% respondieron que SI, respecto al 43% de NO SABEN, llegando a la conclusión que la entidad no identifica ni analiza oportunamente los riesgos crediticios; por lo que es deficiente la evaluación de riesgos crediticios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”.

6.1.4 Respecto al objetivo específico 3

De acuerdo a los resultados de la tabla 14; se observa que de 30 encuestados que representa el 100%, 16 colaboradores que representan el 53% respondieron que SI y según a ese resultados se concluye que es regularmente adecuado las actividades de

control en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”, debido a que no hay una clara ejecución de acciones y desarrollo de actividades respecto a la prevención de riesgos.

6.1.5 Respecto al objetivo específico 4

De acuerdo a los resultados de la tabla 20; se observa que de 30 encuestados que representa el 100%, 15 colaboradores que representan el 50% respondieron que SI, Según este resultado se concluye que el personal de la entidad no recibe una información constante sobre políticas de control interno y de gestión de riesgos crediticios a fin de que ellos mismos sean el control de la entidad. Por lo que se deduce que es regularmente favorable la información y comunicación en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”.

6.1.6 Respecto al objetivo específico 5

De acuerdo a los resultados de la tabla 26; se observa que de 30 encuestados que representa el 100%, 14 colaboradores que representan el 47% respondieron que SI, llegando a concluir que es bastante regular la supervisión y monitoreo de control en gestión de riesgos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”, puesto que no existe un personal calificado para controlar, supervisar y monitorear sobre el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad.

6.2 Recomendaciones

Primero Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”, mejorar y realizar una evaluación a la situación actual del control interno y de esa manera poder detectar los inconvenientes y problemas, y respecto a ello determinar procesos para prevenir los posibles riesgos crediticios.

Segundo Respecto al ambiente de control se recomienda continuar con la planificación estratégica, publicarla y socializarla con todos los empleados para que tengan claro cuáles son los objetivos de la empresa, la misión, visión y demás elementos que la componen para que puedan alcanzar un desarrollo continuo y ordenado.

Tercero Se recomienda definir su política y lineamientos de evaluación de riesgos y estos deben de ser identificados y evaluados oportunamente para poder darle solución ante cualquier riesgo que se pueda presentar dentro de la entidad.

Cuarto Respecto a las actividades de control se recomienda continuar con las capacitaciones al personal respecto a riesgos y procesos de evaluación de riesgos crediticios.

Quinto Se recomienda brindar información a los clientes y socios de la COOPAC, que permita cumplir adecuadamente con sus obligaciones y responsabilidades respecto al cumplimiento del pago de sus créditos y ofrecer incentivos para mantener su fidelidad.

Sexto Respecto a la supervisión y monitoreo se recomienda considerar las inspecciones de los supervisores y los informes regulativos como la última fuente para la detección de riesgos y de sugerencias para mejores controles.

Aspectos complementarios

✓ *Breve reseña histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”, es una entidad de desarrollo para la Pequeña y Microempresa, es una institución de derecho privado con sede principal en el Av. Progreso N° 724 de la ciudad de Putina, Puno, Perú. Sus orígenes se remontan al año 2000, cuando el Fondo Común para el Desarrollo (FONCODES) decidió como estrategia para el desarrollo de la Región, impulsar el crecimiento de la Pequeña y Microempresa.

En tal convencimiento se firma el Convenio “Programa de Financiamiento y Asistencia Técnica para las Pequeñas y Micro Empresas”, firmado con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el mismo que se inicia en 2001. Después de haber iniciado este primer recorrido en una industria nueva como los micros finanzas y luego de haber trabajado en perfeccionar su tecnología crediticia se decidió crear una entidad financiera bajo la modalidad de Cooperativa de Ahorros Y Crédito “Virgen de la Candelaria” como entidad financiera es regulada por la Superintendencia de Banca y Seguros y la FENACREP que se encuentra amparada bajo la Ley N° 26702, ley del Sistema Financiero. Se inscribió en los Registros Públicos el 11 de mayo del 2011 y obtuvo su autorización de funcionamiento por parte de la FENACREP el 01 de Julio del 2011.

La COOPAC “Virgen de la Candelaria”, opera desde su inicio en la Región Norte, con proyecciones a nivel regional. A ocho años del inicio de sus operaciones, la cooperativa viene garantizando un crecimiento constante en la cobertura y calidad del servicio crediticio.

✓ *Datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”*

- **RUC** : 20448291180
- **Razón Social** : Cooperativa de Ahorro Y Crédito “Virgen de la Candelaria”
- **Nombre Comercial** : COOPAC “Virgen de la Candelaria”
- **Tipo Empresa** : Cooperativas, SAIS, CAPS
- **Condición** : Activo
- **Fecha Inicio Actividades** : 01 / Julio / 2011
- **Actividad Comercial** : Otros Tipos Intermediación Monetaria.
- **CIU** : 65197
- **Dirección Legal** : Jr. Progreso Nro. 724 Cercado
- **Distrito / Ciudad** : Putina
- **Provincia** : San Antonio de Putina
- **Departamento** : Puno, Perú

✓ *Representantes legales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen de la Candelaria”*

- **Gerente** : Ticona Aguilar Pablo
- **Presidente Consejo Administrativo** : Tipo Ticona Jacinto

- **Misión**

“Brindar a nuestros socios, servicios financieros y sociales de calidad, practicando valores institucionales y principios cooperativos, que les permita desarrollarse y crecer en el ámbito personal, laboral; y familiar”.

- **Visión**

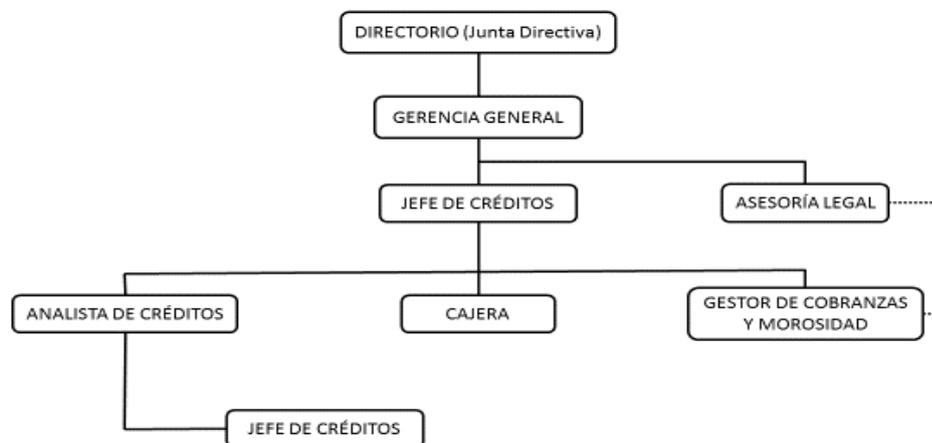
“Ser reconocida a nivel nacional como una cooperativa de ahorro y crédito, sólida, innovadora y competitiva, que mejora con responsabilidad social la calidad de vida de sus asociados y trabajadores”.

- **Estructura organizativa**

Organización

La COOPAC “Virgen de la Candelaria” cuenta con una estructura orgánica que ha venido adecuándose a las necesidades y crecimiento de la organización. Cuenta con oficialías y órganos de gobierno, de control, consultivos, de gestión, de apoyo, de asesoría y órganos de línea.

Organigrama



Fuente: COOPAC “Virgen de la Candelaria”

Red de agencias y oficinas

La COOPAC “Virgen de la Candelaria” ofrece sus servicios en 05 agencias y 02 oficinas. Todas ellas distribuidas en el departamentos del Puno.

N°	AGENCIAS Y OFICINAS	LUGAR
1	AGENCIA PRINCIPAL	PUTINA
2	AGENCIA	AZÁNGARO
3	AGENCIA	HUANCANÉ
4	AGENCIA	MOHO
5	AGENCIA	MUÑANI
6	OFICINA	CHUPA
7	OFICINA	SAN JOSÉ

Fuente: COOPAC “Virgen de la Candelaria”

Referencias bibliográficas

- Alayón y Pérez. (2014). *Análisis de medición del riesgo crediticio*. Obtenido de Investigación fin de grado:
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/878/Analisis+y+Medicion+del+Riesgo+de+Credito.pdf;jsessionid=ECC5AABBC792D9CEAEEEEC49D362050D6?sequence=1>
- Barquero, M. (2015). *Manual Práctico de Control Interno*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Cahuana, G. (2018).). “*Caracterización del control interno en las colocaciones de créditos de la empresa financiera Credinka S.A.*” *Agencia Túpac Amaru, Juliaca, Periodo – 2018.* . Obtenido de Tesis ULADECH.
- Carrasco, S. (2018). *Metología de la Investigación Científica. Lima - Perú: San Marcos.*
- Castañeda, L. (2014). *Los Sistemas de Control Interno en la MiPyme y su impacto en la Efectividad empresarial*. Obtenido de <http://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/139/124>
- COSO. (2013). *17 Principios de Control Internosegún COSO 2013*. Obtenido de AUDITOOL: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>
- Cruz, J. (2016). *Consideraciones sobre el muestreo en Auditoría: Selección de evidencias e impacto en el riesgo de detección* . Obtenido de Centro de

Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales:

<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/2243/4054>

De Aguiar. (2016). *Técnicas e instrumentos de la Recolección de Datos* . Obtenido de <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>

Dextre y Del Pozo. (2012). *¿Control de gestión o Gestión de control?* Obtenido de Contabilidad y Negocios:
<http://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>

EAE Business School. (2016). *Responsable del Área de Control Interno: Funciones* . Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/de-que-se-ocupa-el-responsable-del-area-de-control-interno/>

Escalante, P. (2014). *Auditoría Financiera: Una opción de ejercicio profesional independiente para el Contador Público*. Obtenido de Actualidad Contable FACES :
https://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/38758/3/articulo_3.pdf

Flores, L. (2008). *Evolución de la Teoría Financiera en el Siglo XX*. Obtenido de Ecos de Economía N° 27: <file:///C:/Users/user/Downloads/709-Article%20Text-2056-1-10-20120525.pdf>

Gárate, J. (2017). *Relación entre Gestión de Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa BBVA Continental*. Obtenido de Tesis Maestría:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31207/garate_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- García. (2017). *Criterios Básicos para la Gestión de Créditos y Cobranza* . Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/criterios-basicos-para-la-gestion-de-creditos-y-cobranzas/>
- García, D. (2018). *Finanzas Gestión de Riesgos*. Obtenido de EALDE Business School: <https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-de-credito/>
- Gavilánez, A. (2016). *El control interno en los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato en el primer semestre del 2015*. Obtenido de Obtenido de Tesis: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/202>
- Gestiopolis. (s.f.). *¿Cuál es la función de un departamento de Riesgo Crediticio?* . Obtenido de Obtenido de Informacion Online: <https://www.gestiopolis.com/cual-es-la-funcion-de-un-departamento-de-riesgo-crediticio/>.
- Gómez,Blanco y Conde. (2013). *El Sistema de Control Interno para el perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba* . Obtenido de GECOTEC - Revista Internacional de la Gestión del Conocimiento y Tecnología: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2396834
- Gutiérrez y Católico. (2015). *El control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia*. Obtenido de Cuadernos Contables. Obtenido de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/17380/13882>
- Henao, Y. (2017). *Importancia de Control Interno como herramienta en la detención y prevención de Riesgos Empresariales* . Obtenido de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/11020/1/0567378.pdf>

Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D. F.: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A.

Hernández, O. (2016). *La Auditoría Interna y su alcance ético empresarial*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>

Hernández, R. (2019). *Metología de la Investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A.

Huanca, J. (2018). *Caracterización de control interno en el otorgamiento de créditos en la Agencia Mi Banco de la Provincia de Huancané*. Obtenido de Tesis ULADECH:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14042/CONTROL_INTERNO_OTORGAMIENTO_DE_CREDITOS_AGENCIA_MIBANCO_HUANCA_ARACAYO_JORGE_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, M. (2016). *El Riesgo de Crédito en la Cartera de Consumo y su Relación con el Sobreendeudamiento*. Obtenido de Tesis Maestría:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9670/1/Tesis%20Riesgo%20de%20Credito%20en%20cartera%20de%20consumo%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20sobreendeudamiento.pdf>

monografias.com. (s.f.). Obtenido de

<https://www.monografias.com/trabajos14/control/control.shtml>

Navarro y Ramos. (2016). *El Control Interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla*. Obtenido de Tesis :

<https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ed/article/view/3473/2951>

- Pino, R. (2018). *Metodología de la Investigación*. Lima - Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Pino, R. (2018). *Metodología de la Investigación*. Lima - Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Ramírez, T. (2009). *¿Cómo hacer una Investigación?* Caracas: PANAPO.
- Rebaza y Santos. (2015). *Factores Administrativos - Políticos que limitan la Gestión de Control Institucional en el Gobierno Regional de La Libertad*. Obtenido de <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/909/834>
- Rodríguez. (2016). *Actividades de Control Interno*. Obtenido de http://www.academia.edu/29898351/Actividades_del_control_interno stuart, j.
- Solarte, Enríquez y Benavides. (2015). *Metología de Análisis y Evaluación de Riesgos Aplicados*. Obtenido de Revista Tecnología ESPOL - RTE: <http://learningobjects2006.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/view/456/321>
- Soldevilla, P. (2016). *Análisis de los factores cualitativos y su influencia en el otorgamiento de créditos en la Caja Minicipal Cusco, Puno - Bellavista, 2014*. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2983/Soldevilla_Loza_Patrick_Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tafúr, E. (2017). *El control de riesgo crediticio y su incidencia en la gestión financiera de las empresas procesadoras de té en Lima Metropolitana 2014*. Obtenido de Tesis Maestría: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3071/1/tafur_aee.pdf

- Vanegas y Pardo. (2014). *Hacia un Modelo para la Gestión de Riesgos de TI en MiPyme: MOGRIT*. Obtenido de Sistemas y Telemática:
<http://www.redalyc.org/pdf/4115/411534000003.pdf>
- Vega y Nieves. (2016). *Procedimientos para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno*. Obtenido de
<http://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>
- Vela y Caro. (2015). *Herramientas Financieras en la Evolución del Riesgo de Crédito*. Obtenido de Fondo Editorial UIGV:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas%20financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vilcarromero, R. (2017). *La Gestión en la producción*. Obtenido de
http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/908/6/Raul%20Vilcarromero%20Ruiz_Gestion%20de%20la%20produccion.pdf
- Zambrano, R. (2017). *El control interno y su influencia en la recuperación de crédito en la caja municipal de ahorro y crédito Ica en el distrito de Barranca-periodo 2012*.
- Zúñiga. (2009). *Evaluación del otorgamiento de los préstamos de consumo ofertas comerciales y su relación con el nivel de morosidad en el BBVA Continental de la ciudad de Trapoto en el año 2012*. Obtenido de
<https://docplayer.es/amp/146396267-Tesis-para-obtener-el-grado-academico-de-maestro-en-gestion-financiera-y-tributaria-autor-br-jhonny-garate-rios-asesor.html>

Anexos

Anexo 1 Instrumento de investigación “cuestionario de encuesta”.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

DEPARTAMENTO ACADÉMICO

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN – (DEMI)

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre el control interno para desarrollar el trabajo de investigación denominado “**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN GESTIÓN DE RIESGOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO “VIRGEN DE LA CANDELARIA”-PUTINA, 2018**”.

En este sentido, solicitamos que en las preguntas que a continuación se le presentan, tenga que elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). La información que proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

FECHA:/...../.....

Se le agradece anticipadamente.

VARIABLE: CONTROL INTERNO		ITEMS		
N°	RESPECTO AL AMBIENTE DE CONTROL	SI	NO	NO SABE
1	Conoce Ud. ¿El sistema de control interno?			
2	¿La empresa cuenta con área de Control Interno?			
3	¿Considera usted que en su centro de labor existe un ambiente de control?			
4	¿La empresa cuenta con documentos de gestión, tales como: Estatuto, reglamento interno, reglamento de trabajo, directivas internas, etc?			
5	La entidad ¿Asigna a una persona responsable para una buena gestión de riesgos crediticios?			
RESPECTO A LA EVALUACIÓN DE RIESGO				
6	¿Identifica oportunamente los riesgos crediticios?			
7	La entidad ¿Cuenta con instrumentos para identificar tipos de riesgos?			
8	La entidad ¿Cuenta con un plan estratégico para afrontar los riesgos crediticios?			
9	La entidad ¿Realiza un análisis del riesgo crediticio antes de otorgar un crédito?			
10	¿Se documenta la evaluación de riesgos?			
RESPECTO A LA ACTIVIDADES DE CONTROL				
11	La entidad ¿Cuenta con manual de procedimientos sobre gestión de riesgos crediticios?			
12	¿Las actividades ejecutadas son controladas para el logro de objetivos de la empresa?			

13	¿Los trabajadores cumplen sus funciones eficaz y eficientemente?			
14	¿La entidad registra y documenta sus operaciones y movimientos económicos?			
15	La entidad ¿Cuenta con personal confiable para el manejo de la información crediticia?			
RESPECTO A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
16	¿La entidad brinda información oportuna a sus trabajadores sobre los procedimientos de gestión crediticia?			
17	¿La entidad comunica a sus trabajadores permanente y/o periódicamente sobre la situación de la empresa, respecto a la tasa de morosidad?			
18	¿El personal de la empresa está siendo informada constantemente sobre políticas de control interno a fin de ser ellos mismo el control de la entidad?			
19	¿Existe comunicación confiable y oportuna entre el personal de la entidad y los usuarios?			
20	¿El gerente resuelve oportunamente, los problemas que se presentan dentro de la empresa ya sea con el personal, socios, etc.?			
RESPECTO A LA SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
21	En la entidad ¿Existe un Área o personal encargado de supervisión y monitoreo?			
22	¿Considera usted que en su centro de labor existe un supervisión eficiente?			
23	¿Cree Ud. que el personal encargado es un profesional calificado para controlar, supervisar y monitorear al personal que labora en la entidad?			

24	¿El encargado del área de supervisión delega funciones a cada personal de la entidad?			
25	¿Existe evaluación al personal sobre el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa?			

Con referencia de instrumento de investigación Tafúr, (2017) en la tesis denominada “El control del riesgo crediticio y su incidencia en la gestión financiera de las empresas Procesadoras de té en Lima Metropolitana 2014-2016”.

Además, con referencia de instrumento de investigación aplicado por Gárate, (2017) en su proyecto titulado “Evaluación de la gestión de riesgo de crédito en financiera TFC en los procesos de cobranza judicial, riesgo cambiario crediticio, reprogramación y refinanciación del periodo 2017. Universidad de Piura”,

Anexo 2 Solicitud de permiso para aplicar el instrumento de investigación.

CARGO

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

SOLICITO: Acceso para obtener información y aplicar la encuesta con fines académicos y de investigación.



SEÑOR: ING. PABLO TICONA AGUILAR

GERENTE GENERAL DE LA COOPAC "VIRGEN DE LA CANDELARIA"

YO, EDWIN ELOY AQUINO QUISPE, identificado con DNI N° 45022706, con domicilio en Jr. Potoni N° 409 del distrito y provincia de Azangaro, ante ud. Con debido respeto me presento y expongo:

Que, en cumplimiento de las normas académicas de la UNIVERSIDAD CATÓLICA "LOS ÁNGELES" DE CHIMBOTE y con la finalidad de conocer la situación respecto al control interno de la COOPAC "VIRGEN DE LA CANDELARIA", solicito a Ud. acceder para obtener información y aplicar encuesta con fines académicos y de investigación sobre el proyecto de tesis titulada: CARACTERIZACIÓN DE CONTROL INTERNO EN GESTIÓN DE RIESGOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "VIRGEN DE LA CANDELARIA" PUTINA, 2018, por cuanto cumplo con los requisitos solicitados para tal fin.

POR LO EXPUESTO:

Ruego acceder a mi petición por ser justa y legal.

Putina 26 de setiembre de 2019.

.....
EDWIN E. AQUINO QUISPE

DNI N° 45022706

ORCID: 0000-0002-7285-3964

ING. PABLO

988415252

Anexo 3 Evidencias fotográficas en la aplicación de instrumento de investigación.



INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

47%

★ repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Apagado