

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



T E S I S

**CONTROL INTERNO EN LOS COLABORADORES DE LA
COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO NUESTRA SEÑORA DEL
ROSARIO LTDA., CAJABAMBA – 2021**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

DALESHCA TATIANA RODRÍGUEZ PINO

ASESOR:

Dr. JULIO NORBERTO SÁNCHEZ DE LA PUENTE

CAJAMARCA – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



T E S I S

**CONTROL INTERNO EN LOS COLABORADORES DE LA
COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO NUESTRA SEÑORA DEL
ROSARIO LTDA., CAJABAMBA – 2021**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

DALESHCA TATIANA RODRÍGUEZ PINO

ASESOR:

Dr. JULIO NORBERTO SÁNCHEZ DE LA PUENTE

CAJAMARCA – PERÚ

2021

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

APROBACION DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N° 188 -2021-F-CECA-UNC aprueban la tesis desarrollada por la Bachiller DALESHCA TATIANA RODRÍGUEZ PINO denominada:

**“CONTROL INTERNO EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA
AHORRO Y CRÉDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO LTDA.,
CAJABAMBA – 2021”**

Dra. Reyna López Díaz
Presidente

Dr. Roberto Granados Cruz
Secretario

M. Cs. Evelio Mostacero Cuzco
Vocal

Dr. Julio Norberto Sánchez De La Puente
Asesor

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico este trabajo a Dios, por guiarme a lo largo de mi carrera Profesional y darme fortaleza en los momentos difíciles.

A mi familia, por apoyarme en todo momento e impulsarme a ser cada día mejor, por inculcarme buenos valores, por su amor incondicional y por ser mi inspiración para lograr todas mis metas y sueños.

AGRADECIMIENTO

Primero quiero dar gracias a Dios por bendecirme, por darme fuerza y paciencia para seguir adelante y cumplir cada una de mis metas trazadas. A mi madre, por su amor incondicional y todas las acciones que hace para apoyarme a mejorar y crecer.

A mi padre, por sus enseñanzas, amor y por guiarme y acompañarme siempre en cada paso que doy.

A mis hermanos por su cariño, compañía y la felicidad que me brindan al estar a mi lado apoyándome moralmente.

A mi asesor el Dr. Julio Norberto Sánchez de la Puente, por compartir todos sus conocimientos, por su paciencia, tiempo y todas las enseñanzas que me ha brindado.

Y a todas aquellas personas que han formado parte de este recorrido, muchas gracias por todo.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
TABLA DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
RESUMEN	xviii
ABSTRACT.....	xix
INTRODUCCIÓN	xx
CAPITULO I.....	1
I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2 Formulación del Problema.....	3
1.2.1 Pregunta Principal.....	3
1.2.2 Preguntas Específicas	3
1.3 Objetivos	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos	4
1.4 Justificación.....	5
1.4.1 Justificación Teórica.....	5
1.4.2 Justificación Práctica	5
1.4.3 Justificación Académica.....	6
1.5 <i>Limitaciones de la Investigación</i>	6
CAPITULO II	7
II. MARCO TEÓRICO	7
2.1 <i>Antecedentes</i>	7

2.1.1 Antecedentes Internacionales	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales	8
2.1.3 Antecedentes Regionales	14
2.2 Bases Teóricas.....	15
2.2.1 Teorías del Control Interno.....	15
2.2.1.1 Enfoque del Modelo Cocco	15
2.2.1.2 Enfoque del Modelo Coso	17
2.2.2 El Control Interno	18
2.2.2.1 Objetivos del Control Interno	20
2.2.2.1.1 <i>Objetivos operativos</i>	20
2.2.2.1.2 <i>Objetivos de información</i>	20
2.2.2.1.3 <i>Objetivos de cumplimiento</i>	21
2.2.2.2 Componentes del Control Interno	21
2.2.2.2.1 <i>Entorno de Control (Ambiente de Control)</i>	21
2.2.2.2.2 <i>Evaluación de Riesgos</i>	21
2.2.2.2.3 <i>Actividades de Control</i>	22
2.2.2.2.4 <i>Información y Comunicación</i>	23
2.2.2.2.5 <i>Actividades de Supervisión</i>	23
2.2.2.3 Principios del Control Interno.....	24
2.2.2.3.1 <i>Entorno de Control (Ambiente de Control)</i>	24
2.2.2.3.2 <i>Evaluación de Riesgos</i>	24
2.2.2.3.3 <i>Actividades de Control</i>	25
2.2.2.3.4 <i>Información y Comunicación</i>	25
2.2.2.3.5 <i>Actividades de Supervisión</i>	26
2.2.2.4 Factores del Entorno o Ambiente De Control.....	26
2.2.2.4.1 <i>Integridad y Valores Éticos</i>	26
2.2.2.4.2 <i>Competencia Profesional</i>	27
2.2.2.4.3 <i>Atmósfera de Confianza Mutua</i>	27
2.2.2.4.4 <i>Estructura Organizativa</i>	27
2.2.2.4.5 <i>Asignación de Autoridad y Responsabilidad</i>	28

2.2.2.4.6 <i>Políticas y Prácticas en Personal</i>	28
2.2.2.5 Importancia del Control Interno.....	28
2.2.2.6 Limitaciones del Control Interno	29
2.2.2.7 Clasificación del Control Interno.....	30
2.2.2.7.1 <i>Control Administrativo</i>	30
2.2.2.7.2 <i>Control Contable</i>	31
2.2.3 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y Otras Normas Concordantes, Ley N.º 30822 – 2019.....	31
2.2.4 Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FENACREP) 32	
2.2.5 Cooperativas	33
2.2.5.1 Características de las Cooperativas.....	33
2.2.5.2 Tipos de Cooperativas.....	34
2.2.5.2.1 <i>Cooperativas de Trabajo Asociado</i>	34
2.2.5.2.2 <i>Cooperativas Agrarias</i>	34
2.2.5.2.3 <i>Cooperativas de Servicios</i>	34
2.2.5.2.4 <i>Cooperativas de Crédito</i>	35
2.2.5.2.5 <i>Cooperativas de Vivienda</i>	35
2.2.5.3 Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. – Cajabamba	35
2.2.5.3.1 <i>Reseña Histórica</i>	35
2.2.5.3.2 <i>Logotipo</i>	36
2.2.5.3.3 <i>Misión</i>	36
2.2.5.3.4 <i>Visión</i>	37
2.2.5.3.5 <i>Valores Cooperativos</i>	37
2.2.5.3.6 <i>Organigrama Institucional</i>	37
2.2.5.3.7 <i>Productos y Servicios que ofrece la COOPAC NSR</i>	39
2.3 <i>Definición de Términos Básicos</i>	40
2.3.1 Ambiente de Control.....	40
2.3.2 Actividades de Control	40

2.3.3 Actividades de Supervisión	40
2.3.4 C.O.S.O.....	40
2.3.5 Evaluación de Riesgos.....	41
2.3.6 El Consejo de Administración demuestra independencia de la Dirección y ejerce la supervisión del desempeño del Sistema de Control Interno	41
2.3.7 FENACREP	41
2.3.8 Información y Comunicación	41
2.3.9 La organización demuestra compromiso con la Integridad y los Valores Éticos.....	42
2.3.10 La Dirección establece, con la supervisión del Consejo, las Estructuras, las Líneas de Reporte y los Niveles de Autoridad y Responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.....	42
2.3.11 La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a Profesionales Competentes, en alineación con los objetivos de la organización.....	42
2.3.12 La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de Control Interno para la consecución de los objetivos	42
2.3.13 La Organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la Identificación y Evaluación de los riesgos relacionados	43
2.3.14 La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar	43
2.3.15 La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.....	43
2.3.16 La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.....	43
2.3.17 La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.....	44
2.3.18 La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.....	44

2.3.19 La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica	44
2.3.20 La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno	44
2.3.21 La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno	45
2.3.22 La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno	45
2.3.23 La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento	45
2.3.24 La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.....	45
2.3.25 Seguridad Razonable	46
CAPITULO III.....	47
III. VARIABLE	47
3.1 Identificación de Variable	47
CAPITULO IV.....	48
IV. METODOLOGÍA.....	48
4.1 Tipo y Nivel de Investigación	48
4.1.1 Tipo de Investigación	48
4.1.2 Nivel de Investigación	48
4.2 Diseño de la Investigación	49
4.3 Población de Estudio	49
4.4 Tamaño de la Muestra	49
4.5 Unidad de Análisis	50

4.6 Operacionalización de la Variable.....	51
4.6.1 Variable Independiente.....	51
4.7 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	53
4.7.1 Método de Recolección de datos.....	53
4.7.1.1 Método Analítico.....	53
4.7.1.2 Método Inductivo.....	53
4.7.1.3 Método Sintético.....	53
4.7.2 Técnicas de Recolección de Datos.....	53
4.7.2.1 Encuesta.....	53
4.7.3 Instrumentos de Investigación.....	54
4.7.3.1 Cuestionario.....	54
4.7.4 Técnicas para el Procesamiento de la Información.....	54
CAPITULO V.....	55
V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	55
5.1 Presentación de análisis e interpretación de resultados.....	55
5.1.1 Análisis e Interpretación de Ítems.....	55
5.1.1.1 Dimensión Ambiente de Control.....	55
5.1.1.1.1 <i>La organización manifiesta la Misión, Visión y Valores Institucionales de la empresa, para el conocimiento de los trabajadores.....</i>	55
5.1.1.1.2 <i>Existe un Código de Ética y estándares de conducta aprobado por la dirección y explicado mediante asamblea.....</i>	57
5.1.1.1.3 <i>La junta directiva supervisa y cuestiona el trabajo de la administración.....</i>	58
5.1.1.1.4 <i>Existe un manual de organización y funciones, que representa la estructura organizacional vigente.....</i>	59
5.1.1.1.5 <i>Se desarrolla procesos de selección orientados a garantizar la atracción, desarrollo y retención de profesionales competentes.....</i>	60
5.1.1.1.6 <i>Los responsables del Control Interno de la entidad son personas idóneas, para que sea entendible y fortalecido continuamente.....</i>	61

5.1.1.1.7 <i>La dirección establece medidas de desempeños o incentivos a las personas responsables del Control Interno en todos los niveles de la entidad.....</i>	62
5.1.1.2. Dimensión Evaluación de riesgos	63
5.1.1.2.1 <i>Los objetivos de la entidad, de los diferentes niveles de la entidad, son consistentes con la misión de la organización.....</i>	63
5.1.1.2.2 <i>La dirección considera los riesgos (externos e internos) en todos los niveles de la organización y toma las acciones necesarias para responder a estos</i>	64
5.1.1.2.3 <i>La dirección ha implementado un sistema de valoración de riesgo referente a los sistemas, personal y procesos.....</i>	65
5.1.1.2.4 <i>Se consideran los posibles actos de corrupción o fraude ya sean del personal de la entidad o de los proveedores de servicios externos, que afectan directamente el cumplimiento de los objetivos.....</i>	66
5.1.1.2.5 <i>Se establecen las acciones necesarias (controles) para afrontar e informar los riesgos que existen y que afecten los objetivos de la organización.</i>	67
5.1.1.3. Dimensión Actividades de Control	68
5.1.1.3.1 <i>Se identifican e implementan actividades de control para llevar a cabo las respuestas a los riesgos, y asegurar que dichas respuestas sean apropiadas y oportunas</i>	68
5.1.1.3.2 <i>Existe controles que supervisan cambios, licencias, autorizaciones, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información y herramientas tecnológicas</i>	69
5.1.1.3.3 <i>Las políticas están documentadas, y expresados tanto explícitamente como implícitamente, a través de comunicaciones o acciones.....</i>	70
5.1.1.4. Dimensión Información y Comunicación	71
5.1.1.4.1 <i>Se utiliza datos relevantes como: quejas de comportamiento de trabajadores, tiempo, tasas de deserción del cliente u opiniones acerca de la institución.</i>	71
5.1.1.4.2 <i>Se establecen métodos confidenciales que permite que los trabajadores puedan reportar situaciones sospechosas.....</i>	72

5.1.1.4.3 <i>Existe comunicación entre la administración y la junta directiva sobre resultados de evaluaciones y el impacto de los resultados de la consecución de objetivos</i>	73
5.1.1.4.4 <i>Se adecuan canales apropiados de comunicación para clientes, proveedores, y proveedores de servicios externos para obtener una</i> 74	
5.1.1.5. Dimensión Actividades de Supervisión	75
5.1.1.5.1 <i>Se realizan actividades de monitoreo y supervisión a través de evaluaciones continuas e independientes</i>	75
5.1.1.5.2 <i>Se realizan evaluaciones que incluyen observaciones, investigaciones, revisiones y exámenes, apropiadas para determinar si los controles están presentes y en buen funcionamiento.</i>	76
5.1.1.5.3 <i>Las deficiencias o debilidades encontradas en el sistema de control interno son comunicadas a las partes indicadas en la organización y oportunamente para que se adopten las medidas necesarias.</i>	77
5.1.2 Análisis e Interpretación de Dimensiones	78
5.1.2.1. Baremos de Dimensión y Variable	82
5.1.2.2. Dimensión Ambiente de Control	83
5.1.2.3. Dimensión Evaluación de Riesgos	83
5.1.2.4. Dimensión Actividades de Control.....	84
5.1.2.5. Dimensión Información y Comunicación.....	85
5.1.2.6. Dimensión Actividades de Supervisión	85
5.1.3 Análisis e Interpretación de Variable.....	86
5.2. Discusión de Resultados.....	87
CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	94
ANEXOS	99
ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia Metodológica	99
ANEXO N° 2: Instrumento de Recolección de Datos.....	102
ANEXO N° 3: Carta de Aceptación de la Cooperativa.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 4.1 Operacionalización de la Variable	51
Tabla N° 5.1 Baremos de Dimensión y Variable	82
Tabla N° 5.2 Dimensión del Ambiente de Control	83
Tabla N° 5.3 Dimensión Evaluación de Riesgos.....	83
Tabla N° 5.4 Dimensión Actividades de Control	84
Tabla N° 5.5 Dimensión Información y Comunicación	85
Tabla N° 5.6 Dimensión Actividades de Supervisión	85
Tabla N° 5.7 Variable Control Interno	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N. ° 5.1 Misión, Visión y Valores Institucionales de la Empresa	56
Gráfico N. ° 5.2 Código de Ética y Estándares de Conducta	57
Gráfico N. ° 5.3 Supervisión del Trabajo de la Administración.....	58
Gráfico N. ° 5.4 Manual de Organización y Funciones.....	59
Gráfico N. ° 5.5 Procesos de Selección y Retención de Profesionales.....	60
Gráfico N. ° 5.6 responsables del Control Interno	61
Gráfico N. ° 5.7 Desempeño e Incentivos a los responsables del Control Interno.....	62
Gráfico N. ° 5.8 Objetivos de la Entidad.....	63
Gráfico N. ° 5.9 Riesgos Externos e Internos de la Organización.....	64
Gráfico N. ° 5.10 Sistema de Valoración de Riesgos	65
Gráfico N. ° 5.11 Actos de Corrupción o Fraude que afecten el cumplimiento de Objetivos	66
Gráfico N. ° 5.12 Controles de los Riesgos.....	67
Gráfico N. ° 5.13 Implementación de Actividades de Control.....	68
Gráfico N. ° 5.14 Controles de Sistemas de Información y Herramientas Tecnológicas	69
Gráfico N. ° 5.15 Políticas de la Entidad.....	70
Gráfico N. ° 5.16 Utilización de Información relevante acerca de la Institución.....	71
Gráfico N. ° 5.17 Métodos para reportar situaciones sospechosas.....	72
Gráfico N. ° 5.18 Comunicación entre la Administración y la Junta Directiva sobre resultados de evaluaciones.....	73
Gráfico N. ° 5.19 Canales de comunicación.....	74
Gráfico N. ° 5.20 Actividades de monitoreo y Supervisión	75
Gráfico N. ° 5.21 Evaluaciones de Controles.....	76
Gráfico N. ° 5.22 Comunicación de las deficiencias y adopción de medidas necesarias.....	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 2.1 Logotipo de la COOPAC NSR LTDA	33
Figura N° 2.2 Organigrama Institucional – COOPAC NSR LTDA	38

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar el nivel de conocimiento del Control Interno en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. – Cajabamba. Para realizar este trabajo se utilizó la investigación descriptiva simple de diseño no experimental/transversal, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario, usando el método probabilístico por conveniencia, a los colaboradores de la parte administrativa de la institución, que son la muestra de esta investigación.

Se obtuvo como resultado que el nivel de conocimiento con respecto al Control Interno por parte de los colaboradores es Medio ya que representa el 52% de la muestra, que se evidencia mediante el proceso estadístico realizado.

Se concluyó, respecto a las dimensiones del Control Interno: (a) Para el Ambiente de Control un nivel de conocimiento alto con un 66%, (b) Para la Evaluación de Riesgos un nivel de conocimiento alto con un 43%, (c) Para las Actividades de Control un nivel de conocimiento medio con un 48%, (d) Para la Información y Comunicación un nivel de conocimiento medio con un 66% y (e) Para las Actividades de Supervisión un nivel de conocimiento alto con un 43%.

Palabras claves: Control Interno, Colaboradores, Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, Committee of Sponsoring of the Treadway Commission(COSO).

ABSTRACT

The present research work was carried out with the objective of determining the level of knowledge of Internal Control in the collaborators of the Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. - Cajabamba. To carry out this work, simple descriptive research of non-experimental / cross-sectional design was used, using the questionnaire as a data collection instrument, using the probabilistic method for convenience, to the collaborators of the administrative part of the institution, who are the sample of this investigation.

It was obtained as a result that the level of knowledge regarding Internal Control by the collaborators is Medium since it represents 52% of the sample, which is evidenced by the statistical process carried out.

It was concluded, regarding the dimensions of Internal Control: (a) For the Control Environment a high level of knowledge with 66%, (b) For Risk Assessment a high level of knowledge with 43%, (c) For Control Activities a medium level of knowledge with 48%, (d) For Information and Communication a medium level of knowledge with 66% and (e) For Supervision Activities a high level of knowledge with 43%.

Keywords: Internal Control, Collaborators, Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, Committee of Sponsoring of the Treadway Commission (COSO).

INTRODUCCIÓN

El Control Interno es una de las bases principales en las organizaciones tanto privadas como públicas, puesto que es una herramienta diseñada para facilitar el logro de los objetivos y metas institucionales, es decir es un medio para lograr un fin. Todas las empresas deben tener un adecuado control interno, para evitar riesgos o fraudes, y de esta manera proteger y cuidar los intereses de las empresas.

Es por ello por lo que las empresas de hoy en día tienen la necesidad de establecer políticas, normas o métodos de control para el buen funcionamiento y gestión de esta, los cuales se establecen en los diferentes componentes que posee el Control Interno, de acuerdo con el área designada.

La problemática que presentan las empresas de hoy en día es la aplicación y desconocimiento de su Control Interno, últimamente se ha podido ver empresas grandes y medianas que han quebrado, se han reestructurado o se han declarado insolventes.

El desarrollo de la presente investigación se llevó a cabo sobre: el “Control Interno en los Colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., Cajabamba – 2021”, con el propósito de determinar el nivel de conocimiento del Control Interno en los colaboradores. La investigación fue de tipo aplicada, descriptiva simple no experimental con una muestra de 21 colaboradores seleccionados usando el método no probabilístico por conveniencia, a los cuales se le aplicó la encuesta. La presente tesis comprende los siguientes capítulos:

Capítulo I: Planteamiento de la Investigación, se presenta la descripción de la realidad problemática a nivel internacional, nacional y local indicando las causas, consecuencias y formulación del problema de investigación (general y/o específica), objetivos (general y específicos), así como la justificación y limitación de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, engloba los antecedentes de la investigación, bases teóricas y conceptuales, así como definición de términos básicos.

Capítulo III: Variable de estudio, en este capítulo se muestra la identificación de la variable estudiada.

Capítulo IV: Metodología, comprende el tipo, nivel y diseño de investigación, población, muestra, unidad de análisis, los métodos, técnicas, instrumentos de recolección de datos, las técnicas para el procesamiento de la información y la operacionalización de la Variable.

Capítulo V: Resultados y Discusión, se presenta el análisis y discusión de resultados de la encuesta realizada.

Conclusiones, se presenta las conclusiones a las que se llegó en la presente investigación.

Recomendaciones; se presenta las recomendaciones de la investigación realizada.

Referencias Bibliográficas, abarca Citas y Referencias bibliográficas según las Normas APA Sexta Edición en forma automatizada en Microsoft Word.

Anexos, se presenta la Matriz de Consistencia, el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) y otros anexos necesarios que respalden la investigación.

CAPITULO I

I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

De acuerdo con (Instituto de Auditores Internos de España, 2013, pág. 3), el Committee of Sponsoring of the Treadway Commission (COSO) de Estados Unidos, publica desde 1992 un Marco Integrado de Control Interno que se actualiza regularmente, el cual ayuda a las organizaciones a lograr importantes objetivos y a mantener y mejorar su rendimiento, así como también a lograr la consecución de sus objetivos, desarrollando sistemas de control interno que se adapten a los cambios operativos y de negocio.

Así mismo en América Latina, tal como lo indica (Casals & Associates, 2004, pág. 7) en el “El Marco Integrado de Control para Latinoamérica” es un modelo basado en estándares desarrollados por el COSO, que conceptualiza al control interno como un proceso realizado por todos los niveles jerárquicos y el personal de una entidad, y su importancia se centra en asegurar en forma razonable la realización de sus operaciones en forma eficiente y efectiva, la confiabilidad de la información financiera y de gestión, la protección de los activos, y el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.

Igualmente en el Perú según (Obispo & Gonzales, 2013, págs. 11-12) en su informe “Caracterización del Control Interno en las Empresas del Perú”, no todas las entidades tienen implementado un sistema de control interno, por razones de política de la dirección o de tamaño, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación,

creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas.

Actualmente el problema en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. Cajabamba - 2021, es que no toman en cuenta el Control Interno dentro de sus actividades, que según (Ramón, 2004, pág. 81) tiene como función primordial evaluar en forma independiente la eficiencia, eficacia, economía y equidad de las operaciones, ya sean estas contables, financieras, administrativas y de gestión, en relación con el logro de objetivos previamente establecidos. La preocupación más relevante en las empresas es que gran cantidad de grandes y medianas empresas de la noche a la mañana ya no están o se encuentran en quiebra.

Dentro de las diversas causas que ocasiona este problema en la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. Cajabamba, está el desconocimiento de las políticas de Control Interno, la falta de difusión de las políticas, la ausencia de interés por parte de los colaboradores o no asimilar adecuadamente los componentes del Control Interno.

Este problema puede provocar una disminución de la moral de los colaboradores, para incumplir las orientaciones de la dirección y por tanto puede afectar en la actitud del trabajador acerca de cometer fraude contra la entidad, también la existencia de barreras organizativas que impiden una comunicación efectiva de toda la información, ocasionando así la quiebra de la empresa, se reestructure o se declare como insolvente.

Se pretende mediante la investigación hacer un diagnóstico del conocimiento del Control Interno en la Cooperativa Ahorro y Crédito

Nuestra Señora del Rosario Ltda. por parte de los colaboradores y de esta manera poder prevenir las consecuencias del problema y contribuir con el crecimiento y logro de objetivos empresariales.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Pregunta Principal

- ¿Cuál es el nivel de conocimiento del Control Interno en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba - 2021?

1.2.2 Preguntas Específicas

- ¿Cuál es el nivel de conocimiento del Ambiente de Control en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba – 2021?
- ¿Cuál es el nivel de conocimiento de la Evaluación de Riesgos en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba – 2021?
- ¿Cuál es el nivel de conocimiento de las Actividades de Control en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba – 2021?
- ¿Cuál es el nivel de conocimiento de la Información y Comunicación en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba – 2021?

- ¿Cuál es el nivel de conocimiento de las Actividades de Supervisión en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba – 2021?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- Determinar el nivel de conocimiento del Control Interno en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba – 2021.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de conocimiento del Ambiente de Control en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba – 2021.
- Determinar el nivel de conocimiento de la Evaluación de Riesgos en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba – 2021.
- Determinar el nivel de conocimiento de las Actividades de Control en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba – 2021.
- Determinar el nivel de conocimiento de la Información y Comunicación en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y

Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba – 2021.

- Determinar el nivel de conocimiento de las Actividades de Supervisión en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba – 2021.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación Teórica

La presente investigación, está relacionada con saber cómo se desarrolla e implementa las normas, principios y lineamientos de Control Interno, dentro de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., es por ello por lo que representa un aporte al conocimiento del Control Interno, y contribuir con aquellos que desconocen la importancia e implementación de un buen Control Interno dentro de una institución.

1.4.2 Justificación Práctica

Este trabajo es una contribución importante que les permite conocer tanto a los colaboradores como a los directivos de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., cual es el nivel de conocimiento del Control Interno, de esta manera la institución podrá mejorar o implementar políticas o normas que contribuyan al crecimiento de la empresa y evitar futuros problemas.

1.4.3 Justificación Académica

La presente investigación sirve como un instrumento para estudios siguientes y a la vez como material de consulta para estudiantes interesados en conocer los beneficios que trae el tener un buen conocimiento del Control Interno de una institución y a la vez una adecuada implementación de este. Además, se busca complementar investigaciones al respecto para mantener actualizados a los lectores.

1.5 Limitaciones de la Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación no hubo limitaciones en cuanto a disponibilidad de tiempo, de bibliografía y facilidad para las encuestas.

CAPITULO II

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Para realizar la presente investigación se consultó repositorios de tesis nacionales e internacionales, las que tienen relación con el Control Interno a nivel internacional, nacional y regional, las cuales se muestran a continuación:

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Según (Quinapanta, 2019), con su tesis: “Evaluación de Control Interno en el departamento de Crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito: caso Rhumy Wara Ltda.”, Ecuador, tuvo como objetivo principal evaluar el Control Interno al colocar los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara Ltda. La metodología que se utilizó para el desarrollo del proyecto de investigación es de tipo descriptiva- explicativa, con un enfoque cualitativo – Cuantitativo y un diseño experimental. La población de estudio estuvo constituida por 8 personas del área operativa de la cooperativa, tomando como muestra la totalidad de la población. Como instrumento el cuestionario que ayudó a obtener la información necesaria para dar una solución solida al problema. Presentaron las siguientes conclusiones: (a)En lo que concierna al tema de estudio, el 63% de los encuestados se identifica la problemática sobre el desconocimiento de las 5C de crédito lo que genera una ineficiente colocación de crédito, y en el mismo contexto apenas, un 12% afirman conocer definitivamente.(b) De igual manera, al no contar con los controles permanentes por parte

de los superiores, el área de crédito no cumple con el seguimiento a los préstamos concedidos, solo el 62% hacen seguimiento a los préstamos concedidos de manera exitosa, del mismo argumento un menor porcentaje cumplen con lo requerido lo que ha provocado un desliz en los procesos de créditos. (c) En cuanto a las causas principales se destaca por falta de control de expedientes, la carencia de análisis en capacidad de pago de los socios, esto se da debido a falta de capacitación al personal del tema en estudio; ya que la falta de información impacta de manera desfavorable en el proceso de otorgamiento de crédito, lo que da como consecuencia créditos concedidos no recuperados puntualmente. (d) La cooperativa tiene 7 años en el mercado, por lo que el conocimiento sobre la colocación de crédito es ineficiente, la importancia al tema de evaluación de control interno en área de crédito es poca, a pesar de las medidas adoptadas sobre controles de los procesos no son adecuadas, por tanto, se identificó la falta de un diseño de modelo de evaluación del control interno al colocar los créditos esto con la finalidad de evitar cualquier tipo de riesgo.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Según (Loaiza, 2019), con su tesis: “El Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas Cuzco – 2018”, tuvo como objetivo general determinar la evaluación del control interno de la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas del período 2018. El tipo de investigación fue del tipo básico porque tuvo como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente, estuvo bajo el enfoque cuantitativo, con un diseño experimental; por cuanto la intervención a los sujetos de estudio se

realizó en una sola oportunidad y de un periodo anterior. La población de estudio estuvo conformada por un total de 27 trabajadores que laboran en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas y la muestra del trabajo de investigación es censal, por cuanto se utiliza la totalidad de los trabajadores considerados de la Cooperativa de ahorro y crédito san pedro de Andahuaylas-cusco 2018, como la totalidad de la población. Se utilizó como instrumento el cuestionario. Se llegó a los siguientes resultados: del primer componente, el 3.7% del personal considera que el ambiente de control así de la percepción de los documentos es malo ya que se detecta un entorno que no se estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades, 51.9% considera que es regular y el 44.4% considera que es bueno ya que cumple con los procedimientos de selección, capacitación, formación, evaluación y promoción de los recursos humanos necesarios en la entidad. Del segundo componente, el 70.4% considera que es regular ya que implica que el riesgo financiero tiene la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de la cooperativa, el 11.1% considera que es malo en identificar y el 18.5% considera que es bueno ya que casi siempre que la cooperativa está dispuesta a asumir, y los mecanismos de riesgo. Del tercer componente, el 11.1% del personal considera que las actividades de control gerencial son malas, no se están llevando a cabo las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. y el 66.7% considera que es regular siendo no favorable para la cooperativa de ahorro y crédito y 22.2% considera que es bueno. Del cuarto componente, el 3.7 % del personal considera que la información y comunicación es malo, implica que es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante en la

forma y en el plazo que permita a cada empleado asumir sus responsabilidades, el 85.2% considera que es regular siendo no favorable para la cooperativa de ahorro y crédito y el 11.1% considera que es bueno ya que la gerencia transmite un mensaje claro a todo el personal sobre la importancia de las responsabilidades de cada uno. Se concluyó que: (a) Se concluye de los resultados de los documentos administrativos, contables y opinión de la gente del control interno de los colaboradores considera que es regular, igualmente las cinco dimensiones obtuvieron calificaciones regular, los colaboradores manifiestan que las dimensiones de control interno de las cooperativas de ahorro y crédito no estén en capacidad de gestionar eficientemente el Sistema de Control Interno. (b) En la descripción del ambiente de control la mayor cantidad de trabajadores indica que los componentes del control interno aplican de manera regular 51.9% ya que existe algunas deficiencias dentro de los componentes del control interno que necesitan mejorar en muchos aspectos como es: identificar, evaluar, detectar desviaciones, supervisión y la manera en que la dirección asigna autoridad, responsabilidades, organización y desarrollo profesionalmente a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas, siendo no favorable para la cooperativa.

(c) En la evaluación de riesgos se identifica la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten en valor económico de la cooperativa. La administración de riesgo consiste en identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de, definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que la cooperativa está dispuesta a asumir, y los mecanismos de cobertura y el 70.4% considera que es regular siendo no favorable para la cooperativa de ahorro y crédito. (d) En las actividades de control gerencial se identifica

que no se están llevando a cabo las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. y el 66.7% considera que es regular siendo no favorable para la cooperativa de ahorro y crédito.

(e) En la información y comunicación es necesario describir, recoger y comunicar la información relevante en la forma y en el plazo que permita a cada empleado asumir sus responsabilidades. Los sistemas de información generan reportes, recogen información operacional (captaciones, colocaciones,) financiera (estados financieros periódicos) y de cumplimiento (pago de impuestos y otras obligaciones), que posibilitan a la gerencia el control de las operaciones y de la entidad y el 85.2% considera que es regular siendo no favorable para la cooperativa de ahorro y crédito.

Así mismo, (Ari, 2017) con su tesis:” El Sistema de Control Interno y su efecto en la Gestión financiera y Económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credipres Arequipa – Periodo 2016”, tuvo como objetivo principal determinar de qué manera el sistema del control interno incide en la gestión financiera y económica de la cooperativa de ahorro y crédito Credipres Arequipa del periodo 2016. El tipo de investigación que se utilizó es el descriptivo, porque se trata de estudiar la variable independiente (sistema de control interno) y su relación con la variable dependiente (gestión económica y financiera). Se utilizó el método del tipo descriptivo y analítico, de diseño no Experimental, es decir, se recogió información de la realidad ya existente, y sobre esta base se explicó el fenómeno. La población estuvo representada por las Cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la ciudad de Arequipa y la muestra fue la cooperativa de ahorro y crédito Credipres Arequipa. La

información para el desarrollo del trabajo se obtuvo aplicando las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, dentro de las cuales están, el análisis documental, tabulación, formulación de gráficos, indagación entre otros. De los resultados obtenidos producto de los cuestionarios, entrevista, diagnóstico de la cooperativa mediante el análisis documental, análisis de estados financieros, indicadores y la consulta de libros, páginas web, normativa y de la realidad observada se puede afirmar que la cooperativa cuenta sistema de control interno adecuado por lo que incide positivamente reflejándose esta en los resultados empresariales, financieros y económicos. Llegando a las siguientes conclusiones: (a) La Estructura Organizacional y objetivos institucionales de la cooperativa son bases de la organización de sus actividades operativas, administrativas. En Credipres Arequipa los instrumentos de gestión vienen cumpliendo con lo establecido por la FENACREP y la estructura que posee permite la integración y coordinación de todos los que lo integran, logrando ser una empresa más eficiente y eficaz. (b) El Sistema de Control Interno de la cooperativa de ahorro y crédito Credipres Arequipa está en proceso de mejora e implementación, significa que el diseño y mantenimiento del sistema de control interno es positivo. Se entiende que el control interno en un proceso continuo en el que se utilizan métodos y procedimientos para salvaguardar los activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera y operacional por lo que el consejo de vigilancia de la cooperativa es responsable de la evaluación permanente del diseño alcance y funcionamiento del sistema de control interno según la resolución SBS N° 742- 2001. (c) De los estados financieros analizados en la cooperativa, Se observó el crecimiento de, los activos en un 21%, las colocaciones en un 29%, el patrimonio en un 50%, los ingresos financieros en un 44% y el resultado neto en

un 101%. Casi el 90 % de los indicadores analizados han mejorado respecto al año anterior algunos están dentro de los límites deseables establecidos por la FENACREP, pero otros no lo están con las cifras del sector, por lo que necesita tomar decisiones que le permitan mejorar la gestión y llevarla a un estado de competitividad en el mercado. (d) El sistema de control interno implementado por la cooperativa se viene aplicando de manera efectiva es por ello que se concluye que el control interno estaría influyendo de manera favorable en la gestión financiera y económica de la cooperativa comprometiendo sus operaciones y resultados.

Finalmente, (Delgado, 2018), con su tesis: “Caracterización del Control Interno de las Cooperativas Agrarias en el Perú: caso Empresa Cooperativa Agraria Cafetalera Divisoria Ltda. – Tingo María 2017”, tuvo como objetivo general determinar y describir las características del control interno de las cooperativas agrarias en el Perú y de la empresa Cooperativa Agraria Cafetalera Divisoria Ltda. – Tingo María, 2017. La investigación fue bibliográfica, documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio, encontrándose los siguientes resultados: respecto al objetivo específico N.º 1 (referente a la revisión bibliográfica) los autores nacionales, regionales y locales se determinó que el control interno es una herramienta de una suma de importancia para toda empresa, por lo que se debe implementar medidas de control. Respecto al objetivo específico 2 (referente a la empresa en estudio, mediante la encuesta): se determinó que la empresa cuenta con un sistema de control interno, lo que le da mucha importancia al componente de control, para identificar y analizar los riesgos internos y externos, para darles el trato

correspondiente para el trato correspondiente para que no afecte al cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa en estudio. Finalmente, se concluyó que tanto los resultados de los objetivos 1 y 2, coinciden en el desarrollo del control interno, por un alto porcentaje de coincidencia en los componentes comparados, a excepción del componente de supervisión y monitoreo, lo que generan riesgos para la empresa en estudio.

2.1.3 Antecedentes Regionales

Según (Zelada, 2018), con su tesis: “Caracterización del Control Interno de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Del Perú: Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pio X Ltda., de Cajamarca, 2015”, tuvo como objetivo principal diagnosticar y determinar las características de un buen sistema de control ya que es importante para el desarrollo de las empresas del sector servicios en el Perú. La investigación fue de diseño descriptiva, bibliográfica documental y de caso. No tuvo población ni muestra porque el trabajo de investigación fue bibliográfico, documental y de caso y se utilizó como instrumento las fichas bibliográficas y el cuestionario. La investigación llegó a los siguientes resultados: (a) Respecto al Ambiente de Control los resultados no coinciden ya que la empresa no cuenta con un sistema de control de manera formal y que en cual personal desconoce la estructura organizacional de la empresa eso se debe que no existe instrumentos de gestión. (b) Referente a las actividades de control, sí coinciden puesto que la empresa si ha establecido las políticas y los procedimientos que garanticen una efectiva administración en disminuir y prevenir cualquier riesgo. (c) Respecto al componente Actividades de Control no coinciden puesto que la empresa carece de indicadores para el proceso de las actividades y políticas de los

procedimientos para su cumplimiento al cual ya constituir el medio más idóneo para asegurar el logro de sus objetivos. (d) Referente a la información y comunicación sí coinciden, la empresa proporciona la información necesaria a su personal de manera oportuna y detallado que en cual va a permitir que cumplan de forma eficiente y efectiva todas las tareas encomendadas. (e) Referente a la supervisión y monitoreo, no coinciden puesto que la empresa no cuenta o carece de un sistema de supervisión y monitoreo que no le permite ver las funciones de sus trabajadores y realizar evaluaciones correspondientes que den respuesta a la muestra de estudio y a las propuestas. El trabajo de investigación permitió concluir que la implementación de un Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pio X Ltda., basado en la Resolución SBS 743-2001 le ha permitido desarrollarse institucionalmente dentro de un aceptable ambiente de control, sin embargo, se debe poner énfasis en las deficiencias presentadas ya que esto causa desconfianza por parte de sus asociados, el cual es el común denominador en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. Además, está demostrado que implantando un adecuado Sistema de Control Interno llevara a cualquier Cooperativa a cumplir sus objetivos propuestos en beneficio de sus miles de asociados y de la sociedad en general.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teorías del Control Interno

2.2.1.1 Enfoque del Modelo Coco

De acuerdo con (Marín, 2018, págs. 8-9) en 1995, el Instituto Canadiense de Contadores Certificados, mediante un consejo que se encarga de diseñar y emitir lineamientos de control para las

instituciones, planteó un nuevo modelo sencillo y entendible, el cual busca facilitar la comprensión del control interno y mejorarla de manera continua en su utilización, esto se realizó por medio de una intensa revisión del informe COSO.

Antes (Estupiñan, 2006, pág. 27) afirmó que el modelo canadiense formulo un marco referencial que constaba de veinte criterios generales, los cuales pueden ser utilizados por todos los colaboradores de una organización para diseñar, desarrollar, evaluar e implementar el control interno. Este modelo agrupa los veinte criterios en cuatro etapas que unidos forman un ciclo lógico de acciones para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Del mismo modo, (Estupiñan, 2006, pág. 30) expresó que este modelo organiza un entendimiento del control y da respuesta a tendencias como:

- En el impacto de la tecnología y el recorte en las áreas organizacionales de una entidad, que han causado un mayor realce sobre el control mediante medios informales, como la visión empresarial de todos los trabajadores, vinculo de valores y una comunicación más abierta y desenvuelta.
- En el aumento de la petición de comunicar públicamente acerca de la autenticidad del control, con relación a los objetivos que persigue una entidad.
- En la preocupación de las autoridades para establecer controles, con la finalidad de proteger los intereses de los accionistas y miembros que forman parte de la entidad. Algunas autoridades financieras han implementado lineamientos y protocolos de información, útiles a las instituciones bajo su jurisdicción.

2.2.1.2 Enfoque del Modelo Coso

En un principio (Marín, 2018, págs. 3-4), sostuvo que en el año 1992 se presenta la propuesta de una descripción del control interno por el COSO, el cual trajo consigo la realización de un nuevo marco conceptual ya que tuvo muy buena acogida. Luego producto de algunos alborotos financieros y pérdidas de inversionistas, se realizó un nuevo informe en el 2004, denominado COSO II, dirigido a la administración de riesgo de la entidad, finalmente en el año 2013 COSO ejecuta otra actualización denominada COSO III, la cual contiene una inmensa y minuciosa explicación sobre el control interno.

Para (Maceda, 2015, pág. 10) este enfoque es un sistema que consiste en el ejercicio de cotejar las necesidades presentes con las futuras de las organizaciones, para poder establecerlas, teniendo en cuenta el ritmo del consumo, los niveles de existencias, las adquisiciones para atender las demandas y lo primordial el cumplimiento de cada uno de los componentes del control interno, para una mejora continua.

Luego (González, 2013, pág. 2) expuso que este modelo ha enfocado el interés hacia el perfeccionamiento del control interno y de la administración interna, y responde a la presión pública para un buen manejo de los recursos públicos o privados en cualquier tipo de organización, producto de los numerosos problemas, la crisis financiera y los fraudes presentados.

Asimismo (González, 2013, pág. 3) definió que un sistema de control interno efectivo solicita la toma de decisiones y es diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos

de una organización, en relación con la eficacia y la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el cumplimiento de leyes y normas aplicables dentro de una organización.

Por último (González, 2013, págs. 3-4) expresó que el Marco Integrado de Control Interno abarca cada una de las áreas de una organización o institución, y está formado por cinco componentes relacionados entre sí: el entorno de control o Ambiente de control, la evaluación del riesgo, el sistema de información y comunicación, las actividades de control, y la supervisión del sistema de control. Así mismo, el marco apoya a la administración, la dirección, los accionistas, trabajadores y demás partes que interactúan con la organización, ofreciendo una comprensión de lo que constituye un sistema de control interno efectivo.

2.2.2 El Control Interno

Para esta investigación se utilizará los conceptos definidos por el Modelo COSO III, debido a que busca mejorar los procesos de control y está actualizado, además la institución a investigar utiliza este modelo como base de su control interno.

Según (Instituto de Auditores Internos de España, 2013, pág. 2) el control interno es un proceso llevado a cabo por la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, estructurado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos de la entidad relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. Esta definición proporciona conceptos fundamentales como:

- Está direccionado a la consecución de objetivos de la entidad por parte de cada uno de los miembros, operaciones, información y cumplimiento.
- Es un proceso que incluye tareas y programas secuenciales, es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.
- Es efectuado por las personas, es decir, no se trata solamente de manuales, políticas, normas, principios, sistemas y formularios, sino de personas y las actividades que éstas mismas realizan en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno de manera más efectiva.
- Es capaz de garantizar una seguridad razonable, no una seguridad absoluta, a la administración y a la alta dirección de la entidad.
- Es ajustable a la estructura de la entidad, flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o a una filial, unidad operativa o proceso de negocio en particular.

En la revista “Contribuciones a la Económica” (Bacallao, 2009, pág. definió al Control Interno como, una herramienta de gestión que se utiliza para dar una seguridad razonable de que se efectúen los objetivos establecidos por la entidad, para esto tiene un proyecto de organización, así como los procedimientos que tienen que estar codificados y ordenados, además de las medidas adoptadas en una entidad que salvaguarden sus recursos, se inclinen a la exactitud, fiabilidad y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como incitar la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas.

Igualmente (Lybrand, 2005, pág. 1) precisó al Control Interno como, un proceso realizado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, creado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la Información Financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

2.2.2.1 Objetivos del Control Interno

Para (Instituto de Auditores Internos de España, 2013, pág. 3) el Marco Integrado de Control Interno COSO establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

2.2.2.1.1 Objetivos operativos

Aluden a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y el resguardo de sus activos frente a posibles daños.

2.2.2.1.2 Objetivos de información

Se refieren a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, fiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los organismos que lo regulan o políticas que la propia entidad establezca.

2.2.2.1.3 Objetivos de cumplimiento

Hacen referencia al cumplimiento de las leyes, normas, lineamientos y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

2.2.2.2 Componentes del Control Interno

El control interno según el Marco Integrado del COSO III, que se publicó en mayo 2013, consta de cinco componentes integrados:

2.2.2.2.1 Entorno de Control (Ambiente de Control)

Según (Instituto de Auditores Internos de España, 2013, pág. 4) el entorno de control o también llamado Ambiente de control es el conjunto de normas, lineamientos, procesos y estructuras que forman la base primordial sobre la que se desarrolla el control interno de una organización. Este comprende la integridad y los valores éticos de la organización; los indicadores que permiten a la administración cumplir con sus obligaciones de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad. Así mismo, el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; midiéndolos mediante escalas de desempeño y darles incentivos para mejorar su desempeño. El entorno de control de una organización es la base del resto de los componentes del sistema de control interno.

2.2.2.2.2 Evaluación de Riesgos

Así mismo, (Instituto de Auditores Internos de España, 2013, pág. 4) definieron al riesgo como:

- La posibilidad de que un hecho ocurra e interfiera de forma adversa la consecución de los objetivos.
- La evaluación del riesgo es un proceso dinámico para identificar y evaluar los riesgos que pueden perjudicar la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben medirse en relación con unos niveles preestablecidos de tolerancia.
- La evaluación de riesgos también pretende que la dirección tome en cuenta el impacto que puedan tener algunos cambios en el entorno externo e interno, y que puedan ocasionar que el control interno no resulte efectivo.

2.2.2.2.3 Actividades de Control

Después (Instituto de Auditores Internos de España, 2013, págs. 4-5) definieron a las actividades de control como las acciones constituidas a través de políticas y procedimientos que ayuden a garantizar que se realicen las instrucciones de la dirección para disminuir los riesgos con alto impacto en los objetivos. Las actividades de control se llevan a cabo en todos los niveles de la entidad y en todas las etapas y procesos del negocio.

Al mismo tiempo (Instituto de Auditores Internos de España, 2013, pág. 5) expresaron que, según su naturaleza, se clasifican en preventivas o de detección y pueden formar actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. En aquellas áreas en las que no se puede dividir las funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.

2.2.2.2.4 Información y Comunicación

Con respecto a la información y comunicación (Instituto de Auditores Internos de España, 2013, pág. 5) manifestaron que la información es muy importante para que la entidad pueda realizar sus obligaciones de control interno y cumplir con el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y fiel, tanto de fuentes internas como externas, para contribuir con el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e interactivo de proporcionar, compartir, socializar y obtener la información que se necesita.

A la vez, (Instituto de Auditores Internos de España, 2013, pág.

6) aseguran que la comunicación interna es el canal por el cual la información se propaga a través de toda la organización, y que está presente en todos los niveles de la organización. Esto permite que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro y entendible de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente.

2.2.2.2.5 Actividades de Supervisión

En cuanto a las actividades de supervisión (Instituto de Auditores Internos de España, 2013, págs. 6-7) explicaron que las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas sirven para conocer si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente para una correcta consecución de objetivos.

2.2.2.3 Principios del Control Interno

2.2.2.3.1 Entorno de Control (Ambiente de Control)

Para (Instituto de Auditores Internos de España, 2013, pág. 7), los principios para el componente entorno de control son:

- La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
- El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
- La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
- La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.
- La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

2.2.2.3.2 Evaluación de Riesgos

Así mismo, (Instituto de Auditores Internos de España, 2013, pág. 8) plantearon 4 principios para este componente:

- La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
- La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben

gestionar.

- La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
- La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

2.2.2.3.3 Actividades de Control

Seguidamente (Instituto de Auditores Internos de España, 2013, pág. 9), puntualizaron los siguientes principios para este componente:

- La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
- La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
- La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

2.2.2.3.4 Información y Comunicación

Luego (Instituto de Auditores Internos de España, 2013, pág. 9), describieron los principios de este componente así:

- La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son

necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

- La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

2.2.2.3.5 Actividades de Supervisión

Y para este último componente (Instituto de Auditores Internos de España, 2013, pág. 10) nombraron:

- La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
- La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

2.2.2.4 Factores del Entorno o Ambiente De Control

Los factores que inciden en este componente son:

2.2.2.4.1 Integridad y Valores Éticos

Para (Fontebia, Armada, Santos, & Toro, 2011, pág. 8) la máxima autoridad de la organización debe lograr que todos los miembros de la organización tengan conocimiento y ejecuten los valores éticos de la organización. Estos valores éticos son la parte intangible del ambiente de control. Se puede tener muchos manuales, pero si no existe una cultura de organización sustentada en el comportamiento y la integridad moral de sus miembros el sistema de Control Interno no será efectivo.

2.2.2.4.2 Competencia Profesional

Igualmente (Fontebia et al., 2011, págs. 9-10) sustentaron que la dirección debe proponer las técnicas para lograr la competencia profesional máxima de los miembros, es decir la dirección debe conocer cuáles son los niveles de conocimiento y habilidades que se necesita para el buen funcionamiento de cada puesto de trabajo. Un elemento importante para la ejecución de esta norma es el buen diseño de cada puesto de trabajo, lo que permitirá identificar las necesidades de superación del trabajador que lo ocupa o del aspirante al mismo.

2.2.2.4.3 Atmósfera de Confianza Mutua

Además (Fontebia et al., 2011, pág. 11) explicaron que la dirección debe crear y fomentar en todas las áreas un ambiente de confianza mutua que mejore el cambio de información que las personas necesitan para tomar decisiones. La confianza debe basarse en la seguridad que se tenga de la integridad y competencia profesional de la otra persona o departamento. Si no existe una confianza mutua en la organización es probable que la comunicación no sea abierta y sea precaria.

2.2.2.4.4 Estructura Organizativa

También (Fontebia et al., 2011, pág. 12) aseveraron que la dirección debe crear un organigrama funcional donde se pueda apreciar la estructura organizativa de la entidad y los niveles de autoridad y responsabilidad de cada departamento. En el proceso de definir responsabilidades cada miembro de la entidad debe conocer su obligación con la función que ejecuta,

tanto desde el punto de vista informativo como de lo que hace, con relación a los medios y recursos que maneja; poseer un nivel de información constante y continuo con relación a cambios de procesos internos.

2.2.2.4.5 Asignación de Autoridad y Responsabilidad

Como plantearon (Fontebia et al., 2011, págs. 13-14), la forma más eficiente de dar a conocer explícitamente los niveles de autoridad y responsabilidad es mediante la creación de un manual de organización y funciones. En este manual deben quedar claro y entendible, establecidas las responsabilidades, las acciones y los cargos, en la misma medida que se establecen las diferentes relaciones de jerarquía y de funciones para cada uno de ellos.

2.2.2.4.6 Políticas y Prácticas en Personal

Finalmente (Fontebia et al., 2011, pág. 15) señalaron que la dirección debe hacer de conocimiento a los trabajadores que se espera de ellos con relación a la integridad, competencia profesional, comportamiento ético y cuáles son las vías que le brinda para lograr estos propósitos; además, debe velar por el interés y desempeño que tiene cada empleado en alcanzar estas metas.

2.2.2.5 Importancia del Control Interno

Citando a (Amaro A., 2013), la importancia del control interno es:

- Preservar los recursos de la empresa o entidad para evitar daños por fraudes o descuidos.

- Asegurar la veracidad y oportunidad de la información contable y extracontables, los cuales son útiles para la toma de decisiones.
- Fomentar la eficiencia y eficacia del aprovechamiento de los recursos con que cuenta la entidad.
- Motivar el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- Promocionar y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.
- Cuidar que todas las actividades y recursos de la entidad estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de esta.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones que realiza la entidad.
- Definir y aplicar métodos para prevenir los riesgos, detectar y corregir los errores que se presenten en la entidad y que puedan afectar la consecución de objetivos.
- Hay que asegurar que el sistema de control interno cuente con sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Cuidar que la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

2.2.2.6 Limitaciones del Control Interno

Según (Instituto de Auditores Internos de España, 2013, pág. 11) si bien el control interno nos da una seguridad razonable acerca del cumplimiento de los objetivos de la entidad, existen limitaciones. El control interno no puede controlar que se aplique un mal criterio profesional o se tomen malas decisiones, o que se produzcan sucesos externos que puedan hacer que una organización no alcance sus objetivos operacionales. Las

limitaciones pueden ser el resultado de:

- La poca adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser equivocado y estar sujeto a vacíos.
- Fallos humanos, como puede ser la realización de un simple error.
- La capacidad de la dirección de anular el control interno.
- Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.

Por otro lado (Instituto de Auditores Internos de España, 2013, pág. 12) afirman que estas limitaciones impiden que la administración y la dirección tengan una seguridad absoluta en cuanto a la consecución de objetivos, es decir el control interno da una seguridad razonable pero no absoluta. A pesar de ello, la dirección debe de seleccionar los controles que disminuyan esas limitaciones.

2.2.2.7 Clasificación del Control Interno

El Control Interno está formado por diversos controles que pueden ser tanto de carácter financiero o contable como administrativo o gerencial, los cuales van a depender de las circunstancias individuales, tenemos:

2.2.2.7.1 Control Administrativo

El control administrativo según (Montenegro, 2017) consta de un plan de la organización y los procesos y métodos relacionados a la toma de decisión que llevan a la autorización de las actividades por parte de la gerencia, de manera que

facilite la eficiencia y eficacia de las operaciones, el cumplimiento de la política establecida y el logro de metas y objetivos.

Además (Amaro C., 2015) enumeró las características de los sistemas de control interno administrativo así:

- **De organización:** se refiere al método en el cual la empresa asigna responsabilidades y delega autoridad, existen dos técnicas principales: estructura organizativa y delegación de autoridad.
- **De operación:** control alcanzado mediante la observación de políticas y procedimientos dentro de la entidad. Los controles de operaciones son los métodos mediante los cuales una organización planifica, hace seguimiento, ejecuta y controla la marcha de sus proyectos.

2.2.2.7.2 Control Contable

Para (Amaro C., 2015) el control interno contable está constituido por un plan de organización y todos las técnicas y procedimientos relacionados a proteger los recursos de la entidad y a la confiabilidad de los registros e informes financieros e incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y protección de activos y auditoría interna.

2.2.3 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y Otras Normas Concordantes, Ley N.º 30822 – 2019.

Según (Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y

Otras Normas concordantes, respecto de la Regulación y Supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito - N° 30822, 2018) en el artículo N° 1, manifiesta que para contribuir con el crecimiento y a la vez con el desarrollo progresivo de la economía de un país, es necesario una cooperativa que sea de utilidad pública, de esta manera se mejorara la democracia.

Así mismo, el artículo N° 3 expone que todas las entidades cooperativas deben formarse sin fines de lucro, es decir que tengan como objetivo la cooperación y ayuda mutua social, prestando servicio constante a la sociedad.

2.2.4 Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FENACREP)

En cuanto a cooperativas (FENACREP, 2016) define a una cooperativa de ahorro y crédito como una entidad financiera, que es propia de cada uno de los integrantes, quienes orientan sus esfuerzos a prestar servicios a la comunidad, así mismo, se la considera como una entidad sin fines de lucro, dándoles a sus socios un lugar seguro y confiable para depositar su dinero y a la vez tener la oportunidad de acceder a préstamos con tasas razonables.

En el Perú, el Movimiento Cooperativo de Ahorro y Crédito está conformado por 150 instituciones cooperativas de ahorro y crédito que sirven a más de un millón 600 mil socios y sus familias, en las 24 regiones del país.

2.2.5 Cooperativas

Las cooperativas son agrupaciones independientes formadas por personas ya sean físicas o jurídicas unidas de manera voluntaria para conformar una organización que se concreta mediante la toma de decisiones de los miembros y existen diversos tipos de acuerdo con la actividad.

Desde el punto de vista de la (Real Academia Española, 2020) unacooperativa es una sociedad con carácter mutuo, es decir un consorcio beneficiario, que tiene por objetivo primordial la oferta de actividades económicas y sociales, buscando continuamente la satisfacción de las necesidades de sus socios, teniendo siempre en cuenta los principios cooperativos y atendiendo a la comunidad de su entorno.

2.2.5.1 Características de las Cooperativas

Para (Stevens, 2019), las características de las cooperativas son las siguientes:

- El ingreso de los socios y su retiro serán de manera voluntaria.
- La cantidad de socios es cambiante e ilimitado, de acuerdo con su constitución.
- Su funcionamiento se basa en el principio de la participación democrática.
- Realza constantemente actividades relacionadas a la educación cooperativa.
- Se encuentra en el sector cooperativo, en términos económicos y sociales.

- Asegurar la equidad tanto de derechos como de obligaciones a susmiembros.
- Tener su patrimonio ilimitado y voluble.
- Estimular la incorporación con otras entidades populares cuya finalidad sea el desarrollo integral.

2.2.5.2 Tipos de Cooperativas

Según (Nicuesa, 2017) menciona los siguientes tipos de cooperativas:

2.2.5.2.1 Cooperativas de Trabajo Asociado

Esta cooperativa está conformada por distintos socios que se agrupan con el objetivo de materializar la realización de producir bienes o servicios, mediante la participación voluntaria de los socios.

2.2.5.2.2 Cooperativas Agrarias

Este tipo de cooperativas coloca sus esfuerzos en el desarrollo rural mediante la gestión de los recursos naturales, es por ello por lo que se le considera dentro del sector primario.

2.2.5.2.3 Cooperativas de Servicios

Aquellas cooperativas que brindan servicios de diferentes rubros, como, por ejemplo: servicios profesionales, empresariales o institucionales, las cooperativas de enseñanza, las cooperativas sanitarias, las de transporte y las de crédito.

2.2.5.2.4 Cooperativas de Crédito

Son aquellas que tienen por finalidad satisfacer las necesidades de los socios en todos sus aspectos, por medio de la ejecución de actividades financieras.

2.2.5.2.5 Cooperativas de Vivienda

Son sociedades que pertenecen al sector inmobiliario, ya que son grupos de personas que se unen con el fin de adquirir una vivienda y tener mejores condiciones de vida.

2.2.5.3 Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. –Cajabamba

La información se obtuvo de (COOPAC NSR, 2020) y también se tomó como referencia los documentos y archivos facilitados por la institución, de donde se puede apreciar los puntos siguientes:

2.2.5.3.1 Reseña Histórica

La Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. (COOPAC NSR), fue fundada en la provincia de Cajabamba – Cajamarca, por el reverendo padre Celso Núñez López y con la orientación de Conrado Mundaca Peralta, el cual ya tenía experiencia con respecto al cooperativismo ya que había fundado la cooperativa SanPio X en Cajamarca.

Tuvo nueve meses de progreso, del 21 de marzo al 20 de diciembre de 1962, en esta etapa se realizaron algunas coordinaciones y de esta manera se constituyó el 21 de diciembre de 1962 con su respectiva escritura, directivos, dirigentes, firmando el acta de fundación los primeros 65 socios.

La cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario es una empresa que cuenta con 11 agencias a nivel nacional y tiene 57 años de experiencia en el mercado. Su vida institucional se desenvuelve en el marco doctrinario de los principios y valores cooperativos mundialmente aceptados, y respetando las disposiciones legales vigentes emitidas para la actividad financiera.

Es la entidad microfinanciera líder en el norte andino del Perú, y espera extender su sentimiento cooperativista a más regiones del país y, de esta manera, seguir comprometidos con el desarrollo integral de nuestros socios a través de nuestros productos y beneficios.

2.2.5.3.2 Logotipo

Figura N° 2.1 Logotipo de la COOPAC NSR LTDA.



FIGURA N° 2.1. Logotipo Físico de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario de la Provincia de Cajabamba, Tomado de (COOPAC NSR, 2020).

2.2.5.3.3 Misión

Somos una institución microfinanciera de naturaleza asociativa sin fines de lucro comprometidos en mejorar las condiciones de vida de nuestros asociados, cooperando con el desarrollo del país mediante la apertura de nuevos puntos de atención.

2.2.5.3.4 Visión

Llegar a ser una cooperativa líder y de prestigio en la prestación de servicios financieros y complementarios a nivel nacional.

2.2.5.3.5 Valores Cooperativos

Los valores que Guían la conducta ética de los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., en la relación que llevan con los socios cooperativistas son:

- **Respeto:** En nuestra cooperativa el respeto este dado por el buen trato y la amabilidad con la que se trata a nuestros socios, dirigentes, empleados.
- **Responsabilidad:** El deber de asumir las obligaciones que garantice la autenticidad y transparencia como medios para la promoción de su conservación y la utilización de manera consecuente en todo proceso de administración.
- **Equidad:** Todas las actividades desarrolladas en nuestra cooperativa serán equitativas para todos los miembros de esta, es decir el trato será igualitario para todos.
- **Honestidad:** Como integrantes de nuestra cooperativa estamos obligados a un manejo de una manera honrada y correcta de los recursos con el fin de ganar la confianza y fiabilidad de todos nuestros socios.
- **Solidaridad:** La colaboración en las personas, como aquel sentimiento que mantiene a todas las personas juntas en todo momento sobre todo cuando se vivencian malas experiencias.

2.2.5.3.6 Organigrama Institucional

La Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario está constituida por:

Figura N° 2.2 Organigrama Institucional – COOPAC NSR LTDA.

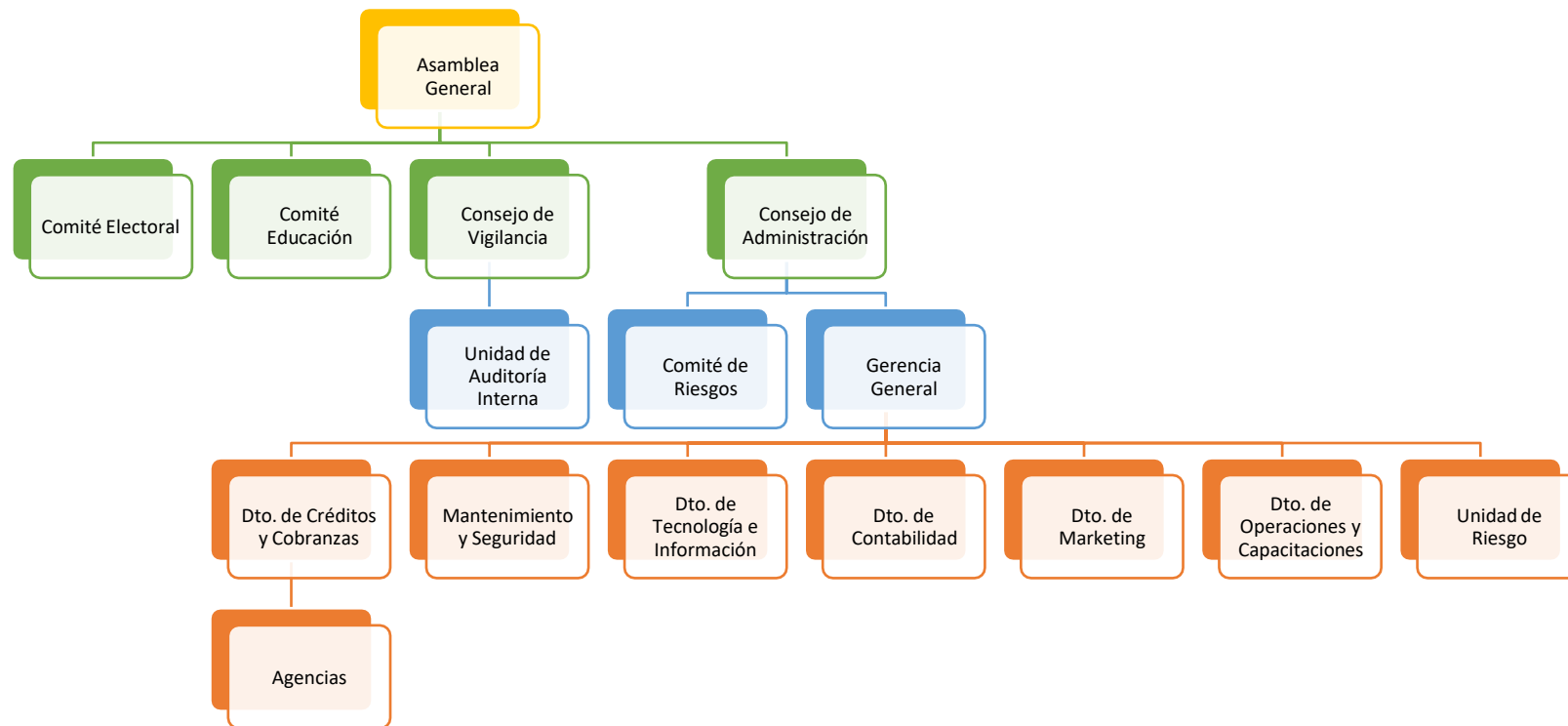


Figura N° 2.2. Adaptado de Manual de Organización y Funciones de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario – 2020.

2.2.5.3.7 Productos y Servicios que ofrece la COOPAC NSR

- Captación de Socios

La cooperativa está constituida por socios, los cuales tienen que cumplir ciertos requisitos para que puedan suscribirse como personas naturales, personas jurídicas o menores de edad.

- Captación de Depósitos

Los socios de la cooperativa podrán tomar la decisión de tener su dinero en dos modalidades: depósito de dinero a la vista y depósito a plazo fijo.

- Tarjeta entura

Obteniendo tu tarjeta Entura se garantiza mayor seguridad al no trasladar dinero en efectivo, cero comisiones y cero mantenimientos.

- Fondos de Previsión Social

Constituye una ayuda económica y otros beneficios que se otorgan a los derechohabientes del socio fallecido.

- Servicios de Cobranza

En nuestra cooperativa se puede realizar pagos de recibos de luz en cualquiera de nuestras agencias en horario de atención y sin cobro de comisiones, ni gastos adicionales.

- Créditos

Los créditos son proporcionados de acuerdo con las peticiones y posibilidades de los socios, los cuales pueden ser:

- Créditos Personales.
- Créditos Radicash.
- Crédito Ordinario de Consumo.
- Crédito Microempresa.

- Crédito descuento por planilla.
- Crédito Hipotecario de Libre Disponibilidad.

2.3 Definición de Términos Básicos

2.3.1 Ambiente de Control

Es el conjunto de normas que forman la base fundamental para un buen Control Interno, consta de los valores éticos, principios y lineamientos sobre los cuales se rigen el comportamiento de los miembros de la organización.

2.3.2 Actividades de Control

Son las actividades que se realizan para corroborar que se están ejecutando las instrucciones de la dirección en todos los niveles de la organización, para erradicar los riesgos relacionados a la consecución de objetivos.

2.3.3 Actividades de Supervisión

Son las evaluaciones que la organización realiza para determinar si cada uno de los componentes del Control Interno están funcionando adecuadamente y si están presentes.

2.3.4 C.O.S.O.

Son las siglas, en inglés, de Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission. (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de normas). El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control.

2.3.5 Evaluación de Riesgos

Es un proceso en donde se identifica y se evalúan los riesgos que la organización pueda enfrentar, ya sean internos o externos, de esta manera se podrá contrarrestar los posibles peligros que perjudiquen la consecución de los objetivos de la organización.

2.3.6 El Consejo de Administración demuestra independencia de la Dirección y ejerce la supervisión del desempeño del Sistema de Control Interno

La junta Directiva supervisa y cuestiona responsablemente el trabajo que realiza la administración, así mismo la dirección tiene la responsabilidad de desarrollar e implementar el Control Interno de la empresa.

2.3.7 FENACREP

Es la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito que ejecuta actividades de representación, defensa, educación, asistencia técnica a todas las cooperativas del Perú.

2.3.8 Información y Comunicación

La información es importante debido a que la organización toma decisiones en base a ello, por eso la información y comunicación debe ser de calidad y relevante tanto internamente como externamente, y de esta manera se logra tener conocimiento de las necesidades y expectativas del grupo de interés.

2.3.9 La organización demuestra compromiso con la Integridad y los Valores Éticos

El Control Interno de la organización debe basarse en la integridad y el compromiso ético de cada persona que forma parte de la entidad, de esta manera se contribuirá a la eficacia de las políticas y el sistema de control de la empresa.

2.3.10 La Dirección establece, con la supervisión del Consejo, las Estructuras, las Líneas de Reporte y los Niveles de Autoridad y Responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos

La dirección establece las políticas de forma explícita para el conocimiento de cada integrante de la entidad, con ello se podrá apoyar el cumplimiento y la consecución de los objetivos.

2.3.11 La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a Profesionales Competentes, en alineación con los objetivos de la organización

El área de Recursos humanos de la organización puede ayudar para atraer personal con competencia para los puestos de trabajo, facilitando la capacitación y evaluación del desarrollo profesional individual.

2.3.12 La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de Control Interno para la consecución de los objetivos

La organización define las responsabilidades, con respecto a su Control Interno, a personas idóneas para que sean conocidas, entendibles y se fortalezcan constantemente.

2.3.13 La Organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la Identificación y Evaluación de los riesgos relacionados

Todas las organizaciones deben hacer frente a una serie de riesgos ya sean internos o externos, que deben ser evaluados, por ello la organización debe primero definir sus objetivos claramente y de esta se podrá identificar los posibles riesgos.

2.3.14 La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar

Se reconoce los riesgos en todos los niveles de la entidad, ya sean internos o externos, y se toman las acciones necesarias para responder a estos.

2.3.15 La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos

La administración debe considerar los posibles actos de corrupción o fraude que puedan afectar los objetivos de cumplimiento de la entidad.

2.3.16 La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno

Este proceso se desarrolla paralelamente a la evaluación de riesgos y requiere que se establezcan controles para identificar y comunicar oportunamente los cambios que puedan afectar los objetivos de la entidad.

2.3.17 La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos

La organización desarrolla controles ya sean de tipo preventivos, de detección o correctivos, para de esta manera realizar un seguimiento de todos los procesos de la empresa y determinar si se están realizando y cumpliendo las acciones necesarias para el alcance de los objetivos.

2.3.18 La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos

La organización posee controles generales de tecnología, los cuales supervisan los cambios, autorizaciones, licencias, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información para asegurar un adecuado uso de la tecnología.

2.3.19 La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica

Las políticas de la organización deben manifestarse tanto explícitamente como implícitamente a través de comunicaciones o acciones, y a la vez deben estar documentadas.

2.3.20 La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno

La organización debe desarrollar e implementar controles para conocer información relevante, el cual puede provenir de fuentes externas e internas.

2.3.21 La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno

La administración debe implementar procedimientos que faciliten una comunicación interna efectiva, las cuales deben ser regulares y frecuentes para que la Junta Directiva entienda los resultados de las evaluaciones.

2.3.22 La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno

La organización debe tener una comunicación efectiva con terceras partes, para que estas entiendan actividades o circunstancias que puedan afectar su interacción con la entidad.

2.3.23 La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento

Las evaluaciones que realiza la organización están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la organización y suministran información oportuna.

2.3.24 La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda

Las deficiencias o debilidades encontradas en el sistema de control interno deben ser comunicadas a las partes indicadas en la organización y de forma oportuna para que se adopten las medidas necesarias.

2.3.25 Seguridad Razonable

Se refiere a que el control Interno a pesar de estar planificado y puesto en ejecución de la mejor forma posible, no se puede garantizar que los objetivos de una organización se cumplan en su totalidad, debido a que existen limitaciones inherentes en todo Sistema de Control Interno.

CAPITULO III

III. VARIABLE

3.1 Identificación de Variable

Control Interno.

CAPITULO IV

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo y Nivel de Investigación

4.1.1 Tipo de Investigación

Según (Lozada, 2014), la investigación aplicada tiene por objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y para el enriquecimiento del desarrollo cultural y científico. En base a ello, el tipo de investigación del presente trabajo es aplicada.

4.1.2 Nivel de Investigación

La presente investigación tuvo un nivel de investigación descriptiva simple, de acuerdo con (Cañizalez, 2011), la investigación descriptiva es un metodocientífico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Así mismo (Montes, 2010), definió al nivel de investigación descriptivo simple como la forma más simple y elemental, en la que el investigador busca y recoge información en forma directa.

4.2 Diseño de la Investigación

Tomando como referencia a (Hernández, 2011) la investigación tiene un diseño no experimental porque es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como han dado en su contexto natural.

Y en base a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 84), esta investigación es del tipo transeccional o transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único con el propósito de describir variables y analizarlas.

4.3 Población de Estudio

Desde el punto de vista de (Arias, 2020, pág. 59), la población de una investigación está compuesta por todos los elementos que formaran parte del análisis del problema de investigación. La población puede ser finita o infinita.

Por tanto, la población escogida para la presente investigación es finita, los 29 colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. Ciudad de Cajabamba.

4.4 Tamaño de la Muestra

Según (Castro, 2008), la muestra no probabilística por conveniencia es aquella donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador. Es por lo que esta investigación es de dicho tipo, se tomó como muestra a los colaboradores de la parte administrativa de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, siendo un total de 21 personas.

4.5 Unidad de Análisis

Para (Durán, 2015), la unidad de análisis es el elemento sobre el que se focaliza el estudio. Por ello se consideró para la presente investigación como unidad de análisis a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.

4.6 Operacionalización de la Variable

4.6.1 Variable Independiente

Tabla N° 4.1 Operacionalización de la Variable

NOMBRE DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Control Interno.	Es un proceso llevado a cabo por la Administración, la Dirección y el resto de los trabajadores de una entidad, estructurado con el objeto de garantizar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. Es efectuado por las personas, no se trata solamente de	Ambiente de Control	La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
			El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
			La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
			La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.
			La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.
		Evaluación de Riesgos.	La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
			La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
			La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.			

NOMBRE DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Control Interno.	manuales, políticas, sistemas y formularios, sinode personas y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno. (Instituto de Auditores Internos de España, 2013, pág. 2)	Actividades de Control.	La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
			La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
			La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.
		Información y Comunicación.	La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
			La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
			La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.
		Actividades de Supervisión.	La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
			La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

4.7 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Investigación

4.7.1 Método de Recolección de datos

4.7.1.1 Método Analítico

Según (Arias, 2020, pág. 9), estudia un fenómeno mediante sus partes en forma aislada, es decir de un todo se separa sus partes para obtener un resultado total.

4.7.1.2 Método Inductivo

Para (Arias, 2020, pág. 8) el método inductivo es el cual parte de casos particulares para producir casos generales, es decir va desde lo pequeño a lo grande. Se iniciará de la observación y registro de sucesos peculiares para después analizar los datos obtenidos, con la finalidad de llegar a conclusiones generales.

4.7.1.3 Método Sintético

Así mismo (Elizondo, 2002, pág. 8) definió al método sintético o de síntesis, como el proceso en el cual se reúne todas las partes de un todo separado y las considera como algo único. De esta manera la síntesis se convierte en la meta y resultado final del análisis.

4.7.2 Técnicas de Recolección de Datos

4.7.2.1 Encuesta

Tal como (Hernández et al., 2014, pág. 198) expresaron, recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un

propósito específico, usando un instrumento de medición como entrevista, cuestionario o escalas de medición, los cuales deben ser objetivos.

Para la presente investigación los datos serán reunidos mediante una encuesta personal a los trabajadores de la institución, sobre el conocimiento de los factores que comprende el Control Interno.

4.7.3 Instrumentos de Investigación

4.7.3.1 Cuestionario

Para (Arias, 2020, pág. 54) el cuestionario constituye un instrumento muy importante en este tipo de investigación, que tiene como finalidad que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria. Por lo tanto, para esta investigación se aplicó un cuestionario en el cual se crearán alternativas de respuestas cerradas de acuerdo con el modelo preestablecido.

4.7.4 Técnicas para el Procesamiento de la Información

Por otro lado, (Hernández et al., 2014, pág. 272) manifestaron que, una vez que los datos se han codificado el investigador procede a analizarlos. En la actualidad, el análisis de los datos se lleva a cabo por computadora u ordenador, en especial si hay un volumen considerable de datos.

En base a ello el procesamiento de la información se realizó mediante el software Microsoft Excel 2013; en donde se hizo la tabulación de los datos obtenidos mediante tablas y los gráficos, se elaborarán utilizando el método avanzado, que permitirá analizar e interpretar la información obtenida dando como resultado las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO V

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Presentación de análisis e interpretación de resultados

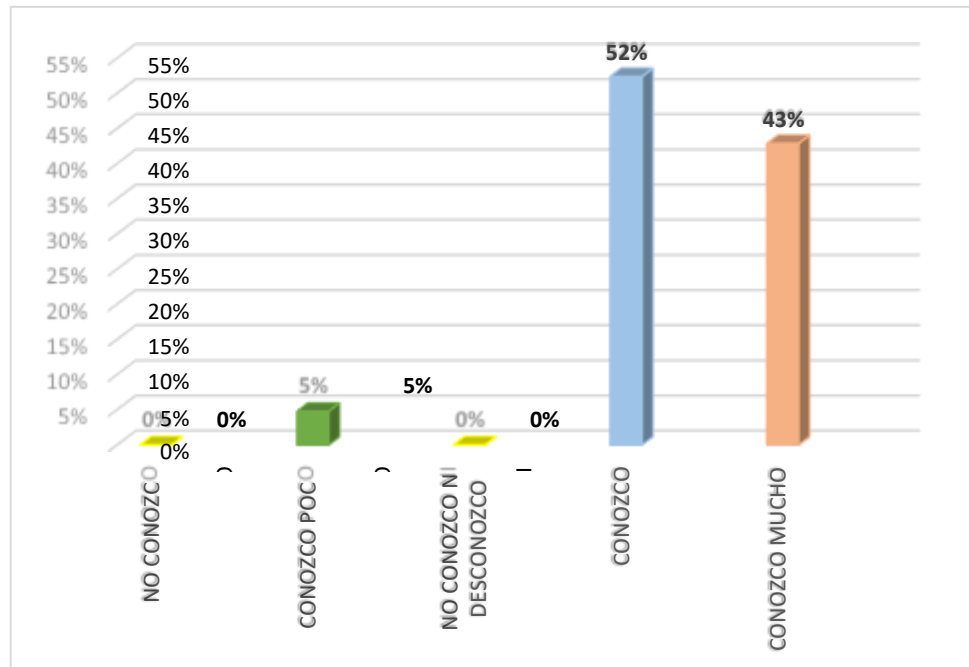
Se presenta los resultados de la encuesta realizada a los 21 colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. - Cajabamba, los cuales constituyen la muestra de la investigación por ítems, dimensión y variable, los siguientes gráficos muestran las respuestas de cada uno de ellos.

5.1.1 Análisis e Interpretación de Ítems

5.1.1.1 Dimensión Ambiente de Control

5.1.1.1.1 La organización manifiesta la Misión, Visión y Valores Institucionales de la empresa, para el conocimiento de los trabajadores.

Gráfico N. ° 5.1 Misión, Visión y Valores
Institucionales de la Empresa

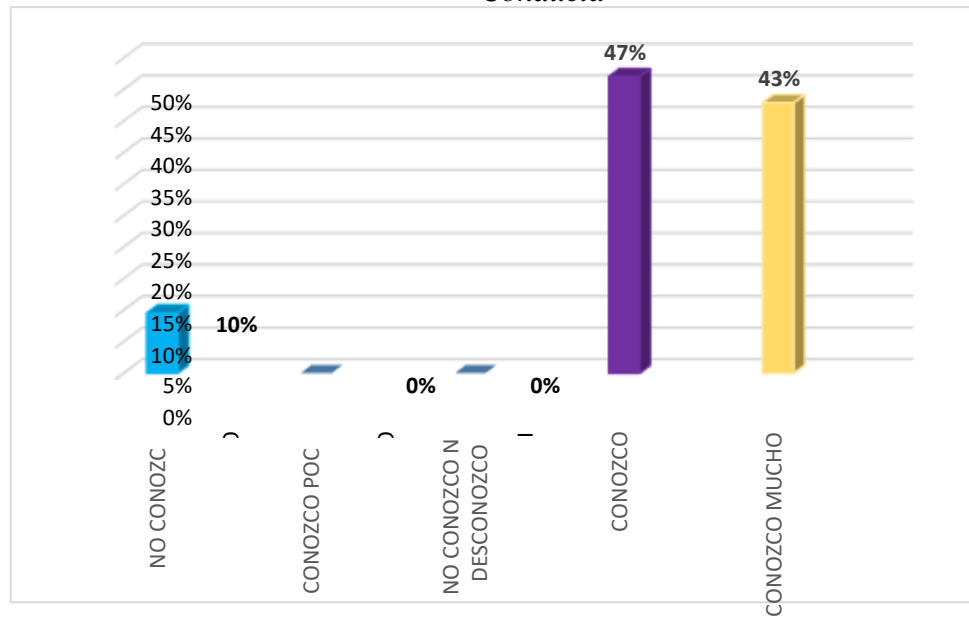


Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora de Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Gráfico N.º 5.1 Misión, Visión y Valores Institucionales de la Empresa, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 52% conoce, el 43% conoce mucho y el 5 % conoce poco con respecto a la misión, visión y valores institucionales de la entidad.

5.1.1.1.2 Existe un Código de Ética y estándares de conducta aprobado por la dirección y explicado mediante asamblea.

Gráfico N. ° 5.2 Código de Ética y Estándares de Conducta

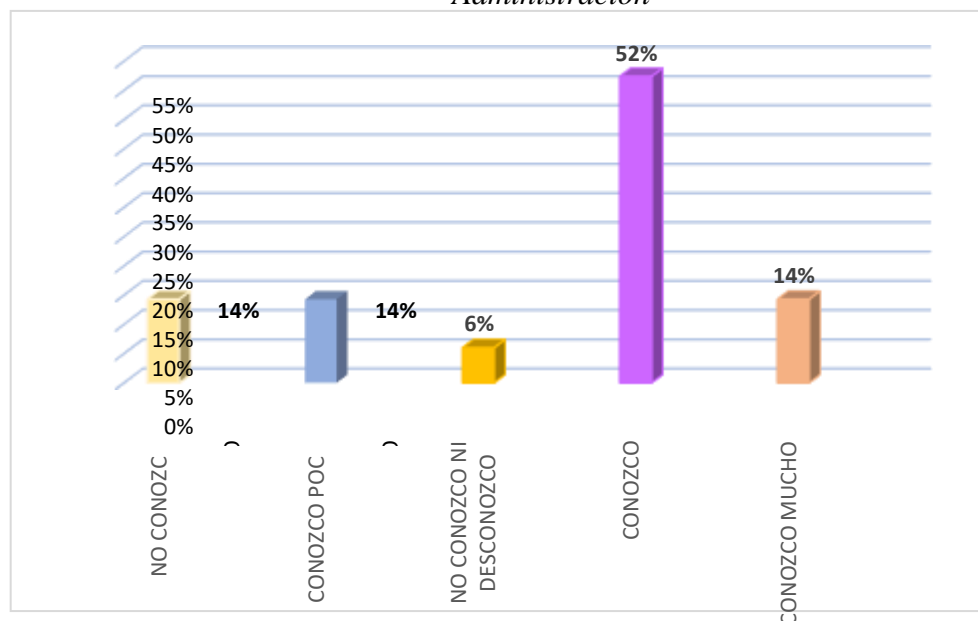


Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora de Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Gráfico N. ° 5.2 Código de Ética y Estándares de Conducta, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 47% conoce, el 43% conoce mucho y el 10 % no conoce con respecto a la existencia de un Código de Ética y Estándares de Conducta aprobado por la dirección.

5.1.1.1.3 La junta directiva supervisa y cuestiona el trabajo de la administración

Gráfico N. ° 5.3 Supervisión del Trabajo de la Administración

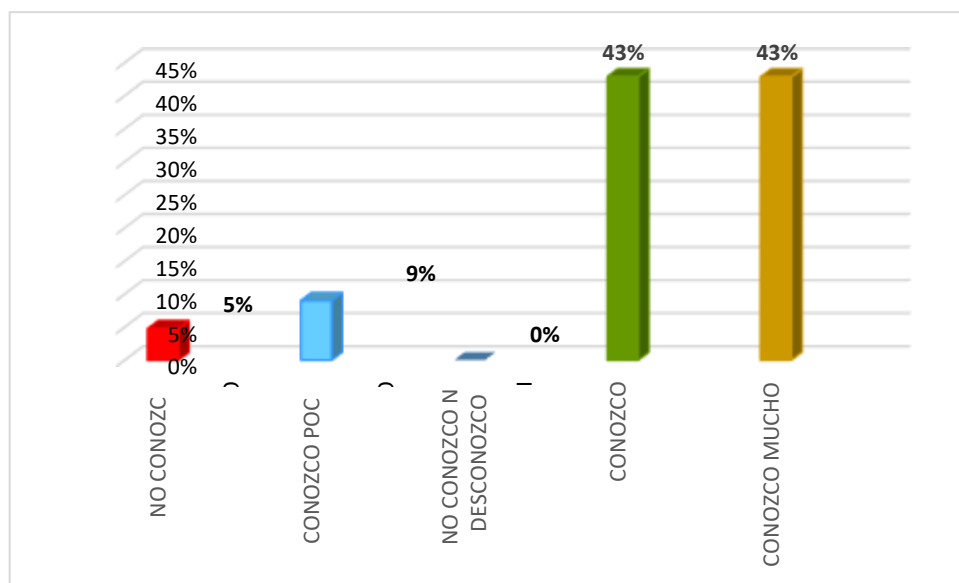


Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Gráfico N.º 5.3 Supervisión del Trabajo de la Administración, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 52% conoce, el 14% conoce mucho, el 14% no conoce, el 14% conoce poco y el 6 % no conoce ni desconoce con respecto a la a la supervisión del trabajo de la Administración por parte de la junta directiva.

5.1.1.1.4 Existe un manual de organización y funciones, que representa la estructura organizacional vigente.

Gráfico N. ° 5.4 Manual de Organización y Funciones

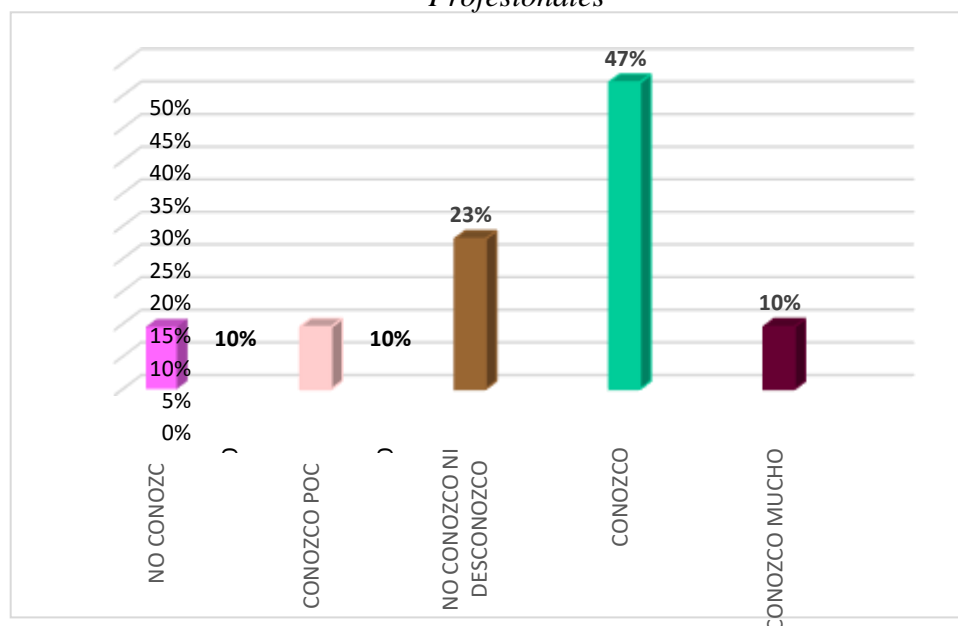


Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Gráfico N. ° 5.4 Manual de Organización y Funciones, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 43% conoce, el 43% conoce mucho, el 9% conoce poco y el 5 % no conoce con respecto a la existencia del Manual de Organización y funciones que representa la estructura organizacional de la entidad.

5.1.1.1.5 Se desarrolla procesos de selección orientados a garantizar la atracción, desarrollo y retención de profesionales competentes.

Gráfico N. ° 5.5 Procesos de Selección y Retención de Profesionales

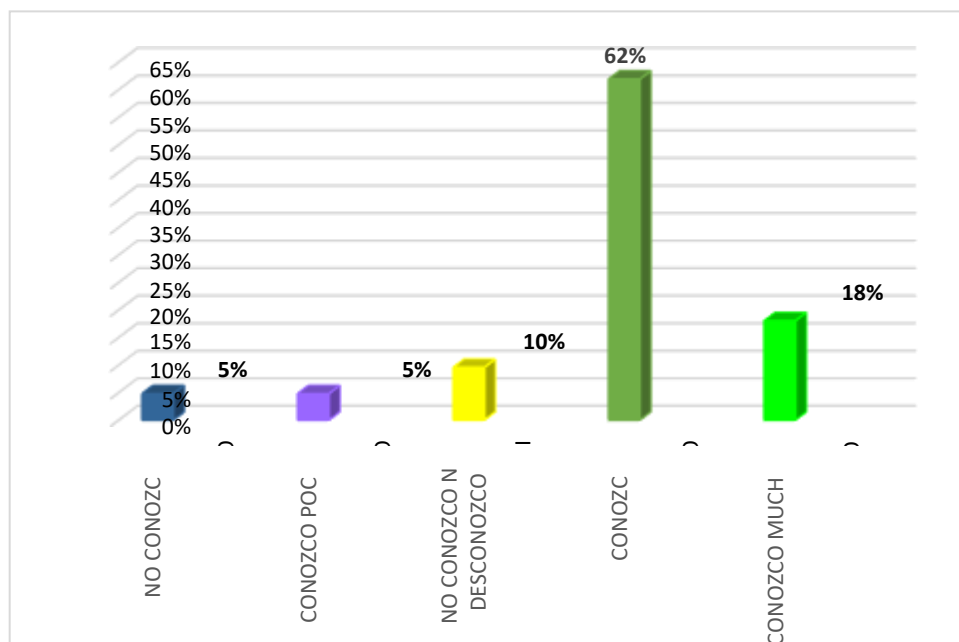


Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Gráfico N. ° 5.5 Procesos de Selección y Retención de Profesionales, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 47% conoce, el 23% no conoce ni desconoce, el 10% no conoce, el 10% conoce poco y el 10% conoce mucho con respecto a los procesos que se desarrollan para seleccionar y retener profesionales competentes en la entidad.

5.1.1.1.6 Los responsables del Control Interno de la entidad son personas idóneas, para que sea entendible y fortalecido continuamente.

Gráfico N. ° 5.6 responsables del Control Interno

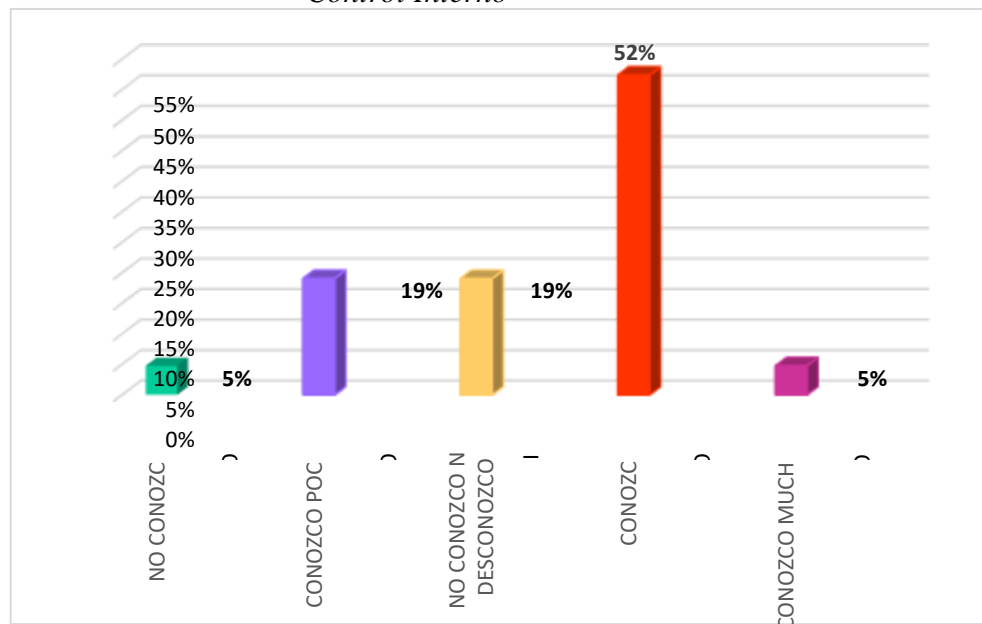


Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Gráfico N. ° 5.6 responsables del Control Interno, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 62% conoce, el 18% conoce mucho, el 10% no conoce ni desconoce, el 5% conoce poco y el 5% no conoce con respecto a las habilidades y conocimientos con los que deben contar los responsables del Control Interno.

5.1.1.1.7 La dirección establece medidas de desempeños o incentivos a las personas responsables del Control Interno en todos los niveles de la entidad.

Gráfico N. ° 5.7 Desempeño e Incentivos a los responsables del Control Interno



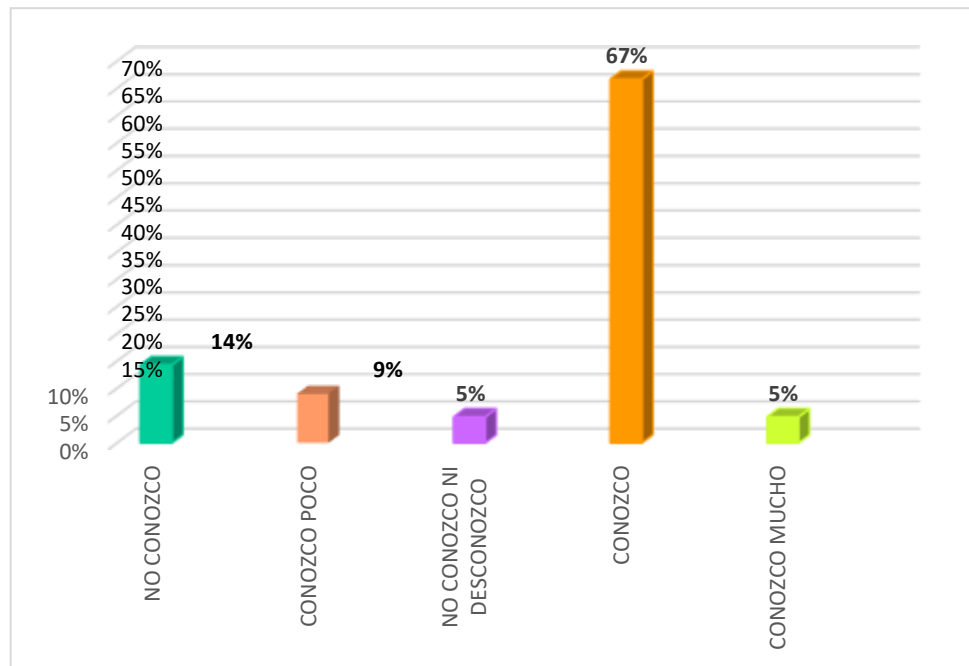
Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Gráfico N. ° 5.7 Desempeño e Incentivos a los responsables del Control Interno, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 52% conoce, el 19% conoce poco, el 19% no conoce ni desconoce, el 5% conoce mucho y el 5% no conoce con respecto a las medidas de desempeño o incentivos que se dan a los responsables del Control Interno.

5.1.1.2 Dimensión Evaluación de Riesgos

5.1.1.2.1 Los objetivos de la entidad, de los diferentes niveles de la entidad, son consistentes con la misión de la organización.

Gráfico N. ° 5.8 Objetivos de la Entidad

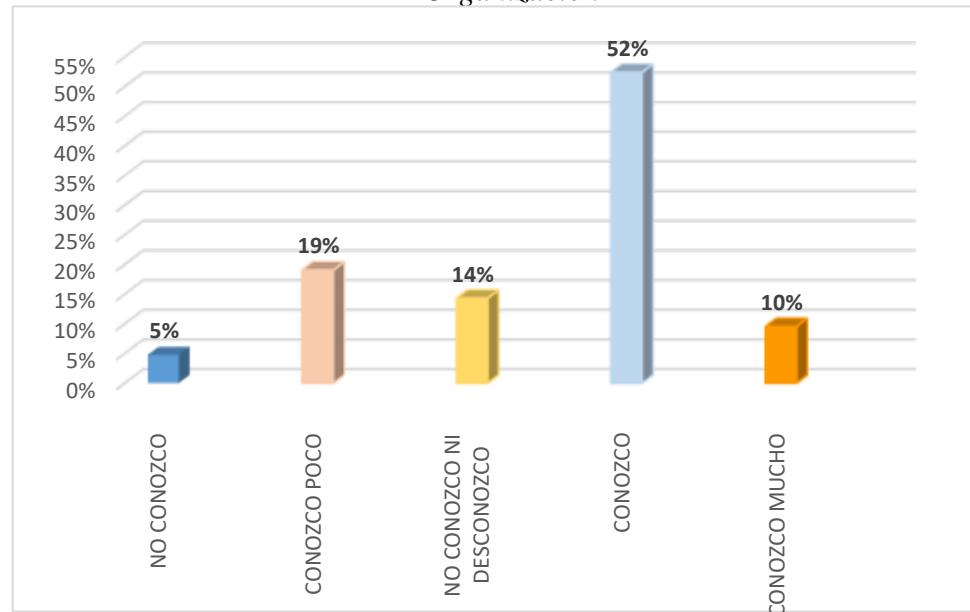


Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Gráfico N. ° 5.8 Objetivos de la Entidad, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 67% conoce, el 14% no conoce, el 9% conoce poco, el 5% no conoce ni desconoce y el 5% conoce mucho con respecto a la consistencia de los objetivos con la misión de la entidad.

5.1.1.2.2 La dirección considera los riesgos (externos e internos) en todos los niveles de la organización y toma las acciones necesarias para responder a estos.

Gráfico N. ° 5.9 Riesgos Externos e Internos de la Organización

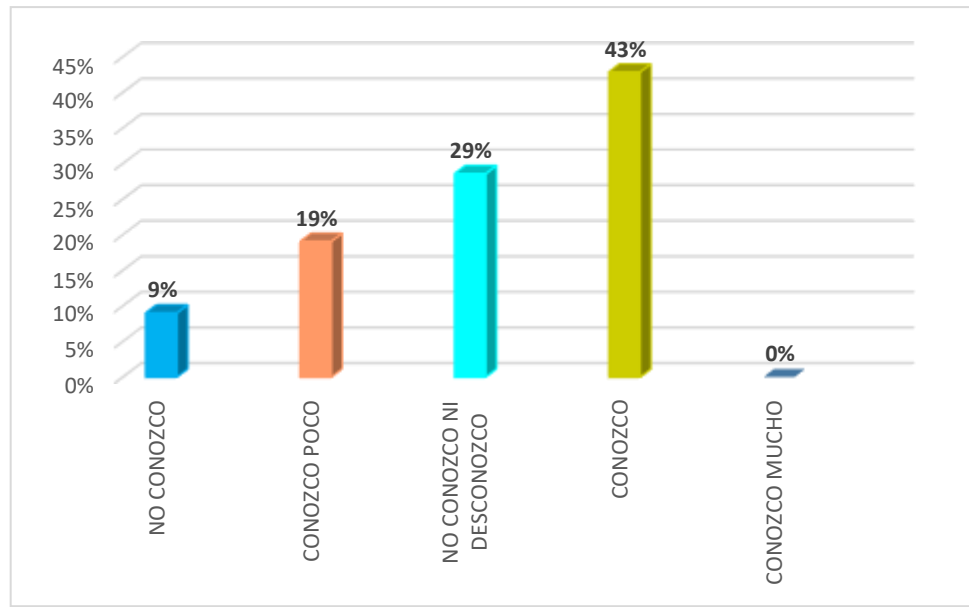


Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Gráfico N. ° 5.9 Riesgos Externos e Internos de la Organización, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 52% conoce, el 19% conoce poco, el 14% no conoce ni desconoce, el 10% conoce mucho y el 5% no conoce con respecto a los riesgos que suscitan en la entidad y las acciones necesarias para responder a estos.

5.1.1.2.3 La dirección ha implementado un sistema de valoración de riesgo referente a los sistemas, personal y procesos.

Gráfico N. ° 5.10 Sistema de Valoración de Riesgos

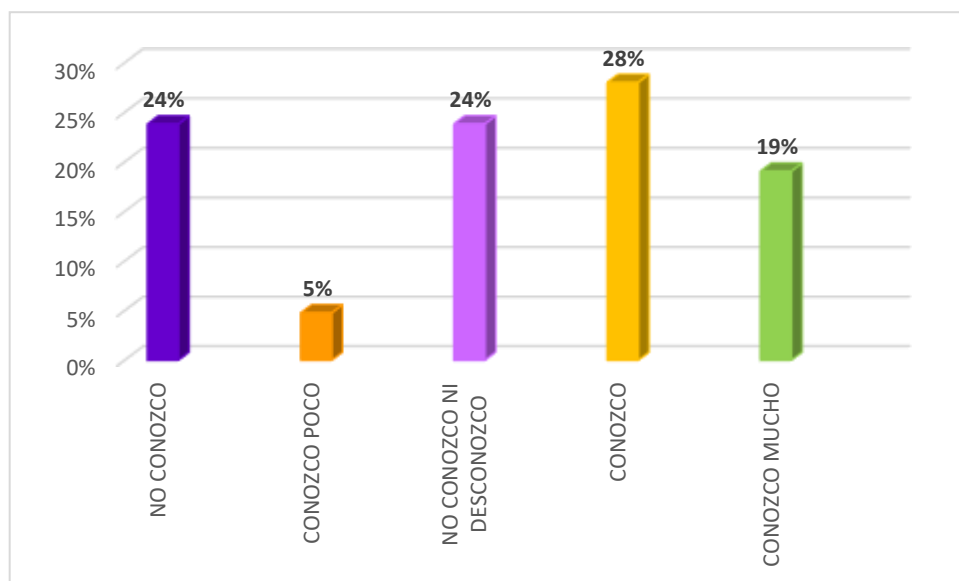


Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Gráfico N. ° 5.10 Sistema de Valoración de Riesgos, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 43% conoce, el 29% no conoce ni desconoce, el 19% conoce poco y el 9% no conoce con respecto a la implementación de un sistema de valoración de riesgos.

5.1.1.2.4 Se consideran los posibles actos de corrupción o fraude ya sean del personal de la entidad o de los proveedores de servicios externos, que afectan directamente el cumplimiento de los objetivos.

Gráfico N. ° 5.11 Actos de Corrupción o Fraude que afecten el cumplimiento de Objetivos

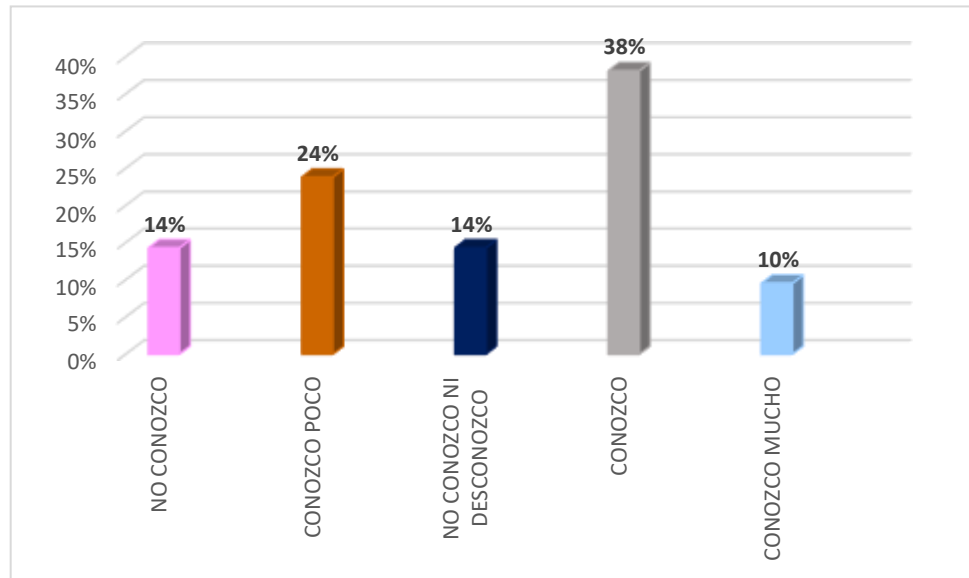


Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Gráfico N. ° 5.11 Actos de Corrupción o Fraude que afectan el cumplimiento de Objetivos, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 28% conoce, el 24% no conoce ni desconoce, el 24% no conoce, el 19% conoce mucho y el 5% conoce poco con respecto a los posibles actos de corrupción o fraude que se realice en contra de la entidad.

5.1.1.2.5 Se establecen las acciones necesarias (controles) para afrontar e informar los riesgos que existen y que afecten los objetivos de la organización.

Gráfico N. ° 5.12 Controles de los Riesgos



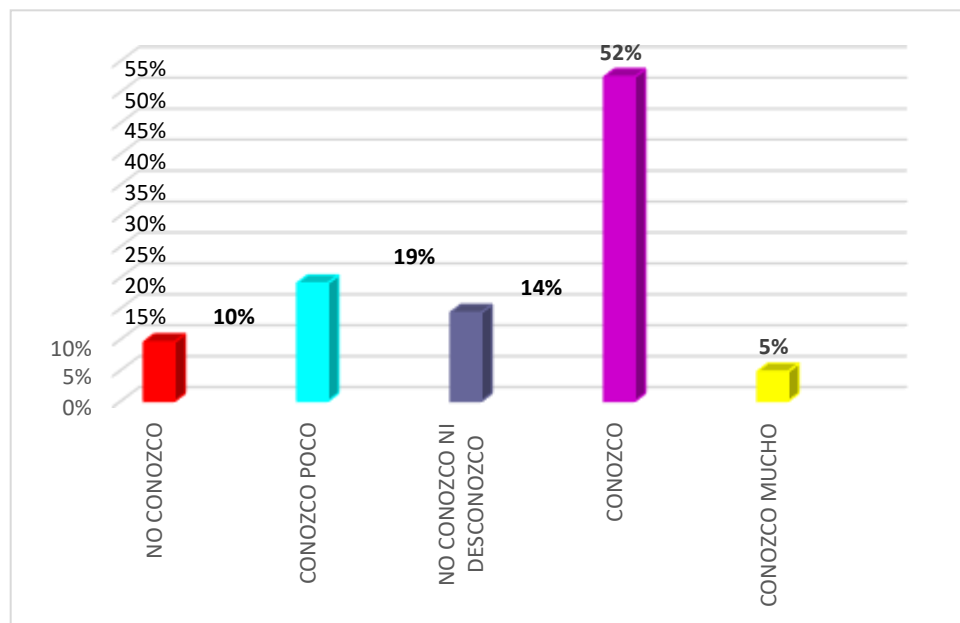
Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Gráfico N. ° 5.12 Controles de los Riesgos, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 38% conoce, el 24% conoce poco, el 14% no conoce, el 14% no conoce ni desconoce y el 10% conoce mucho con respecto al establecimiento de controles para afrontar los riesgos e informar su existencia.

5.1.1.3 Dimensión Actividades de Control

5.1.1.3.1 Se identifican e implementan actividades de control para llevar a cabo las respuestas a los riesgos, y asegurar que dichas respuestas sean apropiadas y oportunas.

Gráfico N. ° 5.13 Implementación de Actividades de Control

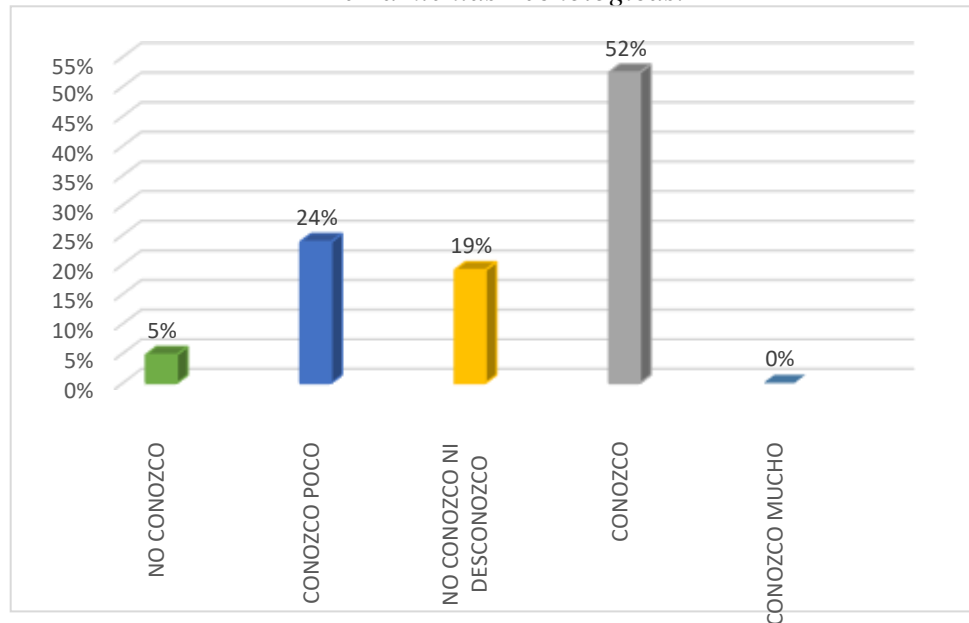


Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Gráfico N. ° 5.13 Implementación de Actividades de Control, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 52% conoce, el 19% conoce poco, el 14% no conoce ni desconoce, el 10% no conoce y el 5% conoce mucho con respecto a la implementación de actividades de control para contrarrestar al riesgo y de esta manera las respuestas serán oportunas.

5.1.1.3.2 Existe controles que supervisan cambios, licencias, autorizaciones, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información y herramientas tecnológicas.

Gráfico N. ° 5.14 Controles de Sistemas de Información y Herramientas Tecnológicas.

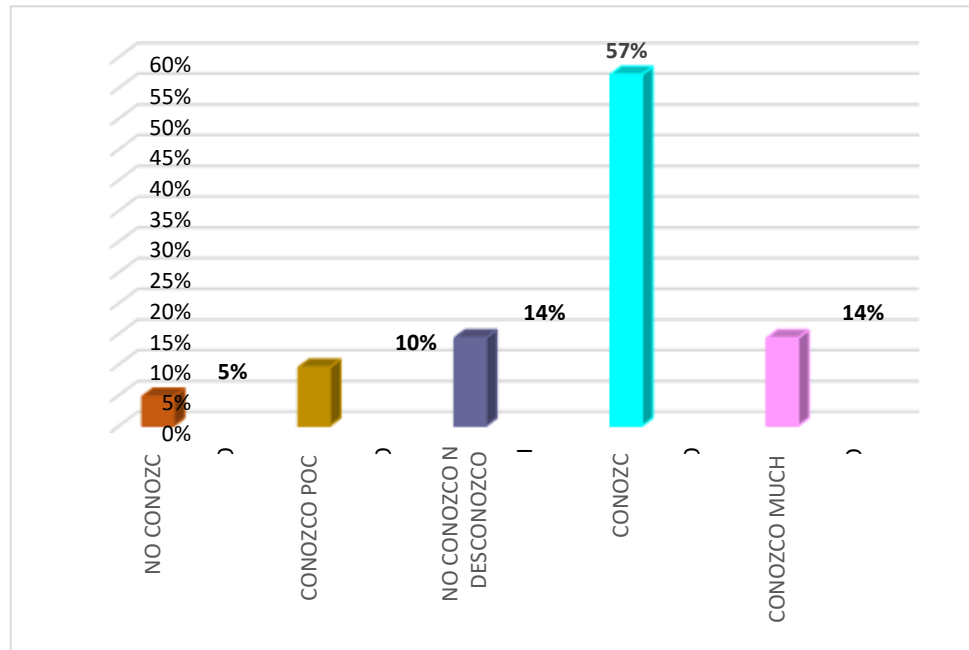


Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Grafico N. ° 5.14 Controles de Sistemas de Información y Herramientas Tecnológicas, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 52% conoce, el 24% conoce poco, el 19% no conoce ni desconoce y el 5% no conoce con respecto a los controles que supervisan cambios, funcionamiento y desarrollo de herramientas tecnológicas.

5.1.1.3.3 Las políticas están documentadas, y expresados tanto explícitamente como implícitamente, a través de comunicaciones o acciones.

Gráfico N.º 5.15 Políticas de la Entidad



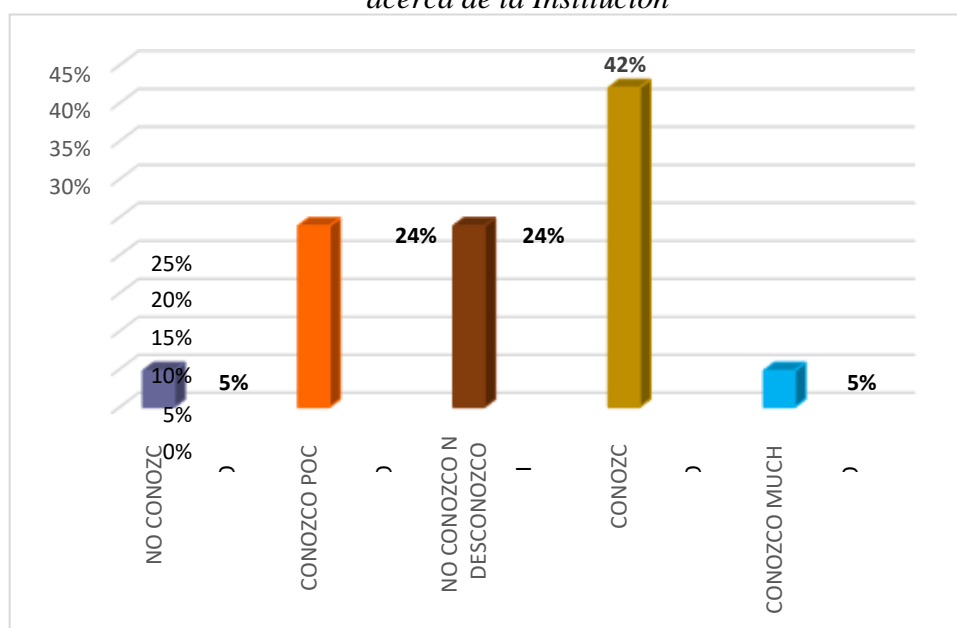
Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Gráfico N.º 5.15 Políticas de la Entidad, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 57% conoce, el 14% conoce mucho, el 14% no conoce ni desconoce, el 10% conoce poco y el 5% no conoce con respecto a la comunicación explícita e implícita de las políticas de la entidad.

5.1.1.4 Dimensión Información y Comunicación

5.1.1.4.1 Se utiliza datos relevantes como: quejas de comportamiento de trabajadores, tiempo, tasas de deserción del cliente u opiniones acerca de la institución.

Gráfico N. ° 5.16 Utilización de Información relevante acerca de la Institución

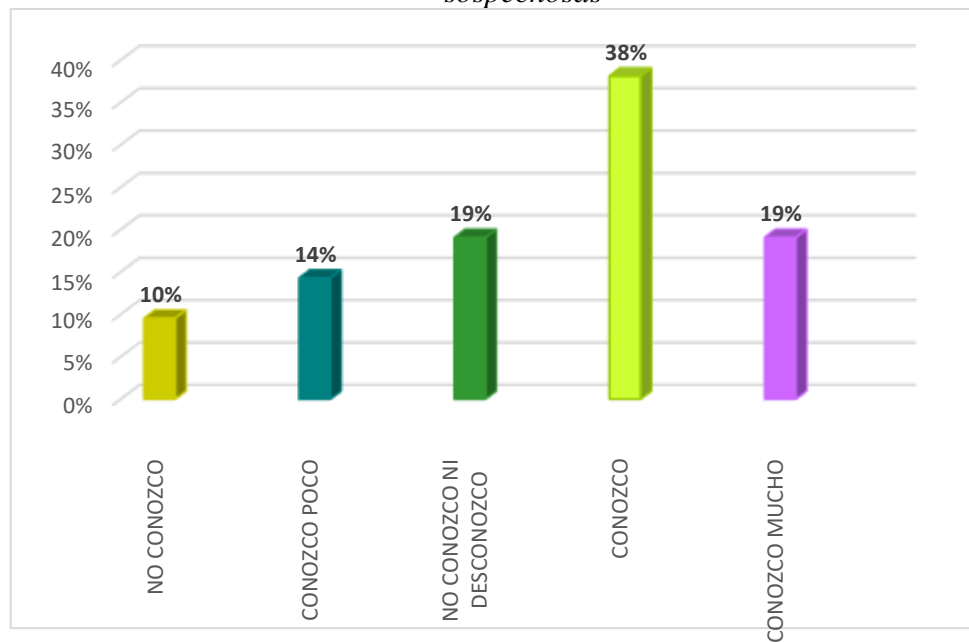


Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Gráfico N. ° 5.16 Utilización de Información relevante acerca de la Institución, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 42% conoce, el 24% conoce poco, el 24% no conoce ni desconoce, el 5% no conoce y el 5% conoce mucho con respecto a la utilización de datos relevantes sobre la institución para el mejoramiento de la misma.

5.1.1.4.2 Se establecen métodos confidenciales que permite que los trabajadores puedan reportar situaciones sospechosas

Gráfico N. ° 5.17 Métodos para reportar situaciones sospechosas

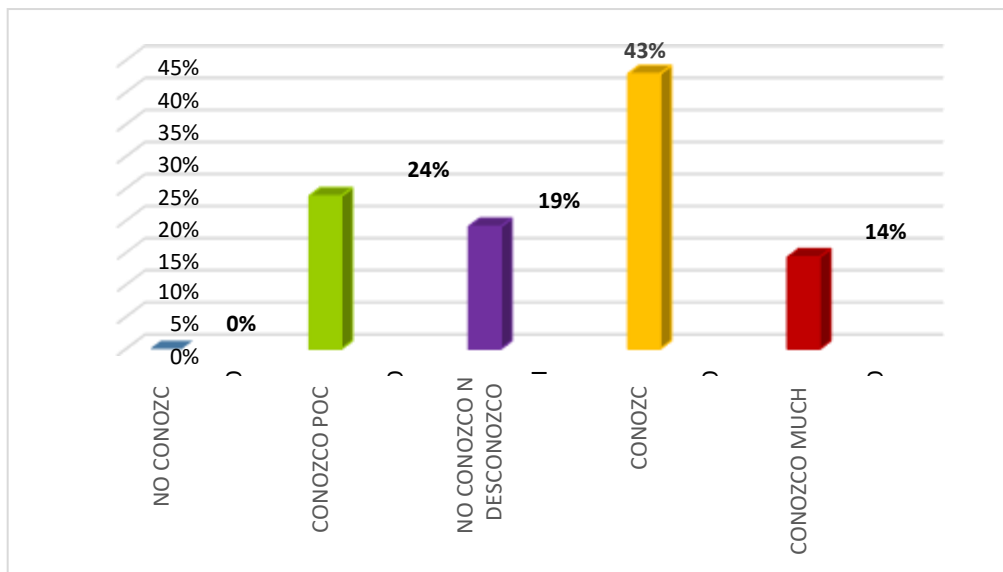


Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Gráfico N. ° 5.17 Métodos para reportar situaciones sospechosas, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 38% conoce, el 19% conoce mucho, el 19% no conoce ni desconoce, el 14% conoce poco y el 10% no conoce con respecto a la a los métodos confidenciales que los trabajadores usan para reportar situaciones sospechosas.

5.1.1.4.3 Existe comunicación entre la administración y la junta directiva sobre resultados de evaluaciones y el impacto de los resultados de la consecución de objetivos.

Gráfico N. ° 5.18 Comunicación entre la Administración y la Junta Directiva sobre resultados de evaluaciones

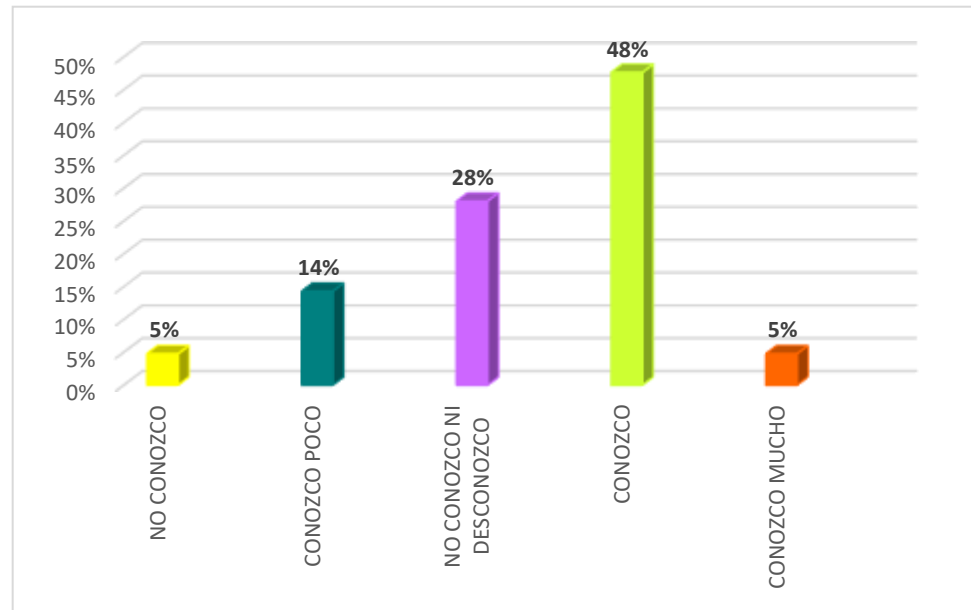


Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Gráfico N. ° 5.18 Comunicación entre la Administración y la Junta Directiva sobre resultados de evaluaciones, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 43% conoce, el 24% conoce poco, el 19% no conoce ni desconoce y el 14% conoce mucho con respecto a la comunicación entre la administración y la junta directiva sobre los resultados de las evaluaciones y su impacto.

5.1.1.4.4 Se adecuan canales apropiados de comunicación para clientes, proveedores, y proveedores de servicios externos para obtener una comunicación directa con la administración y personal.

Gráfico N. ° 5.19 Canales de comunicación



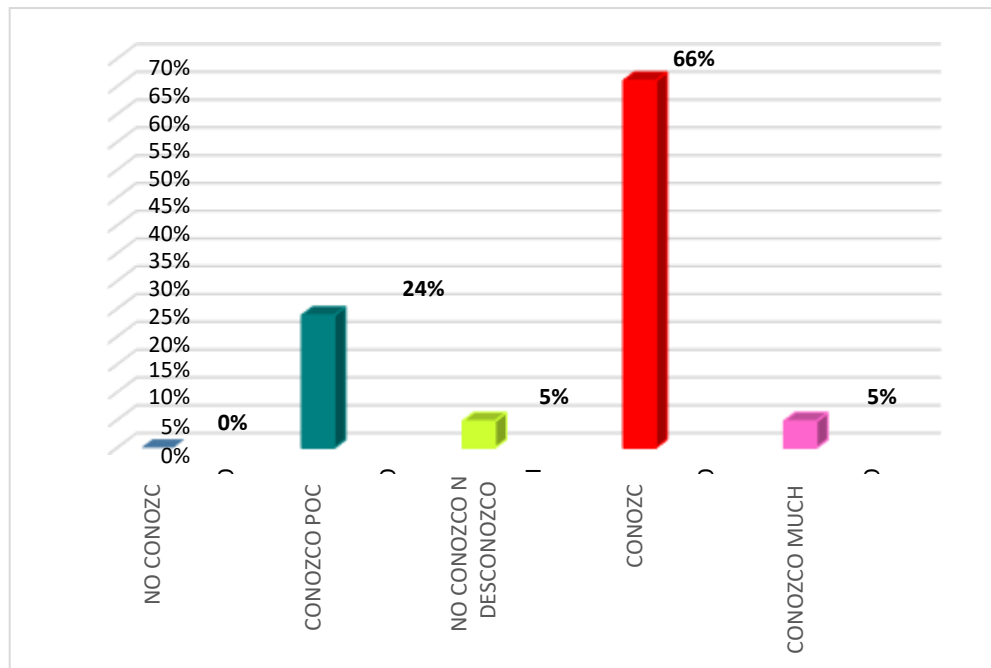
Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Gráfico N. ° 5.19 Canales de comunicación, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 48% conoce, el 28% no conoce ni desconoce, el 14% conoce poco, el 5% no conoce y el 5% conoce mucho con respecto a los canales de comunicación para clientes y proveedores externos.

5.1.1.5 Dimensión Actividades de Supervisión

5.1.1.5.1 *Se realizan actividades de monitoreo y supervisión a través de evaluaciones continuas e independientes.*

Gráfico N. ° 5.20 Actividades de monitoreo y Supervisión

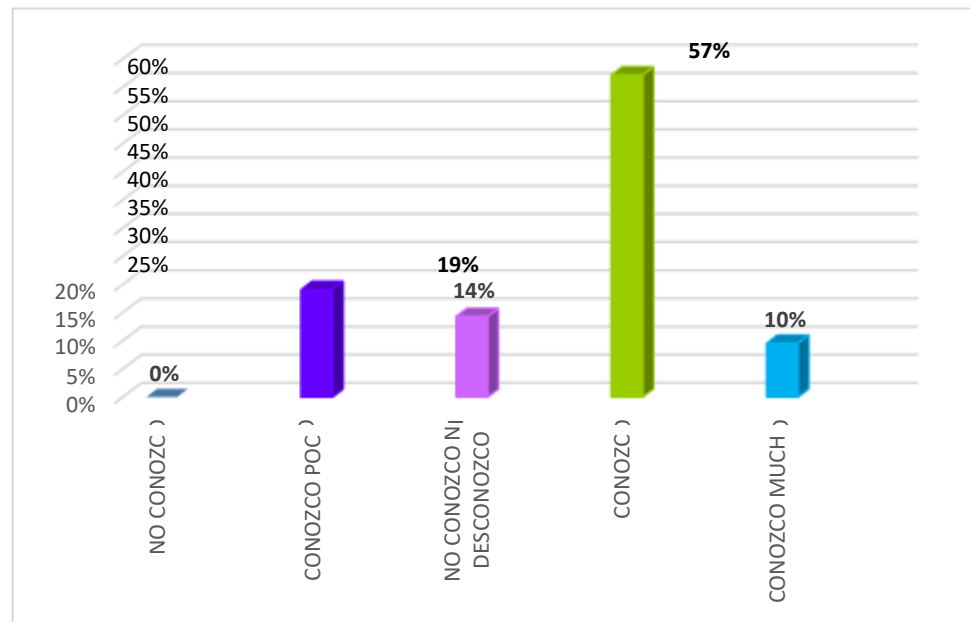


Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Gráfico N. ° 5.20 Actividades de monitoreo y Supervisión, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 66% conoce, el 24% conoce poco, el 5% no conoce ni desconoce y el 5% conoce mucho con respecto a la realización de actividades de monitoreo y supervisión mediante evaluaciones.

5.1.1.5.2 Se realizan evaluaciones que incluyen observaciones, investigaciones, revisiones y exámenes, apropiadas para determinar si los controles están presentes y en buen funcionamiento.

Gráfico N. ° 5.21 Evaluaciones de Controles

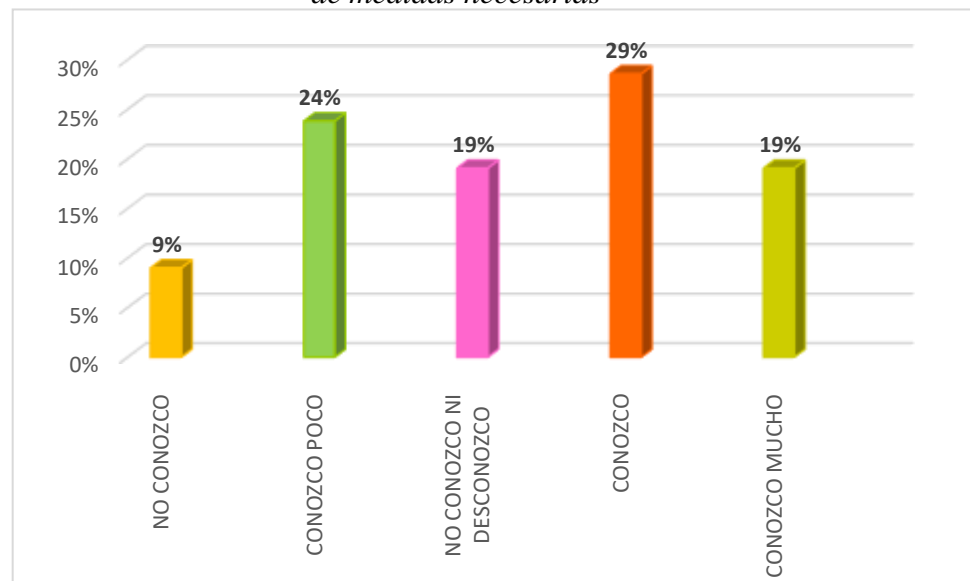


Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Gráfico N. ° 5.21 Evaluaciones de Controles, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 57% conoce, el 19% conoce poco, el 14% no conoce ni desconoce y el 10% conoce mucho con respecto a la realización de evaluaciones para determinar si los controles están en buen funcionamiento.

5.1.1.5.3 Las deficiencias o debilidades encontradas en el sistema de control interno son comunicadas a las partes indicadas en la organización y oportunamente para que se adopten las medidas necesarias.

Gráfico N.º 5.22 Comunicación de las deficiencias y adopción de medidas necesarias



Nota. Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda.

Tal como se observa en el Gráfico N.º 5.22 Comunicación de las deficiencias y adopción de medidas necesarias, de los 21 colaboradores encuestados, respondieron el 29% conoce, el 24% conoce poco, el 19% no conoce ni desconoce, el 19% conoce mucho y el 9% no conoce con respecto a la comunicación de las deficiencias encontradas a las partes indicadas para que se adopten las medidas necesarias.

5.1.2 Análisis e Interpretación de Dimensiones

Para realizar el análisis y luego la interpretación de las dimensiones tenemos que determinar la cantidad de ítems por dimensión, en este caso según la información tenemos:

✓ **Dimensiones:**

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Actividades de Supervisión

Se realiza una escala de valores de las alternativas de la siguiente manera:

✓ **Escala de Valores**

- No Conozco...(1)
- Conozco Poco...(2)
- No Conozco ni Desconozco..... (3)
- Conozco...(4)
- Conozco mucho...(5)

Seguidamente, se calcula el valor mínimo y máximo para cada una de las dimensiones y la variable:

✓ **Ambiente de Control**

La dimensión Ambiente de Control cuenta con 7 Ítems de acuerdo a la escala de valores:

$$\text{Valor Mínimo: } 1 \times 7 = 7$$

$$\text{Valor Máximo: } 5 \times 7 = 35$$

✓ **Evaluación de Riesgos**

La dimensión Evaluación de riesgos cuenta con 5 Ítems de acuerdo a la escala de valores:

Valor Mínimo: $1 \times 5 = 5$

Valor Máximo: $5 \times 5 = 25$

✓ **Actividades de Control**

La dimensión Actividades de Control cuenta con 3 Ítems de acuerdo a la escala de valores:

Valor Mínimo: $1 \times 3 = 3$

Valor Máximo: $5 \times 3 = 15$

✓ **Información y Comunicación**

La dimensión Información y Comunicación cuenta con 4 Ítems de acuerdo a la escala de valores:

Valor Mínimo: $1 \times 4 = 4$

Valor Máximo: $5 \times 4 = 20$

✓ **Actividades de Supervisión**

La dimensión Actividades de Supervisión cuenta con 3 Ítems de acuerdo a la escala de valores:

Valor Mínimo: $1 \times 3 = 3$

Valor Máximo: $5 \times 3 = 15$

✓ **Variable**

La variable es la suma total de las dimensiones: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Actividades de supervisión.

Valor Mínimo: $1 \times 22 = 22$

Valor Máximo: $5 \times 22 = 110$

Posteriormente se realiza el cálculo del rango y la amplitud de cada una de las dimensiones y variable:

✓ **Ambiente de Control**

$$\text{Rango: } 35 - 7 = 28$$

$$\text{Amplitud: } 28/3 = 9.33333333$$

Para sacar la amplitud dividimos el rango que se sacó de restar el valor máximo con el mínimo, entre la escala de valores que designamos, en este caso 3 valores para todos (alto, medio y bajo).

✓ **Evaluación de Riesgos**

$$\text{Rango: } 25 - 5 = 20$$

$$\text{Amplitud: } 20/3 = 6.66666667$$

Para sacar la amplitud dividimos el rango que se sacó de restar el valor máximo con el mínimo, entre la escala de valores que designamos, en este caso 3 valores para todos (alto, medio y bajo).

✓ **Actividades de Control** Rango: $15 - 3 = 12$ Amplitud: $12/3 = 4$

Para sacar la amplitud dividimos el rango que se sacó de restar el valor máximo con el mínimo, entre la escala de valores que designamos, en este caso 3 valores para todos (alto, medio y bajo).

✓ **Información y Comunicación**

$$\text{Rango: } 20 - 4 = 16$$

$$\text{Amplitud: } 16/3 = 5.33333333$$

Para sacar la amplitud dividimos el rango que se sacó de restar el valor máximo con el mínimo, entre la escala de valores que designamos, en este caso 3 valores para todos (alto, medio y bajo).

✓ **Actividades de Supervisión** Rango: $15 - 3 = 12$ Amplitud:

$$12/3 = 4$$

Para sacar la amplitud dividimos el rango que se sacó de restar el valor máximo con el mínimo, entre la escala de valores que designamos, en este caso 3 valores para todos (alto, medio y bajo).

✓ **Variable**

$$\text{Rango: } 110 - 22 = 88$$

$$\text{Amplitud: } 88/3 = 29.33333333$$

Para sacar la amplitud dividimos el rango que se sacó de restar el valor máximo con el mínimo, entre la escala de valores que designamos, en este caso 3 valores para todos (alto, medio y bajo).

Con los datos que tenemos generados del Baremos (Escala de Valores) podemos hacer el análisis respectivo del rango y amplitud de cada una de las dimensiones y variable.

5.1.2.1 Baremos de Dimensión y Variable

Tabla N° 5.1 Baremos de Dimensión y Variable

Dimensión / Variable	Bajo	Medio	Alto
Ambiente de Control	[7 -16]	[17 -26]	[27 -35]
Evaluación de Riesgos	[5 -11]	[12 -18]	[19 -25]
Actividades de Control	[3 -7]	[8 -11]	[12 -15]
Información y Comunicación	[4 -9]	[10 -15]	[16 -20]
Actividades de Supervisión	[3 -7]	[8 -11]	[12 -15]
Variable	[22 -51]	[52 - 80]	[81 - 110]

Nota. Fuente: Resultados obtenidos de los Ítems de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa.

La tabla 5.1 Baremos de Dimensión y Variable, nos muestra la amplitud que tiene cada una de las dimensiones y variables, así como los intervalos según rango y amplitud generados, con estos datos obtenidos y las tablas de frecuencia por cada dimensión y variable se puede determinar en qué, escala de valores se encuentra cada uno de ellos.

5.1.2.2 Dimensión Ambiente de Control

Tabla N° 5.2 Dimensión del Ambiente de Control

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Baremos
Bajo	1	5%	[7 -16]
Medio	6	29%	[17 -26]
Alto	14	66%	[27 -35]
Total	21	100%	

Nota. Fuente: Resultados obtenidos de los Ítems de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa.

Análisis:

Se observa en la tabla N° 5.2 Dimensión Ambiente de Control, de los 21 colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, el 66% tiene un Nivel de Conocimiento alto con un rango de [27 - 35], el 29% tiene un Nivel de Conocimiento medio con rango de [17 -26] y el 5% un Nivel de Conocimiento bajo con rango de [7 -16] con respecto a la Dimensión Ambiente de Control. Estas frecuencias se pueden evidenciar en los gráficos por ítems (ver gráficos 5.1 al 5.7 en las páginas 68 al 74 respectivamente).

5.1.2.3 Dimensión Evaluación de Riesgos

Tabla N° 5.3 Dimensión Evaluación de Riesgos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Baremos
Bajo	5	24%	[5 -11]
Medio	7	33%	[12 -18]
Alto	9	43%	[19 -25]
Total	21	100%	

Nota. Fuente: Resultados obtenidos de los Ítems de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa.

Análisis:

Se observa en la tabla N° 5.3 Dimensión Evaluación de Riesgos, de los 21 colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, el 43% tiene un Nivel de Conocimiento alto con un rango de [19 - 25], el 33% tiene un Nivel de Conocimiento medio ubicado en el rango de [12 -18] y el 24% un Nivel de Conocimiento bajo con rango de [5 -11], con respecto a la Dimensión Evaluación de Riesgos. Estas frecuencias se pueden evidenciar en los gráficos por ítems (ver gráficos 5.8 al 5.12 en las páginas 75 al 79 respectivamente).

5.1.2.4 Dimensión Actividades de Control

Tabla N° 5.4 Dimensión Actividades de Control

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Baremos
Bajo	3	14%	[3 -7]
Medio	10	48%	[8 -11]
Alto	8	38%	[12 -15]
Total	21	100%	

Nota. Fuente: Resultados obtenidos de los Ítems de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa.

Análisis:

Se observa en la tabla N° 5.4 Dimensión Actividades de Control, de los 21 colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, el 48% tiene un Nivel de Conocimiento medio con un rango de [8 - 11], el 38% tiene un Nivel de Conocimiento alto ubicado entre el rango de [12 -15] y el 14% un Nivel de Conocimiento bajo con un rango de [3 -7] con respecto a la Dimensión Actividades de Control. Estas frecuencias se pueden evidenciar en los gráficos por ítems (ver gráficos 5.13 al 5.15 en las páginas 80 al 82 respectivamente).

5.1.2.5 Dimensión Información y Comunicación

Tabla N° 5.5 Dimensión Información y Comunicación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Baremos
Bajo	2	10%	[4 -9]
Medio	14	66%	[10 -15]
Alto	5	24%	[16 -20]
Total	21	100%	

Nota. Fuente: Resultados obtenidos de los Ítems de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa.

Análisis:

Se observa en la tabla N° 5.5 Dimensión Información y Comunicación, de los 21 colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, el 66% tiene un Nivel de Conocimiento medio con un rango de [10 -15], el 24% tiene un Nivel de Conocimiento alto ubicado entre el rango [16 -20] y el 10% un Nivel de Conocimiento bajo con un rango de [4 -9] con respecto a la Dimensión Información y Comunicación. Estas frecuencias se pueden evidenciar en los gráficos por ítems (ver gráficos 5.16 al 5.19 en las páginas 83 al 86 respectivamente).

5.1.2.6 Dimensión Actividades de Supervisión

Tabla N° 5.6 Dimensión Actividades de Supervisión

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Baremos
Bajo	4	19%	[3 -7]
Medio	8	38%	[8 -11]
Alto	9	43%	[12 -15]
Total	21	100%	

Nota. Fuente: Resultados obtenidos de los Ítems de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa.

Análisis:

Se observa en la tabla N° 5.6 Dimensión Actividades de Supervisión, de los 21 colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, el 43% tiene un Nivel de Conocimiento Alto con un rango de [12 - 15], el 38% tiene un Nivel de Conocimiento Medio ubicado en el rango de [8 - 11] y el 19% un Nivel de Conocimiento bajo con un rango de [3 - 7] con respecto a la Dimensión Actividades de Supervisión. Estas frecuencias se pueden evidenciar en los gráficos por ítems (ver gráficos 5.20 al 5.22 en las páginas 87 al 89 respectivamente).

5.1.3 Análisis e Interpretación de Variable

Tabla N° 5.7 Variable Control Interno

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Baremos
Bajo	2	10%	[22 - 51]
Medio	11	52%	[52 - 80]
Alto	8	38%	[81 - 110]
Total	21	100%	

Nota. Fuente: Resultados obtenidos de los Ítems de la encuesta a los colaboradores de la Cooperativa.

De los 21 colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, el 52% de los encuestados tienen un Nivel de Conocimiento Medio con respecto al Control Interno con un rango de [52 - 80], el 38% tienen un Nivel de Conocimiento Alto ubicado en el rango de [81-110] y el 10% un Nivel de Conocimiento bajo con rango de [3 - 7], lo cual se evidencia en las tablas de Dimensiones y la Tabla de Variable (ver tabla de la 5.2 a la 5.6 en las páginas 96 al 100 respectivamente).

5.2 Discusión de Resultados

El objetivo general para la presente investigación fue determinar el nivel de conocimiento del Control Interno en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba – 2021. Se obtuvieron los siguientes resultados: Para la Dimensión Ambiente de Control, el 5% de los colaboradores manifestaron tener un conocimiento bajo con respecto a esta dimensión, el 29% manifestaron tener un conocimiento medio y el 66% un conocimiento alto, esto puede darse debido a que este ambiente es el que está más relacionado con la Misión, Visión y Valores Institucionales, el Código de Ética, el manual de Organización, entre otros, lo cual viene hacer el componente más supervisado por los jefes inmediatos de cada colaborador. Para la segunda Dimensión Evaluación de Riesgos, el 25% de los colaboradores manifestaron tener un conocimiento bajo, el 30% manifestaron tener un conocimiento medio y el 45% un conocimiento alto en relación con los indicadores como la consistencia de los objetivos de la entidad con la misión de la organización, los Riesgos en todos los niveles de la entidad y las acciones necesarias para contrarrestarlo, esto se debe a que la entidad supervisa de cerca las labores que realizan los colaboradores y es por ello que ellos tiene que conocer más a fondo estos puntos. Para la tercera Dimensión Actividades de Control, el 14% de los colaboradores manifestaron tener un conocimiento bajo con respecto a este componente, el 48% manifestaron tener un conocimiento medio y el 38% un conocimiento alto en relación con los indicadores como los Controles para supervisar licencias, autorizaciones, Documentación de las Políticas y actividades como respuesta a los riesgos. Para la cuarta Dimensión Información y Comunicación, el 10% de los colaboradores manifestaron tener un conocimiento bajo con respecto a este componente, el 66% manifestaron tener un conocimiento medio y el 24% un conocimiento alto en relación con los indicadores como la utilización de

información relevante para el funcionamiento del Control Interno y la Comunicación de esta información. Para la quinta Dimensión Actividades de Supervisión, el 19% de los colaboradores manifestaron tener un conocimiento bajo con respecto a este componente, el 38% manifestaron tener un conocimiento medio y el 43% un conocimiento alto en relación con los indicadores como el desarrollo de evaluaciones continuas para determinar el funcionamiento del Control Interno y la Comunicación de las deficiencias a la alta dirección y Consejo. Resultados que al ser comparados coincide en parte con la tesis de (Loaiza, 2019) , titulada: “El Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas Cuzco – 2018”: del primer componente, el 3.7% del personal considera que el ambiente de control así de la percepción de los documentos es malo ya que se detecta un entorno que no se estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades, 51.9% considera que es regular y el 44.4% considera que es bueno ya que cumple con los procedimientos de selección, capacitación, formación, evaluación y promoción de los recursos humanos necesarios en la entidad. Del segundo componente, el 70.4% considera que es regular ya que implica que el riesgo financiero tiene la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de la cooperativa, el 11.1% considera que es malo en identificar y el 18.5% considera que es bueno ya que casi siempre que la cooperativa está dispuesta a asumir, y los mecanismos de riesgo. Del tercer componente, el 11.1% del personal considera que las actividades de control gerencial son malas, no se están llevando a cabo las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. y el 66.7% considera que es regular siendo no favorable para la cooperativa de ahorro y crédito y 22.2% considera que es bueno. Del cuarto componente, el 3.7 % del personal considera que la información y comunicación es malo, implica que es necesario identificar, recoger y comunicar la información

relevante en la forma y en el plazo que permita a cada empleado asumir sus responsabilidades, el 85.2% considera que es regular siendo no favorable para la cooperativa de ahorro y crédito y el 11.1% considera que es bueno ya que la gerencia transmite un mensaje claro a todo el personal sobre la importancia de las responsabilidades de cada uno. Lo cual se confirma con lo manifestado por el (Instituto de Auditores Internos de España, 2013, pág. 4) que el componente ambiente de control dentro de una organización es la base primordial de todos los componentes del Control Interno, que el componente Evaluación de riesgos (pág. 26) es un proceso dinámico donde se identifica y evalúa todos los riesgos que puedan perjudicar la consecución de los objetivos, que el componente Actividades de Control (pág. 27) son acciones que se realizan para contrarrestar y disminuir los riesgos con alto impacto en los objetivos, que el componente Información y Comunicación (pág. 28) es importante para que la entidad pueda cumplir con sus obligaciones de Control Interno y esta información contribuye al funcionamiento de los demás componentes y que el componente Actividades de Supervisión (pág. 28) sirven para conocer si cada uno de los componentes están presentes y funcionan adecuadamente. He ahí la importancia de conocer cada uno de estos componentes.

CONCLUSIONES

1. El nivel de conocimiento en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba – 2021, con respecto al Control Interno es Medio el cual está representado por el 52%, el 38% tiene un nivel de conocimiento Alto y el 10% un nivel de conocimiento Bajo del total de los encuestados, tal como se observa en la Tabla N° 5.7.
2. Con respecto a la dimensión Ambiente de Control el nivel de conocimiento es Alto representado por un 66%, esto se debe a que se conoce los valores éticos de la entidad, la independencia de la dirección y supervisión del desempeño del sistema de control interno, se conoce las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad. Por otro lado, el 29% posee un nivel de conocimiento medio, ya que se conoce poco sobre los procesos de selección orientados a garantizar la atracción, desarrollo y retención de profesionales competentes y finalmente el 5% tiene un nivel de conocimiento bajo, porque no conocen sobre la supervisión y custodia del trabajo de Administración.
3. En relación con la dimensión Evaluación de Riesgos, existe un nivel de conocimiento Alto determinado por un 43% del total de encuestados, ya que los colaboradores de la Cooperativa conocen los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados, así mismo el 33% posee un nivel de conocimiento Medio ya que conocen poco sobre el sistema de valoración de Riesgos referente a los sistemas, personal y procesos y el 24% tiene un nivel de conocimiento bajo debido a que no conocen los riesgos externos e internos de la organización.

4. Para la dimensión Actividades de Control se observó que el 48% tiene un nivel de conocimiento Medio, esto se debe a que conocen poco sobre las actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos y las políticas que establecen las líneas generales del control interno, el 38% tiene un conocimiento Alto ya que conocen los controles de supervisión que existen en la organización y el 14% tiene un nivel de conocimiento bajo porque no conocen las políticas de la entidad que se encuentren documentadas.

5. En cuanto a la Información y Comunicación el nivel de conocimiento es Medio representado por un 66%, esto manifiesta que los colaboradores de la Cooperativa conocen poco sobre la utilización de la información relevante para apoyar el funcionamiento del control interno y la comunicación interna y externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno, el 24% tiene un nivel de conocimiento Alto ya que conoce sobre los canales apropiados para la comunicación interna y el 10% representa el nivel de conocimiento bajo porque no conocen los métodos confidenciales para reportar ciertas sospechas.

6. Finalmente, en las Actividades de Supervisión existe un nivel de conocimiento Alto consignado por el 43% de los colaboradores, lo cual demuestra que se conoce mucho sobre la selección, desarrollo y evaluaciones continuas para la determinación si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento, el 38% tiene un nivel de conocimiento Medio ya que conocen poco sobre las actividades de monitoreo y el 19% tiene un nivel de conocimiento bajo debido a que no conocen si dichas evaluaciones son comunicadas a la parte indicada de la organización.

RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las siguientes recomendaciones, al Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Órgano de Fiscalización y a los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., para su implementación a través de capacitaciones, talleres y charlas de sensibilización para generar una cultura de Control Interno la cual permita lograr objetivos institucionales y sostenibilidad en el tiempo.

1. Al Consejo de Vigilancia, para la dimensión Ambiente de Control, realizar talleres sobre temas de medidas de desempeño o incentivos para las personas responsables del Control Interno, Supervisión del Trabajo de Administración y Código de Ética y Estándares de Conducta.
2. Al Órgano de Fiscalización, con respecto a la Evaluación de Riesgos, capacitar a los colaboradores en temas de Riesgos (Externos e Internos) de la organización, así como el Sistema de Valoración de Riesgos y los actos de corrupción que pueden afectar el cumplimiento de los Objetivos.
.
3. Al Consejo de Administración que se realicen charlas sobre la implementación de Actividades de Control y los Controles de Sistemas de Información y Herramientas Tecnológicas, para mejorar el componente Actividades de Control.

4. Al Consejo de Administración, en la dimensión Información y Comunicación, realizar talleres informativos en materia de la Información relevante de la Entidad y la comunicación entre la Administración y la Junta Directiva sobre resultados de evaluaciones.

5. Al Consejo de Vigilancia, con respecto a la dimensión Actividades de Supervisión, realizar capacitaciones continuas sobre las actividades de Monitoreo y Supervisión, comunicación de deficiencias y la Adopción de medidas necesarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaro, A. (Miércoles de Setiembre de 2013). *La importancia del Control Interno en las Empresas*. Obtenido de El Economista:
<https://elempresario.mx/opinion/importancia-control-interno-empresa>
- Amaro, C. (18 de Junio de 2015). *Control Interno Tipos y sus elementos Básicos*. Obtenido de Actualicese:
<https://actualicese.com/actualidad/2015/06/11/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>
- Ari, E. (2017). El Sistema de Control Interno y su efecto en la Gestión Financiera y Económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIPRES Arequipa periodo 2016. *Pregrado*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Obtenido de
<http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5013/COarmam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis Guía para la Elaboración*. Arequipa, Perú: AriasGonzáles José Luis.
- Bacallao, M. (2009). Génesis del Control Interno. *Contribuciones a la Economía*, 14. Obtenido de
<http://www.eumed.net/ce/2009a/mbh3.htm>
- Cañizalez, O. (23 de Enero de 2011). *Investigación Descriptiva*. Obtenido de SCRIBD: <https://es.scribd.com/doc/47429622/INVESTIGACION-DESCRIPTIVA>
- Casals & Associates. (2004). *Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica*. Alexandria: USAID. Obtenido de
https://ce.jalisco.gob.mx/sites/ce.jalisco.gob.mx/files/usaid_marco_integrado_de_ci.pdf
- Castro, F. (2008). *El Proyecto de Investigación y su Esquema de Elaboración*. Caracas: Uyapar. Obtenido de
<https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=9590>

- COOPAC NSR . (2020). *Acerca de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario*. Obtenido de COOPAC NSR :
<https://coopacnsr.com.pe/>
- Delgado, J. (2018). Caracterización del Control Interno de las Cooperativas Agrarias en el Perú: caso Empresa Cooperativa Agraria Cafetelera Divisoria Ltda. - Tingo Maria, 2017. *Pregrado*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5149/CONTRO_L_INTERNO_COOPERATIVAS_DELGADO_OBLITAS_JAIME.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Durán, M. (15 de Noviembre de 2015). *Unidad de Análisis*. Obtenido de SlideShare:
<https://es.slideshare.net/margaraduran/unidades-de-analisis-54758257>
- Elizondo, A. (2002). *Metodología de la Investigación Contable*. México: International Thomson Editores. Obtenido de
<https://books.google.co.ve/books?id=BLO9spGHxrwC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Estupiñán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Colombia: Segunda Edición. Ecoe Ediciones. Obtenido de
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- FENACREP. (2016). *Definición de Cooperativas* . Obtenido de FENACREP:
<https://www.fenacrep.org/>
- Fontebia, A., Armada, E., Santos, C., & Toro, J. (2011). *Control Interno*. La Habana, Cuba: Argelia Cristina Reyes Galiano. Obtenido de
http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material_consulta_ci.pdf

- González, R. (2013). Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. *QualproConsulting*, 3-4. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Hernández, R. (14 de Febrero de 2011). *Investigación no Experimental*. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/uabcpsique/diseos-no-experimentales-transversales-transversales-descriptivos-y-exploratorios>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Will. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Instituto de Auditores Internos de España. (2013). *Control Interno- Marco Integrado*. España: pwc. Obtenido de https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf
- Instituto de Auditores Internos de España. (2013). *Control Interno- Marco Integrado*. España: pwc. Obtenido de https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf
- Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y Otras Normas concordantes, respecto de la Regulación y Supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito - N° 30822. (19 de Julio de 2018). Diario Oficial El Peruano. Lima, Lima. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/17927-ley-30822/file>
- Loaiza, T. (2019). El Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas Cuzco - 2018. *Pregrado*. Universidad Andina del Cuzco, Cuzco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3209/1/Tracy_Tesis

_bachiller
_2019.pdf

- Lozada, J. (30 de Octubre de 2014). *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria*. Obtenido de Dialnet:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6163749.pdf>
- Lybrand, C. (2005). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno*. España: Díaz de Santos SA. Obtenido de
<https://ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>
- Maceda, A. (12 de Marzo de 2015). *Modelo Coso III*. Obtenido de Academia.edu:
https://www.academia.edu/36576558/COSO_III
- Marín, L. (2018). Control Interno desde el Enfoque Contemporáneo. *Contribuciones ala Economía*, 3 - 4. Obtenido de
<https://eumed.net/rev/ce/2018/4/control-interno-contemporaneo.html>
- Marín, L. (2018). Control Interno desde el Enfoque Contemporáneo. *Contribuciones ala Economía*, 8-9. Obtenido de
<https://eumed.net/rev/ce/2018/4/control-interno-contemporaneo.html>
- Montenegro, B. (01 de Febrero de 2017). *Clasificación del Control Interno*. Obtenido de SCRIBD:
<https://es.scribd.com/presentation/338084065/Clasificacion-Del-Control-Interno>
- Montes, H. (22 de Mayo de 2010). *Diseños de Investigación*. Obtenido de SlideShare:
<https://es.slideshare.net/HermiasMontes/diseos-de-investigacion-hms>
- Nicuesa, M. (26 de Octubre de 2017). *Tipos de Cooperativas según su actividad*. Obtenido de EMPRESARIADOS:
<https://empresariados.com/tipos-de-cooperativas-segun-su-actividad/>
- Obispo, D., & Gonzales, Y. (2013). Caracterización del Control Interno en la Gestión de Empresas comerciales del Perú. *pregrado*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Obtenido de

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5127579>
- Quinapanta, S. (2019). Evaluación de Control Interno en el departamento de crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito: caso Rhumy Wara Ltda. *Pregrado*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2621/1/76862.pdf>
- Ramón, J. (2004). El Control Interno en las Empresas Privadas. *Quipukamayoc*, 81. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476>
- Real Academia Española. (2020). *Sociedades Cooperativas*. Diccionario Panhispánico del Español Jurídico. Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/cooperativa#:~:text=Sociedad%20de%20car%C3%A1cter%20mutualista%20que,la%20comunidad%20de%20su%20entorno.>
- Stevens, R. (12 de diciembre de 2019). *Qué es y como funciona una cooperativa Financiera*. Obtenido de RANKIA: <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3709857-que-como-funciona-cooperativa-financiera>
- Zelada, R. (2018). Caracterización del Control Interno de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú: Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Pio X Ltda." de Cajamarca, 2015. *Pregrado*. Universidad Católica Los Ángeles, Cajamarca. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6197/CONTRO_L_INTERNO_COOPERATIVAS_DE_AHORROS_Y_CREDITOS_ZELADA_CULQUI_ROSA_ADELINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia Metodológica

TITULO: CONTROL INTERNO EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO LTDA., CAJABAMBA - 2021.						
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es el nivel de conocimiento del Control Interno en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba - 2021?</p> <p style="text-align: center;">PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de conocimiento del Ambiente de Control en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba – 2021?</p>	<p>Determinar el nivel de conocimiento del control interno en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba – 2021.</p> <p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>- Determinar el nivel de conocimiento del Ambiente de Control en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba – 2021.</p>	Control Interno.	Ambiente de Control.	La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	a), b)	<p>- Tipo de Investigación: Aplicada.</p> <p>- Nivel de Investigación: Descriptivo Simple.</p> <p>- Diseño de Investigación: No Experimental/transversal</p> <p>- Muestra (no probabilística por conveniencia): 21 colaboradores de la COOPAC NSR.</p> <p>- Técnica: Encuesta</p>
				El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.	c)	
				La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	d)	
				La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.	e)	
				La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	f) y g)	
			Evaluación de Riesgos	La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.	h)	
				La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.	i) y j)	

TITULO: CONTROL INTERNO EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO LTDA., CAJABAMBA - 2021.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	METODOLOGÍA
<p>- ¿Cuál es el nivel de conocimiento de la Evaluación de Riesgos en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba – 2021?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de conocimiento de las Actividades de Control en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba –2021?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de conocimiento de la Información y Comunicación en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y</p>	<p>- Determinar el nivel de conocimiento de la Evaluación de Riesgos en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba – 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>- Determinar el nivel de conocimiento de las Actividades de Control en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba – 2021.</p> <p>- Determinar el nivel de conocimiento de la Información y Comunicación en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora</p>	Control Interno.		La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.	k)	<p>- Instrumento: Cuestionario.</p> <p>- Tipo de Investigación: Aplicada.</p> <p>- Nivel de Investigación: Descriptivo Simple.</p> <p>- Diseño de Investigación: No Experimental/transversal</p> <p>- Muestra (no probabilística por conveniencia): 21 colaboradores de la COOPAC NSR</p> <p>- Técnica: Encuesta</p>
				La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	l)	
			Actividades de Control.	La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.	m)	
				La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	n)	
				La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.	o)	
			Información y Comunicación.	La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	p)	
				La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	q) y r)	
				La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.	s)	
			Actividades de Supervisión.	La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control	t) y u)	

TITULO: CONTROL INTERNO EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA AHORRO Y CRÉDITO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO LTDA., CAJABAMBA - 2021.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	METODOLOGÍA
Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba –2021?	del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba – 2021.			interno están presentes y en funcionamiento.		- Instrumento: Cuestionario.
- ¿Cuál es el nivel de conocimiento de las Actividades de Supervisión en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba – 2021?	- Determinar el nivel de conocimiento de las Actividades de Supervisión en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., del distrito de Cajabamba –2021.			La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.	v)	

ANEXO N° 2: Instrumento de Recolección de Datos

CUESTIONARIO

La presente encuesta tiene como objetivo levantar información, sobre el nivel de conocimiento del Control Interno en los colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. – 2021; se realiza como parte de una investigación académica y será analizada en forma anónima, agradecemos de antemano su colaboración.

INSTRUCCIONES:

Respecto al nivel de conocimiento del Control Interno en la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., lea adecuadamente cada uno de los ítems y marque solo una de las alternativas que crea conveniente:

ELEMENTOS	NO CONOZCO (1)	CONOZCO POCO (2)	NO CONOZCO NI DESCONOZCO (3)	CONOZCO (4)	CONOZCO MUCHO (5)
<u>DIMENSIÓN: AMBIENTE DE CONTROL</u>					
a) La organización manifiesta la Misión, Visión y Valores Institucionales de la empresa, para el conocimiento de los trabajadores.					
b) Existe un Código de Ética y estándares de conducta aprobado por la dirección y explicado mediante asamblea.					
c) La junta directiva supervisa y cuestiona el trabajo de la administración					
d) Existe un manual de organización y funciones, que representa la estructura organizacional vigente.					
e) Se desarrolla procesos de selección orientados a garantizar la atracción, desarrollo y retención de profesionales competentes.					
f) Los responsables del Control Interno de la entidad son personas idóneas, para					

que sea entendible y fortalecido continuamente.					
g) La dirección establece medidas de desempeños o incentivos a las personas responsables del Control Interno en todos los niveles de la entidad.					
<u>DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RIESGOS</u>					
h) Los objetivos de la entidad, de los diferentes niveles de la entidad, son consistentes con la misión de la organización.					
i) La dirección considera los riesgos (externos e internos) en todos los niveles de la organización y toma las acciones necesarias para responder a estos.					
j) La dirección ha implementado un sistema de valoración de riesgo referente a los sistemas, personal y procesos.					
k) Se consideran los posibles actos de corrupción o fraude ya sean del personal de la entidad o de los proveedores de servicios externos, que afectan directamente el cumplimiento de los objetivos.					
l) Se establecen las acciones necesarias (controles) para afrontar e informar los riesgos que existen y que afecten los objetivos de la organización.					
<u>DIMENSIÓN: ACTIVIDADES DE CONTROL</u>					
m) Se identifican e implementan actividades de control para llevar a cabo las respuestas a los riesgos, y asegurar que dichas respuestas sean apropiadas y oportunas.					
n) Existe controles que supervisan cambios, licencias, autorizaciones, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información y herramientas tecnológicas.					
o) Las políticas están documentadas, y expresados tanto explícitamente como implícitamente, a través de comunicaciones o acciones.					
<u>DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:</u>					
p) Se utiliza datos relevantes como: quejas de comportamiento de trabajadores,					

tiempo, tasas de deserción del cliente u opiniones acerca de la institución.					
q) Se establecen métodos confidenciales que permite que los trabajadores puedan reportar situaciones sospechosas					
r) Existe comunicación entre la administración y la junta directiva sobre resultados de evaluaciones y el impacto de los resultados de la consecución de objetivos.					
s) Se adecuan canales apropiados de comunicación para clientes, proveedores, y proveedores de servicios externos para obtener una comunicación directa con la administración y personal.					
<u>DIMENSIÓN: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN:</u>					
t) Se realizan actividades de monitoreo y supervisión a través de evaluaciones continuas e independientes.					
u) Se realizan evaluaciones que incluyen observaciones, investigaciones, revisiones y exámenes, apropiadas para determinar si los controles están presentes y en buen funcionamiento.					
v) Las deficiencias o debilidades encontradas en el sistema de control interno son comunicadas a las partes indicadas en la organización y oportunamente para que se adopten las medidas necesarias.					

ANEXO N° 3: Carta de Aceptación de la Cooperativa

 www.coopacnsr.com.pe

CARTA DE ACEPTACIÓN

DR. MARÍA LEÓN MORALES
DIRECTORA DE LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la señorita Daleshea Tatiana Rodríguez Pino, identificada con DNI 73215046, código ARN N° 2015080024, ex alumna de la escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional de Cajamarca ha sido aceptada para realizar su investigación en nuestra Institución. El proyecto de Tesis será sobre el Control Interno el cual se desarrollará dentro de las fechas correspondientes en que se apruebe dicho proyecto.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estimada personal.

Atentamente.

Cajabamba, 30 de junio de 2021.


Mr. Wilton Percy Escobedo Medina
Coopac NSR

OPICINA PRINCIPAL CAJABAMBA AGENCIA SAN MARCOS AGENCIA HUAMACHUCO AGENCIA TRUJILLO AGENCIA CAJAMARCA AGENCIA BAMBAMARCA	j. Grau N° 709 - Teléfono 076 - 881071 j. Miguel Grau N° 396 - Teléfono 076 - 258138 j. San Ramón N° 585 - Teléfono 044 - 440512 j. Pizarro N° 359 - 365 - Teléfono 044 - 332627 j. Cruz de Piedra N° 276 - Teléfono 076 - 340420 j. Miguel Grau N° 210 - Teléfono 076 - 353498	AGENCIA CHOSA AGENCIA GURUVILCA AGENCIA CELENDIN AGENCIA SANTIAGO DE CHUCO AGENCIA CHICLAYO	j. Inca Garcilaso de la Vega N° 113 - Teléfono 076 - j. Trujillo N° 103 - Teléfono 044 - 634497 j. José Gálvez N° 317 - 319 - Teléfono 076 - 639460 j. Felipe de la Fuente Uceda N° 1277 Ca. Alfonso Ugarte N° 800 - Teléfono 074 - 613900
---	--	---	--