

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y CONTABLES
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



TESIS

Efectividad de control interno y su incidencia en el control de los riesgos de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos del publico de la Provincia de Pasco 2009

Para optar el título profesional de:

Contador Público

Autor: Bach. Sadit Liz MARCELO VICTORIO

Asesor: Mg. Nemías CRISPIN COTRINA

Cerro de Pasco – Perú – 2016

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y CONTABLES
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

Efectividad de control interno y su incidencia en el control de los riesgos de crédito de las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos del publico de la Provincia de Pasco 2009

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Epifanio ROSAS SALAS
PRESIDENTE

Dr. Melquiades S. HIDALGO MARTÍN
MIEMBRO

Dr. Julián C. ROJAS GALLUFFI
MIEMBRO

DEDICATORIA

Con mucho cariño a mis seres queridos que se encuentran en el cielo y a mis padres que en vida están, por ser prototipo de esfuerzo, constancia y heredarme su pensamiento para hacer grande mis deseos y alcanzar el éxito.

RECONOCIMIENTO

Expresamos nuestro eterno agradecimiento a todos los señores docentes de la Escuela de Formación Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, por haber compartido sus conocimientos y experiencias en nuestra sólida y actualizada formación profesional durante la permanencia como alumnos en la Universidad.

De igual manera nuestro reconocimiento al docente Mg. Nemías CRISPIN COTRINA quien desinteresadamente nos ayudó a culminar con éxito el desarrollo del presente trabajo de investigación.

La Autora.

RESUMEN

La investigación titulada “EFECTIVIDAD DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL CONTROL DE LOS RIESGOS DE CREDITO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO NO AUTORIZADAS A OPERAR CON RECURSOS DEL PUBLICO DE LA PROVINCIA DE PASCO 2009”, tuvo como objetivo determinar la efectividad de control interno en el control de los riesgos de crédito, que significa cumplir eficientemente con los requisitos y procedimientos que establece el Reglamento de Créditos de las COOPACs ubicada en la Provincia de Pasco.

Se aplicó la técnica de la entrevista y el cuestionario como instrumento de investigación que me ayudo a obtener información directa sobre las personas involucradas en la problemática planteada; la misma que fue analizada, clasificada y tabulada estadísticamente para elaborar la información y presentarla en el Capítulo IV.

En la investigación se aplicó el método científico como método general y el análisis y la descripción como métodos particulares; la misma que califica como Investigación Aplicada, consecuentemente se analizó el acervo de normas legales y técnicas de las COOPACs conjuntamente con los expedientes de los créditos otorgados a los socios que han sido analizados, evaluados y confrontados con hechos concretos, cuyos datos son evidencias para la demostración de la hipótesis, también me ayudo a verificar si se aplicaron las recomendaciones técnicas de las Auditorías Internas y Externas realizadas últimamente en el control de los riesgos de crédito para asegurar el retorno de los préstamos e intereses.

El resultado de la investigación concluye que hay suficientes evidencias determinado por la comprobación de la hipótesis por el método de objetivos, que mide la incidencia importante de control interno en la supervisión y control de los riesgos de créditos para disminuir significativamente la morosidad de los préstamos otorgados a los socios de la COOPACs de la Provincia de Pasco.

Palabras clave: Control Interno, Riesgos de crédito.

ABSTRACT

The investigation entitled "EFFECTIVENESS OF INTERNAL CONTROL AND ITS IMPACT ON THE CONTROL OF CREDIT RISKS OF SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES NOT AUTHORIZED TO OPERATE WITH PUBLIC RESOURCES OF THE PROVINCE OF PASCO 2009", aimed to determine the effectiveness of internal control in the control of credit risks, which means efficiently complying with the requirements and procedures established by the Credit Regulations of the COOPACs located in the Province of Pasco.

The interview technique and the questionnaire were applied as a research instrument that helped me to obtain direct information about the people involved in the problem raised; the same that was analyzed, classified and statistically tabulated to prepare the information and present it in Chapter IV: Results.

In the investigation, the scientific method was applied as a general method and analysis and description as particular methods; the same that qualifies as Applied Research, consequently the collection of legal and technical standards of the COOPACs was analyzed together with the files of the credits granted to the partners that have been analyzed, evaluated and confronted with concrete facts, whose data are evidences for the demonstration of the hypothesis, it also helped me to verify if the technical recommendations of the Internal and External Audits carried out lately in the control of credit risks were applied to ensure the return of loans and interests.

The result of the investigation concludes that there is sufficient evidence determined by the verification of the hypothesis by the objective method, which measures the significant incidence of internal control in the supervision and control of credit risks to significantly reduce the delinquency of loans granted to the partners of the COOPACs of the Province of Pasco.

Keywords: Internal Control, Credit Risks.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación “EFECTIVIDAD DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL CONTROL DE LOS RIESGOS DE CREDITO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO NO AUTORIZADAS A OPERAR CON RECURSOS DEL PUBLICO DE LA PROVINCIA DE PASCO 2009” tiene como propósito conocer las debilidades y deficiencias de Control Interno como herramienta de gestión eficiente para controlar los riesgos de crédito cuando tiene que hacer cumplir las normas internas y otras recomendadas por las Instancias superiores a la que pertenece, como medida de prevención para evitar en lo posible una cartera de créditos en situación de alta morosidad que perjudique finalmente en el rendimientos económico de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que determina servicios de baja calidad a sus asociados

Adecuándonos al diseño del Reglamento de Grados y Títulos, el resultado del presente trabajo está estructurado de la siguiente manera: En el Primer Capítulo se trata del planteamiento del problema objeto de la investigación concluyente en la formulación de interrogantes a nivel general y específico.

En el Segundo Capítulo sobre el marco teórico y conceptual que comprende el fundamento teórico científico que nos permite explicar las variables de estudio sus relaciones internas, así como con el contexto, para terminar en la parte de recomendaciones.

En el Tercer Capítulo sobre la parte metodológica, es decir, que tipo de estudio es, con qué métodos, técnicas y estrategias se desarrolló la investigación, asimismo de la aplicación de instrumentos para acopiar los datos necesarios.

En el Cuarto Capítulo trata sobre los resultados obtenidos como parte final del trabajo de investigación, describiendo como se ha realizado el trabajo de campo, presentando, analizando e interpretando los datos obtenidos y por último contrastando la hipótesis para confirmar su proposición inicial.

Finalmente ponemos a consideración de nuestra Facultad y la Escuela Profesional de Ciencias Contables para su evaluación y apreciación; esperando que sirva de base referencial para futuras investigaciones de los estudiantes y egresados.

ÍNDICE

DEDICATORIA

RECONOCIMIENTO

INTRODUCCIÓN

RESUMEN

ABSTRACT

ÍNDICE

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Identificación y determinación del problema	1
1.2. Delimitación de la Investigación	3
1.3. Formulación del Problema	4
1.3.1. Problema Principal	4
1.3.2. Problemas Específicos	4
1.4. Formulación de Objetivos	4
1.4.1. Objetivo General	4
1.4.2. Objetivos Específicos	5
1.5. Justificación de la Investigación	5
1.6. Limitaciones de la Investigación	6

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio	7
2.2. Bases Teóricas – Científicas.....	8
2.3. Definición de Términos Básicos.....	70
2.4. Formulación de Hipótesis.....	73
2.5. Identificación De Variables.....	74
2.6. Definición Operacional de Variables e Indicadores	74

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TECNICA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación	75
3.2. Método de Investigación	75
3.3. Diseño de Investigación.....	76
3.4. Población y muestra	77
3.4.1. Población	77
3.4.2. Muestra	77
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	77
3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis De Datos	77
3.7. Tratamiento Estadístico	78
3.7.1. Ordenamiento y clasificación.....	78
3.7.2. Registro manual	78
3.7.3. Proceso computarizado con Excel.....	78
3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	78
3.8.1. Selección.....	78
3.8.2. Validación.....	78
3.8.3. Confiabilidad.....	79
3.9. Orientación ética.....	79

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.....	80
4.2. Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados.....	81
4.3. Prueba de Hipótesis.....	87
4.4. Discusión de Resultados	89

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Identificación y determinación del problema

Muchas veces los Gerentes están muy involucrados en la gestión de las operaciones diarias, y no tienen el tiempo para evaluar la gestión de riesgos en sus Cooperativas de Ahorro y Crédito (COOPÁC). Ello hace que se justifique la necesidad de contar con una unidad especializada a cargo de un profesional probo.

Es así que cuando nosotros hablamos de liquidez, muchos creen que se trata de ver si cuentan con controles de tesorería, o estados de saldos de caja y bancos, cuando en verdad no contamos con las herramientas adecuadas para predecir en que momento van a vencer nuestros depósitos y otras obligaciones, respecto a la posibilidad que ellos tengan en correspondencia con la devolución de nuestras colocaciones. Ello, que se denomina en el argot técnico como “calce de activos y pasivos”, prácticamente no se logra efectuar en ninguna de nuestras organizaciones a cabalidad, por la ausencia de un sistema de información gerencial, es decir, por la falta de uso de los formatos modelo contenidos en los manuales publicados por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP) u otros que correspondan al **riesgo de liquidez**. Y

como muchos de estos formatos deben ser emitidos tomando la información de la base de datos de la Cooperativa, no se pueden generar si no contamos con un módulo del sistema informático que nos permita elaborar dicha información.

Respecto al **riesgo de mercado**, debemos tomar en cuenta que pocas COOPAC se ven afectadas. Quizá únicamente las más grandes que realizan inversiones en bolsa, fondos mutuos, y análogos, cuyos activos si son sensibles a la variación de precios en el mercado bursátil y a la variación de las tasas de interés, que incentivan o desincentivan la inversión bursátil, o incluso a las variaciones del tipo de cambio que afectan las preferencias de los inversionistas.

Sobre este particular cabe señalar que únicamente el riesgo cambiario ha afectado de manera significativa a más de una COOPAC, cuando se produjo una devaluación importante y la COOPAC no pudo reponer los fondos captados. Esta experiencia data de 1990 cuando se produjo la liberalización del tipo de cambio, y no hay experiencia reciente.

Pero podemos emular esta experiencia para que se realice prudentemente el calce de activos y pasivos por moneda, única manera de protegerse. Ello es particularmente crucial en periodo de revaluación monetaria del nuevo sol, el euro y los yenes frente a la divisa norteamericana. Toda vez que luego del ajuste inicial hay un rebote cambiario que ha hecho detener la caída o incluso subir levemente el valor del dólar ante el anuncio de recortes presupuestales y otras medidas fiscales y monetarias por parte del gobierno estadounidense.

Sobre **Control del riesgo de crédito** es otra actividad importante que debe tener en cuenta el Gerente, los Directivos y personal rentado quienes tienen la responsabilidad de autorizar y recuperar los préstamos concedidos a los socios, sin embargo ocurre lo siguiente, que después de consultar la central de riesgo y haber obtenido información crediticia del socio, cónyuge o avales, el crédito solicitado deberá ser rechazado si el socio o su cónyuge presente cualquiera de las siguientes situaciones:

- Estar clasificado como deficiente, dudoso o pérdida
- Tener créditos vencidos, en cobranza judicial, refinanciados o castigados en el sistema financiero.
- Tener más de dos letras protestadas en el último año o más de cinco en los últimos dos años.
- Presentar protestos sin aclarar.
- Tener pagares protestados.
- Registrar giro de cheque sin fondo
- Tener tarjeta de créditos cancelados o cuentas corrientes cerradas en los últimos tres años o encontrarse en periodo de castigo o inhabilitación.
- Deuda cuantiosa en el sistema financiero.

Esta problemática sobre administración de riesgos en las COOPAC ha sido el punto de partida para que nuestra investigación se haya planteado con el siguiente título: “EFECTIVIDAD DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL CONTROL DE LOS RIESGOS DE CREDITO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO NO AUTORIZADAS A OPERAR CON RECURSOS DEL PUBLICO EN LA PROVINCIA DE PASCO 2009”

1.2. Delimitación de la Investigación

Son procedimientos básicos de la investigación que consiste en determinar el objeto, el campo, los recursos humanos, la metodología y el nivel de viabilidad de la investigación científica.

A continuación, delimitamos el estudio en los siguientes aspectos: tiempo, espacio, universo.

- a. Tiempo.** Es de tipo transversal porque el acopio de datos en las Áreas de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito será en una sola oportunidad y en dos momentos: uno para aplicar el cuestionario y el otro para analizar las carpetas de crédito y poder comprobar si se cumplieron con las normas del Reglamento de Crédito y Cobranza.

- b. Espacio.** Quedó establecido por el área geográfica que corresponde a la Provincia de Pasco.
- c. Universo.** Quedó conformado por todas las Áreas de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público ubicadas en la Provincia de Pasco.

1.3. Formulación del Problema

En razón de las fundamentaciones expuestas el problema objeto de la presente investigación quedó formulado con las siguientes interrogantes:

1.3.1. Problema Principal

¿De qué manera la efectividad de Control Interno contribuirá a superar las deficiencias en el Control de los riesgos de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco 2009?

1.3.2. Problemas Específicos

PE-1

¿Cuáles son las causas que dificultan el Control eficiente de los riesgos de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco 2009?

PE-2

¿Cuáles son las consecuencias del control deficiente de los riesgos de crédito con relación a los resultados económicos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco 2009?

1.4. Formulación de Objetivos

El presente estudio persigue los siguientes objetivos:

1.4.1. Objetivo General

Determinar las deficiencias que limitan la eficiencia, eficacia y economía en el Control de los riesgos de crédito en las Cooperativas de Ahorro y

Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco 2009.

1.4.2. Objetivos Específicos

OE-1

Determinar las causas de ineficiencia o prácticas antieconómicas en el Control de los riesgos de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco.

OE-2

Determinar las consecuencias del control deficiente de los riesgos de crédito con relación a los resultados económicos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco 2009

1.5. Justificación de la Investigación

En el presente estudio, como la investigación tiene sustento teórico e información de la realidad existente en las Áreas de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público, la justificación del presente estudio se basa en dos móviles teórico y práctico:

a. Móvil Teórico

La base teórica se sustenta en la Auditoria de Cumplimiento que es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforma a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que son aplicables en las Áreas de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, **en los procedimientos de otorgar créditos a los socios**, si es correcta se verá influenciado en la calidad de los servicios que presta, de igual manera trascenderá en la información correcta y oportuna para que sus Directivos puedan tomar decisiones acertadas de lo contrario tienen conocimiento incompletos sobre los beneficios de la correcta administración de los **riesgos de crédito** y como éste

genera informaciones distorsionadas cuando presentan deficiencias en su registro, proceso y control; que finalmente se resume en información de carácter presupuestal, contable, patrimonial y financiero de los recursos económicos de la Cooperativa.

b. Móvil Práctico

Los resultados obtenidos permitirán conformar guías prácticas de orientación a los responsables del control de riesgos en los procedimientos de otorgar créditos a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito con efectos positivos para la elaboración de los principales Estados Financieros (Balance General, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, Estado de Flujo de Efectivo) y que éstos a su vez servirán para elaborar la Cuenta General de la República con datos válidos y confiables para la toma de decisiones de manera oportuna y pertinente.

1.6. Limitaciones de la Investigación

Las limitaciones de consideración que empezamos a encontrar, son los referentes al acopio de material bibliográfico sobre el tema relacionado a nuestro estudio, es decir, sobre Control de Riesgos de Crédito aplicables en las Áreas de Crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y el otro es el tiempo y el costo económico que nos impide considerar un tipo de estudio longitudinal de varios años que nos brinde información real respecto al seguimiento que se haría a estas entidades, sobre la evolución de su comportamiento y como solucionan los problemas de la deficiencias en los proceso y procedimientos de otorgas créditos a los usuraos de los créditos_de la Cooperativa.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio

En la tarea de construir el marco teórico de nuestra investigación hemos recurrido a la Biblioteca Central de nuestra Universidad y a la Especializada de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas, en este último hemos encontrado dos tesis, la primera del año 2004 con el título de “LA INCIDENCIA DE CONTROL INTERNO EN EL MANEJO DE LA CARTERA DE CREDITOS DEL SISTEMA FINANCIERO PERUANO” presentado por las Bachilleres Jessica Jeannette ESTRELLA CORDOVA y Violeta ROJAS TAPIA, en el que abordaron el estudio descriptivo de las funciones de Control Interno y su incidencia en el manejo de la Cartera de Créditos en el sistema financiero peruano, arribando a conclusiones muy generales, como se puede apreciar el estudio ha sido muy general con resultados nada significativos.

La segunda también del año 2004 sobre “EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO QUE NO OPERAN CON RECURSOS DEL PUBLICO EN LA REGION PASCO” presentado por los Bachilleres Nancy CONDOR JACO y Yadira Yuly Karina JANAMPA QUISPE en el año 2004 cuyo estudio y conclusiones que no guarda relación con nuestro trabajo de investigación.

Como se podrá apreciar ninguno de estas tesis guarda relación con nuestro trabajo, es decir, sobre evaluación de control interno para lograr un control eficiente de los riesgos de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito no

autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco, por tanto, es razón suficiente para referir que nuestra investigación es inédita.

2.2. Bases Teóricas – Científicas

2.2.1. Evaluación De Control Interno

La segunda norma de auditoría generalmente aceptada de Ejecución del Trabajo, denominada “estudio y evaluación del control interno” expresa lo siguiente:

“Debe estudiarse apropiadamente la estructura del control interno, como base para establecer el grado de confianza que merece y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de Auditoría.

Lo expuesto anteriormente, significa que para cada examen de Estados financieros el Auditor efectuara un estudio y evaluación del Control Interno.

I. FASES DEL ESTUDIO Y EVALUACION DE CONTROL INTERNO¹

Consiste en las diferentes etapas en que el Auditor debe tener en cuenta para la evaluación eficaz del Control Interno. No existe una norma rígida que señale los pasos que debe seguirse en el estudio y evaluación del control Interno, por lo que los auditores adoptan diferentes formas.

PLANEAMIENTO:

1. Comprensión del control interno

En este primer momento el auditor obtiene información verbal y escrita, tomando conocimiento del negocio, sus operaciones básicas, sistema contable, sistema de información, etc. Evalúa el ambiente de control, indagando sobre su intensidad establecida

¹ YARASCA RAMOS, Pedro y Emma ALVAREZ GUADALUPE “Auditoría Fundamentos con un enfoque moderno” Editorial Santa Roas S.A. p.132

por la Gerencia, percibiendo la motivación y disposición de los funcionarios para cumplirlos.

En resumen, su propósito es obtener una imagen de la naturaleza de la empresa y cómo funciona el sistema del control interno.

2. Evaluación preliminar del sistema

En esta fase el auditor identifica los puntos fuertes y débiles, pero básicamente los controles claves, considerando las áreas de interés que podrían ser por ejemplo aquellas que ejecutan y procesan la información de las operaciones que constituyen las actividades de la empresa, etc. Al término de esta etapa habrá obtenido elementos de juicio respecto a si puede o no confiar en determinados controles; por los que muestran solidez (fuertes), le aplicará los procedimientos o pruebas de cumplimiento y por los débiles los tendrá en cuenta para ampliar o modificar los procedimientos sustantivos. En todo caso, donde existan controles fuertes se limitará las pruebas sustantivas. Es en esta fase donde el auditor evalúa el riesgo de control.

ESTUDIO Y EVALUACION:

3. Procedimientos de cumplimiento

Estos procedimientos se aplicarán para determinar si los controles sobre los cuales intenta basarse están funcionando adecuadamente; por lo que, aplica sus pruebas para satisfacerse si se ajustan a los datos obtenidos en la evaluación (descriptivo, cuestionarios o flujo gramas).

4. Reevaluación de los controles

Después de concluidas las pruebas de cumplimiento el auditor evalúa el sistema contra los resultados obtenidos en dichas pruebas, para verificar si algo ha variado. A continuación, el

auditor identifica los controles sobre los cuales confía o no, tomando decisión sobre su limitación de pruebas sustantivas o sobre la modificación o ampliación.

PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS:

5. Limitación o modificación de las pruebas sustantivas

Si como el resultado de la evaluación preliminar el Auditor deduce que el control interno no es satisfactorio y por consiguiente, no puede confiar en el, no será necesario aplicar pruebas de cumplimiento, sino que acudirá a las pruebas sustantivas para obtener la evidencia sobre la confiabilidad de los saldos de las cuentas de los estados financieros.

De otro lado, si después de reevaluar los controles internos, determina que los controles no funcionan adecuadamente, aplicara necesariamente las pruebas sustantivas.

En ambos casos, y de acuerdo a las circunstancias el auditor podría verse precisado a modificar la naturaleza y alcance de los procedimientos sustantivos para obtener la evidencia suficiente.

II. EL CONTROL INTERNO POR EL CICLO DE TRANSACCIONES²

Existen muchas formas de clasificar las transacciones u operaciones por ciclos, sin embargo, la manera más sencilla de comprenderlo es precisando que toda empresa en marcha realiza estas actividades:

Vende bienes o servicios y cobra.

Compra bienes y servicios y los paga.

Contrata mano de obra y la paga.

Mantiene el control de sus inventarios y de sus costos.

Mantiene un sistema de información.

² YARASCA, Ob. Cit. p.135

Ahora bien, cuando se comentó el control operativo de operaciones, se dijo que dentro de estos controles se desarrolla el flujo de transacciones. Este flujo podríamos clasificarlo en ciclos, que llamaremos en adelante “ciclo de transacciones”.

El ciclo puede estar compuesto por una o más funciones relacionadas lógicamente entre sí, que procesan transacciones de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos.

Por consiguiente, el auditor en su evaluación preliminar debe familiarizarse por lo menos con los ciclos de transacciones siguientes:

1. Ventas y cobros

Estructura orgánica y funciones del área de ventas, incluyendo sus líneas de autoridad y responsabilidad.

Aspectos básicos del enlace y coordinaciones de las funciones de ventas con créditos y cobranzas e inventarios.

Controles claves.

2. Compras y pagos

Estructura orgánica y funciones del Área de Compras, incluyendo sus líneas de autoridad y responsabilidad.

Aspectos básicos del enlace y coordinación de las funciones de compra con cuentas por pagar e inventarios.

Controles clave.

3. Remuneraciones (sueldos y jornales).

Este ciclo se torna más importante cuando se trata de empresas industriales, donde el costo de la mano de obra es muy significativo.

Estructura orgánica y funciones del área que se encarga del control de la mano de obra y sueldos, incluyendo líneas de autoridad y responsabilidad.

Aspectos básicos del enlace de las funciones del personal con las demás actividades, como costos, contribuciones sociales, bienestar de personal, etc.

Controles clave.

4. Existencias (inventarios) y costos

Estructura orgánica y funciones del área encargada del control de inventarios (almacenes) y de la producción (proceso productivo y control de los costos), sus líneas de autoridad y responsabilidad.

Aspectos básicos del enlace de funciones con otras áreas e intercambio de información relacionada (compra y venta).

Controles clave.

5. Sistema de información³

Estructura orgánica de las áreas que procesan y elaboran información financiera y estadística de las operaciones, contemplando sistemas, métodos y procedimientos.

Al respecto, Aurelio Fernández Díaz, para la fase de estudio y evaluación preliminar considera para cada ciclo de transacciones, los aspectos operativos y de información siguiente:

a. **Ciclo de tesorería**, que comprende las transacciones siguientes:

Recepción de fondos de capital de inversionistas y acreedores.

Se invierten temporalmente fondos de capital hasta que se necesiten para las operaciones.

b. **Ciclo de desembolsos o egresos**, que comprenden las transacciones siguientes:

³ YARASCA, Ob.Cit. p. 137

Adquisiciones de recursos, compra de bienes y servicios de proveedores y empleados, para cambiarlos por obligaciones por pagar.

Pago de obligaciones a proveedores y empleados (remuneraciones).

Este ciclo también puede sub dividirse en: desembolso de compra de bienes y servicios y egresos por nómina.

- c. **Ciclo de conversión**, que comprende las transacciones de poseer, usar o transformar los recursos. Este ciclo maneja los inventarios (existencia), activos fijos, etc.
- d. **Ciclo de ingresos**, comprende las transacciones siguientes:
Entrega de recursos (venta de bienes o servicios) a terceros, a cambio de promesas de pago futuros.
Pagos efectuados por las ventas a terceros.
- e. **Información financiera**. Este ciclo no realiza transacciones como los anteriores, sino que su función principal consiste en procesar y proporcionar información a la alta dirección de la empresa sobre los resultados obtenidos en un periodo determinado.

III. CONTROLES CLAVES⁴

Los controles claves se ubican donde se realizan las transacciones claves, que no necesariamente tiene que referirse solo a operaciones por montos significativos, sino también aquellas vulnerables que puede representar un alto grado de error. Entonces son aquellos controles importantes que están relacionados con los controles de mayor jerarquía e independientes que tienen vinculación directa con

⁴ Ibid p. 140

la validación de las afirmaciones reflejadas en los estados financieros y por consiguiente, nos proporcionarán satisfacción en una auditoría. El enfoque moderno de la auditoría trata de concentrarse principalmente en los controles claves, desechando aquellos que no tienen esta característica.

Por lo que, será preocupación permanente del auditor identificar los controles claves, potenciales para hacer más eficaz y eficiente la auditoría.

Ejm.1: El control que se realiza en el componente de compras y cuentas por pagar, respecto a:

Control de las órdenes de compra con guías de remisión y recepción del almacén.

Control de órdenes de pago y facturas del proveedor.

Ejm.2: Componente ventas y cuentas por cobrar, relacionadas a:

Control de los pedidos con las autorizaciones de los límites de créditos.

Control de lo despachado con lo facturado.

Ejm.3: Componentes de caja y bancos, referente a:

Conciliaciones bancarias.

IV. METODOS DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO⁵

Los metros de evaluación generalmente aplicados por el auditor son:

Método descriptivo.

Método de cuestionario.

Método grafico o de cursograma.

1. Método Descriptivo

⁵ Ibid. p. 141

Consiste en una descripción detallada de las características del sistema que se está evaluando, tales como funciones, procedimientos, registros, empleados y departamento que intervienen en el sistema.

Este método llamado también “narrativo”, en la actualidad se aplica a pequeñas y grandes empresas. En las pequeñas para obtener información sobre sus actividades básicas y formas de las operaciones; en las grandes empresas siempre es necesario aplicarlo para conocer la forma de operación de sus actividades principales que permita conocer el negocio para después elaborar un flujo grama por tipos de operaciones.

2. Método gráfico o cursograma

Consiste en utilizar como herramienta los cursogramas o flujogramas. Este método permite representar gráficamente los circuitos operativos, tales como procedimientos que siguen una operación o el flujo de un documento desde su origen. Debe reconocerse que este método en la actualidad está siendo muy usado.

Walter Meigs, define al diagrama de flujo diciendo: “un diagrama de flujo de sistemas es una representación gráfica simbólica de un sistema o serie de procedimientos mostrando cada uno de ellos en forma secuencial. El diagrama de flujo proporciona al lector experimentado una imagen clara del sistema, mostrando la naturaleza y secuencia de los procedimientos, división de responsabilidades, fuentes y distribución de documentos y tipos y situación de los registros y archivos de contabilidad”.

Es conveniente, mencionar que para la elaboración de cursogramas existe en la práctica diferentes símbolos, no

habiéndose establecido una uniformidad rígida para todos los símbolos, excepto algunos de uso frecuente; sin embargo, el Instituto Americano de Normas Nacionales (ANSI) ya ha adoptado simbología estándar, por eso, es necesario que el auditor consigne en sus papeles de trabajo el significado de los símbolos utilizados, los que se tendrán en cuenta para la lectura del cursograma.

En la técnica de elaboración de cursogramas se considera entre otros aspectos, los siguientes:

- a. Los símbolos sirven para explicar los distintos procedimientos que se aplican a un documento.
- b. Se inicia el flujo de la parte superior izquierda de una página y el proceso sigue hacia abajo conectados con una línea vertical, esto si las actividades se desarrollan dentro de un mismo departamento, y va de izquierda a derecha para las actividades que pasan a otro departamento. En las empresas grandes la separación es por departamento, pero en las pequeñas esta separación de funciones puede ser de personas.
- c. En la parte superior se coloca el nombre de cada departamento, separándose unos de otros con líneas verticales, en algunos casos se consigna también el nombre de las personas encargadas.
- d. Algunos consideran un número cronológico, para la lectura o descripción de cada operación, colocando una columna vertical a la izquierda del flujo. Otros lo consideran un código a los distintos símbolos.

- e. Cuando una operación no se explica por sí mismo, se debe explicar en forma breve la naturaleza de la operación o quien la realiza.
- f. Cuando del estudio y análisis de un cursograma se detecta deficiencias en pasos, documentos o funciones se podrá sombrear con rayas oblicuas las zonas afectadas, a fin de tenerse en cuenta para la naturaleza y alcance de los procedimientos y las consiguientes recomendaciones.
- g. Los cursogramas deben ser revisados anualmente, es decir, toda vez que practicamos la auditoria.

En el caso de encontrar modificaciones se actualizará, manteniendo siempre una copia del flujograma original junto a los papeles de trabajo.

3. Método de cuestionario

Este método es muy usado en nuestro medio y consiste en utilizar una lista de preguntas previamente elaboradas sobre aspectos básicos del sistema, tales como: la forma como se maneja las transacciones y las personas que interviene en el proceso.

El auditor, al aplicar el cuestionario no debe conformarse con una simple contestación a su pregunta, sino que algunas respuestas deben ser confirmadas.

En la práctica estos métodos se combinan para lograr los propósitos de la evaluación que se persigue.

Procedimientos para aplicar el cuestionario.

A continuación, se enuncian los procedimientos o pasos a seguir por el auditor para aplicar el método de cuestionarios:

1. El auditor identificará previamente las personas a quien entrevistará para aplicar las preguntas de los rubros o secciones del cuestionario.
2. Los funcionarios o empleados seleccionados serán preferentemente aquellos que tengan a su cargo las funciones a evaluar y no necesariamente los jefes de área. De esta manera, no solamente se extrae información directamente de la fuente, sino que también se puede verificar algunas respuestas. Ejemplo: Entrevista al cajero para evaluar ingresos y egresos de caja.
3. Las preguntas del cuestionario pueden dar lugar a un “SI” o un “NO”, procediendo el auditor a colocar una marca en la columna respectiva. En caso de que la pregunta no sea aplicable a la naturaleza de las operaciones de la empresa, se colocara la referencia en la columna “N/A”
4. Es recomendable que el auditor en algunos casos no se satisficaría simplemente con un “SI” o un “NO” a su pregunta, sino que es necesario profundizar la información, solicitando una breve descripción de procedimientos, verificar documentos o procesos para lograr la certeza razonable de la respuesta.
5. Asimismo, algunos cuestionarios contienen en la parte final preguntas que requiere explicación detallada de algunos procedimientos.

En estos casos, el auditor podrá utilizar un papel o cedula por separado para describir estos procedimientos, pudiendo complementarlo con flujogramas si fuera posible.

6. Durante la aplicación del cuestionario el auditor podrá incluir preguntas adicionales para complementar la información que persigue obtener. En este caso, las preguntas adicionales y sus respuestas deberán anotarse en el formato de los cuestionarios, teniéndose en cuenta además para futuras evaluaciones.
7. Si con motivo, de la verificación de algunas respuestas el auditor llegara a comprobar que una respuesta no es correcta, procederá de la siguiente forma:
 - a. Observará personalmente el procedimiento
 - b. Modificará de inmediato la respuesta en el cuestionario, efectuando la anotación respectiva en la parte de “comentarios”.
 - c. Profundizará la evaluación en esta área.
 - d. Informará en su oportunidad al supervisor
8. Al concluir la aplicación del cuestionario efectuara las labores siguientes:
 - a. Debe proceder a elaborar la Hoja de Deficiencias de Control Interno.
 - b. Exponer sus conclusiones sobre la solidez del control interno, en la parte final de cada rubro o área del cuestionario.

HOJA DE DEFICIECIAS DE CONTROL INTERNO⁶

Una vez concluida la aplicación del cuestionario, el auditor procede a elaborar la hoja de deficiencias de control interno, para lo cual, tendrá en cuenta lo siguiente:

⁶ VIZCARRA MOSCOSO, Jaime “Auditoría financiera riesgos, control interno, gobierno corporativo y normas de información financiera” Editores Pacifico, p. 230

- a. Generalmente, las observaciones (deficiencias) son aquellas cuyas respuestas a las preguntas fueron “NO”, salvo ciertas excepciones que se explica en la misma pregunta.
- b. Como resultado de la evaluación el auditor podrá variar el alcance de su examen, ampliando o restringiendo las pruebas y/o procedimientos sustantivos para cada rubro, a fin de apoyar adecuadamente su opinión sobre los estados financieros examinadas.
- c. En caso, de que las variaciones en el alcance del examen fueran significativas, el auditor comunicara este hecho al supervisor para su medicación del programa de auditoria.

En la página siguiente se presenta un formato de la Hoja de Deficiencias de Control Interno.

HOJA DE DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO.

Ref. P.T. (1)	Deficiencias (2)	Grado (3)		Recomendaciones (4)	Notas Disc. Con Cliente (5)	Ampliac. Proced. Auditoria (6)	Inc. C.C.I. (7)	
		May	Men				SI	NO
A.1. 10	Ej. Fondo Fijo Los vales provisionales no son autorizados por un funcionario Autorizado.		X	La administración Disponga que el Gerente de finanzas Autorice los vales Provisionales.	El Gerente está de acuerdo con esta sugerencia	Los vales fueron aprobados a nuestra solicitud. Esto fue verificado.	SI	

Fuente: Yarasca Ramos

1. Referencia Papeles de Trabajo (RPT)

Anotar el índice de referencia asignado (N° del rubro y de la pregunta).

2. Deficiencias.

Consignar la observación (deficiencias o desviación de control interno) extraída de las respuestas al cuestionario.

3. Grado mayor-menor.

Para indicar con una "X" el grado de significancia que le merece al auditor.

4. Recomendación

Para consignar la sugerencia que propone el auditor para superar las deficiencias o desviación del control interno detectado.

5. Notas sobre discusión con el cliente.

El auditor consignara en esta columna la posición sobre la receptividad del funcionario o ejecutivo de la empresa cuando se le expuso la deficiencia y recomendación pertinente.

6. Ampliación procedimientos de auditoria.

Para anotar los procedimientos de auditoria ampliatorios que considera el auditor con motivo de las deficiencias de control interno detectadas.

7. Inclusión en carta de control interno (CCI) SI-NO

Para indicar con una "X" si la deficiencia y recomendación de control interno será considerado o no en la carta de control interno.

V. CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO⁷

CLIENTE:

PERIODO EXAMINADO:

FECHA DE APLICACIÓN:

A. CAJA Y BANCOS

Preguntas	N/A	SI	NO	Comp.
-----------	-----	----	----	-------

⁷ VIZCARRA, Ob.Cit. p. 234

A.1. Fondo Fijo 1. ¿El custodio del fondo fijo es un empleado independiente de la recepción de los fondos, cobranzas y recepción de dinero en general? 2. ¿Se ha determinado la naturaleza del uso del fondo fijo? 3. ¿El custodio lleva un libro auxiliar de contabilidad para el control del fondo fijo?				
--	--	--	--	--

2.2.2. Sistema de control interno en general. Sistema de control interno para las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a operar con recursos del público.

CONTROL INTERNO

I. DEFINICION, ELEMENTOS Y PAUTAS

1. Definición de Control Interno⁸

El control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguarda de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.).

1.1. Clasificación

Se clasifican en lo siguiente:

a). **Control interno contable.**- Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.

Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como por ejemplo, documentación soporte de los registros, conciliaciones de cuentas, existencia de un plan de cuentas, repaso de

⁸ AGUIRRE ORMAECHEA, Juan "Auditoría y control Interno" Grupo cultural, Madrid-España p. 189

asientos, normas de valoración, etc.) sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando a la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro (es decir, autorizaciones de cobros y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación de inventarios, etc.).

b) **Control interno administrativo.**- Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección.

Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera-contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal, etc.).

Estos dos controles se entremezclan muchas veces debido a que ambos son factores comunes en la gestión empresarial.

En el sistema de control interno el control contable tiene una gran importancia por la veracidad que da lugar a toda la organización contable, pero no hay que olvidar que en la empresa también existe un sistema administrativo que no solo se apoya en la

Contabilidad, sino que contempla un total de funciones que contribuyen a la marcha de los distintos sistemas operativos de la misma.

1.2. Alcances⁹

En todo sistema de control interno se deben de definir unos alcances los cuales variaran dependiendo de las distintas características que integren la estructura del negocio. La responsabilidad en la decisión de estos alcances para un adecuado control recae siempre en la Dirección en función de sus necesidades y objetivos.

Las variables a considerar dependerán siempre de las distintas actividades del negocio o clases de organización y departamentos que la componen, tamaño, volumen de transacciones y tipo de operaciones, así como la distribución geográfica de la organización, entre otras.

En empresas de gran tamaño ocurre que los distintos procedimientos, controles y sistemas de registro que utilizan no son operativos ni prácticos en organizaciones de menor dimensión. En pequeñas empresas la necesidad de un control formal, con el objeto de obtener fiabilidad en la información y registros, es menor al asumir la Dirección un papel más directo y personal en el negocio.

2. Elementos de control Interno y sus pautas¹⁰

Los elementos sobre los que se tiene que basar un sistema de control interno deben ser lo suficientemente amplios como para cubrir toda la esfera de la empresa.

Existen tres aspectos a considerar:

- a) Organización estructural

⁹ AGUIRRE, Ob. Cit. p. 190

¹⁰ AGUIRRE, Ob. Cit. p. 190

- b) Políticas y procedimientos contables y operativos
- c) Supervisión

2.1. Organización estructural

La organización de una empresa debe de venir reflejada en el organigrama funcional de la misma, definiéndose en cada línea las responsabilidades de cada cual, autoridad, canales de comunicación y los diferentes niveles de jerarquía.

Las pautas que se deben de considerar en la organización son las siguientes:

a) División de departamentos y sus responsabilidades

La organización se estructura en departamentos. En cada uno de ellos se debe definir, de una manera clara y precisa, las funciones y tareas a realizar por el personal, así como sus correspondientes responsabilidades.

En todos los negocios existen departamento de compras, ventas, almacén, contabilidad, etc., en donde la dirección y coordinación de los mismos es imprescindible para aportar una coherencia a la gestión del negocio.

Por ejemplo, es necesario que existan personas autorizadas para realizar pedidos, firmar cheques, adoptar decisiones en cuanto a cancelación o regularizaciones de incobrables, aceptación de presupuestos, registro de ciertas transacciones, etc.

b) División de funciones

La división de funciones y responsabilidades es de gran importancia para los distintos departamentos, secciones y personal de la empresa. Con ello se evita que una misma

persona efectúe el ciclo de una transacción, es decir, autorización, ejecución, registro y custodia y protección de activos.

El objetivo de esta segregación es reducir el riesgo de errores y asegurar que no se produzcan situaciones de fraude. Así pues, existirá una adecuada separación de competencias para cada transacción en cuanto a su:

- Autorización y ejecución
- Custodia de los activos involucrados en la transacción.
- Evidencia documental y registro contable

Es recomendable que todas estas responsabilidades, junto con el límite de autoridad de las mismas, estén definidas y reflejadas por escrito.

c) El factor humano.

Entre las garantías básicas para que el control interno sea efectivo y cumpla su finalidad esta la presencia de un personal responsable, eficiente, motivado y capacitado, ya que es en el dónde se apoya toda la estructura funcional y organizativa de la empresa.

El factor humano puede suponer tanto una de las mayores confianzas en el sistema de la organización como uno de los mayores riesgos en el incumplimiento de los fines del control. Los aspectos que contribuyen a que el personal constituya un medio adecuado en la estructura organizativa son:

- Selección adecuada del personal siguiendo para ello unas bases definidas según el puesto de trabajo.

- Training del personal de una manera continuada, adaptado siempre según las necesidades de la empresa y desarrollando al máximo sus capacidades.
- Seguimiento en el rendimiento.
- Remuneraciones objetivas acordes con la capacidad de la persona y su responsabilidad en el puesto, así como incentivos sujetos al alcance de objetivos.
- Entorno de trabajo apropiado, seguridad en el mismo, horarios racionalmente definidos, etc.

2.2. Políticas y procedimientos contables y operativos

Es necesario que existan un conjunto de reglas y normas de actuación que rijan tanto el proceso informativo-contable (circuito informativo y contabilidad) como el sistema operativo de la empresa (aprovisionamiento, producción, comercialización, administración de recursos financieros, recursos humanos, etc.).

En esta parte nos referiremos principalmente al proceso informativo-contable, en el que se consideran las siguientes pautas para un buen sistema de control interno.

a) Equipos para el proceso de transacciones

La consideración de todas las operaciones y variables que entran a formar parte de la operativa del negocio, así como la magnitud de las mismas, son elementos básicos para la selección de los equipos que procesen dichas operaciones y sus capacidades necesarias.

Es posible que para una pequeña empresa (por ejemplo, dedicada a la distribución) un equipo informático de pequeña capacidad o incluso un sistema contable

manual sea suficiente para que su sistema informativo contable sea correcto. Por el contrario, para una mediana empresa (por ejemplo, producción y comercialización), debido a unas necesidades mayores de información y detalles, los sistemas informativos contables tendrán un mayor desarrollo y capacidad.

b) Registros contables y comprobantes

Los registros deben de confeccionarse de tal manera que se amolden a las necesidades de información de la empresa. Se imputarán siempre en códigos, previamente definidos por la sociedad (plan de cuentas), y se transcribirán en los diferentes libros de transacciones (registro de facturas emitidas, facturas recibidas, bancos, etc.). Los procedimientos serán los necesarios para el registro completo y correcto de activos, pasivos, ingresos y gastos.

Estos registros deben de mantenerse siempre al día con el objeto de disponer de la información lo mas recientemente posible. De esta manera la toma de decisiones es más eficaz y la posibilidad de detectar errores más rápida.

A la vez los comprobantes de las transacciones han de llevar una correlación numérica. Siguiendo este procedimiento se evita la omisión en el registro de la transacción, a la vez que permite llevar mayor control sobre toda la documentación que se va generando (por ejemplo, numeración correlativa de facturas emitida, de pedidos suministrados, de recibos a cobrar, etc.

c) Información

Los documentos y los elementos de registro son los medios, una vez realizados los inputs, de obtener la información. Por lo que es importante considerar los siguientes puntos en lo referente a la información:

- Canalización de la información siempre por los circuitos definidos para asegurar su control.
- Integrar la totalidad de la información obtenida por los distintos departamentos de la empresa. De este modo se podrá ratificar la fiabilidad y seguridad de la misma.
- Todos los departamentos o divisiones de un negocio suelen trabajar con sus propias estadísticas, en base a las informaciones obtenidas o recibidas a través del circuito. Así pues, el departamento de ventas de una empresa podrá verificar sus estadísticas internas de ventas con los registros contables (facturas emitidas), o el de tesorería conciliará su disponible con el saldo contable de caja y bancos, o el de compras comprobará con el registro de aprovisionamiento.
- Sistematización de la información contable a suministrar. La frecuencia y orden establecido en la recepción de la información favorece no solo la toma de decisiones, sino que minimiza los posibles errores.
- Definición de la información necesaria para la toma de decisiones. La dirección requiere siempre conocer y estar actualizada de la gestión y situación del negocio, en todos sus aspectos, de una manera periódica. A modo de ejemplo, se podrá definir la siguiente

información como necesaria para la toma de decisiones:

- * Informes financieros: resultados, rentabilidad, tesorería, morosos, previsiones, desviaciones con presupuesto, etc.
- * Informes comerciales: pedidos, ventas, comisionistas, desviaciones de presupuesto, etc.
- * Informes generales: estado de futuros proyectos específicos, nuevas incorporaciones departamentales, etc.

d) Organización contable y criterios¹¹

La organización contable asegura la fiabilidad de la información. De ahí que se definan unas normas y criterios contables, tales como:

- Elaboración de un plan de cuentas contables que se ajuste a las necesidades del negocio, adaptándose a las normativas vigentes en su caso. Esta ira numerada, clasificada y definida según su naturaleza (cuadro de cuentas). La definición de una terminología rigurosa da lugar a mantener una autonomía contable de cuentas.
- Criterios contables que se acojan a los principios de contabilidad generalmente aceptados, ya que los cumplimientos de los mismos son obligatorios al presentar la información contable.

¹¹ Ibid p. 193

- Reglas de valoración y de cálculo, principalmente de las partidas que componen el activo y el pasivo, cálculo de precios de coste, desglose y reparto de los costes de producción, etc.
- Documentos contables y detalles a presentar, tanto los que representan carácter obligatorio según las normativas correspondientes como los que se elaboran en el régimen interior de la empresa para la toma de decisiones (balance de situación, cuenta de resultados, estado de origen y aplicación de fondos, registro de facturas, etc.)

Con estos criterios y normas establecidas se asegura el fiel reflejo de los hechos económicos sintetizándose en unos balances, cuadros y demás información económica contable veraz.

e) Controles extras

Además de la definición de normas es necesario establecer una serie de controles adicionales que aseguren y maximicen la validez de la información contable.

La ejecución de dichos controles se realizará por la persona adecuada de una manera sistemática afectando, en muchos casos, a procesos extracontables. Por ejemplo, el departamento de tesorería confeccionara, como mínimo, una vez al mes las conciliaciones de las cuentas bancarias; el almacén realizara inventarios físicos completos de existencias, como mínimo, una vez al año, o recuentos sobre

muestras aleatorias de una manera periódica; cuadros del mayor general con los auxiliares de cuentas (por ejemplo, pagos y cobros); comprobaciones de la cifra de facturación con los detalles internos de ventas, etc.

2.3. Supervisión

La supervisión da lugar a que el personal desarrolle los procedimientos de acuerdo con los planes de organización establecidos. Engloba dos funciones a destacar:

- Revisar, por parte de la persona responsable, que:
 - La gestión económica-financiera está operando dentro del proceso definido, con los correspondientes controles contables, financieros y operacionales (por ejemplo, verificación de cuadros de cuentas con datos globales, comprobación de conciliaciones, cumplimiento de compromisos, etc.).
 - Las políticas, planes y procedimientos establecidos son correctos.
- Aprobación y autorización de documentación o de situaciones para que puedan seguir su ciclo normal dentro del circuito informativo-contable. Por ejemplo, aprobación de facturas recibidas antes de ser contabilizadas, autorización de pagos a proveedores o salarios, etc.

Esta supervisión puede ser llevada de una manera automática o directa. Será automática cuando exista una rutina en la gestión organizativa interna de tal forma que la verificación suponga a la vez a la

terminación de una tarea anterior. Si que es importante considerar que ninguna de estas tareas debe de ser ejecutada por la misma persona desde inicio a fin. La supervisión directa se refiere cuando las funciones de control en las revisiones internas son realizadas por el personal de la empresa o por el Departamento de Auditoría Interna, en su caso.

Una buena planificación, definición de procedimientos, y un buen diseño de los registros e información permitirá una supervisión prácticamente gratuita en el sistema de control interno.

II. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL Y CONTROL INTERNO¹²

1. Organización y Control

La organización empresarial consta de un conjunto de componentes que colaboran a la consecución de una eficacia y garantía en la actividad de la empresa. Es por ello que el control interno forma parte del sistema organizativo. El control se desarrolla a través de la organización y de los procedimientos que giran alrededor de la misma.

1.1. Estructura organizativa

Con una estructura organizativa, la organización de la empresa adquiere una forma y figura la cual permitirá alcanzar sus objetivos: el cumplimiento de los planes de desarrollo y su correspondiente control.

¹² AGUIRRE, Ob. Cit. p. 197

Esta estructura organizativa es la constitución de un esquema formal en el que se tienen en cuenta todos los procesos de ejecución, procedimientos y relaciones que puedan existir dentro del equipo humano, considerando todos los factores materiales necesarios, para el alcance de los objetivos, es decir, las tareas en que se divide el trabajo y su coordinación. Los componentes que entran a formar parte dentro de la estructura organizativa son:

- Alta dirección: la estructura organizativa la crea la Dirección. Estas son las personas que decidirán y ejecutarán (por ejemplo, Consejo de Administración, Director General).
- Departamentos: son las divisiones operativas en que se estructura el negocio. Aquí se agrupa a un equipo de personas cuya actividad es homogénea y, generalmente, liderada por un directivo que es quien está a cargo de cada departamento.
- Funciones: son los procesos que se realizan en la actividad empresarial para que la organización alcance sus objetivos.
- Interrelaciones: son las conexiones existentes en la organización. Estas relaciones pueden ser desde jerárquicas (jefe-subordinado), hasta funcionales (entre distintos puestos de trabajo que no dependen uno del otro) o incluso de asistencia o colaboración (entre profesional externo y empresa).
- Todos estos componentes conviene que se representen en diagramas operativos, es decir, en organigramas. De esta manera se ofrece una visión inmediata y resumida de la

organización a través de representaciones esquemáticas de los distintos niveles y posiciones dentro de la organización. Como limitación, el organigrama no detalla las descripciones de tareas y demás funciones de los distintos puestos, sino lo esencial de sus estructuras organizativas. Es en un manual de procedimientos en donde debe de quedar reflejada toda la estructura operativa y administrativa de la organización.

La metodología utilizada por la Dirección para ejercer el control de la estructura organizativa variara de acuerdo con el tamaño, naturaleza y complejidad de la actividad empresarial y el volumen de operaciones. A pesar de la facilidad aparente de control en las empresas pequeñas se deberían de definir estructuras y procedimientos mínimos en la organización, formalizadas mediante descripción escrita de los controles a ejercer.

En un sistema organizativo es de vital importancia tener definidos los siguientes aspectos como componentes del control interno:

- Existencia de responsabilidades en el desarrollo de las políticas empresariales y en la toma de decisiones. La estructura departamental y directiva en la organización empresarial estará claramente definida con especificación de los niveles de autorización, responsabilidad y deberes correspondientes.
- Independencia y separación de funciones en el registro, custodia y autorización de las operaciones.

- Coordinación, homogeneidad y sincronización de tareas y actividades.
- Establecimiento de claras tareas y puestos en la organización, especificando jerarquías y delegación de facultades (asignación de responsabilidades).

1.2. Diseño de la organización¹³

Todo sistema debe tener definido claramente el cumplimiento de unos objetivos a alcanzar. Para lograr la consecución de estos objetivos se utilizará como herramienta básica e inicial una eficiente estructura organizativa.

Es en el diseño inicial de esta estructura organizativa donde se deben de establecer, de una manera clara y escueta, los elementos claves que formaran parte de la organización en base a los recursos disponibles.

Más adelante, y en función a las necesidades que se vayan creando en cada departamento o sección definida de la entidad, se irán diseñando las determinadas tareas y funciones particulares a desarrollar para el cumplimiento y consecución de los objetivos finales a más corto plazo.

Los elementos claves a tener en cuenta en el diseño estructural de la organización son:

- a) Definición de puestos: abarcará todo el conjunto de tareas objetivas a ejecutar por cada persona, necesarias para realizar con éxito la actividad de la empresa. Para ello se procederá a una descripción adecuada de los puestos teniendo en cuenta su función en la empresa, su rango

¹³ Ibid p. 199

dentro de la jerarquía definida en la empresa, su responsabilidad y las tareas a realizar en el puesto. A partir de ahí, se seleccionan a las personas apropiadas.

- b) Determinación de departamentos: Detallará toda la agrupación de puestos por divisiones operativas necesarias en cada organización, en base a la actividad, lideradas por un responsable o directivo el cual responderá de la gestión de las mismas.
- c) Definición de jerarquías, de las unidades de mando y su asignación de responsabilidades y autoridad: composición, localización y presencia de los elementos de decisión, ejecución y detalle de sus limitaciones en las operaciones de la actividad.
- d) Establecimiento y cumplimiento de políticas y procedimientos acordes con la actividad empresarial para el alcance de los objetivos definidos en el sistema organizativo de la entidad.
- e) Separación de funciones de las transacciones dentro de la organización (autorización, registro y custodia) como fiabilidad del circuito administrativo.
- f) Asignación clara de responsabilidades, incluyendo aquellas específicas sobre procesamiento en sistemas de información y las autorizaciones para iniciar o modificar transacciones.

Finalmente se debe tener en cuenta en el diseño de la estructura organizativa, el establecimiento de una buena comunicación y coordinación de los distintos procesos de trabajo que la forman, así como la adecuada supervisión por

parte de la dirección o responsable, sobre el cumplimiento de las políticas establecidas.

Finalmente, se debe tener en cuenta en el diseño de la estructura organizativa, el establecimiento de una buena comunicación y coordinación de los distintos procesos de trabajo que la forman, así como la adecuada supervisión por parte de la dirección o responsable, sobre el cumplimiento de las políticas establecidas.

1.3. Funciones de autorización y supervisión¹⁴

En el sistema organizativo existen unos procesos de autorización y supervisión que operan como mecanismos o ejes del sistema de control de la actividad empresarial. La autorización permite la realización, ante situaciones concretas, de las transacciones o tareas incluidas en el ciclo operativo de la empresa implicando poderes de decisión. La supervisión constituye una garantía del correcto funcionamiento de los procedimientos en el sistema de control interno.

Los procedimientos de autorización actuarán a todos los niveles. Para ello es necesario que estén definidas claramente las responsabilidades para cada área funcional de la estructura organizativa (ventas, compras, producción, sistemas de información, etc.) y para cada cargo (Dirección, Jefe de Contabilidad, supervisor inventarios, etc.). De ahí la conveniencia de dejar reflejadas por escrito (manual de procedimientos) la autoridad en relación, por ejemplo, a la

¹⁴ Ibid p. 199

aprobación de contratos con proveedores, acuerdos operativos bancarios, aprobación de inversiones, etc.

Los sistemas de autorización se basarán en una serie de preceptos bajo los que se definirán las normas de actuación y ejecución. Estos preceptos vendrán representados como obligaciones, restricciones y prohibiciones en función del tipo de tareas o actos existentes en el sistema operativo de la organización, siendo factores importantes para crear la conciencia de control dentro de una entidad.

Las situaciones de deficiencias o errores en el sistema o errores en el sistema de control interno deben de ser identificadas por los mecanismos de supervisión puestos de manifiesto en el propio sistema. La supervisión es la etapa final del ciclo del control interno representando el control que asegura la eficacia en el funcionamiento de la organización de la entidad. Implicará siempre una planificación y coordinación de las actividades, independientemente de la magnitud o complejidad de la estructura organizativa.

Los procedimientos de supervisión se realizan a través del factor humano siguiendo para ello el esquema jerárquico definido en la estructura organizativa (control de los órganos superiores a los inferiores). La supervisión puede ser realizada de una manera directa, en base a las líneas de autoridad definidas (dirección, jefes de departamento, jefes de sección, etc.) y/o a través de los trabajos encomendados al departamento de auditoría Interna o Controller de la entidad.

Los aspectos a destacar para el alcance de una supervisión eficiente en un sistema de control interno son:

- El trabajo realizado por una persona debe de ser revisado sistemáticamente por otra (segregación de funciones y de responsabilidades).
- Los jefes de departamento se asegurarán del control de la operativa de su área, implantando controles de supervisión adicionales cuando sea necesario.
- Verificación o chequeo de los controles de los departamentos de la organización por parte de personas pertenecientes a otros departamentos diferentes con la finalidad de reforzar o detectar puntos débiles o irregularidades.
- los directivos realizarán procedimientos de revisiones generales que confirmen el cumplimiento de las normas de control establecidas. Para organizaciones con estructura más grandes se definirán órganos especializados dedicados a la revisión y evaluación de los controles internos y operativos definidos y ejecutados en la organización. Estos órganos serán principalmente el Departamento de auditoría Interna, controller o analistas de control externos (profesionales independientes externos).

1.4. Segregación de funciones

La segregación adecuada de funciones implicará un sistema de control eficaz en el modelo organizativo al reducir el riesgo de irregularidades y errores en el curso normal de las mismas. De este modo se podrá evitar posibles situaciones de desfalcos y/o acciones de falsificación de documentos por parte de las personas que ejercen las distintas funciones.

Dentro de cada sistema se separarán las funciones de autorización o aprobación, custodia y salvaguarda, registro y control, de las transacciones. La finalidad consiste en que el procesamiento de una transacción no debe ser ejercida por la misma persona de principio a fin. La operatividad del control interno depende de la separación de las funciones anteriormente especificadas, correspondiendo a los comités de dirección de las entidades la definición de planes específicos de ejecución y organización que las encause junto con la supervisión correspondiente.

Así pues, una segregación de funciones inadecuada dará lugar a:

- Reducción o eliminación de los controles eficaces (por ejemplo, si la autorización y preparación de cheques y las conciliaciones bancarias son realizadas por una misma persona, la preparación de conciliaciones bancarias tendrá riesgos probables de ser un control ineficaz).
- Proceso de autorización, salvaguarda de activos y registro de transacciones inapropiadas (por ejemplo, si una misma persona tiene la custodia de los stocks de una entidad y a la vez se encarga de controlar el registro de inventario permanente de existencias).

2. Proceso de Control de la organización administrativa-contable¹⁵

¹⁵ Ibid p. 201

Las políticas y procedimientos operativos, tanto administrativos como contables, establecidos en la entidad se comunicarán al personal apropiado dentro de la organización con el fin de alcanzar la máxima eficacia en las mismas. Esta comunicación suele hacerse mediante mecanismos de comunicación escrita y verbal, incluyendo recordatorios y actualizaciones periódicas, estableciendo así con claridad políticas, procedimientos y niveles de autoridad (manuales de procedimientos).

El mismo modo, se hará necesario ejercer un control administrativo y de gestión que unida a la efectividad de los controles, políticas, criterios y procedimientos establecidos formará parte de la propia organización de la empresa. Esta evaluación de operaciones se hará a través de la revisión de la operativa administrativa, contable, financiera y de otras que entren a formar parte en la gestión empresarial de la empresa. Estas actividades de “controlador” de los controles se llevan a cabo por el Departamento de Auditoria Interna o Controller de la entidad.

2.1. Manual de procedimientos

Los procedimientos son un conjunto de operaciones y normas que sirven como reglas de conducta o programas a ejecutar cuya utilización es imprescindible para la consecución de los objetivos definidos en la actividad empresarial. Estos procedimientos, además de definir la operativa y las pautas de actuación en los sistemas de información dentro de la organización, promoverán a dar una mayor eficacia en la gestión de la actividad, a asignar una buena definición de responsabilidades por trabajador y a

evitar en la mayor medida posible la posibilidad de irregularidades o errores.

Los procedimientos y normas de control interno son un aspecto importante dentro de la organización empresarial y para que esta resulte optima es necesario que los mismos se definan por escrito por medio de un manual de procedimientos. De esta manera quedara constancia de las responsabilidades, tareas, funciones y demás políticas y criterios a ejecutar, todo ello con la aprobación de los órganos de dirección de la empresa.

El manual de procedimientos es un instrumento esencial para el funcionamiento de control interno, siendo uno de sus principales objetivos la definición clara de las normas operativas de la organización empresarial y de las líneas de responsabilidad y autoridad, en base a unos principios y objetivos preestablecidos. En el deben de quedar reflejados únicamente los aspectos estrictamente necesarios para la consecución de los objetivos y para la ejecución de los controles. Así pues, .se especificará entre otras:

- Organigrama funcional y jerárquico de la entidad, desglosado en su máximo nivel (rango, puesto, departamento, etc.).
- Definición de los procedimientos por ciclos de negocio y áreas administrativas contables (compras, tesorería, ventas, bancos, proveedores, clientes, almacén, etc.).
- Especificación de las normas a tener en cuenta para ciclos o áreas en cuanto a:
 - Competencias

- Autorizaciones
 - Proceso administrativo del circuito de información (documentación generada, registros formalizados, controles, supervisiones, etc.).
 - Contabilización, procedimientos y políticas.
- Procesos de revisión y verificación de las normas (personal interno independiente o externo profesional).

El manual de procedimientos estará sujeto a un proceso de actualización permanente debido a las nuevas adaptaciones a que da lugar la organización de la empresa y por consiguiente la necesidad de revisar o incorporar nuevas normas, procedimientos o políticas en el manual de procedimientos de la entidad.

2.2. Controller y Auditoría Interna

La auditoría Interna y el Controller son dos figuras del sistema de control en empresas de cierto tamaño los cuales dependerán de una manera directa de la Alta Dirección.

Estos dos órganos, en muchos casos son sustitutivos al coincidir normalmente su misión en cuanto a la armonización del control, agilización de la organización y supervisión del sistema, todo ello, con una concepción de independencia. En algunas estructuras organizativas, dependiendo siempre del tamaño y naturaleza, el Controller desempeña además funciones adicionales en el control de la gestión al hallarse integrado en las líneas jerárquicas de algunos departamentos de la organización, como pueden ser contabilidad, finanzas, logística, etc. En otras, es frecuente

encontrar estructurado el Departamento de Auditoría Interna como subordinado al Controller o dependiente directamente de la dirección al no existir la figura del Controller.

Las funciones de ambos variaran según el tamaño y la complejidad de la estructura orgánica de la entidad distinguiremos las funciones de uno y otro, de una manera general, centrando la figura del Controller como una unidad jerárquica más de control en la gestión administrativa de la organización (dependiente de la dirección) y el Departamento de Auditoría Interna como un órgano más analítico y evaluador en la gestión de los controles administrativos y contables. En cualquier caso, el objetivo de ambas funciones será:

- Obtener un sistema administrativo seguro y eficaz.
- Funcionar con una sistemática informativa adecuada y acorde a las necesidades de la actividad de la entidad.
- Alcanzar el cumplimiento de los objetivos, procedimientos y políticas de gestión definidas por la entidad.
- Obtener una fiabilidad de los estados financieros y demás información económica y financiera generada por la entidad.

De esta manera, las funciones específicas del Controller dentro de una organización empresarial para el cumplimiento de un sistema de control interno eficaz serán:

- confección, coordinación y supervisión de los planes de control que abarque toda la operativa empresarial de la entidad en base a sus necesidades y exigencias (previsiones, gastos tesorería, inversiones, etc.),

definiendo todas las variables y procesos para su ejecución. El establecimiento del plan será realizado junto con la dirección.

- Estudio y análisis de los circuitos operativos de control valorando sus resultados y comparándolos con los definidos.
- Supervisión de los ciclos de la actividad conectados con el sistema contable, asegurándose del apropiado tratamiento de las políticas, criterios y procedimientos de contabilidad.
- Evaluación, interpretación y estudios analíticos de la información generada en el circuito organizativo administrativo-contable, recopilando cálculos y estadísticas e informando a todos los niveles directivos y a los accionistas de la entidad de los resultados obtenidos en relación con los objetivos y políticas marcadas.

El Departamento de Auditoria Interna en una entidad es una herramienta de control y supervisión administrativa que forma parte de la propia organización empresarial, en donde su función se centra principalmente en la revisión de las operaciones y procedimientos contables, financieros, informáticos y demás variables de gestión, es decir, la revisión del diseño y funcionamiento operativo de los controles implantados y de la fiabilidad de la información generada, informando a la Dirección de los mismos. En algunas ocasiones su labor se concentra en la realización de chequeos sobre la exactitud y fiabilidad de los registros contables y en otras, además de pruebas sobre los registros

contables en la realización de verificaciones de gestión operacional.

La eficacia de la auditoría interna dependerá de su independencia en el desarrollo e implantación de procedimientos de control e información contable sobre los que realizará, posteriormente, su revisión y análisis.

Dentro de la variedad a que puede dar lugar la actividad de este departamento de auditoría Interna destacan las siguientes funciones dentro el ámbito de control interno:

- Análisis, revisión y evaluación de los controles operativos en la entidad (contables, financieros, administrativos, informáticos, estructurales, etc.).
- Determinar y verificar el cumplimiento de las políticas, criterios y procedimientos establecidos por la entidad o por las normativas legales vigentes.
- Confirmar la apropiada contabilización de los activos y la protección de los mismos.
- Comprobación y verificación de la fiabilidad y exactitud de los datos contables, financieros y estadísticos existentes.
- Fortalecimiento de los controles operativos dentro de la estructura organizativa y administrativa de la entidad con el fin de reducir procesos y costos (confección de medidas innovadoras y recomendaciones).

Cabe destacar el matiz diferenciador entre auditoría interna y auditoría externa. La auditoría externa no es un carácter integrante de la organización al ser realizada por profesionales externos que prestan sus servicios a la misma con el objeto de dar una opinión sobre si los estados

financieros presentan la imagen fiel de la situación financiera y patrimonial de la empresa, así como el resultado económico de todas sus operaciones. La auditoría interna es un elemento independiente de la gestión pero integrante de la organización y cuya visión es confirmar el correcto funcionamiento de las normas y procedimientos de control interno y de gestión definidas por la entidad y desarrollar controles operativos¹⁶.

La auditoría externa, como parte de sus procedimientos en su revisión de la contabilidad, también realiza un chequeo del sistema de control interno al igual que la auditoría interna, pero con una mayor limitación en los mismos. A modo general, sus pautas de verificación son:

- Revisión de las transacciones realizadas han sido autorizadas.
- Cumplimiento de las normativas mercantiles y demás legalidades en cuanto a funcionamiento y actividades empresariales.
- Transacciones correctamente registradas, clasificadas y reflejadas en los estados financieros de la entidad.
- Verificación y confirmación de la existencia de activos y pasivos detallados en los estados contables de la empresa.
- Cumplimiento de los principios de contabilidad y criterios de uniformidad definidos.

¹⁶ Ibid p. 203

3. Control del circuito de información en el sistema organizativo¹⁷

El sistema informativo es la fuente de la que finalmente se obtendrán los estados financieros contables de una entidad y, por tanto, sobre el que de una manera directa están recayendo la mayoría de los controles internos definidos.

El circuito informativo-contable centrado en una aplicación de correctos controles dará lugar a un adecuado control contable y a unos estados financieros fiables, en donde se podrá interpretar la marcha de la compañía y de la actividad empresarial, así como el conjunto de transacciones que se hayan generado en un periodo determinado.

De cualquier forma, el sistema informativo ha de diseñarse y mantenerse siempre de una manera “eficiente”, evitando el que pueda llegarse a crear una rutina operativa y burocrática en la que la relación costo-eficiencia sea negativa dando lugar a una pobre operatividad.

Por este motivo, se han de establecer los controles del circuito de información dentro del sistema organizativo de una entidad teniendo en cuenta para ello una serie de instrumentos clave, como son la definición de una correcta y buena estructura de personal en cada departamento y la descripción de la operativa informativa a seguir dentro de cada departamento y más específicamente en cada ciclo del negocio.

Así, en relación con cada ciclo se definirán:

¹⁷ Ibid p. 203

- Documentos soportes clave que se han de crear para generar la información adecuada a las exigencias del negocio y adaptada a las necesidades de los usuarios. Estos documentos soportes serán el instrumento básico de los procedimientos administrativos. A la hora de su diseño se tendrá en cuenta las funciones de dichos documentos y la conservación de los mismos (por ejemplo, su forma de archivar para facilitar en todo momento su consulta a la hora de obtener o aclarar cualquier información).
- Correcto circuito informativo con el fin de disponer de la información en cualquier momento determinado. Se configurará el llamado circuito de información mediante el cual se procesa y transforma la información que posteriormente será utilizada para la toma de decisiones.
- Intercomunicación de la información de manera rápida y eficaz. Se desarrollarán las líneas de comunicación, tanto internas como externas, por las que la información circulara de una manera rápida dentro de los distintos niveles creados en la entidad, así como a terceros interesados en dicha información. El objeto es crear un buen sistema de comunicaciones, del cual dependerá la eficacia de la Dirección de la compañía.
- Sistema contable adecuado y correcto que a su vez es generado por el propio sistema informativo. El sistema contable es un sistema que se inicia de la captación de un hecho real (transacción) el cual debe de terminar reflejado de una manera correcta en los estados financieros contables. Este sistema se interrelaciona y succiona, de una manera directa, de los distintos procesos creados en el sistema informativo. La organización del

sistema contable debe establecerse bajo unas pautas y normas generales a seguir, siendo la organización de la contabilidad un apartado más del control interno.

III. OBJETIVOS DE CONTROL INTERNO¹⁸

1. Introducción

El sistema de control interno, tiene como objetivo general:

- Aportar seguridad en la gestión empresarial al prevenir errores y fraudes, proteger los activos de la entidad y dar lugar a una fiabilidad de los registros contables e información económica-financiera.
- Obtener eficiencia de la operativa organizativa de la entidad al desarrollar el seguimiento y cumplimiento de las políticas y procedimientos empresariales definidos y establecidos por la Dirección.

Los alcances de estas metas están centrados principalmente en los controles contables por su repercusión y reflejo en la información económica-financiera de la entidad, necesaria esta para la posterior toma de decisiones por parte de la Dirección. De ahí la importancia de fijar y definir unos objetivos de control interno por áreas administrativas-contables por los que circula una transacción (proveedores, clientes, bancos, etc.) con el fin de establecer un sistema que defina las técnicas y procedimientos de control necesarios para el logro de tales objetivos.

Por tanto, toda evaluación del sistema de control interno, por parte del analista o auditor interno, dará lugar a llevar a cabo un análisis de estos objetivos definidos a cumplir de las técnicas o

¹⁸ AGUIRRE, Ob. Cit. 207

procedimientos aplicados en el sistema. Para ello se utilizarán técnicas de evaluación mediante cuestionarios, narrativas y flujogramas principalmente.

2. Objetivos del sistema de control

La fijación de objetivos desarrolla la elaboración de controles necesarios para las actividades de gestión y dirección dentro del sistema informativo de la empresa, los cuales convergen principalmente en la contabilidad como instrumento para la toma de decisiones. Por lo que el objetivo primordial de un sistema de control interno es el alcance de la fiabilidad de la información.

De manera general se pueden identificar los siguientes objetivos de control en el proceso de transacciones que serán aplicables a todos los sistemas de organización empresarial:

a) Autorización de las transacciones:

Toda transacción debe de contar con unos sistemas apropiados de autorización conforme a las instrucciones y criterios establecidos por la Dirección de la empresa (por ejemplo, proceso de adquisiciones o ventas de activos). La definición de autoridad ira ligada a una adecuada comunicación de responsabilidades. El nivel de autoridad dependerá normalmente de la naturaleza de la transacción y de su importancia en base al volumen de operaciones de la entidad.

b) Adecuado registro, clasificación e imputación del periodo contable de las transacciones:

Deben de existir unos procedimientos que aseguren que las transacciones están codificadas y clasificadas en las cuentas contables definidas y en los periodos correctos de manera que facilite la confección de los estados financieros de acuerdo con

los principios de contabilidad generalmente aceptada y los criterios definidos por la entidad. Para ello, las políticas de registro, clasificación e imputación de periodo estarán claramente definidas y con una asignación apropiada de responsabilidades.

c) Verificación de los sistemas:

Este objetivo está enfocado a la verificación periódica del correcto reflejo de las transacciones reales a la información generada por el sistema de procesamiento establecido, de forma que puedan detectarse posibles errores surgidos.

De ahí que se deban de adoptar técnicas de evolución de los resultados, una vez procesadas las transacciones, los cuales se obtienen a partir de los controles definidos. Estas técnicas suelen centrarse en revisiones periódicas realizadas por personas independientes a las que realizan normalmente el procesamiento de dichas transacciones.

d) Obtención de una información exacta y fiable:

Todos los registros creados bajo los objetivos anteriormente descritos deben de generar un flujo de salida de información el cual se resumirá de una manera exacta y correcta mediante la presentación de unos informes financieros.

Estos informes reflejarán la situación y posición financiera de la entidad, así como sus variaciones, datos presupuestarios y demás estudios especiales (inversiones, flujos de tesorería, etc.) en momentos determinados del tiempo, los cuales servirán de base, una vez analizadas e interpretadas para la toma de decisiones por parte de los órganos directivos de la entidad.

e) Adecuada segregación de funciones:

El ciclo completo de una transacción debe de procesarse por personas diferentes con el fin de evitar errores y restringir las posibilidades de fraudes.

Es decir, la transacción se desarrollará asignando diferentes competencias, lo que dará lugar a una división de funciones hasta el registro final de dicha transacción.

Así, por ejemplo, se establecerán divisiones entre las responsabilidades operativas y la de registro, la custodia de activos y funciones contables, autorización de operaciones y custodia de activos relacionadas con dichas operaciones y entre las funciones del ciclo contable hasta su registro.

f) Salvaguarda y custodia física de activo y registros¹⁹:

Los controles diseñados para la consecución de este objetivo deberán ir enfocadas a conseguir que se determine un adecuado acceso restringido sobre los activos propiedad de la entidad por parte de las personas autorizadas para ello.

Se considerarán activos todos los bienes físicos ya sean inmobilizaciones, activos financieros, stock, tesorería, los cuales serán custodiados junto con todos los documentos y registros generados en el sistema ya sean informáticos o no (documentos pre numerados, claves de acceso, copias de seguridad, etc.).

La Dirección de la empresa será la que asigne las autorizaciones y diseñe las medidas de control oportunas para su cumplimiento.

3. Objetivo de controles internos contables.

¹⁹ Ibid. P 209

Los controles a implantar en el sistema contable variaran siempre de unos a otros en función de la naturaleza, tamaño y características propias del sistema en cuestión. No obstante, determinados controles serán comunes en la mayoría de las veces. El objetivo de un sistema de controles internos contable se basará en la definición de una metodología apropiada para el proceso de la información contable y en la garantía de una correcta gestión organizativa que evite la posibilidad de errores o fraudes. La implantación de controles y procedimientos se ejecutará con el objeto de asegurar principalmente:

- Adecuado registro de los activos y apropiada custodia y salvaguarda de los mismos.
- Adecuado registro de los pasivos, con el reconocimiento de todas las provisiones y pérdidas previstas y reales.
- Autorización de todos los gastos incurridos en el periodo.
- Inclusión en los registros contables de todos los ingresos generados en la actividad empresarial de la entidad.
- Elaboración de los estados financieros y de información económica-financiera diversa de acuerdo con unos registros contables supervisados, revisados y debidamente preparados.
- detección de irregularidades, debilidades y errores durante el proceso de toda la información administrativa contable.

2.2.2.1. SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO NO AUTORIZADAS A OPERAR CON RECURSOS DEL PUBLICO²⁰

1. Concepto.

²⁰ FENACREP "Normas para Cooperativas de Ahorro y Crédito" p. 105

Se entiende por sistema de control interno al conjunto de políticas, procedimientos y técnicas de control establecidas por la Cooperativa para alcanzar una adecuada organización administrativa., eficiencia operativa, confiabilidad de los reportes, apropiada identificación y administración de los riesgos que enfrenta y cumplimiento de las disposiciones legales que le son aplicables.

2. Aspectos mínimos del sistema de control interno.

El sistema de control interno comprende como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) **Sistema de organización y administración**, que corresponden al establecimiento de una adecuada estructura organizativa y administrativa, en función a las características de cada cooperativa, que delimite claramente las obligaciones, responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación existentes entre las áreas operativas y administrativas, las cuales deben estar contenidas en el respectivo manual de organización y funciones.
- b) **Sistema de control de riesgos**, que corresponde a los mecanismos establecidos en la Cooperativa para la identificación y administración de todos los riesgos que enfrenta, principalmente el riesgo crediticio. Incluye la evaluación permanente de dichos mecanismos, así como de las acciones correctivas o mejoras requeridas según sea el caso.
- c) **Sistema de información**, que corresponde a los mecanismos destinados a la elaboración de información,

tanto interna como externa, necesaria para desarrollar, administrar y controlar las operaciones y las actividades de la Cooperativa. Comprende también las acciones realizadas para la difusión de las responsabilidades que corresponden a los diferentes niveles de la Cooperativa, así como la remisión de la información a las entidades supervisoras requeridas por las normas vigentes. Incluye, adicionalmente, las políticas y procedimientos para la utilización de los sistemas informáticos y las medidas de seguridad y planes de contingencia para dichos sistemas.

- d) **Participantes en el sistema de control interno**²¹, involucra a los directivos, funcionarios y trabajadores que forman parte de la cooperativa, por lo que la participación de cada uno de ellos deberá estar claramente definidas en los manuales de organización y funciones, de políticas y procedimientos, de control de riesgos y en normas de naturaleza similar establecidas por la cooperativa.
- e) **Evaluación del sistema de control interno**²², el Consejo de Vigilancia será responsable de la evaluación permanente del diseño, alcance y funcionamiento del sistema de control interno. A su vez, la sociedad de auditoría externa correspondiente, evaluará anualmente el sistema de control interno de la cooperativa. En ambos casos, dicha evaluación deberá realizarse de conformidad con las disposiciones emitidas por esta superintendencia y las normas internacionales de auditoría.

²¹ FENACREP, Ob.cit. p. 106

²² Ibid. p. 106

3. Del Consejo de Administración y Gerencia²³

El Consejo de Administración como órgano responsable del funcionamiento administrativo de la cooperativa conforme lo establecido en el Art. 30° de la Ley General de Cooperativas, es responsable del diseño del sistema de control interno, de su adecuado funcionamiento, apropiado seguimiento y de difundir la importancia del control interno dentro de la cooperativa.

La responsabilidad mínima del Consejo de Administración, respecto al sistema de control interno, son las siguientes:

- a. Aprobar los manuales de organización y funciones, de políticas y procedimientos y demás manuales de la cooperativa.
- b. Adecuar de manera permanente los manuales antes citados a las operaciones y servicios que brinda la cooperativa, así como a los riesgos que asume, y revisarlos por lo menos anualmente.
- c. Adoptar las acciones necesarias para identificar y administrar los riesgos que la cooperativa sume en el desarrollo de sus operaciones y actividades.
- d. Establecer los incentivos, sanciones y medidas correctivas que fomenten el adecuado funcionamiento del sistema de control interno, y
- e. Responsabilidades de la Gerencia, el Gerente, como funcionario ejecutivo de más alto nivel de la cooperativa conforme lo señalado en el Art. 35° de la Ley General de Cooperativas, tiene la responsabilidad de implementar y

²³ Ibid p. 106

poner en funcionamiento el sistema de control interno conforme a las disposiciones del Consejo de Administración. Para tal efecto, deberá dotar a la cooperativa de los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de dicho sistema. Asimismo, el gerente es responsable por el funcionamiento y efectividad de los procesos que permitan la identificación y administración de los riesgos que asume la cooperativa en el desarrollo de sus operaciones y actividades.

4. Del Consejo de Vigilancia²⁴

El Consejo de Vigilancia como órgano fiscalizador de la cooperativa conforme lo dispuesto en el Art. 31 de la Ley General de Cooperativas deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones señaladas en el reglamento, siendo sus responsabilidades mínimas las siguientes:

- a. Evaluar el diseño, alcance y funcionamiento del sistema de control interno, así como velar por su eficiencia y eficacia.
- b. Realizar las labores mínimas de auditoría interna de la cooperativa, conforme a las disposiciones emitidas sobre la materia por la superintendencia.
- c. Informar al Consejo de Administración sobre el grado de cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, problemas de control y administración interna detectados, así como el seguimiento de las medidas correctivas implementadas en función de las evaluaciones realizadas

²⁴ Ibid. p. 109

por el Consejo de Vigilancia, por los auditores externos y por la Federación, de ser el caso.

- d. Evaluar permanentemente que el desempeño de los auditores externos y del propio Consejo de Vigilancia, corresponde a las necesidades de la cooperativa, incidiendo en los aspectos relacionados con la eficacia y eficiencia del sistema de control interno.

4. De la Asamblea General²⁵

Conforme lo señalado en el numeral 2 de la Vigésima cuarta Disposición final y Complementaria de la Ley General, así como en los artículos 13° literal i) y 20° del reglamento de las cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público, aprobado por la Resolución SBS N° 0540-99, la Asamblea General de asociados debe realizar seguimiento de lo dispuesto en el reglamento, debiendo adoptar las medidas que se consideran pertinentes para su adecuado cumplimiento.

2.2.3. CONTROL DE LOS RIESGOS DE CREDITOS²⁶

REGLAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA

El reglamento de créditos y cobranzas es un conjunto de normas internas que regulan las acciones de créditos y cobranzas que realizan las Cooperativas. Es una herramienta importante para controlar el Riesgo de Crédito. En algunos casos se tiene un reglamento integral de créditos y cobranzas, y en otros un reglamento para créditos y otro para cobranzas.

²⁵ FENACREP, Ob. Cit. p. 2011

²⁶ FENACREP, Ob. Cit. p. 39

Reglamento de crédito

El reglamento de crédito es una herramienta de gestión muy importante para la evaluación y otorgamiento de créditos, debe ser conocido y usado por todos los funcionarios que están involucrados en el proceso de aprobación y desembolso de los créditos.

Un reglamento de crédito debe tener los siguientes puntos:

- Finalidad
- Organización y contenido de un expediente de crédito.
- Tipos de créditos, finalidad por cada tipo y producto de crédito.
- Requisitos exigidos por cada tipo de crédito, para personas naturales y jurídicas.
- Encajes para créditos.
- Monto máximo de préstamos.
- Plazos de préstamos.
- Forma de pago.
- Tasa de interés.
- Tipos de garantías.
- Avales de socios y de terceros.
- Análisis y evaluación de crédito.
- Consulta de centrales de riesgo.
- Niveles y plazos de aprobación de créditos.
- Perfil del personal de créditos.
- Formas de desembolso.
- Sanciones.
- Disposiciones finales y complementarias.
- Modelos de pagarés, contratos de mutuo.
- Tarifario de productos de crédito.

Reglamento de cobranza

El reglamento de cobranza es una herramienta de gestión muy importante para el seguimiento, control y ejecución de las cobranzas y debe ser conocido y usado por todos los funcionarios involucrados en el proceso de cobranza.

Un reglamento de cobranza debe tener los siguientes puntos:

- Finalidad
- Organización y contenido de un expediente de cobranzas.
- Niveles de cobranza.
- Perfil del personal de cobranza
- Formas de cobranza
- Seguimiento de créditos.
- Compromiso de pago
- Interés moratorio.
- Cobranza morosa.
- Protesto de pagare.
- Cobranza judicial.
- Refinanciación de créditos.
- Reestructuración de créditos.
- Adjudicación de bienes.
- Embargo de bienes
- Modelo de cartas de cobranza
- Tipo de reportes de morosidad.
- Tarifario de gastos de cobranza.

CENTRALES DE RIESGO²⁷

²⁷ FENACREP, Ob. Cit. p. 40

1. Descripción de una central de riesgo

Son entidades privadas y públicas que recopilan, sistematizan y analizan información comercial y de consumo de personas naturales y jurídicas, Actualmente existen en el país tres centrales de riesgos, dos entidades privadas (CERTICOM e INFOCORP) y una entidad privada (SBS).

La central de riesgo se ha convertido en una herramienta imprescindible para las Cooperativas puesto que ellas proporcionan una valiosa información crediticia de la persona natural o jurídica que solicita un préstamo. La información se refiere a las deudas que tienen en el sistema financiero, la situación en que se encuentran (vigentes, vencidas, o en la etapa judicial), como están calificados, el incumplimiento de pago de títulos valores (letras, pagares), morosidad en empresas comerciales, industriales y de servicios e incumplimiento de las obligaciones tributarias.

La importancia de estas centrales de riesgos radica en el enorme volumen de información crediticia que tienen almacenadas en sus bases de datos, se estima que tiene registradas a más de cuatro millones de personas y empresas, asimismo ayudan a disminuir el riesgo crediticio, mantienen bajo control las tasas de interés e impulsan la expansión del mercado financiero y lo más importante es que toda esta información está disponible para las Cooperativas que la requieran, para lo cual deberán firmar un convenio con la central de riesgo que elijan.

La información que manejan estas centrales de riesgo son proporcionados por las siguientes instituciones:

- Instituciones financieras (Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Financieras, Cajas Municipales, Cajas Rurales, Edpymes).

- Instituciones comerciales (Tiendas de electrodomésticos, tiendas de ropa, tiendas de muebles, ferreterías, tiendas de materiales de construcción, etc.)
- Instituciones de servicios públicos (Empresas de servicios de agua. Luz, teléfono. celular, cable,)
- SUNAT (información de todos los contribuyentes del país.)
- RENIEC (información de identificación personal de todos los peruanos mayores de edad).
- Cámara de Comercio (Letras, pagares protestados).

Los principales productos que ofrecen estas centrales de riesgos son los siguientes:

- Directorio de personas
- Deudas SBS.
- Cuentas Corrientes Cerradas.
- Tarjeta de Crédito anuladas
- Boletín nacional de protesto
- Deudores de consumo. Sistema consolidado de morosidad.
- Indicadores de consultas.
- Verificación de domicilio.
- Verificaciones laborales.
- Direcciones.
- Directorio SUNAT.

2. Control del riesgo de crédito²⁸

Inmediatamente después que el expediente de crédito de un socio ingresa a la etapa de análisis y evaluación crediticia, el analista de crédito al que se le ha asignado el crédito, deberá realizar la consulta

²⁸ FENACREP, Ob. Cit. p. 42

del socio, su cónyuge y avales en la central de riesgo que tiene la Cooperativa. Es recomendable que se imprima un resumen de cada una de las consultas realizadas y se las incluya en el expediente de crédito del socio.

Cuando se consulta a una persona en la central de riesgo, se puede presentar dos situaciones, que la persona esta registrada en la central de riesgo o que la persona no figure en esta. Es importante señalar que el que aparezca una persona en una central de riesgo, no indica necesariamente que esta se encuentre en una mala situación crediticia, asimismo si una persona no aparece en la central de riesgo no quiere decir necesariamente que no tenga deudas en el sistema financiero, puede ser que no haya sido reportada por la entidad que le otorgó un crédito.

RECURSOS HUMANOS CALIFICADOS²⁹

Una Cooperativa de Ahorro y Crédito, es una empresa que pertenece al sector financiero, sector altamente competitivo, complejo y de cambios continuos, por lo tanto, los recursos humanos de una Cooperativa deben ser elementos idóneos que les permita desarrollar y brindar un servicio de calidad que les permita competir con éxito con las demás instituciones financieras.

Los recursos humanos capacitados y motivados ayudan a controlar el riesgo de créditos. El número y cargo del personal que debe trabajar en las áreas de créditos y cobranzas dependerá del tamaño y forma de operar de la Cooperativa.

En el proceso de crédito los niveles involucrados son los siguientes:

²⁹ FENACREP, Ob. Cit. p. 43

- **Asistente de Crédito.-** Es el empleado que se encarga de informar al socio sobre las características y requisitos para obtener un crédito, asimismo se encarga de recibir los documentos del socio, coordina las inspecciones domiciliaria y laboral, prepara y completa el expediente de créditos del socio y por último se encarga de formalizar el crédito.
- **Analista de Crédito.-** Es el empleado que realiza el análisis y evaluación de los créditos, recomendando su aprobación, rechazo o modificación. Este empleado puede aprobar créditos lo cual dependerá del monto y tipo de créditos, así como también de la experiencia y conocimientos que tenga.
- **Jefe de créditos.-** Es el funcionario responsable del área de créditos, es responsable de la cartera de créditos de la Cooperativa. Se encarga de supervisar y validar los créditos evaluados por los analistas de créditos. Aprueba los créditos de acuerdo al nivel de autonomía establecido.
- **Gerente General.-** Es el funcionario de mayor nivel de la Cooperativa, se encarga de hacer cumplir las políticas de créditos y de aprobar créditos de acuerdo a su nivel de autonomía.
- **Comité Técnico de Crédito.-** En alguna Cooperativa funciona este comité conformado por el Gerente General, Jefe de Crédito y un Analista de Crédito o un directivo del Consejo de Administración que tenga la capacidad y nivel técnico suficiente para poder participar en la aprobación de los montos de créditos más alto y más complejos.

En el proceso de cobranzas los niveles involucrados son los siguientes:

- **Asistente de Cobranza.-** Es el empleado que se encarga de realizar el seguimiento de los créditos, de hacer las primeras gestiones de

cobranzas, tales como llamadas telefónicas, envío de cartas y avisos de cobranza.

- **Gestores de Cobranza.** - Es el empleado que se encarga de realizar la gestión de cobranza, visitas y entrevistas con él, socio moroso y avales, lograr la recuperación del crédito, refinanciarlos, proponer su cobranza judicial o reestructurar los créditos, en caso corresponda.
- **Asesor Legal.** - Son abogados internos o externos que se ocupan de realizar la cobranza judicial en nombre de la Cooperativa.
- **Gerente General.** - Es el funcionario de mayor nivel o jerarquía de la Cooperativa, se encarga de hacer cumplir las políticas de cobranza y de aprobar las gestiones de recuperación que se deben realizar para recuperar el crédito otorgado.
- **Consejo de Administración.** - El Consejo de Administración intervendrá en los casos que se requiera su autorización para la expulsión de socios de la Cooperativa, a fin de que se les pueda realizar la cobranza judicial.

Perfiles que debe tener un especialista en Crédito:

- **Estudios.** - Profesional de las especialidades de administración, económica, contabilidad, ingeniería u otras carreras afines.
- **Experiencia.** - Dos o más años de experiencia en gestión de créditos en una entidad financiera o comercial.
- **Conocimientos.**- Gestión crediticia, matemáticas financieras, contabilidad, sistemas informáticos, títulos valores, garantías.
- **Características.**- Debe ser una persona analítica, dinámica, con facilidad de comunicación, de amplio criterio, con iniciativa, agilidad mental.

Perfiles que debe tener un especialista de Cobranzas:

- **Estudios.-** Profesionales de la especialidades de administración, derecho, ingeniería u otras carreras afines.
- **Experiencia.-** Dos o más años de experiencia en gestión de cobranzas en una entidad financiera o comercial.
- **Conocimientos.-** Gestión de cobranzas, matemáticas financieras, sistemas informáticos, títulos valores, garantías, derecho.
- **Características.-** Debe ser una persona dinámica, con facilidad de comunicación, con amplio criterio, con firmeza, perseverante, que tenga capacidad de negociar, con iniciativa, agilidad mental.

SISTEMA INFORMÁTICO MODERNO³⁰

Un sistema informático moderno es una herramienta clave que las Cooperativas deberán tener para controlar eficientemente el Riesgo de Crédito. Cuando una Cooperativa es pequeña, quizás el Riesgo de Crédito la pueda controlar manualmente o con un sistema informáticos que no sea el más adecuado, pero cuando el volumen de transacciones sea grande, ya sea por el número de créditos otorgados o el número de socios prestatarios, entonces la Cooperativa requiere un sistema informático moderno, rápido, potente y confiable.

Un sistema informático debe de tener las siguientes características: debe ser modular, parametrizable, de modo gráfico, tener un buen manejador de base de datos, integrado, seguro y que haya sido desarrollado con un software comercial y que a la vez tenga un buen soporte técnico.

También es importante que la Cooperativa tenga no solo un buen software, sino también un buen hardware. En la actualidad una Cooperativa deberá

³⁰ FENACREP, Ob. Cit. p. 44

tener como mínimo una red de PCs de última generación, las cuales pueden ser compatibles, pero con dispositivos de buena calidad, el servidor se recomienda que sea de marca, porque de él dependerá que la red funcione en forma óptima y también porque en ella se almacenará la base de datos de la Cooperativa, así mismo deberán tener un buen pozo de tierra, UPS, supresores de pico, estabilizadores de voltajes, dispositivos para grabar y almacenar copias de respaldo, un buen cableado, módems, routers y otros dispositivos informáticos.

El sistema debe administrar eficientemente los datos del socio y su cónyuge, también de manejar y controlar los datos de los avales, las garantías, los requisitos del crédito, el perfil del socio, así como también manejar diferentes formas de pago, periodos de gracia, simulaciones de pago, aprobación y desembolso de los créditos y la emisión del plan de pagos del socio prestatario. Es importante que el sistema cumpla con las disposiciones legales emitidas por la Superintendencia y la Federación para el manejo de la clasificación de cartera, provisiones y cartera vencida por cada tipo de crédito, también deberá permitir realizar refinanciaciones, así mismo deberá realizar el seguimiento de los créditos, registrar y controlar los compromisos de pago, identificar y controlar la morosidad, sea por consultas o por la emisión de reportes, también deberá emitir carta o avisos de cobranzas, tener una lista negra de socios, así como también administrar y realizar el seguimiento de la cobranza judicial.

GESTION GERENCIAL EFICAZ³¹

Una parte muy importante del éxito de una Cooperativa para controlar el Riesgo de Crédito, tiene relación directa con la gestión que realice su gerente General.

³¹ FENACREP, Ob. Cit. p. 47

El Gerente General tiene que manejar eficientemente los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos de la Cooperativa, enfocado siempre al cumplimiento de sus objetivos y metas, para lo cual deberá trabajar siempre en forma organizada y planificada. Debe de conocer profundamente los aspectos técnicos y normativos de los créditos y cobranzas para que pueda adoptar las decisiones más acertadas, así mismo deberá realizar un seguimiento constante del desarrollo de los procesos de crédito, permanentemente debe efectuar consultas y revisar reportes de los créditos y cobranzas, evaluará permanentemente la situación y comportamiento de su cartera de créditos, estará informado y atento a los cambios técnicos y normativos que se producen en el sistema financiero con respecto a los créditos y cobranzas, así como también a la situación que atraviesa cada uno de los sectores económicos del país.

2.3. Definición de Términos Básicos

ANALIS Y EVALUACION DEL RIESGO

Comprende a que toda la información registrada, comprobada, analizada y evaluada, podemos determinar el tipo de riesgo que representa el crédito a otorgar.

Si el socio tiene buena capacidad de pago, buenas referencias, garantías satisfactorias y estabilidad domiciliaria y laboral el riesgo es mínimo y se le debe otorgar el crédito. Si por el contrario el socio no tiene capacidad de pago, ostenta malos antecedentes crediticios, tiene fuertes deudas o presenta inestabilidad laboral y/o domiciliaria, en este caso el riesgo es alto y no se le debe otorgar el crédito.

ANALISIS Y EVALUACION DE GARANTIAS

Establece que en caso de ser factible el otorgamiento del crédito, se debe continuar con esta etapa, en la cual se evalúa y califica las garantías presentadas

por el socio y/o sus avales. Se debe determinar si cumplen con los requisitos legales y con las políticas establecidas por la Cooperativa.

ANALISIS Y EVALUACION DEL CREDITO

Es una etapa que comprende el aspecto más técnico del proceso de otorgamiento del crédito. En esta instancia se debe de haber alcanzado al analista de crédito el expediente completo del socio que está solicitando el préstamo.

APROBACION DEL CREDITO

El comité Técnico de Crédito, Gerente General, Jefe de Crédito o Analista de Crédito según corresponda y en concordancia con las Políticas de Crédito de la Cooperativa, verificara que el socio solicitante cumpla con todos los requisitos exigidos, comprobará que se hayan realizado correctamente el análisis y evaluación del crédito y tomará conocimiento de las recomendaciones y motivos para aprobar, modificar o rechazar el crédito.

COBRANZA MOROSA

Esta acción se realiza cuando el socio incumple con el pago de sus obligaciones crediticias. La recuperación del crédito atrasado la debe realizar el personal de cobranzas. Para ello deberán aplicar diversos mecanismos de cobranzas que dependerán del monto y número de cuotas atrasadas, de la facilidad para ubicar al socio y del comportamiento asumido ante el proceso de cobranza.

DESEMBOLSO DEL CREDITO

Una vez aprobado el crédito, el Gerente General o el Jefe de Crédito autorizará el desembolso del préstamo, que puede ser entregado en efectivo o cheque, o de lo contrario ser depositado en la cuenta de ahorro del socio para cuando lo requiera.

ENTREVISTA Y REGISTRO DE DATOS

La entrevista con el socio que solicita el préstamo tiene como objetivo obtener la mayor cantidad de información, que facilite la evaluación del crédito. En esta

etapa se debe explicar al socio los trámites, requisitos y documentos que se deben presentar para acceder al crédito.

FORMALIZACION DEL CREDITO

Luego de comunicar la decisión de aprobación del préstamo al socio, se deberá a proceder a formalizar el pagare, el contrato mutuo y a realizar la constitución de las garantías.

REESTRUCTURACION

La reestructuración al crédito es aquella operación, cualquiera sea su modalidad, que se encuentre sujeta a la reprogramación de pago aprobada en proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo, según sea el caso, conforme a la Ley General del Sistema concursal aprobada mediante la Ley N° 27809.

REFINANCIACION

La refinanciación se efectúa cuando el socio moroso no puede cumplir con sus obligaciones, y solicita un mayor plazo y una menor cuota, con lo cual se modificaran las condiciones originales del contrato de crédito. Se deberá tener presente que la refinanciación se sustenta en un reporte de crédito, debidamente documentado que corresponde al análisis del crédito a refinanciar, teniendo en cuenta especialmente la capacidad de pago del deudor, de tal manera que se llegue a establecer que el nuevo crédito será recuperado en las nuevas condiciones y plazo pactados.

SEGUIMIENTO DEL PRESTAMO

Es la actividad más importante de todo el proceso de cobranza, ya que ayuda a controlar el normal cumplimiento de las obligaciones de pago desde el inicio y disminuye los problemas de morosidad.

SOLICITUD DE CREDITO

En esta etapa se inicia el proceso de otorgamiento del crédito, que abarca desde que el socio solicita informes para solicitar un crédito hasta la validación de la

información y la verificación de los documentos que ha presentado a la cooperativa.

VALIDACION DE LA INFORMACION

Se debe de comprobar la información recogida y obtener los datos que faltan. En primer lugar, se debe verificar la autenticidad de los documentos presentados por el socio, cónyuge o avals, después verificar a través de una visita la información domiciliaria y laboral.

2.4. Formulación de Hipótesis

Las hipótesis que se exponen como probables soluciones al problema planteado para lograr los objetivos propuestos, son los siguientes:

2.4.1. Hipótesis General

La evaluación adecuada y oportuna de Control Interno permitirá lograr el Control eficiente de los riesgos de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco 2009.

2.4.2. Hipótesis Específica

HE-1

La falta de personal calificado limita elaborar y aplicar un programa de Control Interno exento de riesgos para superar las deficiencias en el control de los riesgos de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco 2009

HE-2

Un control deficiente de los riesgos de crédito no contribuirá lograr resultados económicos significativos con relación a los objetivos y metas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco 2009.

2.5. Identificación De Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE

X : EFECTIVIDAD DE CONTROL INTERNO

VARIABLE DEPENDIENTE

Y : CONTROL DE LOS RIESGOS DE CREDITO DE LAS COOPERATIVAS
DE AHORRO Y CREDITO DE LA PROVINCIA DE PASCO.

2.6. Definición Operacional de Variables e Indicadores

VARIABLE INDEPENDIENTE

X : **EFECTIVIDAD DE CONTROL INTERNO**

Indicadores:

X1 : Conocimiento sobre evaluación de Control Interno

X2 : Conocimiento sobre métodos de evaluación de Control Interno

X3 : Como aplicar los métodos de evaluación de Control Interno

X4 : Que hacer con los resultados de la evaluación de Control Interno.

VARIABLE DEPENDIENTE

Y : **CONTROL DE LOS RIESGOS DE CREDITO DE LAS COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CREDITO DE LA PROVINCIA DE PASCO.**

Indicadores:

Y1 : Reglamento de Créditos y Cobranzas

Y2 : Centrales de Riesgo

Y3 : Recursos humanos calificado

Y4 : Sistema Informático Moderno

Y5 : Gestión Gerencial Eficaz

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TECNICA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

De acuerdo a los propósitos de la investigación y de la naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el presente estudio reúne las condiciones para ser considerada como una INVESTIGACION APLICADA, en razón que, para su desarrollo teórico conceptual, se apoyará en los conocimientos teóricos y prácticos de cómo controlar los riesgos de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público ubicadas en la Provincia de Pasco.

3.1.2. Nivel de la Investigación

Pertenece al nivel de investigación DESCRIPTIVA en un primer momento y luego a la EXPLICATIVA de acuerdo a la finalidad de la investigación.

3.2. Método de Investigación

Los métodos son procedimientos que se siguen en las ciencias para llegar a una verdad, para enseñarla o demostrarla. En nuestro caso constituyen los caminos o recursos que se emplean para cumplir con el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, en tal sentido utilizaremos los siguientes métodos:

Método General:

COMO método general utilizamos el METODO CIENTIFICO, que es el conjunto de procedimientos e instrumentos que utiliza el investigador para descubrir

condiciones en que se dan sucesos específicos, plantear los problemas científicos, poner a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigativo.

Métodos Particulares:

Análisis.

Los archivos de las Ley General de Cooperativas, Estatuto, Reglamentos (Reglamento de Crédito y Cobranza), Directivas Internas, Planes de Desarrollo, Planes Estratégicos, Manuales de Procedimientos Operativos, entre otros, conjuntamente con los expedientes de los créditos otorgados a los socios serán analizados, evaluados y confrontados con hechos concretos, cuyos datos serán evidencias para la demostración de la hipótesis, también nos ayudará verificar si se aplicaron las recomendaciones técnicas de las Auditorías Internas y Externas realizadas últimamente en el control de los riesgos de crédito para asegurar el retorno de los préstamos e intereses.

Descriptivo.

La característica relevante de la Contabilidad es la descripción, toda la información recopilada, será ordenada, tabulada y materializada en la tesis en forma descriptiva.

3.3. Diseño de Investigación

En este trabajo de investigación, en primer lugar hemos identificado los **problemas**, en base a los cuales se han propuesto las soluciones correspondientes a través de las **hipótesis**, asimismo se han propuesto los **objetivos** de la investigación; estableciendo una relación directa entre estos tres elementos metodológicos.

Luego de desarrollar el trabajo, se contrastará los objetivos específicos, lo que permitirá consolidar el objetivo general de la investigación. Los objetivos específicos contrastados, será la base para emitir las conclusiones parciales de la investigación.

Las conclusiones parciales, constituyen el resultado de la investigación y constituyen la base para emitir la conclusión general del trabajo.

Finalmente, se podrá establecer una interrelación entre el objetivo general y la conclusión general para llegar a contrastar la hipótesis general de la investigación, sobre la base del planteamiento metodológico y teórico.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Muestra de investigación por las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recurso del público: 1) COOPAC 392 VOLCAN CIA. Y 2) SEÑOR DE LOS MILAGROS LTDA.

3.4.2. Muestra

La muestra está conformada por el Gerente General, Jefe de Créditos, Jefe de Cobranzas y Tres (3) Asistentes elegidos por la asamblea de Delegados de ambas Cooperativas quienes manejan directamente el sistema de crédito.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para obtener información de fuentes primarias se recurrirá a las siguientes técnicas e instrumentos.

TECNICAS:

La Entrevista

La Encuesta

Análisis Documental

INSTRUMENTOS:

Guía de Entrevista

El Cuestionario

Guía de Análisis Documental

3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis De Datos

TECNICAS DE ANALISIS

- a. Análisis documental
- b. Indagación
- c. Conciliación de datos
- d. Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes
- e. Formulación de gráficos
- f. Otras que sean necesarias

TECNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

- a. Ordenamiento y clasificación
- b. Procesamiento manual
- c. Proceso computarizado con Excel
- d. Proceso computarizado con SPSS

3.7. Tratamiento Estadístico

En el tratamiento estadístico se ha seguido el siguiente orden:

3.7.1. Ordenamiento y clasificación

Esta técnica se ha aplicado para determinar la información cualitativa y cuantitativa en forma ordenada e interpretarla y obtener los resultados.

3.7.2. Registro manual

Se ha aplicado esta técnica para digitar la información de las diferentes fuentes.

3.7.3. Proceso computarizado con Excel

Se ha aplicado para determinar diversos cálculos matemáticos y estadísticos de utilidad para la investigación.

3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

3.8.1. Selección

Para iniciar nuestra investigación y empezamos a planificar nuestro proyecto del tema elaboramos los instrumentos de la guía de análisis para diagnosticar cuales son las debilidades del Área de Créditos, en el proceso de otorgar créditos a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, luego elaboramos el cuestionario que se aplicaron al personal de esta área, que sirvió para acopiar la información que se requiere en la investigación, ambos han sido validado por nuestro Asesor de Tesis el Mg. Nemías CRISPIN COTRINA.

3.8.2. Validación

Nuestro Asesor ha calificado uno por uno las preguntas del cuestionario tomando en cuenta: La claridad, objetividad, actualidad, organización, consistencia, coherencia y metodología.

De acuerdo con los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 70.12 puntos. Lo que significa que el instrumento es válido.

3.8.3. Confiabilidad

El instrumento validado por el asesor ha demostrado que es confiable, porque el cuestionario aplicado al personal del área de créditos y los datos proporcionados para la tabulación ha respondido a los objetivos de la investigación.

3.9. Orientación ética

De acuerdo con las Disposiciones Finales del Reglamento de Grados y Títulos de la UNDAC, en su primera parte, refiere: “Los trabajos de investigación, trabajos académicos, tesis y trabajos de suficiencia profesional que requieren ensayos clínicos en personas y/o animales presentaran el informe favorable del Comité de ética” por tanto el trabajo de investigación desarrollado ha respetado en todo momento el código de ética profesional.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Con la finalidad de acopiar datos válidos para elaborar el informe final, hemos programado realizar varias visitas a las Oficinas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público COOPAC 392 cuya sede se encuentra ubicado en el Distrito de Yanacancha – San Juan y la Cooperativa Señor de los Milagros cuya sede está ubicado en la carretera central Km. 324 elegidas como muestra de estudio, en los cuales el trabajo se inició por la identificación de los problemas inherentes a deficiencias y/o debilidades en el CONTROL DE LOS RIESGOS DE CREDITO en el proceso de otorgar y recuperar los créditos aprobados a los socios solicitantes dicho control deberían realizar los responsables del COMITÉ TECNICO DE CREDITO.

Para el trabajo de campo se ha elaborado previamente el CUESTIONARIO que ha sido estructurado con preguntas en base a los indicadores que se encuentra en el cuadro de operacionalización de las variables de estudio, una vez elaborado ha sido aprobado y validado por el Asesor de Tesis el Docente Magister Nemías CRISPIN COTRINA para darle validez y confiabilidad, que luego se aplicó a la Unidad de Análisis.

También se ha cuidado que la aplicación de los cuestionarios genere como resultados el acopio de datos que responda a la formulación del problema de estudio, coherentemente a los objetivos, hipótesis, variables e indicadores de nuestro trabajo de investigación, para ser ordenados, codificados y tabulados para poder analizar e interpretar el problema de estudio y cuyas propuestas de solución sea contrastado con la realidad problemática para terminar en conclusiones y recomendaciones atinadas.

Este trabajo de campo demandó dedicación y esfuerzo en varios aspectos a pesar de las dificultades como es la falta de disponibilidad de tiempo de los entrevistados y también limitada información de los mismos por temor a cometer infidencia; y, otros problemas que han sido superados con el ANALISIS DOCUMENTAL practicado a los Archivos de los expedientes de crédito aprobados y desembolsados como evidencia documental de la administración deficiente del sistema de créditos que estos han sido seleccionado intencionalmente del año 2008, encontrando indicios comprobado de debilidades en los procesos y procedimientos de otorgar y recuperar los créditos otorgados que debería ser supervisado por el Órgano de Control Interno de la entidad, este análisis e interpretación nos ha permitido arribar a conclusiones sólidos, los cuales han servido para formular recomendaciones acertadas.

Para culminar, se ha procedido a ordenar la información recopilada para realizar el procesamiento de datos en función a las variables y el cálculo de sus respectivos indicadores con el consiguiente análisis de datos cuyos resultados responden como ya dijimos a los objetivos propuestos, frente a los problemas y a las hipótesis de trabajo planteados en la presente investigación.

4.2. Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados

La entrevista es una técnica de recopilación de información que no puede ser aplicada masivamente, por el contrario, ha sido aplicada en forma selectiva.

PARTICIPANTES DE LA ENTREVISTA.

PERSONAS	Entrevista
Gerentes	02
Contadores	02
Jefe de Cobranza	02
Asistentes	06
TOTAL	12

El objeto de aplicar esta técnica fue recopilar información necesaria para la investigación a través de preguntas puntuales, cuyas respuestas van a ser analizadas e interpretadas en el contexto del trabajo de investigación.

PREGUNTA No. 1:

¿Las normas internas como el Reglamento de Créditos y Cobranzas se encuentran actualizado y es pertinente porque responde a las necesidades administrativas de su Cooperativa en el proceso de otorgar y recuperar los créditos otorgados a los socios solicitantes?

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA:

ALTERNATIVAS	CANT	%
SI	04	33
NO	08	67
ES POSIBLE	00	00
NO SABE – NO CONTESTA	00	00
TOTAL	12	100

Fuente: Entrevista realizada.

INTERPRETACIÓN DE LA RESPUESTA:

En esta respuesta, los Gerentes, Jefes de Crédito, Jefes de Cobranza y los Asistentes que fueron entrevistados, contestaron en un 33% (4) que si conocen que llas normas internas como el Reglamento de Créditos y Cobranzas se encuentra actualizado y es pertinente porque responde a las necesidades administrativas de su Cooperativa en el proceso de otorgar y recuperar los créditos otorgados a los socios solicitantes; sin embargo, un 67% (8) no conocen. Se puede apreciar que es preocupante que las normas internas como el Reglamento de Crédito no están actualizadas y no responden a las necesidades administrativas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, este hecho no contribuye en el control de los riesgos de crédito inherentes, más por el contrario es desfavorable económicamente para la Cooperativa cuando se incrementa la morosidad en la cartera de créditos de la entidad.

PREGUNTA No.2:

¿Sabe usted que son y cuáles son las funciones de las centrales de riesgo: CERTICOM, INFOCORP y SBS?

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA:

ALTERNATIVAS	CANT	%
SI	05	42
NO	07	58
NO CONTESTA – NO RESPONDE	00	00
TOTAL	12	100

Fuente: Entrevista realizada.

INTERPRETACIÓN DE LA RESPUESTA:

Los entrevistados contestaron en un 42% (5) que si conocen y cuáles son las funciones de las centrales de riesgo: CERTICOM, INFOCORP y SBS.; sin embargo, el 58% (7) no conocen.

Se puede interpretar que no conocen de la importancia de estas centrales de riesgo porque se ha convertido en una herramienta valiosa para la Cooperativa, porque proporciona información crediticia de la persona natural y jurídica que solicita un préstamo.

Dicha información se refiere de la situación en que se encuentran (vigentes, vencidas o en etapa judicial), como están calificados, el incumplimiento de pago de títulos valores (letras, pagares), morosidad en empresas comerciales, industriales y de servicios, e incumplimiento de las obligaciones tributarias.

PREGUNTA No. 3:

¿Sabe usted que en el proceso de evaluar la solicitud del préstamo debe consultar con una central de riesgo para garantizar el retorno completo de los préstamos otorgados?

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA:

ALTERNATIVAS	CANT	%
SI	04	33
NO	08	67
NO SABE – NO CONTESTA	00	00

TOTAL	12	100
--------------	-----------	------------

Fuente: Entrevista realizada.

INTERPRETACIÓN DE LA RESPUESTA:

Los entrevistados contestan en un 33% (4) si saben que en el proceso de evaluar la solicitud del préstamo presentado por el socio debe consultar con una central de riesgo para garantizar el retorno completo de los préstamos otorgados. Estos entrevistados complementan su respuesta cuando indican que dentro de sus Cooperativas es el personal especialista el que determina la evaluación de estos expedientes de préstamo, pero se nota que los criterios personales son los que finalmente deciden, por tanto si fuera el caso la intervención de Control Interno, no tendrían problemas.

Un 67% (8) de los entrevistados, contestaron que no toman en cuenta para nada las centrales de riesgo a pesar que si tienen convenio para el acceso sus Cooperativas.

La importancia de estas centrales de riesgo radica en que ayuda a disminuir el riesgo crediticio, mantiene bajo control las tasas de interés e impulsan la expansión del mercado financiero.

PREGUNTA No. 4:

¿Está usted especializado en crédito y cobranza como también adecuadamente actualizado y motivado para controlar el riesgo de crédito que permita desarrollar y brindar un servicio de calidad para competir con éxito con las otras instituciones financieras?

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA:

ALTERNATIVAS	CANT	%
SI	04	33
NO	08	67
NO SABE – NO CONTESTA	00	00

TOTAL	12	100
--------------	-----------	------------

Fuente: Entrevista realizada.

INTERPRETACIÓN DE LA RESPUESTA:

El 33% (4) de los entrevistados contestaron que son especialistas en crédito y cobranza, están adecuadamente actualizados y motivados para controlar el riesgo de crédito que permita desarrollar y brindar un servicio de calidad para competir con éxito con las otras instituciones financieras del mercado local y regional.

En cambio, un 67% (8) de los entrevistados contestaron que no están preparados y no tienen los perfiles que debe tener un especialista en Crédito y Cobranza, que son:

Estudios: Profesionales de las especialidades de Administración, Economía, Ingeniería o Contabilidad u otras carreras afines.

Experiencia: Dos o más años de experiencia en gestión de créditos en una entidad financiera o comercial.

Conocimientos: Gestión crediticia, matemáticas financieras, contabilidad, sistemas informáticos, títulos valores, garantías.

Características: Debe ser una persona analítica, dinámica, con facilidad de comunicación, de amplio criterio, con iniciativa, agilidad mental.

PREGUNTA No.5:

¿Tiene su Cooperativa un sistema informático moderno, rápido, potente y confiable para controlar los riesgos de crédito y de esta manera garantizar el retorno del cien por ciento del préstamo otorgado?

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA:

ALTERNATIVAS	CANT	%
SI	06	50
NO	06	50
NO SABE – NO CONTESTA	00	00
TOTAL	12	100

Fuente: Entrevista realizada.

INTERPRETACIÓN DE LA RESPUESTA:

Los entrevistados en un 50% (6) contestaron que su Cooperativa cuenta con un sistema informático moderno, rápido, potente y confiable para controlar los riesgos de crédito y de esta manera garantizar el retorno del cien por ciento del préstamo otorgado.

En cambio, un 50% (6) de los entrevistados contestaron que no cuentan con sistemas informáticos modernos y actualizados.

Interpretamos que las opiniones están divididas puesto que este sistema es una herramienta clave para las Cooperativas para controlar el riesgo de Crédito.

También es importante que las Cooperativas tengan no solo un buen software, sino también un buen hardware, en la actualidad como mínimo PCs de última generación, las cuales pueden ser compatibles, pero con dispositivos de buena calidad, el servidor se recomienda de marca, porque de él dependerá que la red funcione en forma óptima y también porque en ella se almacenará la base de datos de la Cooperativa.

PREGUNTA No. 6:

¿El Gerente General maneja eficientemente los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos de su Cooperativa para controlar los riesgos de crédito y de esta manera poder cumplir con los objetivos y metas institucionales?

ANÁLISIS DE LA RESPUESTA:

ALTERNATIVAS	CANT	%
SI ES EFICIENTE	04	33
NO ES EFICIENTE	08	67
NO SABE – NO CONTESTA	00	00
TOTAL	12	100

Fuente: Entrevista realizada.

INTERPRETACIÓN DE LA RESPUESTA:

Los entrevistados en un 33% (4) contestaron, que el Gerente General maneja eficientemente los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos de su Cooperativa para controlar los riesgos de crédito y de esta manera poder cumplir con los objetivos y metas institucionales.

En cambio, un 67% (8) de los entrevistados contestaron que no es eficiente la gestión del Gerente General.

Interpretamos que el Gerente General tiene que manejar eficientemente los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos de la Cooperativa, enfocando siempre al cumplimiento de sus objetivos y metas, para lo cual deberá trabajar siempre en forma organizada y planificada. Debe de conocer profundamente los aspectos técnicos y normativos de los créditos y cobranzas para que pueda adoptar las decisiones más acertadas, así mismo deberá realizar un seguimiento constante del desarrollo de los procesos de crédito, permanentemente debe efectuar consultas y revisar reportes de los créditos y cobranzas, evaluara permanentemente la situación y comportamiento de su cartera de créditos, estará informado y atento a los cambios técnicos y normativos que se producen en el sistema financiero con respecto a los créditos y cobranzas, así como también a la situación que atraviesa cada uno de los sectores económicos del país.

En conclusión, podemos interpretar que las Cooperativas no tienen Planes de Desarrollo y Planes Estratégicos que comprendan los aspectos económico, financiero, informático y social, que ayude a lograr los objetivos y metas institucionales.

4.3. Prueba de Hipótesis

Según **Hernández, Fernández y Baptista (2001)**, las hipótesis no necesariamente son verdaderas, pueden o no serlo, pueden o no comprobarse con hechos. Son explicaciones tentativas, no los hechos en sí. Las hipótesis proponen tentativamente las respuestas a las preguntas de investigación, la

relación entre ambas es directa e íntima. Las hipótesis comúnmente surgen de los objetivos y preguntas de investigación, una vez que éstas han sido reevaluadas a raíz de la revisión de la literatura.

Las hipótesis pueden surgir, aunque no exista un cuerpo teórico abundante. El proceso de contrastación y verificación de la hipótesis de trabajo se llevó a cabo en función de los problemas y objetivos planteados, de acuerdo con el Esquema de Diseño del Trabajo de Investigación.

El proceso de contrastación ha consistido en partir del problema principal de la investigación, el cual se descompone en dos problemas secundarios.

En base a los problemas planteados se propone el objetivo general de la investigación, el mismo que ha sido contrastado con los objetivos específicos hasta determinar las conclusiones parciales del trabajo de investigación, para luego derivar en la conclusión final, la misma que se sustenta en el trabajo de campo aplicado y en el desarrollo del marco teórico hasta concordar en un 95% con la hipótesis planteada por el investigador

4.3.1. Hipótesis De Trabajo (H₁)

La hipótesis planteada y concordada es la siguiente:

“LA EVALUACION ADECUADA Y OPORTUNA DE CONTROL INTERNO POR PERSONAL CALIFICADO PERMITIRA LOGRAR EL CONTROL EFICIENTE DE LOS REISGOS DE CREDITO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO NO AUTORIZADAS A OPERAR CON RECURSOS DEL PUBLICO DE LA PROVINCIA DE PASCO 2009”

4.3.2. Resultados Obtenidos

En el marco teórico de la investigación se ha tratado de la filosofía, doctrina, normas y funcionamiento de los componentes del sistema de control interno; asimismo es importante la evaluación de Control Interno como herramienta de gestión y buen gobierno de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. También los Gerentes, Jefes de Crédito, Jefes de

Cobranza y los Asistentes integrantes del Comité Técnico de Crédito quienes han sido entrevistados y mencionan que debe establecerse una sinergia entre los componentes de Control Interno y los controles de los riesgos de crédito para poder alcanzar resultados económicos, financieros significativos y cumplir con la responsabilidad social de las mismas.

4.3.3. Contrastación y Verificación

El proceso de contrastación de las hipótesis de la investigación se ha llevado a cabo en base a los objetivos propuestos y cumplidos en el proceso del desarrollo del trabajo. En el marco teórico de la investigación se ha definido todos los aspectos para facilitar una buena gestión que permita la eficiencia, eficacia y economía, productividad y optimización de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Pasco. El modelo de investigación por objetivos, ha consistido en partir del objetivo general de la investigación, el mismo que ha sido contrastado con los objetivos específicos, los que nos han llevado a determinar las conclusiones parciales del trabajo, para luego derivar en la conclusión final, la misma que ha resultado concordante en un 90% con la hipótesis planteada; POR TANTO, SE DA POR ACEPTADA LA HIPOTESIS DE TRABAJO PLANTEADA.

4.4. Discusión de Resultados

Como la contrastación de hipótesis ha sido por el método de objetivos es necesario explicar el procedimiento seguido:

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa que establece **“La evaluación adecuada y oportuna de Control Interno permitirá lograr el Control eficiente de los riesgos de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco 2009”**

Para demostrar la validez empírica de la hipótesis planteada, los objetivos planteados son los siguientes:

OBJETIVO GENERAL

Determinar las deficiencias que limitan la eficiencia, eficacia y economía en el Control de los riesgos de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco 2009.

Según la Tabla No. 01 Preguntado a los entrevistados sobre las normas del Reglamento de Crédito y Cobranzas como un medio de control interno respondieron 67% que no conocen y no dominan porque estas normas están desactualizadas y no responde a las necesidades actuales de la Cooperativa.

Se puede apreciar que es preocupante que las normas internas como el Reglamento de Crédito no están actualizadas y no responden a las necesidades administrativas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, este hecho no contribuye en el control de los riesgos de crédito inherentes, más por el contrario es desfavorable económicamente para la Cooperativa cuando se incrementa la morosidad en la cartera de créditos de la entidad.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Determinar las causas de ineficiencia o prácticas antieconómicas en el Control de los riesgos de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco.

Según la Tabla No. 04 los entrevistados manifestaron un 67% que no están especializado en crédito y cobranza como también adecuadamente actualizado y motivado para controlar el riesgo de crédito que permita desarrollar y brindar un servicio de calidad para competir con éxito con las otras instituciones financieras.

Que deben tener:

Estudios: Profesionales de las especialidades de Administración, Economía, Ingeniería o Contabilidad u otras carreras afines.

Experiencia: Dos o más años de experiencia en gestión de créditos en una entidad financiera o comercial.

Conocimientos: Gestión crediticia, matemáticas financieras, contabilidad, sistemas informáticos, títulos valores, garantías.

Características: Debe ser una persona analítica, dinámica, con facilidad de comunicación, de amplio criterio, con iniciativa, agilidad mental.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Determinar las consecuencias del control deficiente de los riesgos de crédito con relación a los resultados económicos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco 2009

Según la Tabla No 06 los entrevistados manifestaron el 67% que el Gerente General como autoridad máxima representativa en la gestión administrativa, económica, financiera, patrimonial no maneja eficientemente los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos de su Cooperativa para controlar los riesgos de crédito y de esta manera poder cumplir con los objetivos y metas institucionales.

Interpretamos que el Gerente General tiene que manejar eficientemente los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos de la Cooperativa, enfocando siempre al cumplimiento de sus objetivos y metas, para lo cual deberá trabajar siempre en forma organizada y planificada. Debe de conocer profundamente los aspectos técnicos y normativos de los créditos y cobranzas para que pueda adoptar las decisiones más acertadas, así mismo deberá realizar un seguimiento constante del desarrollo de los procesos de crédito, permanentemente debe efectuar consultas y revisar reportes de los créditos y

cobranzas, evaluara permanentemente la situación y comportamiento de su cartera de créditos, estará informado y atento a los cambios técnicos y normativos que se producen en el sistema financiero con respecto a los créditos y cobranzas, así como también a la situación que atraviesa cada uno de los sectores económicos del país.

En conclusión, podemos interpretar que las Cooperativas no tienen Planes de Desarrollo y Planes Estratégicos que comprendan los aspectos económico, financiero, informático y social, que ayude a lograr los objetivos y metas institucionales.

CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación, arribamos a las siguientes conclusiones teniendo en cuenta los objetivos generales y específicos propuestos; sobre la base de los resultados obtenidos y presentados mediante cuadros estadísticos, que significa un aporte al conocimiento teórico y sirva de base explicativa al problema de estudio para que los Gerentes, Jefes de Crédito, Jefes de Cobranza y Asistentes de los Comités Técnicos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito responsables de la administración de los sistemas de crédito puedan tomar medidas viables para optimizar su administración con fines de prestar servicios de calidad a sus socios.

1. Las normas internas como el reglamento de Créditos y Cobranzas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público, se encuentran desactualizados y no son pertinentes porque no responden a las necesidades administrativas de la Cooperativa en el proceso de otorgar y recuperar los créditos otorgados a los socios solicitantes, este hecho no contribuye en el control de los riesgos de crédito más por el contrario es desfavorable económicamente para la Cooperativa cuando se incrementa la morosidad en la cartera de créditos.
2. Los Directivos, la Gerencia, Funcionarios y personal rentado de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público, no le dan la importancia de la función y objetivos de las centrales de riesgo en el momento de evaluar la solicitud de préstamo de los socios que se debe consultar antes de aprobar para garantizar el retorno completo del préstamo otorgado, asimismo indican que son el personal especialista el que determina la evaluación de estos expedientes, pero se nota que los criterios personales son los que finalmente deciden, por tanto si fuera el caso de la intervención de Control Interno no se daría estos serios inconvenientes, en conclusión la importancia de estas centrales de

riesgo radica en que ayuda bastante a disminuir el riesgo creditico, mantiene bajo control las tasas de interese e impulsan la expansión del mercado financiero.

3. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público no cuentan con personal especializado en créditos y cobranzas como también no están adecuadamente capacitado o actualizado menos están motivados para controlar los riesgos de crédito lo que debería permitir a desarrollarse y brindar un servicio de calidad para competir con éxito con las otras instituciones financieras de su entorno.
4. La administración de equipos y sistemas de cómputo (hardware y software) de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de manera general presenta serias limitaciones porque no se controla su utilización, su eficiencia y su seguridad, de la organización que participan en el procesamiento de la información, a fin de que por medio del señalamiento de cursos alternativos de capacitación se logre una utilización eficiente y segura de la información que servirá para una adecuada toma de decisiones.
5. El Gerente General no maneja eficientemente los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos de la Cooperativa, que debe ser enfocando siempre al cumplimiento de sus objetivos y metas, para lo cual deberá trabajar siempre en forma organizada y planificada. Esto es porque la Cooperativa no tienen o si tiene no están actualizados a los cambios globales contemporáneos, los Planes de Desarrollo, Planes Estratégicos, Planes Operativos, planes Financieros, entre otros.

RECOMENDACIONES

Las hipótesis planteadas y su correspondiente contrastación, como consecuencia de la aplicación de técnicas de investigación social, nos permiten precisar las siguientes recomendaciones:

1. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben implementar un programa de capacitación que permita actualizar a su personal para tener recursos humanos calificados y motivados que ayuden a controlar los riesgos de crédito, solamente así podrán competir como empresa en el mercado financiero por ser un sector altamente competitivo, complejo y de cambios continuos, solo así podrá desarrollarse y brindar un servicio de calidad.
2. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito para el futuro debe seleccionar a su personal respetando las normas que exige perfiles especializados en créditos y cobranzas como son profesionales de las carreras de administración, economía, contabilidad, ingeniería, con experiencia en gestión de créditos, con conocimientos de matemáticas financieras, contabilidad, sistemas informáticos, títulos valores, garantías. En cuanto a sus características personales debe ser analítica, dinámica, con facilidad de comunicación, de amplio criterio, con iniciativa, agilidad mental.

BIBLIOGRAFIA

- AGUIRRE ORMAECHEA, Juan M. (2005) "Auditoría y Control Interno" Editorial Grupo Cultural, España.
- ALVAREZ GUADALUPE, Emma R. y Pedro A. YARASCA RAMOS (2006) "Auditoria, fundamentos con un enfoque moderno" Editorial Santa Rosa S.A., Lima – Perú.
- ENCOMENDERO DAVALOS, Arnold (2001) "Gestión Cooperativa para ser Competitivos" Editorial OSREVI E.I.RL, Lima – Perú.
- FENACREP (2004) "Normas para Cooperativas de Ahorro y Crédito" Lima-Perú.
- FENACREP (2005) "Manual Modelo de Riesgo de Créditos" Lima – Perú.
- SANCHEZ CARLESI, Hugo y Carlos REYES MEZA (2002) "METODOLOGÍA Y DISEÑO EN LA INVESTIGACIÓN CIENTIFICA" Editorial Universitaria, Lima-Perú.
- VIZCARRA MOSCOSO, Jaime Ernesto (2007) "AUDITORIA FINANCIERA RIESGOS, CONTROL INTERNO, GOBIERNO CORPORATIVO Y NORMAS DE INFORMACION FINANCIERA" Editores Pacífico, Lima-Perú.
- YARASCA RAMOS, Pedro y Emma ALVAREZ GUADALUPE (2006) "Auditoria, Fundamentos con un enfoque moderno" Editorial Santa Roas S.A. Lima-Perú.

ANEXOS

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOS, TECNICAS POBLACION Y MUESTRA
<p><i>GENERAL</i> ¿De que manera la efectividad de Control Interno contribuirá a superar las deficiencias en el Control de los riesgos de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco 2009?</p> <p><i>ESPECIFICOS</i> PE-1 ¿Cuáles son las causas que dificultan el Control eficiente de los riesgos de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco 2009? PE-2 ¿Cuáles son las consecuencias del control deficiente de los riesgos de crédito con relación a los resultados económicos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco 2009?</p>	<p><i>GENERAL</i> Determinar las deficiencias que limitan la eficiencia, eficacia y economía en el Control de los riesgos de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco 2009.</p> <p><i>ESPECIFICOS</i> OE-1 Determinar las causas de ineficiencia o prácticas antieconómicas en el Control de los riesgos de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco. OE-2 ¿Determinar las consecuencias del control deficiente de los riesgos de crédito con relación a los resultados económicos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco 2009?</p>	<p><i>PRINCIPAL</i> La evaluación adecuada y oportuna de Control Interno permitirá lograr el Control eficiente de los riesgos de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco 2009.</p> <p><i>ESPECIFICOS</i> HE-1 La falta de personal calificado limita elaborar y aplicar un programa de Control Interno exento de riesgos para superar las deficiencias en el control de los riesgos de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco 2009 HE-2 Un control deficiente de los riesgos de crédito no contribuirá lograr resultados económicos significativos con relación a los objetivos y metas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público de la Provincia de Pasco 2009.</p>	<p>VARIABLE "X" EFECTIVIDAD DE CONTROL INTERNO</p> <p>VARIABLE "Y" CONTROL DE LOS RIESGOS DE CREDITO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE LA PROVINCIA DE PASCO</p>	<p>X1: Conocimiento sobre evaluación de Control Interno X2: Conocimiento sobre métodos de evaluación de Control Interno X3: Como aplicar los métodos de evaluación de Control Interno X4: Que hacer con los resultados de la evaluación de Control Interno</p> <p>Y1: Reglamento de Créditos y Cobranzas Y2: Centrales de Riesgo Y3: Recursos humanos calificado Y4: Sistema Informático Moderno Y5: Gestión Gerencial Eficaz</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO: Aplicada NIVEL DE INVESTIGACION Nivel descriptivo Nivel Explicativo METODO GENERALES: Método científico METODOS ESPECIFICOS Inductivo Deductivo TECNICAS Entrevista Análisis Documental INSTRUMENTOS Cuestionario Guía de Análisis Documental POBLACION: Todas las COOPACs de la Provincia de Pasco. MUESTRA: 1) COOPAC 392 VOLCAN CIA. y 2)SEÑOR DE LOS MILAGROS LTDA. UNIDAD DE ANALISIS Gerente General, Jefe de Créditos, Jefe de</p>

					Cobranzas y Tres (3) Asistentes.
--	--	--	--	--	-------------------------------------

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“ACTIVIDAD DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL CONTROL DE LOS RIESGOS DE CREDITO DE LAS COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NO AUTORIZADAS A OPERAR CON RECURSOS DEL PUBLICO DE LA PROVINCIA DE PASCO 2009”

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENTREVISTA:

PREGUNTA N° 1:

¿Usted conoce y hace cumplir integralmente el Reglamento de Créditos y Cobranzas en el proceso de otorgar y recuperar los créditos otorgados a los socios solicitantes?

PREGUNTA N° 2:

¿Sabe usted que son y cuáles son las funciones de las centrales de riesgo: CERTICOM, INFOCORP y SBS?

PREGUNTA N° 3:

¿Sabe usted que en el proceso de evaluar la solicitud del préstamo debe consultar con una central de riesgo para garantizar el retorno completo de los préstamos otorgados?

PREGUNTA N° 4:

¿Esta usted adecuadamente capacitado y motivado para controlar el riesgo de crédito para desarrollar y brindar un servicio de calidad y para competir con éxito con las otras instituciones financieras?

PREGUNTA N° 5:

¿Tiene su Cooperativa un sistema informático moderno, rápido, potente y confiable para controlar los riesgos de crédito y de esta manera garantizar el retorno del cien por ciento del préstamo otorgado?

PREGUNTA N° 6:

¿El Gerente General maneja eficientemente los recursos humanos, materiales, financieros e informáticos de su Cooperativa para controlar los riesgos de crédito y de esta manera poder cumplir con los objetivos y metas institucionales?