



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**REPERCUSIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO FINANTEL DE LIMA
METROPOLITANA, AÑO 2020**



**PRESENTADO POR
GLADYS ELIZABETH MAURICIO ORE
RITA VERONICA MARITZA SANTISTEBAN QUISPE**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

LIMA – PERÚ

2022



CC BY

Reconocimiento

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**“REPERCUSIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FINANTEL DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2020”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR:

**MAURICIO ORE GLADYS ELIZABETH
SANTISTEBAN QUISPE RITA VERONICA MARITZA**

LIMA, PERÚ

2022

**“REPERCUSIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
FINANTEL DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2020”**

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedicamos a Dios por su inmenso amor y bondad al darnos salud, bienestar y trabajo.

A nuestros padres y familiares por su apoyo constante e incondicional para lograr nuestros objetivos.

LAS AUTORAS

AGRADECIMIENTO

Nuestro inmenso agradecimiento principalmente a nuestra alma mater Universidad San Martín de Porres y nuestra eterna gratitud a todos nuestros docentes por el empuje a seguir adelante para lograr nuestras metas.

LAS AUTORAS

ÍNDICE

PORTADA.....	i
TÍTULO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2. Formulación del Problema.....	2
1.2.1. Problema Principal.....	2
1.2.2. Problemas Específicos.....	2
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo General	3
1.3.2. Objetivos Específicos.....	3
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.5. Limitaciones.....	5
1.6. Viabilidad del estudio.....	5
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la Investigación	6
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	6
2.1.2 Antecedentes Internacionales.....	8
2.2. Bases teóricas	10
2.2.1. Variable Independiente	10

2.2.2. Variable Dependiente	40
2.3. Términos Técnicos	58
2.4. Formulación de hipótesis.....	60
2.4.1. Hipótesis Principal.....	60
2.4.2. Hipótesis Secundarias	60
2.5. Operacionalización de Variables	62
2.5.1. Variable Independiente	62
2.5.2. Variable dependiente	63
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	64
3.1. Diseño metodológico	64
3.1.1. Tipo de Investigación.....	64
3.2. Población y Muestra	64
3.2.1. Población	64
3.2.2. Muestra	64
3.3. Técnicas de recolección de datos	66
3.3.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos.....	66
3.3.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos	66
3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	66
3.5. Aspectos éticos	67
CAPÍTULO IV RESULTADOS	68
4.1. Resultados de la Encuesta	68
4.2 Análisis de Fiabilidad	83
CAPÍTULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
5.1. Discusión	85
5.2. Conclusiones	85

5.3. Recomendaciones	87
FUENTES DE INFORMACIÓN	89
ANEXOS	91
Anexo N°1 Matriz de Consistencia.....	92
Anexo N°2 Encuestas.....	93

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación, se muestra la **“REPERCUSIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANTEL DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2020”**. El control interno es una responsabilidad de la gerencia, que debe someterse a una continua supervisión para determinar los puntos vulnerables de la entidad en general, y de acuerdo con las circunstancias, evaluar los beneficios a obtener en relación de implantar nuevos procedimientos de control.

El objetivo del presente estudio es demostrar de qué manera el control interno incide en la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, ya que su propósito es el mejoramiento económico de sus socios, como también salvaguardar sus activos evaluando el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles, asimismo, existen variedad de circunstancias que pueden presentarse como barreras para el cumplimiento de sus objetivos trazados.

Mediante la investigación observamos que la Cooperativa de Ahorro y crédito FINANTEL, se rige por la legislación cooperativa vigente en el Perú, las disposiciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), encargado de la regulación y supervisión de los sistemas financiero, ahorro y crédito, donde en muchos casos dentro de la entidad no se cumplen ciertas normativas como en la aprobación de las condiciones del crédito previo al desembolso, proceso de documentación del file del socio, proceso de cobranzas, etc.

Se concluye que la repercusión el control interno es una herramienta, que bien aplicada puede lograr un impacto positivo, mitigando los riesgos dentro de la Cooperativa, esto ayudará para la constante mejora de dicho sector del rubro financiero el cual es de mucha importancia en nuestra ciudad.

Palabras Claves: Control interno, gestión administrativa, cumplimiento, créditos, riesgos, repercusión.

ABSTRACT

In the present research work, the "**REPERCUSSION OF INTERNAL CONTROL ON THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE OF METROPOLITAN LIMA, YEAR 2020**" is shown. Internal control is a responsibility of management, which must be subject to continuous supervision to determine the vulnerable points of the entity in general, and according to the circumstances, evaluate the benefits to be obtained in relation to implementing new control procedures.

The objective of this study is to demonstrate how internal control affects the Administrative Management of the FINATEL Savings and Credit Cooperative, since its purpose is the economic improvement of its members, as well as safeguarding its assets by evaluating the degree of efficiency and efficiency with which the available resources are managed, likewise, there are a variety of circumstances that may present themselves as barriers to the fulfillment of its outlined objectives.

Through the investigation we observed that the FINATEL Savings and Credit Cooperative is governed by the cooperative legislation in force in Peru, the provisions of the Superintendence of Banking, Insurance and AFP (SBS), in charge of the regulation and supervision of financial systems, savings and credit, where in many cases within the entity certain regulations are not complied with, such as in the approval of credit conditions prior to disbursement, documentation process of the member's file, collection process, etc.

It is concluded that the repercussion of internal control is a tool that, when applied well, can achieve a positive impact, mitigating the risks within the Cooperative, this will help for the constant improvement of said sector of the financial sector, which is of great importance in our city.

Keywords: Internal control, administrative management, compliance, credits, risks, repercussion.

PAPER NAME	AUTHOR
TSP GLADYS MAURICIO-RITA SANTISTE BAN.pdf	MARIA EUGENIA VASQUEZ GIL

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
21285 Words	120338 Characters

PAGE COUNT	FILE SIZE
107 Pages	1.4MB

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Dec 2, 2022 12:31 PM GMT-5	Dec 2, 2022 12:36 PM GMT-5

● **18% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 17% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 14% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Manually excluded text blocks

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de suficiencia profesional investiga el “**REPERCUCIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANTEL DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2020**” se realiza con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos propuestos, en relación con el control interno y la administración de estas, cuya finalidad fue la de identificar las características que se están cumpliendo.

Los resultados obtenidos de este trabajo de investigación permitirán mejorar la evaluación de créditos previos al desembolso, las cobranzas, y la toma de decisiones en la gerencia.

El trabajo desarrollado se ha dividido en cinco (05) capítulos.

En el **Capítulo I Planteamiento del problema**, detallamos el problema principal y los problemas específicos, los objetivos generales y específicos de la investigación, la justificación de la investigación, las limitaciones y la viabilidad del estudio.

En el **Capítulo II Marco Teórico**, se presenta los antecedentes de la investigación, las bases teóricas sobre el Control Interno, gestión administrativa, base legal, definiciones conceptuales y la formulación de la hipótesis.

En el **Capítulo III Metodología**, comprende el tipo de investigación, población y muestra tomada con respecto al ámbito espacial donde se desarrolló el trabajo de investigación, las técnicas de recolección de datos, las técnicas usadas para el procesamiento y análisis de la información y por último los aspectos éticos.

En el **Capítulo IV Resultados**, se expone la presentación, los análisis de las variables sobre control interno, se hace referencia a los resultados que se obtuvieron de la encuesta.

En el **Capítulo V** La discusión, las conclusiones y recomendaciones, así como fuentes de información, que permitieron el desarrollo del trabajo de investigación de la cooperativa de ahorro y crédito FINANTEL, por último, se tienen las referencias bibliográficas a las que se acudieron en busca de referencias y los anexos que se adjuntan.

LAS AUTORAS

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

El presente trabajo de investigación se realizará en el área del control interno y su repercusión en la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL en Lima Metropolitana, año 2020. El sistema de gestión y control interno de la Cooperativa tiene como finalidad principal salvaguardar sus activos, asegurar que las transacciones se contabilicen adecuadamente y comprobar que los estados financieros sean preparados de conformidad con las prácticas contables establecidas por la SBS.

El sistema de gestión administrativa y control interno es una responsabilidad de la Gerencia, que debe someterse a una continua supervisión para determinar que funciona según lo prescrito, modificándolo si fuera preciso de acuerdo con las circunstancias, evaluando los beneficios al implantar nuevos procedimientos de control.

El impacto que conlleva la ausencia e ineficacia de controles internos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL pueden ser significativas, ya que las irregularidades no permiten identificar las deficiencias con anterioridad. Los puntos de atención más sobresalientes son sobre los controles efectuados respecto a los créditos otorgados y el cobro de los mismos.

Mediante nuestro trabajo de investigación referente a la Cartera de créditos al 31.12.2020 se observaron incumplimientos del Reglamento para créditos de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, referente a la aprobación de las condiciones de un crédito previo desembolso, créditos otorgados a personas con calificación de riesgo alto y mayor a la categoría crediticia normal, donde el gran porcentaje de los socios se exceptuó la calificación externa, esta excepción no favorece a la Cooperativa ya que a la fecha genera riesgo de incumplimiento de cuotas y mayor porcentaje de morosidad.

Además, se encontraron partidas acumulativas pendientes de identificación, que son pagos realizados por los socios a las cuentas corrientes de la

cooperativa FINANTEL que no fueron reconocidas, ya que la Cooperativa no pudo identificar a que cliente corresponden dichos pagos, este conflicto genera un riesgo crítico en la vulneración de controles internos en el manejo de fondos de la Cooperativa, esta situación puede originar una distorsión en las cuentas individuales de los créditos y generar un impacto en la determinación de la provisión correspondiente.

Asimismo, en el caso de socios con morosidad, no se encuentra evidencia de notificaciones efectuadas como cartas de recordatorio de pago y notificación de pago, carta notarial, carta de notificación prejudicial, según los Lineamientos generales de cobranza que nos indican que si el socio tiene deudas pendientes debe ser notificado de forma oportuna mediante correo y/o carta notarial a su domicilio o trabajo según indican las políticas de la COOPAC.

Como resultado de aplicar procedimientos de entendimiento y evaluación de los componentes de control interno, identificamos que la Cooperativa de ahorro y crédito FINANTEL no cuenta con sistemas internos apropiados que faciliten la denuncia e investigación oportuna de las actividades no autorizadas, ilícitas, fraudulentas y otras prácticas cuestionables.

Sobre el particular, cabe indicar que el Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos aplicable a Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Operar con Recursos del Público aprobado por la Resolución SBS No.13278-2009, establece que se deberá contar con sistemas internos apropiados que faciliten la oportuna denuncia e investigación de las actividades ilícitas, fraudulentas, identificadas por cualquier socio de la cooperativa o por alguna persona que interactúa con la Cooperativa.

Finalmente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, comprende políticas y procedimientos que mediante la investigación podemos observar que no se dan de manera eficiente ya que incumplen y omiten el paso a paso de su reglamento no solo interno sino externo regulada por la SBS.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema principal

¿De qué manera la Repercusión del Control Interno incide en la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera el ambiente de control influye en la dirección estratégica de la cooperativa de ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana año 2020?
- b. ¿Como la evaluación de riesgos incide en la toma de decisiones de la cooperativa de ahorro y crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020?
- c. ¿De qué manera las actividades de control influyen en los sistemas de información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana año 2020?
- d. ¿De qué manera la información y comunicación influye en la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL?
- e. ¿De qué manera el monitoreo incide en el proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y crédito FINANTEL, Lima Metropolitana año 2020?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo principal

Demostrar de qué manera la repercusión del control interno incide en la Gestión Administrativa de la cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Determinar de qué manera el ambiente de control influye en la dirección estratégica de la cooperativa de ahorro FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.
- b. Demostrar como la evaluación de riesgos incide en la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.
- c. Evaluar de qué manera las actividades de control influyen en los sistemas de información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.
- d. Determinar de qué manera la información y comunicación influye en la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.
- e. Determinar de qué manera el monitoreo incide en el proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.

1.4. Justificación de la investigación

La presente investigación merece realizarse porque contribuirá a la mejora del control interno de la Cooperativa de Ahorro y crédito FINANTEL de Lima Metropolitana, año 2020. La información presentada va a servir para apoyar y desarrollar mecanismos, procesos y guías para mitigar riesgos que se puedan generar durante el periodo tanto presente como posteriores.

El control interno no es un hecho o circunstancia, sino una serie de acciones que están relacionadas con las actividades de la entidad. Estas acciones se dan en todas las operaciones de la entidad continuamente. Son inherentes a la manera en la que la gerencia administra la organización, el control interno, por lo tanto, es diferente a la perspectiva que tienen algunos de él, quienes lo ven como un hecho adicionado a las actividades de la entidad, o como una obligación.

El control interno debe ser incorporado a las actividades de la cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, ya que es más efectivo cuando se construye

desde adentro de la estructura organizativa de la entidad que por separado, además, que es parte integral de la esencia de la organización.

El presente estudio permitirá brindar a la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL una herramienta útil para la toma de decisiones, así como también generará una cultura de constante control y supervisión, que permita encaminar los procesos a la consecución de los objetivos a corto y largo plazo.

Asimismo, es un gran aporte para la Cooperativa, Universidad San Martín de Porres, dado que, siendo un aporte educativo, servirá como instrumento de consulta y apoyo para el desarrollo del aprendizaje de los estudiantes de carreras iguales o similares a la administración, contabilidad y auditoría.

1.5. Limitaciones

Mediante el desarrollo del presente trabajo de investigación, existieron limitaciones respecto a la obtención de información, sin embargo, fueron superados, lo cual permitió desarrollar y lograr todos los objetivos trazados.

1.6. Viabilidad del estudio

Para realizar la presente investigación contamos con la información necesaria para su elaboración y desarrollo. El trabajo de investigación es factible de ser ejecutado, porque se cuenta con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para su elaboración.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Al realizar una extensa exploración y revisión en los libros especializados, revistas, periódicos y tesis de investigación que tengan o guarden relación con el título de investigación **“REPERCUSIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANTEL DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2020”** se pueden mencionar a continuación algunos trabajos encontrados, que han servido de marco referencial para la elaboración de las bases teóricas y prácticas del presente trabajo , tanto a nivel nacional como internacional donde se hallaron los trabajos de:

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Trigo Grey, Oscar (2012). Titulada: “El control interno como Instrumento Indispensable para la Gestión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana periodo 1990-2010”. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Se planteó como objetivo general establecer si el control interno influye en la administración de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana. Para alcanzar el objetivo se realizó una muestra aleatoria, debido a que los alcances de esta son más prácticos, más aplicativos y se sustentan a través de normas.

Los resultados obtenidos al realizar el trabajo han permitido establecer que la adecuada formulación de objetivos influye de manera favorable en la administración general de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana, asimismo, permiten establecer que existe un bajo rendimiento real del personal y aun así permite cumplir con los objetivos trazados, que una oportuna toma de acciones influye en la adecuada organización de las Cooperativas y que la correcta aplicación del control interno influye positivamente en la adecuada administración de las Cooperativas.

Layme Mamani, Eglá Shirley (2015). Titulada: “Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la municipalidad provincial mariscal nieta”. Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, Perú.

La presente Tesis, tuvo como objetivo, evaluar los componentes del sistema de control interno, en la gestión de las actividades de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social, mediante pruebas de cumplimiento de normas, revisión de documentos de gestión, aplicación de encuestas y entrevistas a los funcionarios y servidores, pudiéndose detectar deficiencias y proponer mejoras significativas para posteriormente dar las conclusiones y plantear sugerencias a manera de recomendaciones, donde se sugiere algunos puntos de vista frente a esta problemática.

Al evaluar los sistemas del control de una organización se pueden prevenir medidas para mitigar el riesgo para la entidad puesto que estaríamos haciendo frente a problemáticas actuales de la misma, es mejor tomar medidas preventivas antes de caer en este tipo de riesgo que puede ser una baja para la entidad y llevarla a un hecho no deseado.

Salazar Catalán, Lesly Karin (2014). Titulada: “El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy”. Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima, Perú.

La presente tesis nos da a conocer los beneficios del control interno, asimismo sobre los objetivos gerenciales, que buscan alcanzar con su implantación gradual, los cuales se consideran en sí mismos como sus beneficios, no obstante, existen variables que limitan el control interno. Nos menciona que es muy improbable que a la fecha alguna entidad sujeta a control cuente con su Sistema de Control Interno en funcionamiento. Esto no quiere decir, que no sea posible poner en práctica sus componentes para la ejecución de algunas funciones propias de las entidades.

En si la capacidad de la gerencia y la gestión es indispensable puesto que es la base por así decirlo para el manejo de la organización es importante que se lleve una buena gestión para el fortalecimiento de esta y sus propósitos.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Clavijo Castillo, Orlando (2016). Titulado: “Proponer un sistema de control para la aplicación de normas internacionales de contabilidad en la en la cooperativa de telecomunicaciones de Potosí”. Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia.

Según la investigación a través de un análisis previo de la documentación, se observó que los procedimientos de control interno en las áreas de riesgo de la Cooperativa no han logrado la operatividad y los resultados esperados por el Gobierno Corporativo, asimismo, no se ha cumplido con los objetivos y metas en cuanto a la culminación de proyectos de desarrollo, quedando postergados y en algunos casos olvidados. Estos procedimientos de control interno no se han desarrollado conforme la misión y visión que busca la Cooperativa y el efecto en los estados financieros es significativo, puesto que viene arrastrando un déficit acumulado desde varias gestiones atrás.

Rojas Díaz, Walter Orlando (2007), Titulada: “Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos”, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

La problemática planteada en la unidad de análisis es determinar cuáles son las causas que hacen necesario que la empresa diseñe un sistema de control interno administrativo y contable. El control interno es una necesidad administrativa de todo ente económico, empezando por nosotros mismos, los seres humanos; pues es el mayor drama humano, sin solución en sistema económico alguno, es que somos esclavos de necesidades, siempre insatisfechas e infinitas, mientras que la naturaleza es avara y con sus cada día más limitados recursos; este desequilibrio, sin solución, nos impone que todo ente productivo y

consumidor para ser eficiente utilice instrumentos de control sobre sus escasos recursos y sobre la creatividad que esta escasez origina.

Además, si consideramos que, en toda empresa, existe la posibilidad de contar con empleados deshonestos, descuidados o ineficientes, que hacen que la custodia de los activos sea deficiente, que la ejecución del cumplimiento de funciones no se efectúe apropiadamente y, que no se genere información confiable sobre la cual se puedan fundamentar decisiones operativas y financieras importantes en forma satisfactoria, por lo que deviene imprescindible el control interno.

Al afirmarse que las empresas comerciales de repuestos electrónicos, que ostentan un adecuado sistema de control interno administrativo y contable, poseen información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, salvaguarda de activos, eficiencia y eficacia operativa; es el fundamento para dar cumplimiento al objetivo general de la presente investigación, en la cual se plantea, el diseño de un sistema de control interno, a través de manuales administrativo y contable, que mediante la formulación y análisis de procedimientos, se identifique y minimice las debilidades de control interno, y se presenten oportunamente los estados financieros para la toma de decisiones, con el fin de ayudar a la unidad de análisis a desarrollarse como un ente económico capaz de generar mayor utilidad al optimizar sus recursos.

Cordero Aguilar, Erika y Sánchez Banegas, Jorge. (2013-2014). Titulada: “Propuesta de un manual de procedimientos para mejorar el control interno en el área operativa financiera de la Cooperativa Alfonso Jaramillo león “caja de la Universidad de Cuenca, Ecuador.

La propuesta de manual de procedimientos servirá como guía en la realización de las funciones del personal, ya que detalla en forma clara las actividades básicas en los procesos claves llevados a cabo en los distintos departamentos, permitiendo una mayor eficiencia y confiabilidad en las operaciones, con el único fin de brindar un mejor servicio a los socios y sociedad en general, cumpliendo a cabalidad con

las disposiciones dadas del sistema cooperativo y financiero para de esta manera contribuir en el desarrollo económico del país.

2.2. Bases teóricas

En el desarrollo de la presente tesis, se han considerado los conceptos, teorías y definiciones vertidos por diversos autores de cuyos planteamientos se ha tomado debida nota para enriquecer la investigación.

2.2.1. Variable independiente – X: Control Interno

En el estudio relacionado a esta variable se encuentran opiniones de autores e instituciones especializadas en el tema:

Santa Cruz, P (2014), señala que “El control interno conforma un aspecto principal en toda institución, debido a que de ello estriba que todas las empresas operen de la forma más apropiada y que los trances importantes puedan ser manejables, adecuando a esta actividad el modelo Coso, el cual es el efecto de las actividades de un comité manejado por contadores públicos y auditores, además de administradores y financieros que, en una oportunidad, tomaron la decisión de ajustar un sistema para la estimación del control interno”.

Lo expuesto por el autor es importante, ya que dicha estructura es una herramienta útil en la estimación del control interno, debido a que integra todos los aspectos a ser estimados, los cuales son entorno de control, estimación, operaciones de control, data y comunicación, incluyendo el monitoreo.

Es dado que las instituciones requieren efectuar las prácticas de control, el informe debe estar principalmente enfocado a aquellas en las que, por su amplitud, demandan y se encuentran en posibilidades de emplear métodos formales y predeterminados de control a fin de impedir o minimizar las infracciones, trances y actitudes inapropiadas que puedan originarse, en parte por el trabajador, como por clientes y provisosores.

En el momento de implantar las prácticas requeridas en la estructura, las instituciones alcanzan el control más eficiente, y transparentemente su manejo. De cierta manera, que logren parametrizar y formalizar los métodos de control, el cual resulta sencillo y efectivo.

En resumen, las prácticas de esta estructura son un instrumento muy considerable en términos de control interno para las entidades.

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

Asimismo, descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.

Se puede afirmar que un departamento que no aplique controles internos adecuados puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades.

El control interno, entonces, busca promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, la calidad de los servicios públicos que presta, cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.

Objetivos del Control Interno

Promueve y optimiza la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.

Asimismo, cuida y resguarda los recursos y bienes contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos, cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones. El control interno garantiza la confiabilidad y oportunidad de la información, asimismo, fomenta e impulsa la práctica de valores institucionales.

Promueve el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado. El Control Interno descansa sobre los objetivos antes descritos, si se logra identificar perfectamente cada uno de estos objetivos, se puede afirmar que se conoce el significado de este.

En otras palabras toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de Control Interno. Asimismo, toda acción, medida, plan o sistema que no tenga en cuenta estos objetivos o los descuide, es una debilidad de Control Interno, considerado como una herramienta que permite identificar factores de riesgo en ciertas áreas y posibilita lograr un objetivo de control.

Dentro del control interno se pueden determinar cuatro categorías establecidas de objetivos para el control interno, de tipo estratégico, de información financiera, de operaciones y de cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentos. Cada una de estas está relacionada y nos habla de un tema en específico para lograr ciertas metas de control, no obstante, es el control interno enfocado a la información financiera el que compete y es relevante para las operaciones de auditoría de estados financieros.

Importancia del Control Interno

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

La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento, cuando es bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, subprocesos y actividades en donde se implemente.

En conclusión se puede establecer que el control interno ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino, y promueve la adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores, la mejora de la Ética Institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e incompatibles.

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

Funciones del Control Interno

El Control Interno es el plan mediante el cual una organización establece principios, métodos y procedimientos que coordinados y unidos entre sí, buscan proteger los recursos de la entidad y prevenir y detectar fraudes y errores dentro de los diferentes procesos desarrollados en la empresa. Además, hace parte de un proceso que debe ser ejecutado de forma conjunta por la junta directiva de la empresa, la gerencia y por todo el recurso humano de la misma, cuya orientación debe estar encaminada al cumplimiento de las siguientes funciones.

Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten. Garantizar la eficacia y la eficiencia en todas las operaciones promoviendo y

facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión de la organización.

Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional. Hay que asegurar que los registros y la información generada como producto de las actividades realizadas por la organización, sean elaborados y presentados de manera oportuno y que dicha información sea confiable. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, así como también detectar y corregir errores que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.

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

En la actualidad, es necesario para todo tipo de empresa u organización llevar un adecuado Control Interno que nos ayude a establecer planes de organización, crear sistemas de control para los procesos adecuados, para así detectar las irregularidades y mejorar el rendimiento de las empresas y de las diferentes áreas.

Es decir, nos ayude a tener un plan de organización y un conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una empresa para

salvaguardar nuestros activos, verificar que la información sea la real, y reconocer la eficiencia en general.

El Sistema de Control Interno se extiende no sólo a las áreas de contabilidad y finanzas, sino también comprende en el control presupuestario, costos estándar, informes periódicos de operación, análisis estadísticos, un programa de entrenamiento destinado a ayudar al personal en el cumplimiento de su responsabilidad y un cuerpo de auditores internos que proveen a la gerencia de una seguridad adicional, con respecto a la adecuación de los procedimientos delineados y al grado en que están siendo efectivamente seguidos.

Dentro de un aspecto general y particularmente dentro del aspecto financiero, un sistema de Control Interno satisfactorio comprendería un plan de organización que provea una separación apropiada de responsabilidades funcionales, un sistema de autorización y procedimiento de registro adecuado para proveer un control contable razonable sobre los activos, pasivos, costos, ingresos y gastos, prácticas sanas para seguirse en la ejecución de los deberes y funciones de cada departamento de la organización y un grado de calidad de personal, proporcional a sus responsabilidades.

Para lograr esos objetivos, la gerencia debe desarrollar políticas que promuevan la eficiencia en todas las actividades.

Control interno contable son los que verifican la corrección y confiabilidad de los datos contables o, más precisamente, los 10 controles diseñados para lograr un registro y resumen adecuados de las operaciones financieras autorizadas.

El control interno como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

Organización del sistema de control interno

La adecuada implantación y funcionamiento sistémico del Control Interno, exige que la administración prevea y diseñe apropiadamente una debida organización para el efecto, y promueva niveles de ordenamiento, racionalidad y la aplicación de criterios uniformes que contribuyan a una mejor implementación y evaluación integral.

En tal sentido, se considera que son principios aplicables al sistema de Control Interno, el autocontrol, en cuya virtud todo encargado del área debe controlar su trabajo, detectar deficiencias o desviaciones y efectuar correctivos para el mejoramiento de sus labores y el logro de los resultados esperados, la autorregulación, como la capacidad institucional para desarrollar las disposiciones, métodos y procedimientos que le permitan cautelar, realizar y asegurar la eficacia, eficiencia, transparencia y legalidad en los resultados de sus procesos, actividades u operaciones, la autogestión, por la cual compete a cada entidad conducir, planificar, ejecutar, coordinar y evaluar las funciones a su cargo, con sujeción a la normativa aplicable y objetivos previstos para su cumplimiento.

La organización sistémica del Control Interno se diseña y establece institucionalmente, teniendo en cuenta las responsabilidades de dirección, administración y supervisión de sus componentes funcionales, para lo cual, en su estructura se preverán niveles de control estratégico, operativo y de evaluación.

El enfoque moderno establecido por el COSO, señalan que los componentes de la estructura de Control Interno se interrelacionan entre sí y comprenden diversos elementos que se integran en el proceso de gestión. Por ello en el presente documento, para fines de la adecuada formalización e implementación de la estructura de Control Interno en todas las organizaciones.

Roles y responsabilidades

El Control Interno es efectuado por diversos niveles jerárquicos. Los funcionarios, auditores internos y personal de menor nivel contribuyen para que el sistema de Control Interno funcione con eficacia, eficiencia y economía.

El titular, funcionarios y todo el personal de la entidad son responsables de la aplicación y supervisión del Control Interno, así como en mantener una estructura sólida del Control Interno que promueva el logro de sus objetivos, así como la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.

Para contribuir al fortalecimiento del Control Interno en las entidades, el titular o funcionario que se designe debe asumir el compromiso de implementar los criterios que se describen a continuación:

Apoyo a los controles internos: el titular, los funcionarios y todo el personal de la organización, deben mostrar y mantener una actitud positiva y de apoyo al funcionamiento adecuado de los controles internos. La actitud es una característica de cada entidad y se refleja en todos los aspectos relativos a su actuación. Su participación y apoyo favorece la existencia de una actitud positiva.

Responsabilidad sobre la gestión: todo funcionario público tiene el deber de rendir cuenta ante una autoridad superior y ante el público, por los fondos o bienes públicos a su cargo o por una misión u objetivo encargado y aceptado.

Clima de confianza en el trabajo: el titular y los funcionarios deben fomentar un apropiado clima de confianza que asegure el adecuado flujo de información entre los empleados de la entidad. La confianza permite promover una atmósfera laboral propicia para el funcionamiento de los controles internos, teniendo como base la seguridad y cooperación recíprocas entre las personas, así como su integridad y competencia, cuyo entorno retroalimenta el cumplimiento de los deberes y los aspectos de la responsabilidad.

Transparencia en la gestión: la transparencia en la gestión de los recursos, con arreglo a la normativa respectiva vigente, comprende tanto la obligación de la entidad pública de divulgar información sobre las actividades ejecutadas relacionadas con el cumplimiento de sus fines, así como la facultad del público de acceder a tal información, para conocer y evaluar en su integridad, el desempeño y la forma de conducción de la gestión.

Seguridad razonable sobre el logro de los objetivos del Control Interno: la estructura del Control Interno efectiva proporciona seguridad razonable sobre el logro de los objetivos trazados. El titular o funcionario, debe identificar los riesgos que implican las operaciones y, estimar sus márgenes aceptables en términos cuantitativos y cualitativos, de acuerdo con las circunstancias.

¿Qué puede hacer el Control Interno?

Mantilla (2005) “El control Interno puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos”.

El autor señala, que el control interno puede ayudar a asegurar información financiera confiable, y a asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdida de reputación y otras consecuencias. En suma, puede ayudar a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.

¿Qué no puede hacer el Control Interno?

Infelizmente, algunas personas tienen expectativas mayores e irreales.

Consideran que el control interno puede asegurar el éxito de una entidad, esto es el cumplimiento de los objetivos básicos del negocio, o cuando, menos la supervivencia.

El control interno efectivo solamente puede ayudar a que una entidad logre sus objetivos. Puede proporcionar información administrativa

sobre el progreso de la entidad o hacia su consecución. Pero no puede cambiar una administración ineficiente por una buena.

Y transformándolas en políticas o programas de gobierno, acciones de los competidores o condiciones económicas pueden ir más allá del control administrativo. El control interno no asegura éxito ni supervivencia.

El control interno puede asegurar la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Esta convicción también es equivocada. Un sistema de control interno no importa que tan bien ha sido concebido y operado, puede proveer solamente seguridad razonable, no absoluta, a la administración y a la junta directiva mirando la consecución de los objetivos de una organización o entidad.

La probabilidad de conseguirlos está afectada por limitaciones inherentes a todos los sistemas de control interno, por ejemplo, los juicios en las tomas de decisiones pueden ser defectuosos.

Según el Marco Normativo de control interno:

En el Perú, contamos con la Ley N°27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, la presente Ley establece las normas que regulan el ámbito, organización, atribuciones y funcionamiento del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República como ente técnico rector de dicho Sistema.

La función administrativa del control es la medición y la corrección del desempeño con el fin de asegurar que se cumplan con los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos. La planeación y el control están estrechamente relacionados, de hecho, algunos autores piensan que estas funciones no se pueden separar. Sin embargo, es aconsejable separarlas desde el punto de vista conceptual y esta es la razón por la que se estudian según su enfoque y necesidades dentro de una organización. A pesar de ello, la planeación y el control se pueden

considerar como las hojas de unas tijeras: éstas no pueden funcionar a menos que existan las dos.

El control no es posible si no se tienen objetivos y planes, debido a que el desempeño se puede medir con criterios establecidos. Aunque el alcance del control varía según los administradores, todos ellos, en todos los niveles, tienen la responsabilidad sobre la ejecución de los planes y, por consiguiente, el control es una función administrativa básica en todas las áreas.

De acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría 400, Evaluación de riesgos y control interno, en la entidad es preciso establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión del sistema de contabilidad y de control interno sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

En la empresa prestadora de servicios ecoturísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera se deberá entonces obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para evaluar los riesgos y diseñar los procedimientos y asegurar que estos se reduzcan a un nivel aceptablemente bajo.

En conclusión, el control interno y la evaluación de este sirve para mitigar los riesgos que se pueden ocasionar dentro de una entidad, dentro de estos riesgos, tenemos los siguientes:

Riesgo Inherente

El riesgo inherente es el riesgo específico de cada trabajo o proceso. Se encuentra en el ambiente y puede afectar a las diversas categorías de operaciones. No puede ser eliminado, por lo que, dentro del plan de gestión, la empresa debe identificarlo.

El riesgo inherente puede provenir de factores externos o internos, y las distintas áreas de la organización deben estar preparadas para minimizar sus consecuencias en caso de que ocurra una eventualidad.

Así, las principales fuentes de riesgo inherente son:

- Factores externos, como normativas y regulaciones.
- Características, políticas y normas de la empresa.
- Estrategias y métodos de trabajo.
- Área financiera.
- Sistemas de control interno.

Hay varios métodos para identificar los riesgos inherentes e incluso programas informáticos, pero básicamente el procedimiento consiste en:

- Reunir información actualizada sobre la empresa y los métodos de control interno para encontrar las fuentes de riesgo inherente.
- Sistematizar la información para evaluar e identificar riesgos inherentes.
- Relacionar riesgos inherentes con áreas y procesos de la empresa.
- Clasificar los riesgos inherentes de acuerdo con la actividad.

Riesgo de detección

Es la posibilidad de que un auditor no encuentre errores materiales que existan en los estados financieros de una entidad. Estos errores pueden deberse a fraude o error. Los auditores hacen uso de los procedimientos de auditoría para detectar estos errores.

Sin embargo, debido a la naturaleza de los procedimientos de auditoría, siempre existirá algún riesgo de detección. por ejemplo, los auditores a menudo prueban un cierto tipo de transacción de la compañía porque examinar cada transacción no es práctico. aumentar el tamaño de la muestra puede reducir el riesgo de detección, pero siempre quedará algo de riesgo.

El riesgo de detección es uno de los tres elementos que comprende el riesgo de auditoría, los otros dos son el riesgo inherente y el riesgo de control.

Riesgo de control

El proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir

representaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno.

Después de obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control se deberá hacer una evaluación preliminar del riesgo de control, al nivel de aseveración, para cada saldo de cuenta o clase de transacciones, de importancia relativa. Es el riesgo de que cuando ocurran errores no sean detectados ni corregidos por el sistema de control interno.

Ello se debe a fallas en la revisión adecuada de las transacciones; documentación inadecuada; acceso ilimitado a efectivo e inventarios o cualquier otro valor negociable; y carencia de registros de los inventarios perpetuos. Esas debilidades en el control contribuyen a que haya errores y fraudes en los estados financieros. Siempre existirá cierto riesgo debido a las limitaciones inherentes a cualquier sistema de control interno. Para evaluar el riesgo de control, se debe considerar lo adecuado del diseño de los controles, así como probar la adherencia a los procedimientos de control. De no existir dicha evaluación, se deberá asumir que el riesgo de control es alto.

Análisis de Riesgo

En la **Norma ISO 31000 “Gestión del Riesgo”**, aparece una definición mucho más sencilla, pero que va en la misma línea es "El riesgo es el efecto de la incertidumbre sobre la consecución de los objetivos".

Toca analizar el nivel de riesgo que presenta un tema y decidir si se está dispuesto a aceptar o se debe actuar para mitigarlo.

Lo primero es que el riesgo debe evaluarse desde las tres perspectivas mencionadas, tiempo, calidad y coste. Y, por tanto, debe realizarse sobre la planificación del proyecto.

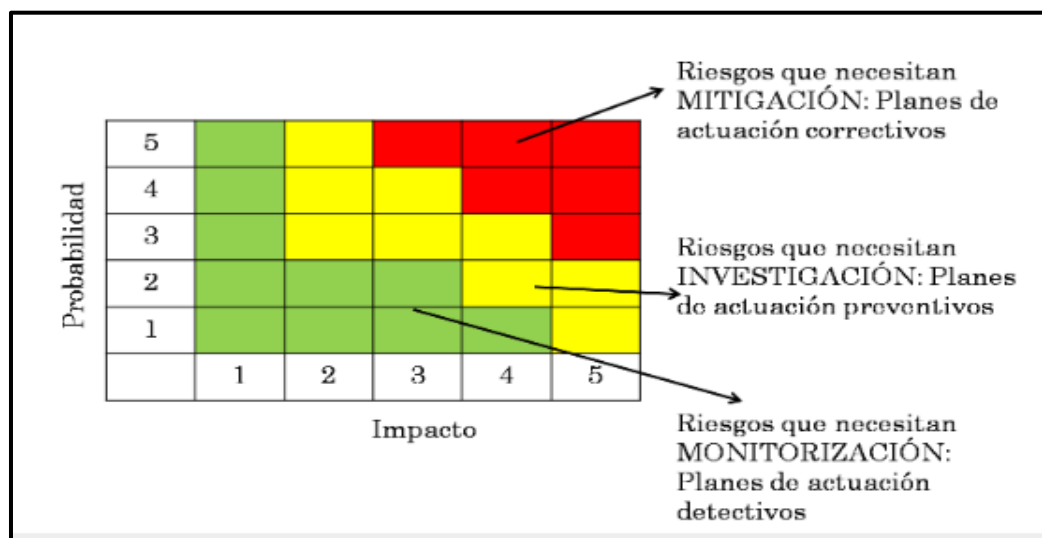
Lo ideal es evaluar el riesgo de cada una de las tareas que se va a realizar. Quizás no una por una, pero sí se debe analizar en detalle las que conforman el camino crítico del problema, cierran una fase o

constituyen un hito de entrega. Es decir que puede que me retrase en la entrega no significa nada. ¿En qué entrega?, de la lista de actividades del proyecto, ¿en cuales tienes más riesgo de desviarte?, ¿en todas tienes la misma probabilidad de fracasar?, ¿todas las desviaciones tienen el mismo impacto sobre la planificación?

Un análisis de riesgos realizado con un cierto nivel de madurez debe partir de un punto y debe llegar hasta las actividades críticas allí identificadas. Si hay cien quizás nuestra lista de amenazas tenga el mismo número de elementos o el doble, no pasa nada.

Identificadas las amenazas hay que analizar el nivel de riesgo que supone cada una de ellas. Evaluar la probabilidad exacta de que una vulnerabilidad sea explotada por una amenaza es un arte. De ahí que surjan las escalas para ponderar estos dos factores y convertirlos, en última instancia.

PLANES DE MITIGACIÓN Y CONTINGENCIA



Fuente: Arjona, K (2014), Detección de Riesgos.

En la figura se aprecian tres niveles:

Rojo, el nivel de riesgo está por encima del nivel tolerable o aceptable por la organización. En teoría y creo que en la práctica un tema con un

nivel de riesgo en este rango debería detenerse de forma inmediata hasta conseguir solucionar los problemas detectados.

Amarillo, el nivel de riesgo está por encima del nivel de seguridad fijado por la organización. en este caso existen dos opciones: plantear acciones de mitigación que se ejecutarán mientras el problema y tema sigue su curso normal o establecer un plan de contingencia que nos servirá para saber cómo actuar (para estar preparados) en caso de que la amenaza sobre nuestro activo se materialice

Verde, el nivel de riesgo está por debajo del nivel de seguridad y, por tanto, la organización acepta el riesgo. Nada que hacer más allá de realizar un seguimiento por si las condiciones cambiaran en un futuro.

Componentes del Control Interno

Ambiente de control

Mejía Quijano, Rubi Consuelo (2003). “El ambiente de control es la piedra angular de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Asimismo, el ambiente de control da el tono de una organización, donde la administración asigna autoridad y responsabilidad”.

En esencia, este componente es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes, siendo a su vez indispensable para la realización de los objetivos de control de una organización.

Este componente es la base para el resto de los componentes del control; un ambiente de control débil origina que sin importar el adecuado diseño del resto de los componentes, no se pueda confiar totalmente en estos. El ambiente de control fija el nivel de disciplina y estructura que hay en la empresa.

Algunas áreas clave al analizar este componente por parte del auditor se enlistan a continuación Integridad y valores éticos: existe en la empresa desde la alta dirección hasta los niveles iniciales de personal

un compromiso con valores de integridad y éticos, tanto en palabras como en hechos, con lo cual se busca desincentivar cualquier tipo de conducta inapropiada.

Compromiso con la competencia: la empresa toma medidas para que su personal operativo y directivo conozca cómo realizar su trabajo de una manera eficiente y adecuada. Participación efectiva de los responsables del gobierno de la entidad: existen órganos independientes que efectivamente estén vigilando el adecuado funcionamiento de la empresa.

Estructura organizacional y asignación de autoridad y responsabilidad: existe una estructura organizacional adecuada para llevar a cabo los objetivos, definiéndose los niveles de autoridad y responsabilidad para cada uno de los elementos de esta estructura.

ASPECTOS DEL AMBIENTE DE CONTROL



Fuente: Nevárez, Víctor (2020). "Informe Coso"

El Ambiente de control también, tiene que ver con una entidad comprometida con integridad y valores, donde la ética es saber la diferencia entre lo que tienes derecho a hacer y lo que es correcto hacer.

Asimismo, La entidad debe disponer de una independencia no solo financiera sino en general que le permita vincular el personal especializado requerido para ejercer las funciones técnicas y jurídicas que le encomiendan. El supervisor no debe hacer parte del poder ejecutivo, dado que esto suele exponerlo a presiones en la entidad, donde responden a los hechos o sucesos posibles.

Dentro del Ambiente de control, debemos de tomar en cuenta la estructura organizacional, no solo por las jerarquías que existan sino por la eficiencia que va a tener cada colaborador dentro de su cargo.

De manera que, la estructura organizacional representa la forma en la que se organiza el trabajo dentro de una empresa. También se establece el modo de comunicación y de coordinación que se entabla entre cada puesto para llevar a buen término las tareas.

En efecto, debido al alto grado de competencia las empresas buscan mejorar y volver más eficientes sus procesos productivos, sus procesos administrativos y su estructura organizacional.

¿Para qué se diseña una estructura organizacional?

Robbins, Stephen (2009). Cuando una empresa realiza su estructura organizacional persigue determinar los distintos departamentos y áreas de funcionamiento que integran la organización, crear el sistema jerárquico entre los diferentes puestos de trabajo y áreas de responsabilidad, delinear los perfiles de puestos para definir las tareas y responsabilidades de cada miembro de la organización.

Sin duda, todo esto facilita que se dé una correcta división de tareas, las cuáles se desarrollan con eficiencia y esto permite evitar el surgimiento de confusiones y de conflictos.

Podemos concluir que toda empresa que cuenta con una buena estructura organizacional tiene más probabilidades de obtener buenos resultados. Primero puede determinar la cantidad de recursos humanos que necesita para desarrollar sus funciones, sabe quién es el responsable de cada proceso de trabajo y puede delimitar claramente

las responsabilidades de cada miembro del equipo. Todo esto en conjunto le permite un desempeño mejor y más eficiente.

Para continuar, los colaboradores que integran una entidad deben cumplir con competencias profesionales no son más que las actitudes y habilidades que nosotros mismos desarrollamos en el trabajo, ya sea por aprendizaje previo o por estudios especializados. Sí, así de simple: las competencias son todas aquellas habilidades, aptitudes y destrezas que ha adquirido una persona a lo largo de su vida personal, profesional y académica.

Finalmente, las actividades de control tienen que ver con la planeación Estratégica.

Generalmente, cuando se piensa en planificación estratégica, se cree que es el proceso que consiste en pensar en estrategias para un tiempo determinado, y eso será suficiente para lograr los objetivos de la organización.

A pesar de los beneficios de realizar una planificación estratégica, las organizaciones no se están centrando en las estrategias a largo plazo de sus negocios, ya sea por falta de tiempo o porque no se le ve la importancia a un buen diagnóstico, a la investigación previa, o al análisis estratégico.

MODELOS DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



Fuente: Escobar Iván (2022), Planificación estratégica

Chiavenato, Idalberto (2017). “La planificación estratégica es importante para una organización porque proporciona un sentido de dirección y describe objetivos medibles. Además, es una herramienta útil para orientar las decisiones cotidianas y también para evaluar el progreso y cambiar los enfoques al avanzar”.

La planificación estratégica es sumamente importante para las organizaciones porque ayuda a formular mejores estrategias utilizando un enfoque lógico y sistemático, sigue siendo el beneficio más importante. El proceso de planificación estratégica hace una contribución significativa más que la decisión misma.

Mejora la comunicación entre gerentes y empleados, la planificación estratégica también ayuda a los gerentes y empleados a mostrar compromiso con los objetivos de la organización. Es porque saben lo que está haciendo la compañía y la razón detrás de esto.

Además, hace que las metas y objetivos de la organización sean reales, ya que los empleados pueden comprender la relación entre su desempeño y la compensación. Como resultado, tanto los empleados como los gerentes se vuelven innovadores y creativos, lo que fomenta aún más el crecimiento de la empresa.

Empodera a las personas que trabajan en la organización, el aumento del diálogo y la comunicación interna en todas las etapas del proceso fortalece el sentido de efectividad e iniciativas del empleado.

Para sacar el máximo provecho de la planificación estratégica, tu empresa debe reflexionar sobre los objetivos estratégicos establecidos y luego respaldarlos con puntos de referencia realistas, investigados y cuantificables para evaluar los resultados.

Evaluación de Riesgo

El mencionado elemento del informe COSO consiste en la identificación, cuantificación y priorización de potenciales eventos que pudieran tener impacto y/o consecuencias significativas para la organización y la consecución de los objetivos fijados por la empresa.

Del mismo modo, la evaluación de riesgos se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios.

El componente del proceso de valoración de riesgo de la entidad consiste en que el auditor evalúe lo adecuado del proceso interno de la entidad para identificar los riesgos de negocio de la empresa (relevantes para la información financiera), las estimaciones de la importancia de los mismos, la evaluación de la probabilidad de ocurrencia y la toma de decisiones respecto a dichos riesgos.

El proceso de valoración de riesgo normalmente trata las siguientes cuestiones: cambios en el entorno operativo, nuevas tecnologías, crecimiento rápido, contrataciones de personal de alta dirección, nuevos modelos de negocio, productos o actividades.

En caso de que se identifiquen riesgos de incorrección material no identificados por la administración, el auditor deberá cuestionar las razones por las cuales fallaron los procesos de la administración de la empresa para detectarlos y si dichos procesos son adecuados a las circunstancias.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

		NIVELES DE RIESGO		
		Consecuencias		
		Ligeramente Dañino LD	Dañino D	Extremadamente Dañino ED
Probabilidad	Baja B	Riesgo trivial T	Riesgo tolerable TO	Riesgo moderado MO
	Media M	Riesgo tolerable TO	Riesgo moderado MO	Riesgo importante I
	Alta A	Riesgo moderado MO	Riesgo importante I	Riesgo intolerable IN

Fuente: <https://es.slideshare.net/ormazabal2009/resumen-evaluacion-de-riesgos>

Riesgo es el impacto y la probabilidad de que una amenaza (o de una serie de eventos/ amenazas) puedan afectar de manera adversa la consecución de los objetivos.

¿Tomar riesgos es bueno o es malo?

Aquí se expresan dos lineamientos de pensamiento:

Primero, el tomar riesgos es malo y es necesario evitarlo (Preservación del Valor)

El mercado castiga severamente el fallar en la preservación de los activos existentes (sin premio / el riesgo es malo), asimismo, la gran mayoría de los esfuerzos para administrar el riesgo se enfocan en los activos actuales y se realizan aisladamente.

El manejo tradicional del riesgo es probabilístico, habitualmente no se trata el riesgo en los extremos.

El riesgo sin retribución, por ejemplo: no es atractivo el tomar riesgo cuando se compara con la desventaja que implican las pérdidas en las que se puede incurrir.

Segundo, el tomar riesgos es bueno dentro de un marco o contexto donde el riesgo sea bien administrado (Creación de Valor)

El mercado premia la habilidad de crear y sustentar el crecimiento futuro (algunos riesgos valen la pena / son buenos). Sin riesgo, no hay retribución. Mejor entendimiento de lo ventajoso de las grandes inversiones y sus riesgos para llegar al éxito y como superarlos. La dirección se enfoca en riesgos críticos para la estrategia de la empresa y su ejecución.

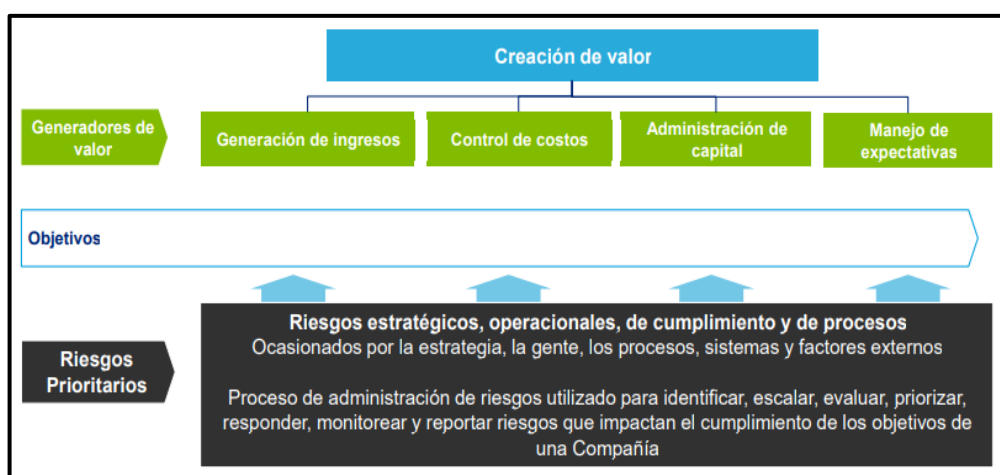
La toma de riesgos tiene retribuciones, por ejemplo: las compañías reciben premios por tomar y administrar eficazmente los riesgos asociados con nuevos productos, nuevos mercados, nuevos modelos de negocios, alianzas, adquisiciones, etc.

Asociando riesgos a los objetivos y creadores de valor

Un programa de administración integral de riesgos provee un proceso para la identificación, valoración y respuesta de riesgos que impactan el cumplimiento de los objetivos e iniciativas estratégicas de la Compañía.

La asociación entre crecimiento, riesgos y retorno ha sido identificada como el beneficio número 1 que las compañías esperan de un programa de administración de riesgos.

CREACIÓN DE VALOR



Fuente: Deloitte (2015) – Coso, Evaluación del Riesgo.

Categorías de Riesgos

Las cuatro categorías más relevantes desde la perspectiva de un inversionista:

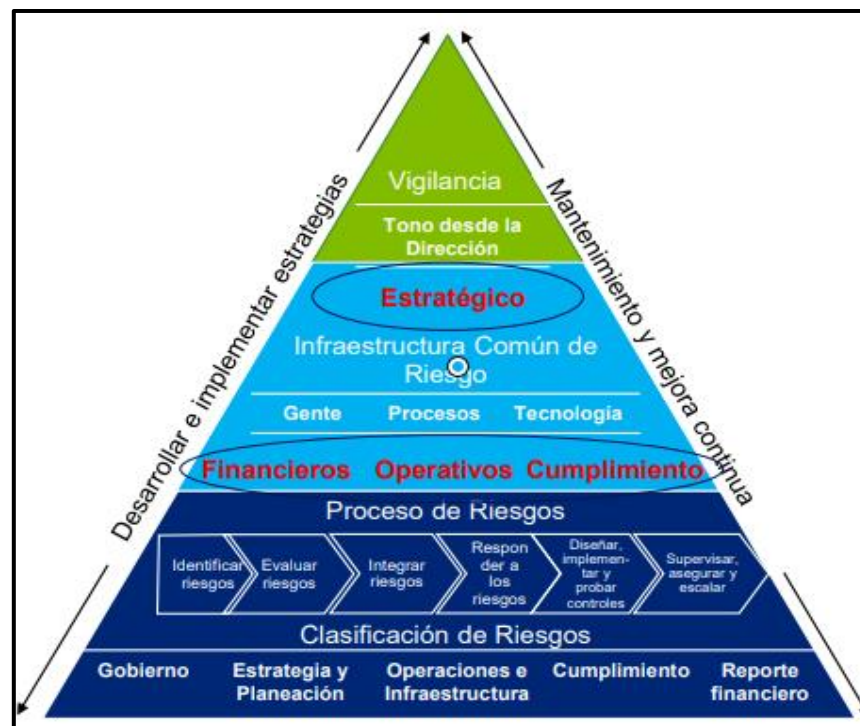
Riesgos estratégicos, son riesgos tanto para los objetivos estratégicos como de los objetivos operativos. La alta gerencia (C-suite) identifica los riesgos más importantes a través del proceso de planificación y obtiene aprobación de la Junta.

Riesgos Operativos, grandes riesgos que afectan la habilidad de la organización para lograr el plan estratégico.

Riesgos Financieros, incluyen información financiera, valoración, cobertura, riesgos de mercado y liquidez y riesgos de crédito en instituciones financieras.

Riesgos de Cumplimiento, riesgos no compensados, generalmente el foco principal para las actividades de gestión de riesgo empresarial.

DETERMINACIÓN DEL RIESGO



Fuente: Deloitte (2015) – Coso, Evaluación del Riesgo

Consideramos la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos, ya que fraude es engañar o aprovecharse del error de una persona de manera intencionada para hacerse ilícitamente de alguna cosa o alcanzar un lucro indebido.

FACTORES DE RIESGO QUE PUEDEN PROPICIAR EL FRAUDE EN LAS ORGANIZACIONES



Fuente: Deloitte (2015) – Coso, Evaluación del Riesgo.

En conclusión, la evaluación de Riesgos dentro de una entidad es importante ya que nos ayuda a mitigar los riesgos que llevan consigo ciertos sucesos, asimismo apoya a la compañía a mantener sus objetivos y metas claras, mediante las valoraciones de riesgo.

Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la administración se lleven a cabo. Estos controles se refieren a riesgos que, si no se mitigan, pondrían en riesgo el llevar a cabo los objetivos de la empresa.

Las actividades de control pueden clasificarse en cuatro tipos

Preventivos, que vienen a ser controles para evitar errores o irregularidades.

De detección, controles para identificar errores o irregularidades después de que hayan ocurrido para tomar medidas correctivas.

De compensación, controles para brindar cierto grado de seguridad cuando es incosteable la aplicación de otros controles más directos. Ejemplos: segundas firmas, supervisión de terceros, supervisión selectiva interna, etcétera.

De dirección, controles para orientar al personal hacia los objetivos deseados, por ejemplo, las políticas y los procedimientos.

Algunos controles comunes a nivel del proceso operativo incluyen temas de segregación de funciones donde reduce la oportunidad de que una persona por sí misma pueda llevar a cabo u ocultar errores o fraudes, controles de autorizaciones que define quién tiene la autoridad para aprobar diversas transacciones, comunes o no comunes.

Asimismo, conciliaciones de cuentas que incluye preparar y revisar conciliaciones oportunamente y tomar decisiones sobre posibles diferencias, controles de aplicación de TI, estos se incluyen en las aplicaciones de los sistemas de información, los cuales son automatizados o parcialmente automatizados.

También considera la revisión de resultados reales donde comparan los resultados reales contra los presupuestados y periodos anteriores, así como analizar comportamientos inesperados de los resultados y controles físicos que están relacionados con la seguridad física de los activos, acceso a instalaciones, registros contables, sistemas de información, archivos de datos, etcétera.

Las actividades de control pueden estar agrupadas como políticas y procedimientos que aseguren las directrices de la dirección, las actividades de control se hacen visibles en las políticas organizacionales, las cuáles deben estar desarrolladas para todos los niveles, ya sea estratégicos, administrativos y operacional.

Existen tipos de actividades de control: revisiones de alto nivel, funciones directivas o actividades administrativas, procesamiento de información, controles físicos, indicadores de desempeño y segregación de responsabilidades; así mismo, establece los siguientes controles generales.

Controles a las operaciones del centro de datos, controles al software del sistema, controles de seguridad de acceso, controles de desarrollo, mantenimiento y control de aplicación del sistema.

La creación de un ambiente apropiado de control no es suficiente si no se establecen políticas y procedimientos de control específicas.

CLASIFICACIÓN



Fuente: Velastegui Wilson (2011) – Auditoria

Procedimientos de autorización y aprobación

La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo. La ejecución de los procesos, actividades, o tareas debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios con el rango de autoridad respectivo.

Asimismo, se puede hacer mención en este punto la segregación de funciones, evaluación de costo – beneficio que ayuden a la entidad a mejorar los puntos de control identificados en todas las áreas.

Mediante las revisiones de controles debemos tomar en cuenta el acceso a los recursos que se tienen para mitigar estos riesgos, por medio de las verificaciones, evaluaciones de desempeño armando así un plan de acción que pueda ser proyectado y realizado a corto, mediano y largo plazo, según sea el caso.

Información y comunicación

La información y comunicación se refieren básicamente a captar e intercambiar la información en una organización y el a interrelacionadas

que permitan al personal de la entidad capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relaciona con el cumplimiento, para operar y controlar el negocio.

Un sistema de información se integra por la infraestructura, software, personas, procedimientos y datos con los que cuenta un negocio o empresa para dirigirla, alcanzar sus objetivos e identificar y responder a los factores de riesgo.

El auditor deberá analizar primordialmente los sistemas de información relacionados con la información financiera; en particular los sistemas relacionados con los procesos operativos (de negocio) tales como ventas, compras, nóminas, producción, etc.; así como los sistemas de contabilidad que son donde se asientan los registros contables correspondientes.

Al analizar los sistemas de información como parte del proceso de evaluación de los componentes del control interno, deberá considerarse lo mencionado líneas abajo.

Identificar las fuentes de información utilizadas, en este punto deberán analizarse los tipos de transacciones significativas para los estados financieros, cómo se originan, qué registros contables se generan y cómo captan los sistemas los hechos y condiciones significativos para los estados financieros.

Captación y proceso de información, en este punto deberán identificarse los procesos de información financiera para las transacciones habituales y no habituales, así como la inclusión de estimaciones contables y/o revelaciones significativas.

Utilización de la información generada, en este punto se analizará la forma de comunicar por la empresa la información financiera, los informes resultantes y su utilización en la empresa, así como los

informes a los responsables del gobierno de la empresa y a terceros, tales como las autoridades regulatorias.

La eficacia del control interno depende de la comunicación oportuna de expectativas y resultados, las estrategias de comunicación son esenciales para adaptar el entorno a nuevas condiciones o actuar frente a deficiencias críticas.

Para que la información sea relevante y pertinente debemos considerar funciones y características que nos van a ayudar a adaptar un control ante un riesgo, en una entidad la función de cada colaborador es demostrar su eficiencia y eficacia dentro de su área pero no solo ahí, sino también como parte general de la empresa, una información clave, en el momento adecuado y bien fundamentado puede apoyar a una organización a mitigar riesgos y no solo ello sino que también ayuda a solucionar cualquier tipo de inconveniente que se pueda generar durante el periodo.

La responsabilidad no solo de la gerencia sino de todos los colaboradores es trazar objetivos que apoyen y colaboren con el crecimiento de la empresa mediante la calidad en el trabajo y suficiencia de la información. Para ello podemos aplicar diversos sistemas de información que brindar aseguramiento y facilidad al colaborador de presentar inquietudes y nuevas ideas.

Asimismo, se sabe que todo año y periodo es cambiante por diversos sucesos, por ejemplo en el 2019 fuimos testigos de una pandemia que afecto a todo tipo de empresas y más porque no se tenía previsto este tipo de situación, sin embargo toda organización debe tener flexibilidad al cambio, un plan de contingencia que ayude a salvaguardar los activos tanto de la empresa en si como de sus colaboradores, clientes, proveedores, etc.

Finalmente podemos expresar que la información y comunicación en una entidad es fundamental ya que nos ayuda a estar informados no solo de lo que pasa en el interior de la empresa sino que también

factores externos que pueden afectarla, y que mediante la comunicación podemos obtener buenos resultados.

Monitoreo

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

El seguimiento se da por la dirección de la empresa, mediante actividades periódicas, evaluaciones específicas o una combinación de ambas. También, el seguimiento de la dirección puede incluir el uso de información externa que pueda resaltar problemas o áreas de oportunidad, quejas de clientes, comentarios de organismos terceros e informes de auditores externos o consultores sobre el control interno.

Se requiere además de una adecuada planificación para que las tareas, hitos o metas a cumplir se desarrollen en tiempo.

El monitoreo y control es un conjunto de actividades de gestión que permiten verificar si el proyecto va marchando según lo planificado. Controla el avance del proyecto en su ejecución, compara el desempeño y mide los resultados reales contra lo planeado, y revisa el comportamiento de los indicadores de desempeño.

El monitoreo y control es una necesidad de cada proyecto para lograr resultados exitosos. Debe hacerse de forma regular y consistente, y debe monitorear la diferencia entre lo planificado y lo real. Es una actividad que muestra cuándo y dónde existieron desviaciones al plan y pone en marcha las acciones correctivas para que el proyecto retorne a su camino normal. Para realizar un control efectivo se deben tener en cuenta dos aspectos fundamentales: la función del control debe centrarse más en prevenir los problemas que en arreglarlos y debe

relacionarse tanto con la calidad del producto, como con su cantidad y oportunidad.

Mediante el monitoreo y control se puede comprobar la gestión del alcance, la gestión del tiempo y la gestión del costo, o sea, que el alcance del proyecto se haya establecido correctamente, se examina la programación del proyecto, se revisa la línea base y se controla que se hayan estimado los recursos, en calidad, cantidad y oportunidad, es la acción de verificar que se realicen adecuadamente los reportes previstos para el control del cumplimiento del proyecto, y se valoren los resultados operativos que va teniendo el proyecto durante todo su desarrollo.

Los componentes del control interno, analizados anteriormente, se categorizan como controles generalizados y de cuentas específicas, los primeros son los que, de manera indirecta, sirven para prevenir que ocurran incorrecciones, o para detectarlas y corregirlas después que hayan ocurrido; los de cuentas específicas están enfocados en riesgos sobre transacciones en particular y diseñados específicamente para prevenir o detectar y corregir incorrecciones. Ya que forman parte de la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema de gestión administrativa del sector público.

La supervisión debe realizarse a través de dos procedimientos como: actividades de revisión y evaluaciones que aseguren el buen funcionamiento de los controles.

Conforme, el monitoreo incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. Igualmente, resulta necesaria la revisión de las actividades de control a través del tiempo, dado que toda organización tiene áreas en donde estos están en evolución y necesitan ser reforzadas o modificadas.

Por otro lado, las evaluaciones pueden ser desarrolladas por distintas instancias de los riesgos, estructura organizativa y políticas internas de cada organización.

2.2.2. Variable dependiente - Y: Gestión Administrativa

Koontz Harol & O'Donnell (2003) Libro "Gestión Administrativa"

Señala que la gestión administrativa es la capacidad para definir, evaluar los recursos disponibles para obtener los mejores resultados propuestos por la organización y en base a ello alcanzar las metas propuestas.

La gestión administrativa busca mejorar los factores de desempeño de la gestión laboral dentro de una organización, se busca una adecuada y optima eficiencia para obtener los mejores resultados. Lo más prioritario es buscar la medida necesaria para obtener el objetivo esperado sea a corto, mediano o largo plazo, ejecutando correctamente los recursos disponibles y en base a ello llegar a la satisfacción que requiere el usuario.

Consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

La gestión administrativa es una de las actividades más importantes en una organización, ya que mediante esta se puede lograr el cumplimiento y el logro de los objetivos mediante la unión de esfuerzos coordinados de todo el personal que labora dentro de la misma. Toda empresa persigue un fin, el mismo que se puede alcanzar mediante un proceso ordenado.

Funciones de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones principales.

Planificación

Es la primera función necesaria para guiar y desarrollar de manera exitosa las siguientes etapas. Consiste en proyectar metas, definir los

objetivos y establecer los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar en determinado período de tiempo.

Organización

Consiste en armar una estructura para distribuir los recursos humanos y los económicos de los que dispone la empresa para ordenar y desarrollar su trabajo y alcanzar los objetivos planificados. Aquí se determinan las áreas dentro de la organización, se agrupan las tareas según los puestos de trabajo.

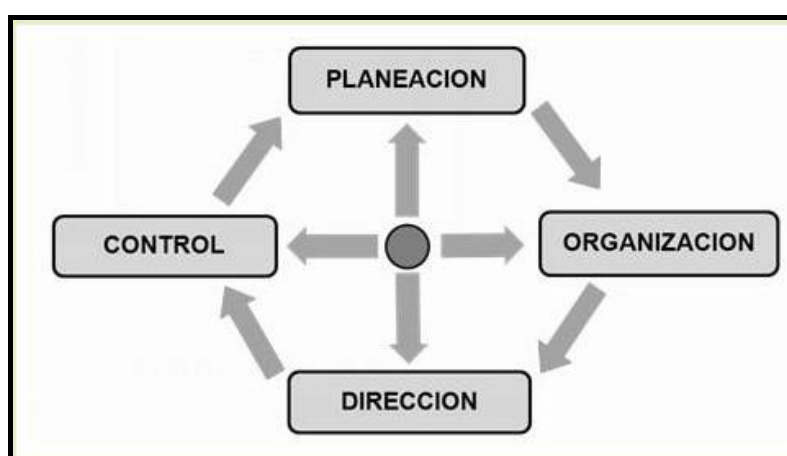
Dirección

Consiste en ejecutar las estrategias planificadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos a través del liderazgo, la motivación y la comunicación.

Control

Consiste en verificar que las tareas diarias avancen alineadas con las estrategias planificadas, a fin de optimizar la toma de decisiones, reorientar algunas actividades, corregir problemas o evaluar resultados, entre otros. Es una labor administrativa que debe ejercerse con profesionalidad y transparencia.

FUNCIONES DE LA GESTION ADMINISTRATIVA



Fuente: <https://sites.google.com/site/gestionalejandrar/home/funciones-de-la-gestion-administrativa>

Beneficios de la Gestión Administrativa

Incremento de la productividad

En primer lugar, cuando se emplea la gestión administrativa de forma correcta permite que se puedan aplicar todos los procesos de manera más simple y sencilla. Lo que optimiza el funcionamiento de todas las actividades de la empresa. Generando un incremento de la productividad.

Centrarse en el logro de los objetivos

En segundo lugar, al centrar todas las tareas y actividades en la consecución de los objetivos, todos los esfuerzos se dirigen en la misma dirección. Esto se consigue teniendo una correcta planificación, un conjunto de estrategias bien definidas y un equipo de trabajo que opera de forma coordinada.

Maximizar el uso de los recursos

En tercer lugar, al tener bien definidos los objetivos, las estrategias y al tener los equipos de trabajo coordinado se pueden ahorrar todo tipo de recursos. Tales como tiempo, dinero y recursos materiales.

Beneficios de la Gestión Administrativa



Fuente: <https://economipedia.com/definiciones/gestionadministrativa.html>

COMPONENTES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Dirección Estratégica

Escobar Iván (2022). La dirección estratégica es un proceso mediante el cual una empresa formula, implanta, ejecuta y controla un conjunto de acciones que aseguran el funcionamiento, desarrollo y crecimiento de la organización.

La dirección estratégica proporciona todo el conocimiento necesario sobre el perfil estratégico de la empresa, detectando así la relación entre el producto ofrecido y el mercado.

Permite analizar el impacto de las nuevas tecnologías en el mercado, determinando la necesidad de adaptarlas a la gestión de las empresas y actuar ante los riesgos de competencia de algunas estrategias como la competitividad y management estratégico, la organización y estructura estratégicas, el análisis del entorno general y el entorno específico, el diagnóstico interno y diagnóstico estratégico, las políticas de crecimiento y desarrollo empresarial y las herramientas estratégicas de gestión.

La dirección estratégica abarca todos los puntos básicos de la dirección estratégica, incluyendo tanto las teorías clásicas como las modernas.

Este libro nos ofrece la estrategia en estado puro, al tiempo que le da la posibilidad de crear un curso de acuerdo con sus preferencias específicas: podrá añadir lecturas de su elección, hacer simulacros, seleccionar los casos que desee, proponer nuevos e interesantes ejercicios; en definitiva, adaptar el curso de manera que se ajuste a su estilo de enseñanza y a sus objetivos.

Elementos de la Dirección Estratégica

Se clasifican en 5, estrategias, direccionamiento estratégico, diagnóstico, las ventajas competitivas y el efecto sinérgico.

Estrategas

Son los líderes que están al frente del equipo y que deberán encargarse de que las acciones que integran la estrategia se cumplan.

En virtud de que se responsabilizarán de tomar toda clase de decisiones para asegurar el cumplimiento de los objetivos, los estrategas necesitan habilidades blandas, como coordinación de equipos, comunicación, liderazgo, capacidad de análisis y flexibilidad para adaptarse a los eventos repentinos que cualquier empresa afronta.

Direccionamiento estratégico

Es la comprensión de todo lo que la empresa necesita para que sus negocios prosperen, pueda generar utilidades y esté vigente dentro del mercado en el que se desarrolla.

El direccionamiento estratégico se identifica con tres conceptos que toda organización debe establecer desde su fundación: la visión, la misión y los principios que van a regirla; incluso si estos se transforman con el paso del tiempo.

Diagnóstico

Tiene que ver con el conocimiento profundo de la empresa, a partir de un análisis objetivo que ponga en evidencia los puntos fuertes y los más débiles.

Por eso se recomienda que se implemente un análisis FODA que vienen a ser las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Es decir que la dirección estratégica tome en cuenta lo que ocurre dentro de la empresa y fuera de ella que la impacta directamente; y así crear planes y aprovechar los recursos disponibles para superar los retos que vienen.

Ventaja competitiva

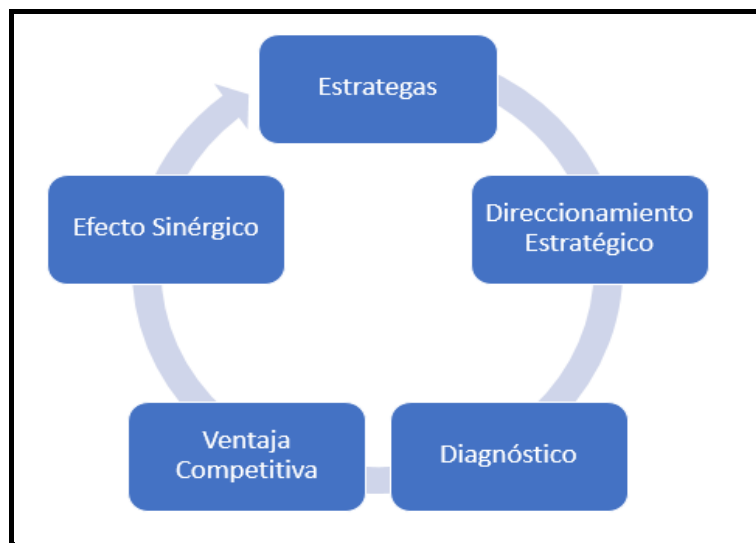
Es la propuesta de valor que define la actividad de la empresa: lo que la distingue de la competencia, son las ventajas que hasta ahora nadie más ofrece.

Puede ser la calidad de sus productos, la celeridad de sus entregas y lo rápido que recupera sus inversiones.

Efecto sinérgico

Esto se refiere a la manera en que todas las actividades de la empresa se desarrollan mediante un esfuerzo conjunto para dar un gran impulso en los procesos internos y ofrecer un diferenciador en el mercado. Incluye todas sus áreas, recursos y talento humano.

Elementos De La Dirección Estratégica



Fuente: <https://utel.edu.mx/blog/dia-a-dia/retos-profesionales/que-es-ladireccion-estrategica/>

Toma de Decisiones:

Tomar decisiones implica un proceso que va desde las ideas iniciales hasta la puesta en marcha de estas.

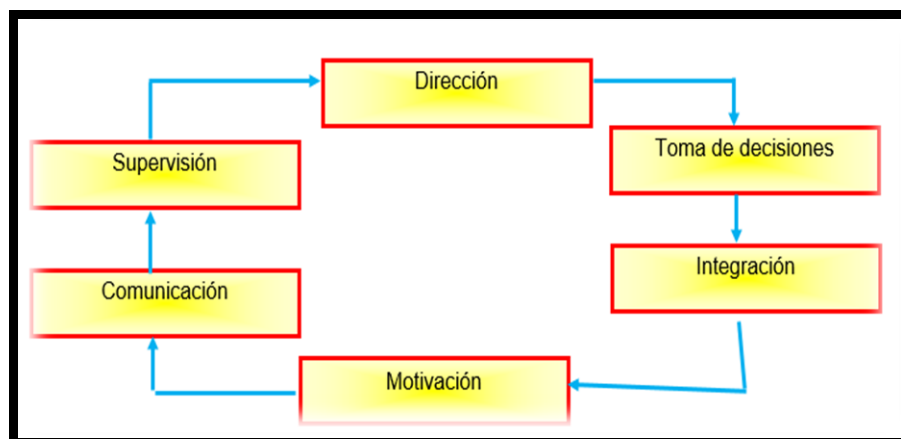
Los directivos deben conocer el proceso para generar y aplicar decisiones efectivas teniendo en cuenta que están involucrados aspectos tanto de carácter humano como técnico, los que se pretenden combinar en este libro para que cada usuario conozca en primer lugar su perfil decisorio, y luego aprenda las diversas técnicas que existen en toma de decisiones como disciplina perteneciente a la investigación de operaciones con el propósito de que las aplique.

El proceso de toma de decisiones es un método que consiste en reunir la información, evaluar alternativas y, luego, tomar la mejor decisión final posible, este proceso comprende cinco etapas como el reconocimiento de la necesidad, búsqueda de la necesidad, evaluación de alternativas decisión de compra y comportamiento post compra. La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre alternativas o formas de resolver diferentes situaciones de la vida.

Características de la Toma de Decisiones

La toma de decisiones a nivel individual se caracteriza por el hecho de que una persona haga uso de su razonamiento y pensamiento para elegir una alternativa de solución frente a un problema determinado; es decir, si una persona tiene un problema, deberá ser capaz de resolverlo individualmente tomando decisiones con ese específico motivo. También, la toma de decisiones es considerada como una de las etapas de la dirección. Para tomar una decisión, cual sea su naturaleza, es necesario conocer, comprender y analizar un problema, para así poder darle una solución.

ETAPAS DE DIRECCIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES



Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Toma_de_decisiones

Clasificación de las Decisiones

Decisiones programadas

Las decisiones programadas se toman de acuerdo con políticas, procedimientos o reglas escritas o no escritas, que facilitan la toma de decisiones en situaciones recurrentes porque limitan o excluyen otras opciones.

Son aquellas que se toman frecuentemente, es decir son repetitivas y se convierte en una rutina tomarlas; como el tipo de problemas que resuelve y se presentan con cierta regularidad ya que se tiene un método bien establecido de solución y por lo tanto ya se conocen los pasos para abordar este tipo de problemas.

Decisiones no programadas

Las decisiones no programadas abordan problemas poco frecuentes o excepcionales.

También denominadas no estructuradas, son decisiones que se toman ante problemas o situaciones que se presentan con poca frecuencia, o aquellas que necesitan de un modelo o proceso específico de solución.

Procesos cognitivos implicados en la toma de decisiones

Al igual que en el pensamiento crítico en la toma de decisiones se utilizan ciertos procesos cognitivos como:

Observación

Observar es aplicar atentamente los sentidos a un objeto o a un fenómeno, para estudiarlos tal como se presentan en realidad, puede ser ocasional o casualmente.

Comparación

Relación de semejanza entre los asuntos tratados. Fijar la atención en dos o más objetos para descubrir sus relaciones o estimar sus diferencias o semejanza.

Codificación

Auto conocerse, conocer quién soy, quienes somos y clarificar valores. Hacer o formar un cuerpo de leyes metódico y sistemático. Transformar mediante las reglas de un código la formulación de un mensaje.

Organización

Curso de acción más responsable, evaluar opciones para elegir el curso de acción más responsable. Disposición de arreglo u orden. Regla o modo que se observa para hacer las cosas.

Clasificación

Ordenar disponiendo por clases o categorías. Es un ordenamiento sistemático de algo.

Resolución

Implementación de la toma de decisiones. Término o conclusiones de un problema, parte en que se demuestran los resultados.

Evaluación

Hacer el señalamiento del rango. Análisis y reflexión de los anteriores razonamientos y las conclusiones.

Retroalimentación (feedback)

Evaluación de los resultados obtenidos, el proceso de compartir observaciones, preocupaciones y sugerencias, con la intención de recabar información, a nivel individual o colectivo, para intentar mejorar el funcionamiento de una organización.

Sistema de Información

Un sistema de información en la empresa debe servir para captar la información que esta necesite y ponerla, con las transformaciones necesarias, en poder de aquellos miembros de la empresa.

Un Sistema de Información es un conjunto de componentes interrelacionados que trabajan juntos para recopilar, procesar,

almacenar y difundir información para apoyar la toma de decisiones, además apoyan la coordinación, control, análisis y visualización de una organización. El sistema de información está conformado por una serie de datos vinculados entre sí para conseguir un objetivo común. Un sistema de información tiene como principal objetivo la gestión, y administración de los datos e información que lo componen.

La Gestión de los Sistemas de Información analiza la forma de gestionar de manera eficiente la información en una empresa, estudiando la función que tienen las tecnologías y los sistemas de información en la generación de negocio, para ello se describen los componentes y elementos conceptuales que constituyen el sistema de información de la empresa y su labor de apoyo a la realización de las actividades de planificación, organización, control y toma de decisiones.

Se desarrollan los conocimientos necesarios para una adecuada gestión de los sistemas de información, proporcionando directrices para su planificación, la consecución de ventajas competitivas y su implantación y mantenimiento.

Clasificación de los 6 tipos de sistemas de información:

Sistemas de procesamiento de transacciones

Los sistemas de procesamiento de transacciones son los sistemas empresariales básicos que sirven al nivel operacional de la organización. Un sistema de procesamiento de transacciones es un sistema computarizado que realiza y registra las transacciones rutinarias diarias necesarias para el funcionamiento de la empresa. Se encuentran en el nivel más bajo de la jerarquía organizacional y soportan las actividades cotidianas del negocio.

Sistemas de control de procesos de negocio

Los sistemas de control de procesos de negocio monitorizan y controlan los procesos industriales o físicos, como puede ser la refinación de petróleo, generación de energía o los sistemas de producción de acero en una planta siderúrgica. Por ejemplo, en una refinería de petróleo se

utilizan sensores electrónicos conectados a ordenadores para monitorizar procesos químicos continuamente y hacer ajustes en tiempo real que controlan el proceso de refinación. Un sistema de control de procesos comprende toda una gama de equipos, programas de ordenador y procedimientos de operación.

Sistemas de colaboración empresarial

Los sistemas de colaboración empresarial son uno de los tipos de sistemas de información más utilizados. Ayudan a los directivos de una empresa a controlar el flujo de información en sus organizaciones. Se trata de uno de los tipos de sistemas de información que no son específicos de un nivel concreto en la organización, sino que proporcionan un soporte importante para una amplia gama de usuarios. Estos sistemas de información están diseñados para soportar tareas de oficina como sistemas multimedia, correos electrónicos, videoconferencias y transferencias de archivos.

Sistemas de Información de Gestión

Los sistemas de información de gestión son un tipo de sistemas que recopilan y procesan información de diferentes fuentes para ayudar en la toma de decisiones en lo referente a la gestión de la organización. Los sistemas de información de gestión proporcionan información en forma de informes y estadísticas.

Los sistemas de información de gestión utilizan los datos recogidos para proporcionar a los supervisores los informes de control necesarios. Los sistemas de información de gestión son los tipos de sistemas de información que toman los datos internos del sistema y los resumen en formatos útiles como informes de gestión para utilizarlos como apoyo a las actividades de gestión y la toma de decisiones.

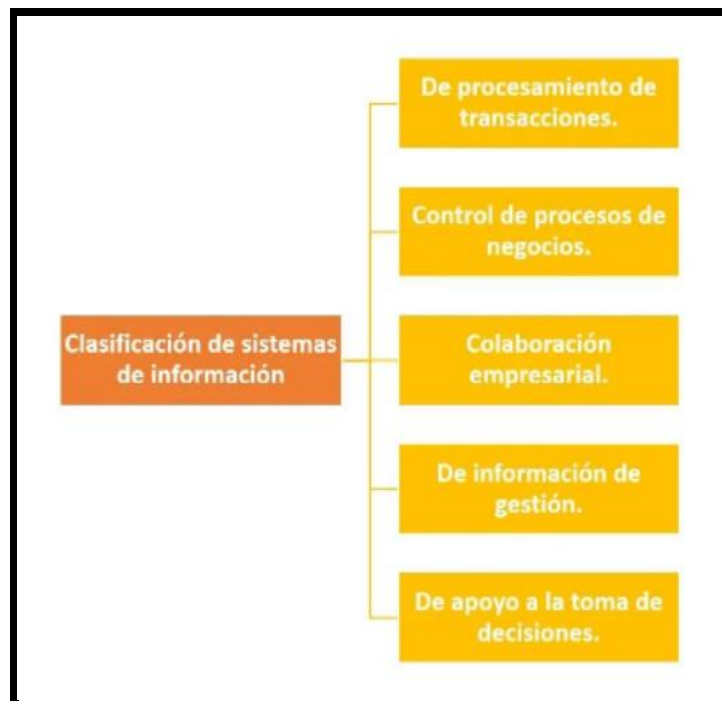
Sistemas de apoyo a la toma de decisiones

Un sistema de apoyo a la toma de decisiones o de soporte a la decisión, es un sistema basado en ordenadores destinado a ser utilizado por un gerente particular o por un grupo de gerentes a cualquier nivel

organizacional para tomar una decisión en el proceso de resolver una problemática semiestructurada. Los sistemas de apoyo a la toma de decisiones son un tipo de sistema computarizado de información organizacional que ayuda al gerente en la toma de decisiones cuando necesita modelar, formular, calcular, comparar, seleccionar la mejor opción o predecir los escenarios. Los sistemas de apoyo a la toma de decisiones están específicamente diseñados para ayudar al equipo directivo a tomar decisiones en situaciones en las que existe incertidumbre sobre los posibles resultados o consecuencias. Ayuda a los gerentes a tomar decisiones complejas.

Los sistemas de información se clasifican en procesamiento de transacciones, control de procesos de negocios, colaboración empresarial, de información de gestión y de apoyo a la toma de decisiones.

CLASIFICACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Fuente: <https://www.clasificacionde.org/clasificacion-de-sistemas-de-informacion/>

Planificación Estratégica

La planificación estratégica es una herramienta utilizada por las empresas como un proceso sistemático que permite el desarrollo y la implementación de planes, con el propósito de alcanzar los objetivos que se han propuesto.

Es una herramienta muy importante para la toma de decisiones de las empresas, especialmente sobre la forma como se está actuando y el camino que se debe seguir en el futuro para lograr alcanzar los objetivos formulados y establecidos.

La planificación estratégica es poder formular, implantar y evaluar un conjunto de decisiones, que se deben desarrollar de una forma interfuncional dentro de la empresa, para que los objetivos propuestos sean alcanzados.

Hacer una planeación estratégica proporciona un marco real, esto ayuda a alinear al equipo con el fin de que empleen un lenguaje común basados en la misma información, lo que ayudará a que surjan alternativas provechosas y de valor para la organización.

El plan estratégico de una organización establece el quehacer de cada miembro, lo que garantiza que las acciones de cada uno estén direccionadas hacia el cumplimiento de las metas a futuro.

Importancia de la planificación estratégica

La planificación estratégica es importante para una organización porque proporciona un sentido de dirección y describe objetivos medibles. Además, es una herramienta útil para orientar las decisiones cotidianas.

La planificación estratégica es sumamente importante para las organizaciones por lo siguiente:

Ayuda a formular las estrategias utilizando un enfoque lógico y sistemático.

El proceso de planificación estratégica hace una contribución significativa más que la decisión misma.

Mejora la comunicación entre gerentes y empleado

La planificación estratégica también ayuda a los gerentes y empleados a mostrar compromiso con los objetivos de la organización.

Empodera a las personas que trabajan en la organización:

El aumento del diálogo y la comunicación interna en todas las etapas del proceso fortalece el sentido de efectividad e iniciativas del empleado.

Tipos de Planificación Estratégica

Cuadro de Mando Integral

El Cuadro de Mando Integral es un marco de gestión de estrategia el cual considera los siguientes elementos:

Objetivos: Las metas organizacionales de alto nivel.

Medidas: Las métricas que te ayudan a comprender si estás logrando tu objetivo estratégicamente.

Iniciativas: Programas de acción clave que ayudan a alcanzar objetivos.

Mapa estratégico

Un mapa estratégico es una herramienta visual diseñada para comunicar claramente un plan estratégico y alcanzar objetivos comerciales de alto nivel.

El mapeo de estrategias es una parte importante, ya que ofrece una excelente manera de comunicar la información de alto nivel en toda la organización en un formato fácil de digerir.

Análisis FODA

Un Análisis FODA (fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas), es un modelo de alto nivel utilizado al comienzo de la planificación estratégica de una organización. Las fortalezas y debilidades se consideran factores internos, y las oportunidades y amenazas se consideran factores externos.

Análisis PEST

El análisis PEST (Político, Económico, Sociocultural y Tecnológico”), a menudo se usa junto con los factores externos de un análisis FODA.

Cada uno de estos factores se utiliza para observar un entorno comercial y determinar qué podría afectar la salud de una organización.

ANALISIS PEST



Fuente: <https://gestion.pensemios.com/cuales-son-las-etapas-del-proceso-de-planeacion-estrategica-ejemplos>

Análisis de Brechas o GAP

El Análisis de Brechas también se conoce como un análisis de brechas de necesidad, evaluación de necesidades y brechas de planificación estratégica. Se utilizan para comparar dónde está una organización ahora, dónde quiere estar y cómo cerrar la brecha entre ellas.

Análisis Porter de las 5 fuerzas

El Análisis Porter de las cinco fuerzas fue creado en torno a las fuerzas que afectan la rentabilidad de un mercado, estas fuerzas examinan las amenazas de nuevos competidores, las amenazas de nuevos productos o servicios, el poder de negociación de los clientes, el poder de negociación de los proveedores, la rivalidad y competencia en el mercado. La cantidad de presión sobre cada una de estas fuerzas puede

ayudar a determinar cómo los eventos futuros afectarán el futuro de tu empresa.

Análisis VRIO

Este proceso de planificación estratégica se relaciona más con su declaración de visión que con su estrategia general, lo que resultará en una ventaja competitiva en el mercado.

Componentes del análisis VRIO

Valor, rareza, Imitabilidad y organización

Estrategia Océano Azul

La idea detrás de la Estrategia Blue Ocean es que las organizaciones se desarrollen en un “espacio de mercado no disputado” en lugar de un espacio de mercado desarrollado o saturado.

Proceso Administrativo

El proceso administrativo es un conjunto de fases o etapas que están relacionadas entre sí, de las actividades que se desarrollan dentro de una empresa. La administración consiste en la aplicación del proceso administrativo con eficiencia, el cual está integrado por: planeación, organización, integración, dirección y control. El proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización.

Para llevar a cabo un proceso correctamente, se deben respetar las metas, estrategias y políticas de la empresa; y además establecer objetivos claros para que el proceso sea fluido. Los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa.

Importancia del Proceso Administrativo

El proceso administrativo desempeña un papel fundamental en la gerencia de una compañía. Supone la hoja de ruta a seguir durante un

determinado periodo, para poder alcanzar los objetivos establecidos por la dirección. Un proceso administrativo perfectamente diseñado evitará que aparezcan sucesos que rompan los esquemas de los directivos. En consecuencia, se reducirá el número de medidas improvisadas que pueden derivar en decisiones perjudiciales para el funcionamiento de la empresa.

Etapas del Proceso Administrativo

El proceso administrativo está formado por una serie de etapas como planificación, organización, dirección y control. En este apartado las desarrollaremos y las explicaremos. Claro que, en primer lugar, conviene saber cómo se separan estas dos fases:

Fase mecánica

La fase mecánica está compuesta por la planificación y la organización. Podríamos decir que es una parte estática del proceso.

Fase dinámica

La fase dinámica, por su parte, está compuesta por la dirección y el control. En este sentido, la palabra dinámica hace referencia al movimiento.

Etapas del Proceso Administrativo



Fuente: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>

En cualquier caso, más importante que distinguir entre mecánico y dinámico, es conocer las distintas etapas que lo componen:

Planificación

Trata de programar las tareas a realizar y solver las cuestiones pertinentes que más tarde se ejecutarán.

Organización

La idea es ver quién se encargará de cada tarea, en qué orden y que estructura tendrá el proyecto en su ejecución.

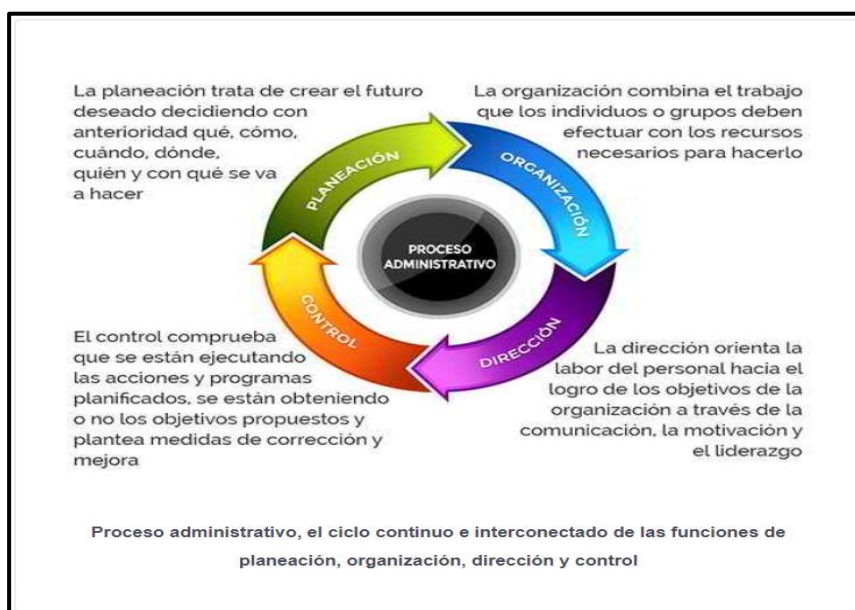
Dirección

La dirección no sólo se encarga de mandar, también se encarga de ayudar, respaldar e intervenir ante cualquier conflicto que se presente en la consecución de objetivos.

Control

El control se basa en el seguimiento de métricas confiables que permitan supervisar que se conseguirán los objetivos más grandes.

ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO



Fuente: <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo/>

2.3. TÉRMINOS TÉCNICOS

Control Interno

Es un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y otros empleados de la entidad, para proporcionar seguridad razonable, respecto a sí están lográndose los objetivos como promover la efectividad, eficiencia y eficacia en las operaciones, proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales y elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.

Ambiente de Control

Significa la actitud global, la conciencia y acciones de los directores y la administración, respecto del sistema de Control Interno y su importancia en la entidad. Un ambiente de control fuerte puede complementar en forma muy importante los procedimientos de control; sin embargo, un ambiente de control fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de Control Interno.

Evaluación de riesgos

Consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados. Debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas y operacionales se modifican de forma continua, se necesitan mecanismos para identificar y hacer frente a los riesgos especiales asociados con el cambio.

Actividades de control

Consisten en las políticas y procedimientos que tienden a asegurar que se cumplen las directrices de la dirección, también toman las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro los objetivos de la entidad. Se pretende demostrar los siguientes tipos de factores como los análisis efectuados por la dirección, la gestión directa de funciones por actividades, el proceso de información, los controles físicos, los Indicadores de rendimiento y la segregación de funciones.

Información y comunicación

La información es un elemento, imprescindible para que se puedan llevar a cabo las actividades cotidianas. En este componente menciona los siguientes factores como la estrategias y sistemas integrados, la calidad de información, la comunicación interna, la comunicación externa y el medio de comunicación.

Monitoreo

El monitoreo es el proceso continuo y sistemático mediante el cual se verifica la eficiencia de un proyecto mediante la identificación de sus logros y debilidades y, en consecuencia, se recomiendan medidas correctivas para optimizar los resultados esperados. Nos sirve para saber qué se está haciendo y qué no se está haciendo según lo programado reconocer y corregir lo que se está haciendo de forma inadecuada; revisar los alcances en tiempo determinado, reforzar y reprogramar actividades.

Gestión Administrativa

Es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos. Su capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de la empresa permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos.

Dirección estratégica

La dirección estratégica es el conjunto de decisiones y actos usados para formular e implementar estrategias específicas que conseguirán que la organización se adapte a su entorno de forma competitivamente superior, para poder alcanzar las metas de la organización.

Toma de decisiones

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre alternativas o formas de resolver diferentes situaciones de la vida. Ciertos factores pueden influir en las decisiones que tomamos diariamente, a través de algunas técnicas y actividades prácticas. Consta de los siguientes elementos,

como reconocer el problema, analizar el problema, considerar tus metas, buscar alternativas, aceptar la responsabilidad y evaluar los resultados.

Sistemas de información

Un sistema de información es un conjunto de componentes que interactúan entre sí con un fin común. En informática, los sistemas de información ayudan a administrar, recolectar, recuperar, procesar, almacenar y distribuir información relevante para los procesos fundamentales y las particularidades de cada organización.

Planificación estratégica

Es una herramienta de gestión que permite establecer el que hacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas.

Proceso Administrativo

Un proceso administrativo es un conjunto de pasos que se siguen para darle solución a un problema de administración. Para llevar a cabo un proceso correctamente, se deben respetar las metas, estrategias y políticas de la empresa; y además establecer objetivos claros para que el proceso sea fluido.

2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

2.4.1. Hipótesis Principal

La repercusión del control interno incide significativamente en la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.

2.4.2. Hipótesis Secundarias

- a. El ambiente de control influye significativamente en la dirección estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.

- b. La evaluación de riesgos incide positivamente en la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.
- c. Las actividades de control influyen en el mejoramiento de sistemas de información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.
- d. La información y comunicación influye en la mejora de la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL., Lima Metropolitana, año 2020.
- e. El monitoreo influye positivamente en el proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

2.5.1. Variable Independiente

X: Control Interno

Definición Conceptual	KELL y ZIEGLER (2005) "El Control Interno comprende el plan de organización de todos los métodos coordinados y medidas adaptadas dentro de un negocio, con el fin de salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad y corrección de los datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas".
------------------------------	---

	INDICADORES	ÍNDICES
Control Interno	X1 Ambiente de Control	1.1 Entidad comprometida con integridad y valores
		1.2 Independencia de la supervisión
		1.3 Estructura organizacional
		1.4 Competencia profesional
		1.5 Planeación Estratégica
	X2 Evaluación de Riesgos	2.1 Objetivos claros
		2.2 Gestión de riesgos
		2.3 Identificación de fraude
		2.4 Valoración del Riesgo
	X3 Actividades de Control	3.1 Procedimientos de autorización y aprobación
		3.2 Segregación de funciones
		3.3 Evaluación costo-beneficio
		3.4 Controles sobre el acceso a los recursos
		3.5 Verificaciones y conciliaciones
		3.6 Evaluación de desempeño
		3.7 Planes de Acción
	X4 Información y Comunicación	4.1 Funciones y características de la información
		4.2 Información y responsabilidad
		4.3 Calidad y suficiencia de la información
		4.4 Sistemas de información
4.5 Flexibilidad al cambio		
X5 Monitoreo	5.1 Actividades de prevención y monitoreo	
	5.2 Seguimiento de resultados	
	5.3 Compromisos de mejoramiento	
ESCALA VALORATIVA	Nominal	

2.5.2. Variable Dependiente

Y: Gestión Administrativa

Definición Conceptual	Betancourt, J. (1998), La gestión conocida también como administración o ciencia administrativa es una ciencia social que estudia la organización y la manera cómo se gestionan los recursos, procesos y resultados de sus actividades.
------------------------------	---

	INDICADORES	ÍNDICES
Gestión Administrativa	Y1 Dirección Estratégica	1.1 Análisis del entorno
		1.2 Método de los escenarios
		1.3 Análisis interno
		1.4 Estrategia de liderazgo
		1.5 Responsable del Control Interno
	Y2 toma de decisiones	2.1 Planes de acción
		2.2 Liderazgo
		2.3 Ambiente de decisión
		2.4 Información
	Y3 sistemas de información	3.1 Tipos de Sistemas de información
		3.2 Desarrollo de los sistemas
		3.3 Revisión de procesos
		3.4 Mejora en los procesos
		3.5 Características de los sistemas
	Y4 Planificación Estratégica	4.1 Estrategias de desarrollo
		4.2 Cumplimiento de los procedimientos
		4.3 Clasificación de las estrategias
		4.4 desarrollo de las estrategias
		4.5 Integración en planificar los procesos
	Y5 Proceso Administrativo	5.1 Planes de desarrollo
5.2 Objetivo del proceso		
5.3 Finalidad del plan		
ESCALA VALORATIVA	Nominal	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1.1. Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación de acuerdo con la naturaleza de las variables que se ha planteado reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada una Investigación aplicada y de acuerdo a sus objetivos que se centra en el nivel “descriptivo-correlacional”

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población materia de la investigación está conformada por 35 trabajadores administrativos de los cuales solamente se tomará en cuenta a 15 colaboradores entre contadores, administrador y asistentes correspondiente al año 2020.

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN

RUC	EMPRESA	Nº TRABAJADORES	(N) POBLACIÓN
20100607965	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANTEL L.T.D.A.	35	15

Fuente: Elaboración propia

3.2.2. Muestra

Para determinar la muestra óptima se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple para estimar proporciones, para una población finita o conocida, la misma que se detalla a continuación:

$$n = \frac{Z_2 P Q N}{e^2 (N-1) + Z_2 P Q}$$

Donde:

Z= Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.

P= Proporción de empleados administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, señalaron la mejora del ambiente del control debido a la dirección estratégica. (Se asume P = 0.5)

Q= Proporción de empleados administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, señalaron no existe incidencia en la toma de decisiones al control interno (Se asume Q = 0.5)

e= Margen de error 5%

N= Población: 15

N= Tamaño óptimo de muestra.

Entonces, a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (15)}{(0.05)^2(15-1) + (1.96)^2(0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{14.406}{0.035 + 0.9604}$$

$$n = 14.5$$

Este valor de 14.5 es el tamaño óptimo para realizar el trabajo de campo de las encuestas.

CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

RUC	EMPRESA	Nº TRABAJADORES	(N) POBLACIÓN	MUESTRA
20100607965	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANTEL L.T.D.A.	35	15	15

Fuente: Elaboración propia

3.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

Con respecto a las técnicas de investigación, se aplicará la encuesta, esta técnica se caracteriza por su gran utilidad en los objetivos que se llegan mediante los resultados obtenidos, asimismo, se caracteriza por ser anónima y ello hace que la encuesta sea más fiable, veraz y objetiva.

3.3.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

El procedimiento para la validez de garantizar la eficacia y efectividad de los instrumentos de investigación, fundamentalmente la medición de objetividad, precisión, veracidad y autenticidad, se realizaron a trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL con la aplicación de una prueba piloto de quince (15) personas, de conformidad con la determinación de la muestra en forma aleatoria. Asimismo; la confiabilidad ha permitido obtener resultados óptimos.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento y análisis de la información se efectuarán con el software estadístico de mayor uso en las ciencias sociales por ser una prueba no

paramétrica denominada “Statistical Package for the Social Sciences”, conocido por sus siglas SPSS, versión 25 en español.

3.5. ASPECTOS ÉTICOS

Se ha dado cumplimiento a la ética profesional, ya que cuando hablamos de control interno tenemos en cuenta todo tipo de riesgos, la vulnerabilidad de ellos incluyendo el tema de fraude en nuestro tema, y ello conlleva a bases que tenemos que tomar en consideración para la elaboración del presente trabajo de Suficiencia Profesional.

Un principal aspecto ético es que todo lo que se expresa en este trabajo es verdad, por lo demás se aplica la objetividad e imparcialidad en el tratamiento de las opiniones y resultados.

Asimismo, tenemos en cuenta que la ética del auditor es un caso especial de la ética general, ya que como profesional recibimos pautas de conducta específicas que se basan en los principios fundamentales generalmente aceptados que son la integridad, objetividad, competencia profesional, confidencialidad, profesionalidad, independencia, observancia de disposiciones normativas, formación profesional y transparencia.

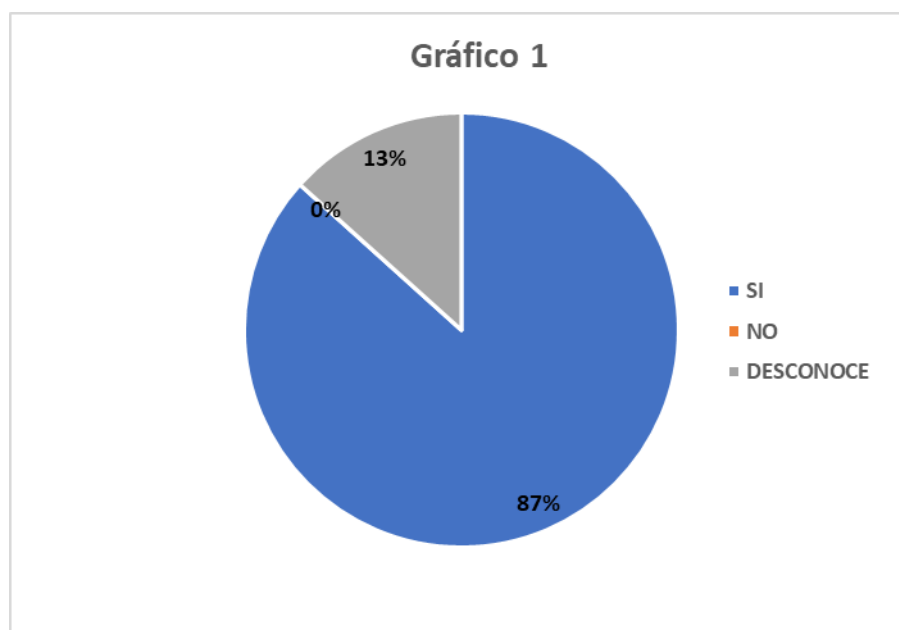
CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1. ¿Considera usted que los procesos de control interno sean importantes para el desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL?

TABLA 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	13	87%	87%	87%
	No	0	0%	0%	87%
	Desconoce	2	13%	13%	100%
	Total	15	100%	100%	



Fuente: Tabla N°1

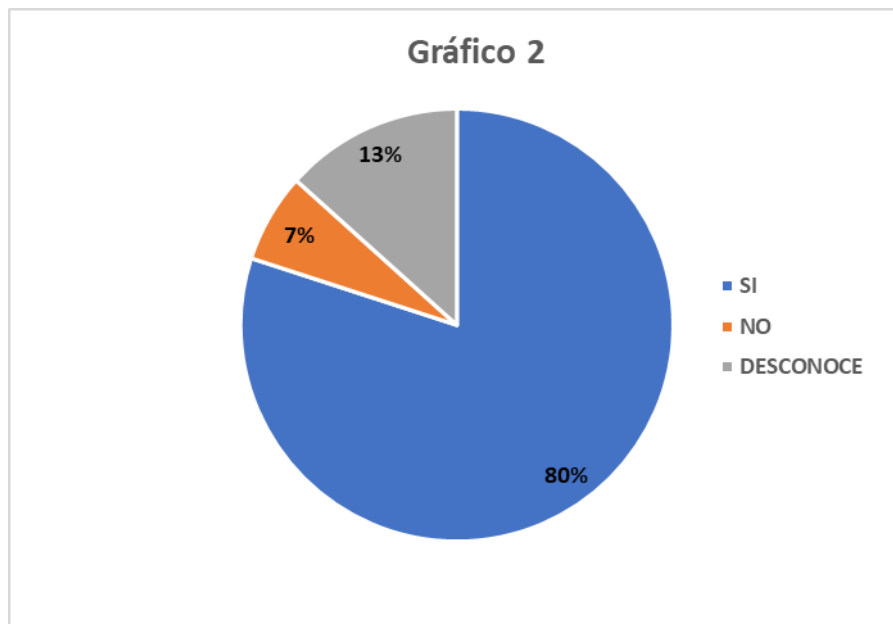
INTERPRETACIÓN

Al procesar los datos sobre la interrogante, el 87% de los encuestados considera que el control interno es importante para el desarrollo de la cooperativa, por otro lado el 0% está en desacuerdo y el 13% mencionaron que desconocen al respecto.

2. ¿Considera usted que el control interno incide en la gestión administrativa?

TABLA 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	12	80%	80%	80%
	No	1	7%	7%	87%
	Desconoce	2	13%	13%	100%
	Total	15	100%	100%	



Fuente: Tabla N°2

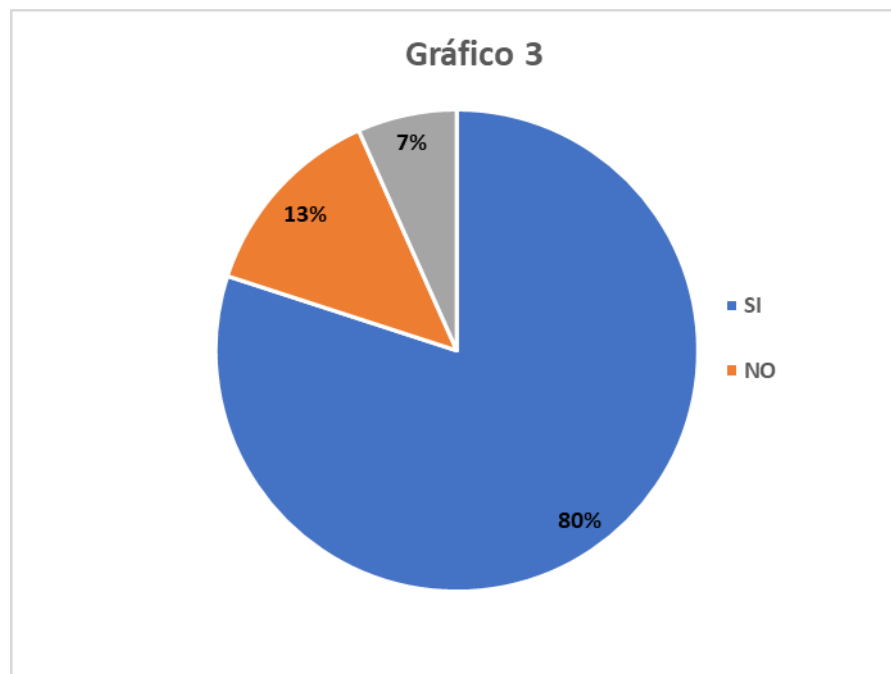
INTERPRETACIÓN

El grafico nos indica que, en una muestra de 15 personas, se obtuvo el resultado que el 80% mencionaron que, si están de acuerdo que el control interno incide en la gestión administrativa, el 7% estuvieron en desacuerdo y el 13% mencionaron que desconocen, sumando al total del 100%.

3. ¿Considera usted que no existen suficientes capacitaciones al personal durante el periodo sobre el control interno?

TABLA 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	12	80%	80%	80%
	No	2	13%	13%	93%
	Desconoce	1	7%	7%	100%
	Total	15	100%	100%	



Fuente: Tabla N°3

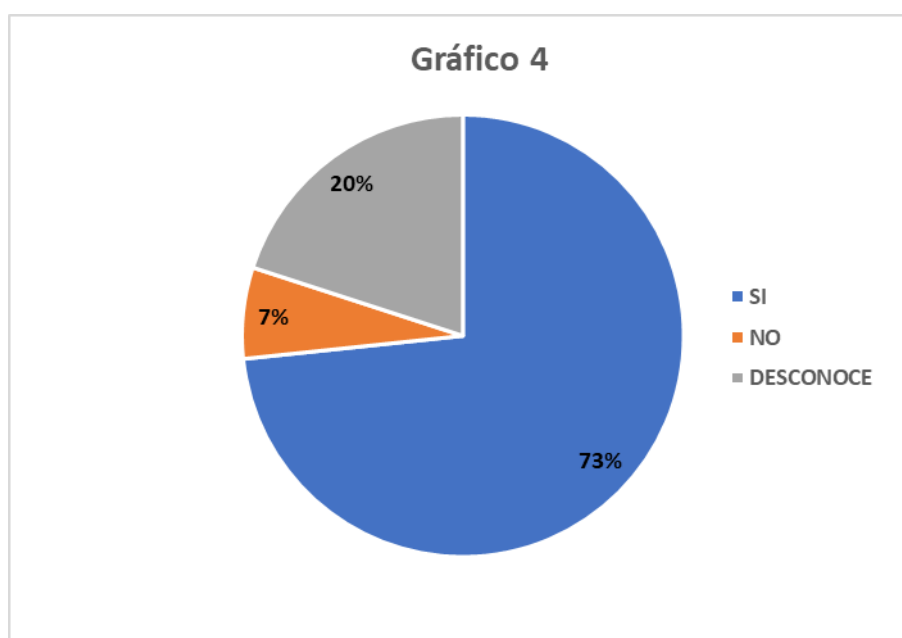
INTERPRETACIÓN

El grafico nos indica que, en una muestra de 15 personas, se obtuvo el resultado que el 80% mencionaron que, si están de acuerdo que las capacitaciones al personal sobre el control interno sean importantes para una buena gestión administrativa, el 13% estuvieron en desacuerdo y el 7% mencionaron que desconocen, sumando al total del 100%.

4. ¿Considera usted que el ambiente de control influya en la gestión administrativa?

TABLA 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	11	73%	73%	73%
	No	1	7%	7%	80%
	Desconoce	3	20%	20%	100%
	Total	15	100%	100%	



Fuente: Tabla N°4

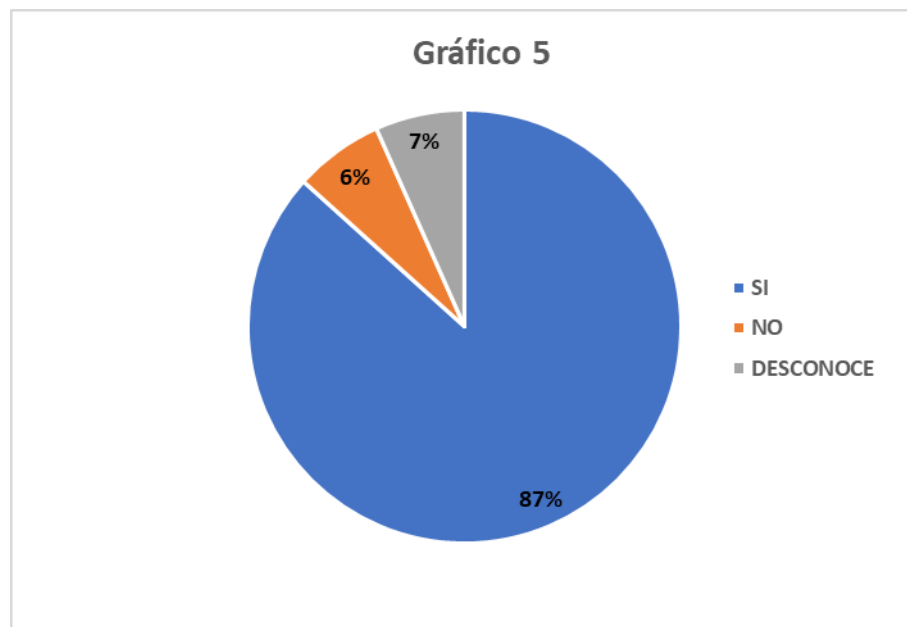
INTERPRETACIÓN

El gráfico nos indica que, en una muestra de 15 personas, se obtuvo el resultado que el 73% mencionaron que, si están de acuerdo que el ambiente de control influya en la gestión administrativa, el 7% estuvieron en desacuerdo y el 20% mencionaron que desconocen, sumando al total del 100%.

5. ¿Considera usted que la administración de riesgos incida en la toma de decisiones?

TABLA 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	13	87%	87%	87%
	No	1	6%	6%	93%
	Desconoce	1	7%	7%	100%
	Total	15	100%	100%	



Fuente: Tabla N°5

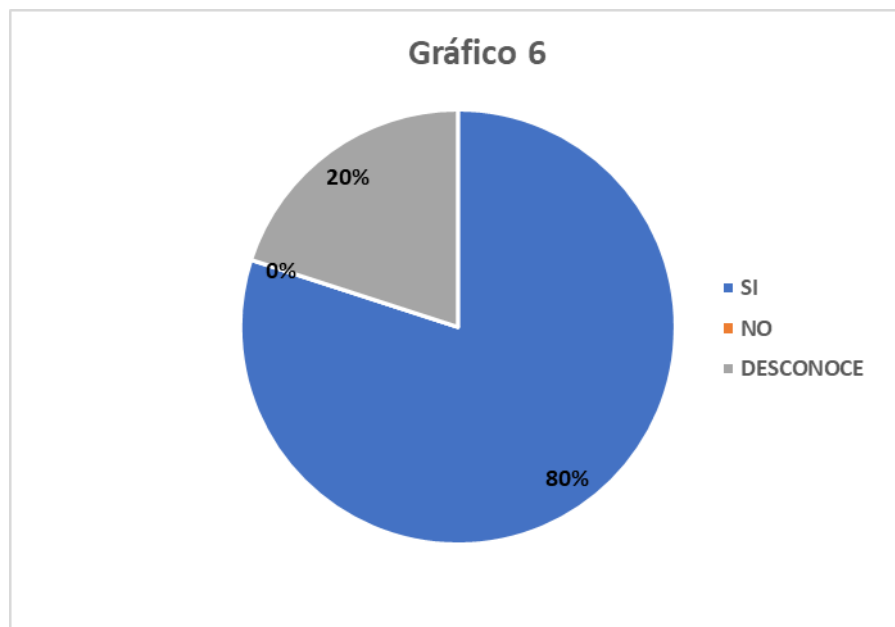
INTERPRETACIÓN

El gráfico nos indica que, en una muestra de 15 personas, se obtuvo el resultado que el 87% mencionaron que, si están de acuerdo que la administración de riesgos incida en la toma de decisiones, el 6% estuvieron en desacuerdo y el 7% mencionaron que desconocen, sumando al total del 100%.

6. ¿Considera usted que el monitoreo influye positivamente en un proceso administrativo?

TABLA 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	12	80%	80%	80%
	No	0	0%	0%	80%
	Desconoce	3	20%	20%	100%
	Total	15	100%	100%	



Fuente: Tabla N°6

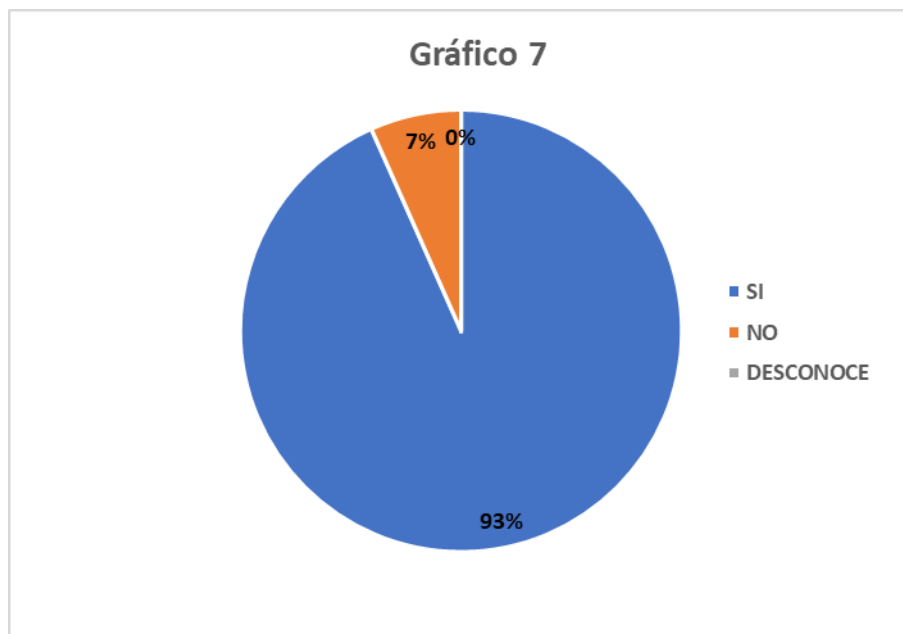
INTERPRETACION

El grafico nos indica que, en una muestra de 15 personas, se obtuvo el resultado que el 80% mencionaron que, si están de acuerdo que el monitoreo influye positivamente en un proceso administrativo, el 0% estuvieron en desacuerdo y el 20% mencionaron que desconocen, sumando al total del 100%.

7. ¿Considera usted que las actividades de control influyan en el mejoramiento del sistema de información?

TABLA 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	14	93%	93%	93%
	No	1	7%	7%	100%
	Desconoce	0	0%	0%	100%
	Total	15	100%	100%	



Fuente: Tabla N°7

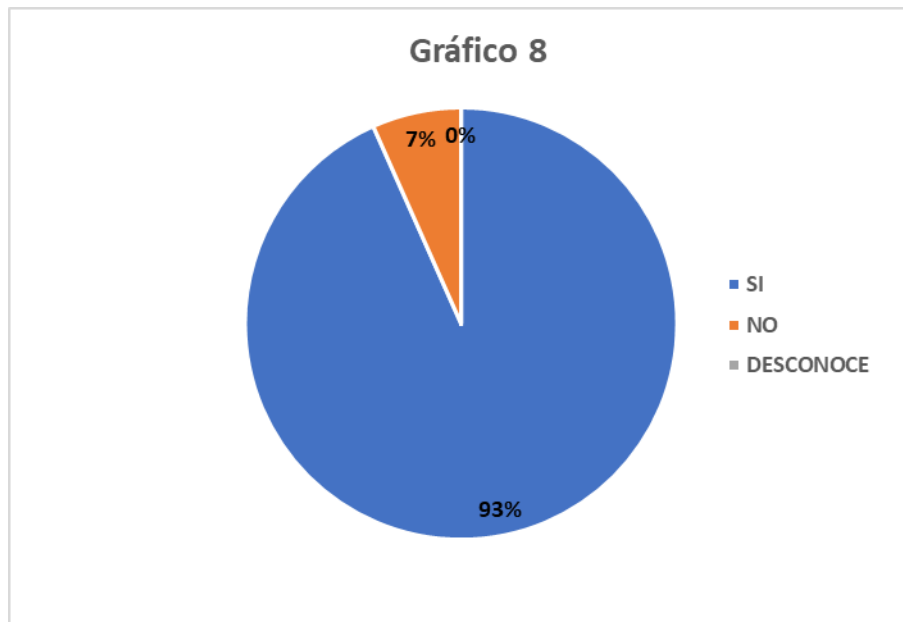
INTERPRETACIÓN

El grafico nos indica que, en una muestra de 15 personas, se obtuvo el resultado que el 93% mencionaron que, si están de acuerdo que las actividades de control influyan en el mejoramiento del sistema de información, el 7% estuvieron en desacuerdo y el 0% desconocen, sumando al total del 100%.

8. ¿Considera usted que el planeamiento estratégico es importante para la toma de decisiones?

TABLA 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	14	93%	93%	93%
	No	1	7%	7%	100%
	Desconoce	0	0%	0%	100%
	Total	15	100%	100%	



Fuente: Tabla N°8

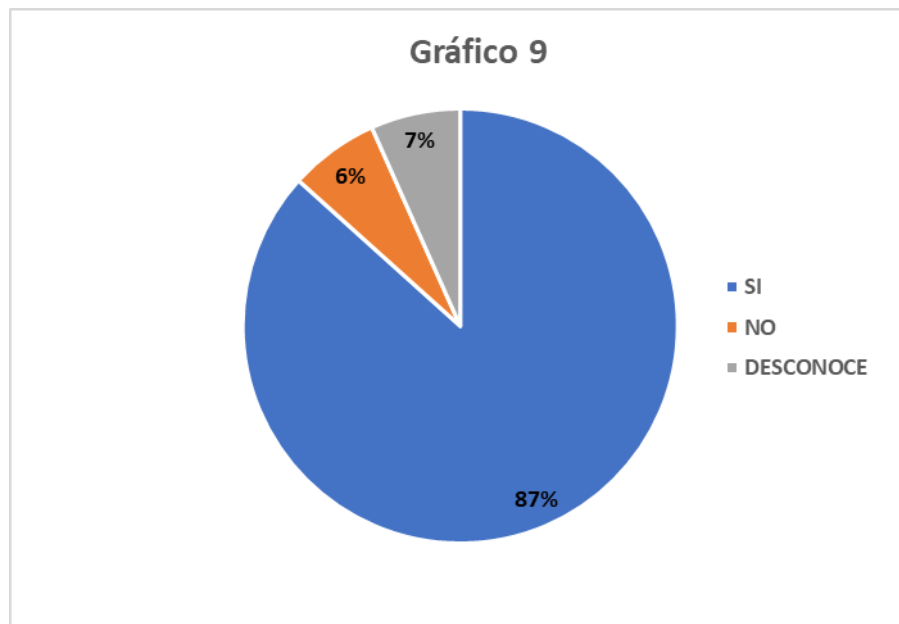
INTERPRETACIÓN

El gráfico nos indica que, en una muestra de 15 personas, se obtuvo el resultado que el 93% mencionaron que, si están de acuerdo que el planeamiento estratégico es importante para la toma de, el 7% estuvieron en desacuerdo y el 0% mencionaron que desconocen, sumando al total del 100%.

9. ¿Considera usted la información y comunicación influye en la planificación estratégica?

TABLA 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	13	87%	87%	87%
	No	1	6%	6%	93%
	Desconoce	1	7%	7%	100%
	Total	15	100%	100%	



Fuente: Tabla N°9

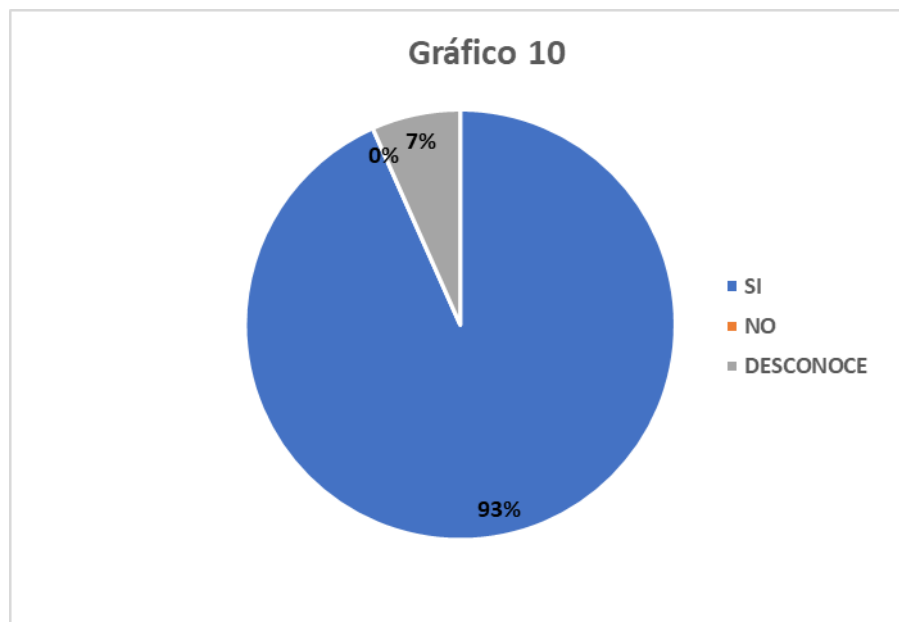
INTERPRETACIÓN

El grafico nos indica que, en una muestra de 15 personas, se obtuvo el resultado que el 87% mencionaron que, si están de acuerdo que la información y comunicación influye en la planificación estratégica, el 6% estuvieron en desacuerdo y el 7% mencionaron que desconocen, sumando al total del 100%.

10. En su opinión, ¿El monitoreo como medida de control permitirá evaluar el desarrollo de la gestión administrativa?

TABLA 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	14	93%	93%	93%
	No	0	0%	0%	93%
	Desconoce	1	7%	7%	100%
	Total	15	100%	100%	



Fuente: Tabla N°10

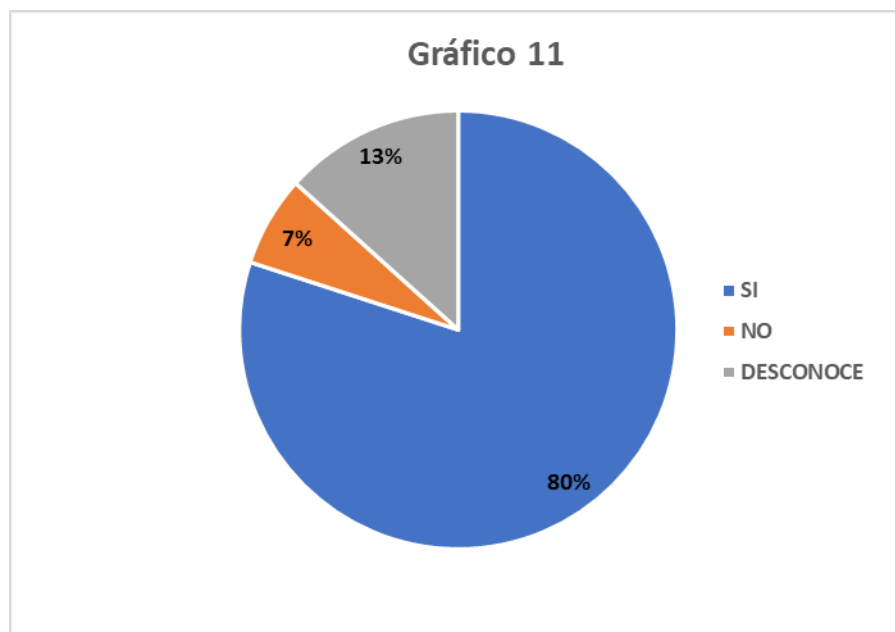
INTERPRETACIÓN

El gráfico nos indica que, en una muestra de 15 personas, se obtuvo el resultado que el 93% mencionaron que, si están de acuerdo que el monitoreo como medida de control permitirá evaluar el desarrollo de la gestión administrativa, el 0% estuvieron en desacuerdo y el 7% mencionaron que desconocen, sumando al total del 100%.

11. ¿Cree usted que los controles de riesgos inciden positivamente en la toma de decisiones?

TABLA 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	12	80%	80%	80%
	No	1	7%	7%	87%
	Desconoce	2	13%	13%	100%
	Total	15	100%	100%	



Fuente: El Tabla N°11

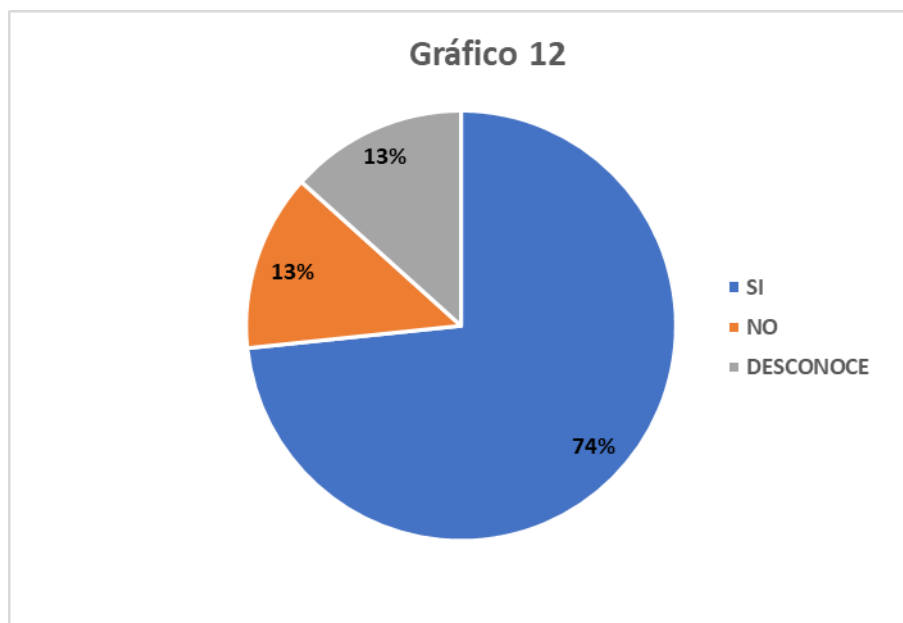
INTERPRETACIÓN

El gráfico nos indica que, en una muestra de 15 personas, se obtuvo el resultado que el 80% mencionaron que, si están de acuerdo que los controles de riesgos inciden positivamente en la toma de decisiones, el 7% estuvieron en desacuerdo y el 13% mencionaron que desconocen, sumando al total del 100%.

12. ¿Considera usted que el ambiente de control influye en la dirección estratégica?

TABLA 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	11	73%	73%	73%
	No	2	13%	13%	87%
	Desconoce	2	13%	13%	100%
	Total	15	100%	100%	



Fuente: Tabla N°12

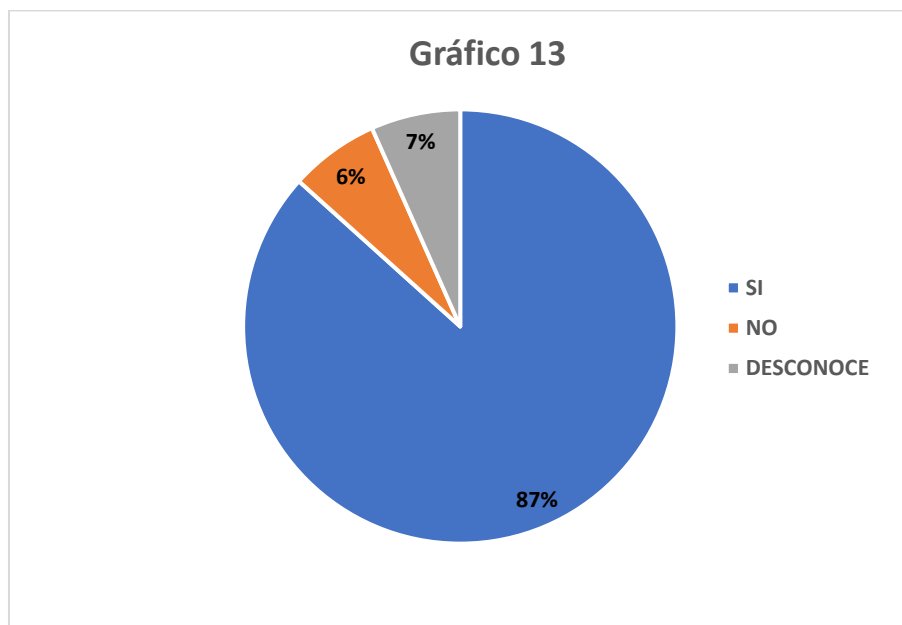
INTERPRETACIÓN

El gráfico nos indica que, en una muestra de 15 personas, se obtuvo el resultado que el 74% mencionaron que, si están de acuerdo que el ambiente de control influye en la dirección estratégica, el 13% estuvieron en desacuerdo y el 13% mencionaron que desconocen, sumando al total del 100%.

13.¿Considera usted que las actividades de control influyen en el mejoramiento de sistemas de información?

TABLA 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	13	87%	87%	87%
	No	1	6%	6%	93%
	Desconoce	1	7%	7%	100%
	Total	15	100%	100%	



Fuente: Tabla N°13

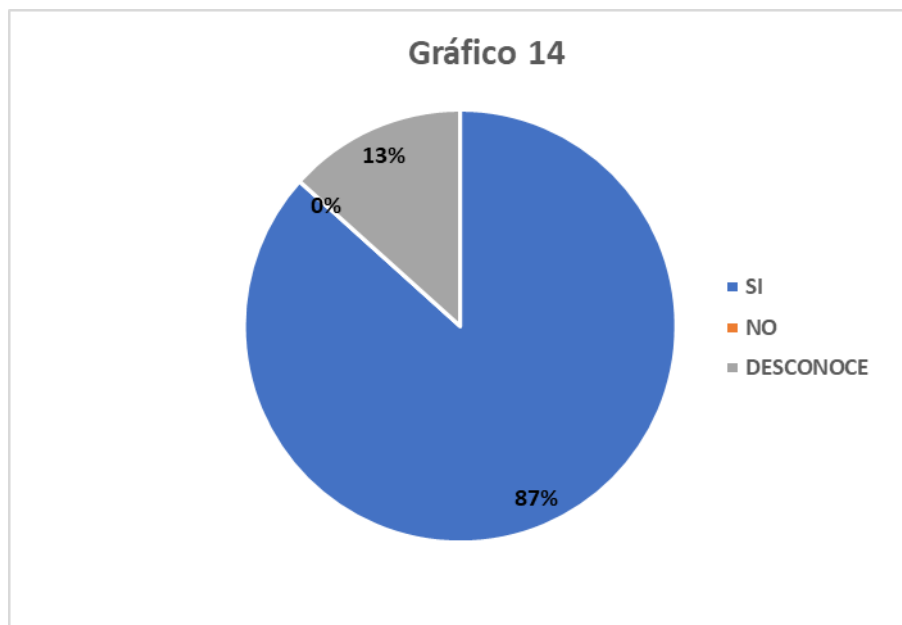
INTERPRETACIÓN

El grafico nos indica que, en una muestra de 15 personas, se obtuvo el resultado que el 87% mencionaron que, si están de acuerdo que las actividades de control influyen en el mejoramiento de sistemas de información, el 6% estuvieron en desacuerdo y el 7% mencionaron que desconocen, sumando al total del 100%.

14. ¿Considera usted que los procesos de sistema de información sean los adecuados?

TABLA 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	13	87%	87%	87%
	No	0	0%	0%	87%
	Desconoce	2	13%	13%	100%
	Total	15	100%	100%	



Fuente: Tabla N°14

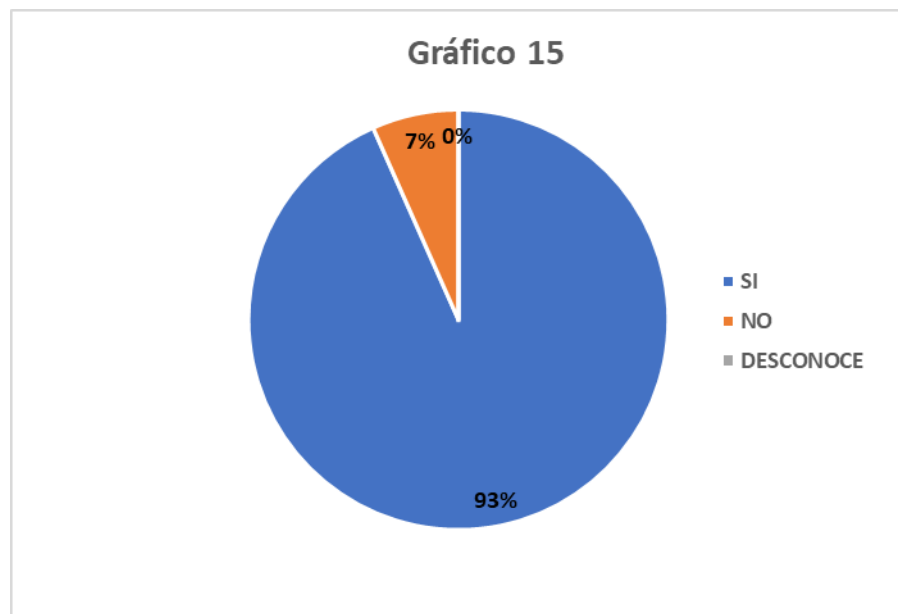
INTERPRETACIÓN

El gráfico nos indica que, en una muestra de 15 personas, se obtuvo el resultado que el 87% mencionaron que, si están de acuerdo que los procesos de sistema de información sean los adecuados, el 0% estuvieron en desacuerdo y el 13% mencionaron que desconocen, sumando al total del 100%.

15. ¿Considera usted estar capacitado adecuadamente para el manejo de sus responsabilidades?

TABLA 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Si	14	93%	93%	93%
	No	1	7%	7%	100%
	Desconoce	0	0%	0%	100%
	Total	15	100%	100%	



Fuente: Tabla N°15

INTERPRETACIÓN

El gráfico nos indica que, en una muestra de 15 personas, se obtuvo el resultado que el 93% mencionaron que, si están capacitados adecuadamente para el manejo de sus responsabilidades, el 7% estuvieron en desacuerdo y el 0% desconocen, sumando al total del 100%.

4.2. ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
2	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1
4	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	0	2	1	1	1
5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
6	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
7	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
11	1	2	1	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
12	1	1	0	0	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	1	1	1	1
14	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
15	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

SI	1
NO	0
DESCONOCE	2

Resumen de Procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	15	100.0
	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	15	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.830	15

Estadísticas del total de elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	33.533	11.695	.819	.789
P2	32.933	15.638	0.000	.834
P3	33.000	14.143	.736	.814
P4	33.467	14.838	-.005	.882
P5	33.267	11.781	.671	.803
P6	33.667	11.952	.812	.791
P7	33.000	14.143	.736	.814
P8	33.067	13.495	.781	.806
P9	34.733	14.495	.308	.828
P10	34.067	13.495	.781	.806
P11	33.200	13.886	.452	.820
P12	33.933	15.638	0.000	.834
P13	33.000	14.143	.736	.814
P14	33.733	14.352	.229	.836
P15	34.467	13.124	.601	.810

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. DISCUSIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL es una cooperativa con gran importancia para sus asociados, sus colaboradores y para el Sector Financiero, pero a pesar de ello no cuenta con un adecuado control interno por lo que puede repercutir e impactar en la gestión administrativa.

Asimismo, mediante las encuestas se ha comprobado que se considera importante aplicar un control interno para validar la información, los procesos y entre otros riesgos.

Según, **Escobar Iván (2022)** nos indica que la gestión administrativa en una empresa, nos permite prevenir los problemas y alcanzar objetivos, una correcta gestión administrativa favorece en la obtención de los resultados.

En consecuencia, una implementación eficiente de control interno en la gestión administrativa ayudará en el cumplimiento de procedimientos y políticas administrativas, así medir los riesgos que se puedan suscitar.

En esta investigación, las autoras hemos procurado acercarnos a aspectos provenientes del ámbito de la dirección estratégica de recursos humanos y de otros enfoques teóricos como el de la Cooperativa basado en el conocimiento, con el objetivo de explicar con mayor profundidad la influencia del control interno en la gestión administrativa para la mejor toma de decisiones y llegar a los resultados.

5.2. CONCLUSIONES

- a. Se demostró que existen serios problemas respecto al control interno de la entidad, ya que se ha observado la ausencia de un diseño adecuado sobre los planes de acción, respecto a los riesgos de las diversas áreas para mejorar las estrategias que actualmente vienen siendo dañadas por falta de procesos y controles, de tal manera que incide en la inexistencia de una

buena gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL.

- b. Se demostró que el ambiente de control en la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, no es apropiada, ya que no cuenta con procesos establecidos por cargo laboral, ello conlleva, a que las responsabilidades y el orden demandado a los colaboradores no se estén cumpliendo correctamente, por ende la influencia que tiene la dirección estratégica en la entidad no es adecuada durante el periodo.
- c. En esta investigación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, se verificó que no se cuenta con una correcta aplicación de la evaluación de riesgos, ello genera que no se obtengan mejoras en la toma de decisiones, que permitan identificar con anticipación riesgo de errores en las actividades realizadas por el personal de la Cooperativa.
- d. Se determinó que las actividades de control no están siendo realizadas por el personal correspondiente, por lo tanto influyen en la inoperancia de los sistemas de información, por tal motivo, al no realizar una correcta aplicación de procesos y procedimientos se producen demoras en los alcances de las metas y objetivos trazados por la Cooperativa.
- e. Se demostró que la Información y comunicación es carente en la entidad, de tal manera que influye en una pobre planificación estratégica, asimismo, no se cuenta con medios de capacitación programados razón por la cual no se puede mitigar los riesgos organizacionales en la Cooperativa.
- f. Se comprobó que existe una gran ausencia en el seguimiento y monitoreo de los riesgos en la entidad y sin la constancia de estos no se puede realizar en forma positiva un proceso administrativo por más planes estratégicos que existan.

5.3. RECOMENDACIONES

De los resultados obtenidos y las conclusiones precedentes, a continuación, se presentan las siguientes recomendaciones:

- a. Establecer un plan de acción que midan los riesgos, donde se evalúen e integre un sistema de control interno con la finalidad de detectar y efectuar los adecuados procesos y procedimientos que permitan mejorar los objetivos y metas trazadas. Esto conllevará, a que exista un mayor compromiso y deseo por parte de los integrantes de la organización para lograr los resultados planeados, de manera que se verá reflejada en la gestión administrativa y las políticas empleadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL.
- b. El ambiente de control debe ser ameno y proyectado, asimismo, cada colaborador debe ser capacitado y tener conocimiento de sus responsabilidades demandadas, esto ayudará a poder verificar y tener un mejor control con la dirección estratégica que será y deberá ir de la mano como parte de la cooperativa, así mitigaremos diversos tipos de riesgos durante el periodo 2020 como en los posteriores.
- c. La evaluación de riesgos debe realizarse de manera mensual y semestral mediante controles preventivos y frecuentes con la finalidad de mejorar la toma de decisiones brindada por la gerencia administrativa, asegurando el cumplimiento de los objetivos determinados por la Cooperativa y detectar aquellos riesgos que requieren un ajuste para su mejora o modificación.
- d. Se deberían implementar y cumplir actividades de control específicas para cada área, ya que en la Cooperativa los profesionales deben tener conocimientos de riesgos y control, esto ayudará a la toma de conciencia, y a poder verificar mediante los sistemas de información riesgos de diversa índole.
- e. La información y comunicación en la Cooperativa debe darse a tiempo como control preventivo, en el momento preciso y oportuno, ya que ello puede

asistir o ayudar a una mejor y adecuada planificación estratégica, este puede darse mediante charlas y reuniones con el personal.

- f. El monitoreo, debe ser aplicada de manera oportuna que apoye al proceso administrativo de acuerdo con las actividades realizadas en la entidad y genere valor dentro de la Cooperativa, para ello se puede generar un registro de los riesgos y el avance de estos, de tal forma que se aplique el control concurrente y posterior para el seguimiento y desenvolvimiento de los mismos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- FONSECA, O. (2011), Sistema de control interno para organizaciones (1ra edición), Lima: Instituto de Investigación Accountability y Control-IICO
- Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Koontz Harol & O'Donnell (2003) Libro Gestión Administrativa
- Funciones de la Gestión Administrativa
<https://sites.google.com/site/gestionalejandrar/home/funciones-de-la-gestion-administrativa>
- Fernández, M. (2003) Control, Fundamento de la Gestión por Procesos y la calidad total.
- Arjona, K (2014), Detección de Riesgos.
- Deloitte (2015) – Coso, Informe de evaluación del Riesgo.
- Chiavenato, A. Administración: Proceso Administrativo, (3ª ed.) Colombia: Makron Books Do Brasil Editora Ltda., 2005.
- Castrillo, H. (2020). Importancia del control interno en tiempos de disrupción. Audit Newsletter, 1-5.
- Trigo Grey, Oscar (2012), tesis “El control interno como Instrumento Indispensable para la Gestión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana periodo 1990-2010” – Universidad San Martín de Porres.
- Layme Mamani, Eglá Shirley (2015), tesis “Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la municipalidad provincial mariscal nieta” - Universidad José Carlos Mariátegui – Moquegua, Perú.

- Salazar Catalán, Lesly Karin (2014) “El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy” - Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- Clavijo Castillo, Orlando (2016), en su tesis “Proponer un sistema de control para la aplicación de normas internacionales de contabilidad en la en la cooperativa de telecomunicaciones de Potosí” Universidad Mayor de San Andrés – La Paz – Bolivia.
- Rojas Díaz, Walter Orlando (2007) “Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos” - Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Cordero Aguilar, Erika y Sánchez Banegas, Jorge. (2013-2014), en la tesis “Propuesta de un manual de procedimientos para mejorar el control interno en el área operativa financiera de la Cooperativa Alfonso Jaramillo león “caja de la Universidad de Cuenca – Ecuador.
- Escobar Iván (2022), Informe sobre la Planificación estratégica.

ANEXOS

ANEXO N°1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “REPERCUSIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANTEL DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2020” AUTORAS: GLADYS ELIZABETH MAURICIO ORE / RITA VERONICA MARITZA SANTISTEBAN QUISPE					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE INDEPENDIENTE	
1. ¿De qué manera la repercusión del Control Interno incide en la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020?	1. Demostrar de qué manera la repercusión del control interno incide en la Gestión Administrativa de la cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.	1. La repercusión del control interno incide significativamente en la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.	X. Control Interno	x ₁ Ambiente de control	<p>1. Tipo de investigación Aplicada</p> <p>2.- Diseño de la investigación: La presente investigación dado la naturaleza de las variables.</p> <p>3.- Población: Está conformada por 15 trabajadores administrativos, correspondiente al año 2020.</p> <p>4.- Muestra: Está conformada por 15 trabajadores Se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio.</p> <p>5. Técnicas de Recolección de Datos: La encuesta</p> <p>6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la Información: SPSS versión 25</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS SECUNDARIAS		x ₂ Evaluación de riesgos	
a. ¿De qué manera el ambiente de control influye en la dirección estratégica de la cooperativa de ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana año 2020?	a. Determinar de qué manera el ambiente de control influye en la dirección estratégica de la cooperativa de ahorro FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.	a. El ambiente de control influye significativamente en la dirección estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.		x ₃ Actividades de control	
b. ¿Como la evaluación de riesgos incide en la toma de decisiones de la cooperativa de ahorro y crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020?	b. Demostrar como la evaluación de riesgos incide en la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.	b. La evaluación de riesgos incide positivamente en la toma de decisiones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.	VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	
c. ¿De qué manera las actividades de control influyen en los sistemas de información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana año 2020?	c. Evaluar de qué manera las actividades de control influyen en los sistemas de información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.	c. Las actividades de control influyen en el mejoramiento de sistemas de información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.			
d. ¿De qué manera la información y comunicación influye en la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL?	d. Determinar de qué manera la información y comunicación influye en la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.	d. La información y comunicación influye en la mejora de la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.	Y. Gestión Administrativa	y ₂ Toma de decisiones	
e. ¿De qué manera el monitoreo incide en el proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y crédito FINANTEL, Lima Metropolitana año 2020?	e. Determinar de qué manera el monitoreo incide en el proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.	e. El monitoreo influye positivamente en el proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL, Lima Metropolitana, año 2020.		y ₃ Sistemas de información	
				y ₄ Planificación estratégica	
				y ₅ Proceso Administrativo	

ANEXO N°2

ENCUESTA

La encuesta está orientada a buscar información de interés del trabajo de investigación sobre la “Repercusión del control interno en la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL de Lima Metropolitana, año 2020”.

Marcar con un aspa (X) en la letra correspondiente.

1	¿Considera usted que los procesos de control interno sean importantes para el desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FINANTEL?	
	SI	()
	NO	()
	DESCONOCE	()

2	¿Considera usted que el control interno incide en la gestión administrativa?	
	SI	()
	NO	()
	DESCONOCE	()

3	¿Considera usted que las capacitaciones al personal sobre el control interno sean importantes para una buena gestión administrativa?	
	SI	()
	NO	()
	DESCONOCE	()

4	¿Considera usted que el ambiente de control influya en la gestión administrativa?	
	SI	()
	NO	()
	DESCONOCE	()

5	¿Considera usted que la administración de riesgos incida en la toma de decisiones?	
	SI	()
	NO	()
	DESCONOCE	()

6	¿Considera usted que el monitoreo influye positivamente en un proceso administrativo?	
	SI	()
	NO	()
	DESCONOCE	()

7	¿Considera usted que las actividades de control influyan en el mejoramiento del sistema de información?	
	SI	()
	NO	()
	DESCONOCE	()

8	¿Considera usted que el planeamiento estratégico es importante para la toma de decisiones?	
	SI	()
	NO	()
	DESCONOCE	()

9	¿Considera usted la información y comunicación influye en la planificación estratégica?	
	SI	()
	NO	()
	DESCONOCE	()

10	En su opinión, ¿El monitoreo como medida de control permitirá evaluar el desarrollo de la gestión administrativa?	
	SI	()
	NO	()
	DESCONOCE	()

11	¿Cree usted que los riesgos inciden positivamente en la toma de decisiones?	
	SI	()
	NO	()
	DESCONOCE	()

12	¿Considera usted que el ambiente de control influye en la dirección estratégica?	
	SI	()
	NO	()
	DESCONOCE	()

13	¿Considera usted que las actividades de control influyen en el mejoramiento de sistemas de información?	
	SI	()
	NO	()
	DESCONOCE	()

14	¿Considera usted que los procesos de sistema de información sean los adecuados?	
	SI	()
	NO	()
	DESCONOCE	()

15	¿Considera usted estar capacitado adecuadamente para el manejo de sus responsabilidades?	
	SI	()
	NO	()
	DESCONOCE	()