

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS
“CONTROL INTERNO Y MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS, AGENCIA
CHOTA - 2021”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR LA BACHILLER:
ANA YULEISER IDROGO DIAZ

ASESOR:
DR. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO

CAJAMARCA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS
“CONTROL INTERNO Y MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS, AGENCIA
CHOTA - 2021”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR LA BACHILLER:
ANA YULEISER IDROGO DIAZ

ASESOR:
DR. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO

CAJAMARCA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
Escuela Académico Profesional de Contabilidad

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N° 395-2022-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por la Bachiller ANA YULEISER IDROGO DIAZ denominada:

**“CONTROL INTERNO Y MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS, AGENCIA
CHOTA - 2021”**

Dra. CPC. Reyna López Díaz
(presidenta)

Mg. CPC. Evelio Neri Mostacero Cuzco
(secretario)

M. CS. CPC. Daniel Seclén Contreras
(Vocal)

Dr. CPC. Lennin Rodríguez Castillo
(Asesor)

DEDICATORIA

A DIOS:

Mi trabajo de investigación la dedico con toda mi gratitud y amor a Dios, quien me ha dado la oportunidad de seguir con vida y glorificarme con salud.

Con enorme cariño a mi madre Rosalina Diaz Collantes quien me dio la vida y por apoyarme de todas las dificultades, y así poder cumplir una meta más en mi vida, por ese amor incondicional y que junto a ella encuentro la fortaleza necesaria para enfrentar los desafíos de la vida que me presentaron y me presentaran en este largo caminar.

Ana Yuleiser Idrogo Diaz

AGRADECIMIENTO

A Dios: El ser supremo por darme la vida y bendecirme con salud, por guiar mis pasos en el trayecto del camino hacia el logro de mi objetivo, por darme conocimiento y sabiduría en mi formación profesional.

A mis Padres: Rosalina y Santiago por brindarme su gran amor y apoyo desinteresado, seres queridos que para mí representan el ejemplo de lucha, sacrificio, valentía y esfuerzo para salir adelante; recordando en todo momento la práctica de los valores para ser una persona de bien.

A mi hermana Herlita y sobrinos por su gran cariño y apoyo moral, de quienes he recibido su motivación fraternal para seguir adelante.

A mi Asesor de tesis: Dr. Lennin Rodríguez Castillo Por su gran apoyo, comprensión y paciencia durante la elaboración del trabajo de investigación.

A los docentes: Por compartir sus conocimientos para mi formación profesional, inspirando siempre el logro de mis objetivos y metas con la conclusión de mi carrera profesional, preparándome para afrontar el reto profesional y contribuir con gratitud a nuestra sociedad.

A la Universidad Nacional de Cajamarca: Por cobijarme durante los 5 años de formación universitaria, alma mater como parte fundamental en mi formación profesional.

Ana Yuleiser Idrogo Diaz

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRAC.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación del problema.....	16
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1. Pregunta general.....	18
1.2.2. Preguntas específicas.....	18
1.3. Objetivos.....	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
1.4. Justificación.....	19
1.4.1. Justificación teórica.....	19
1.4.2. Justificación práctica.....	19
1.4.3. Justificación académica.....	20
1.5. Limitaciones de la investigación.....	20

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.1.1. Internacionales.....	21

2.1.2.	Nivel nacional	22
2.1.3.	Nivel regional	24
2.2.	Bases teóricas.....	26
2.3.	Definición de términos básicos	42

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1.	Formulación de la Hipótesis	47
3.1.1.	Hipótesis general.....	47
3.1.2.	Hipótesis específicas	47
3.2.	Identificación de Variables	47
3.3.	Operacionalización de variables	48

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1.	Tipo y nivel de investigación.....	50
4.1.1.	Tipo de investigación.....	50
4.1.1.1.	Básica.....	50
4.1.1.2.	No experimental-transversal.....	50
4.1.2.	Nivel de investigación	51
4.1.1.1.	Correlacional.....	51
4.2.	Diseño de la investigación	51
4.3.	Población de estudio.	51
4.4.	Tamaño de muestra.....	52
4.5.	Unidad de análisis.....	52
4.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.....	52
4.6.1.	Método de recolección de datos.....	52
4.6.1.1.	Métodos de investigación	52
4.6.1.2.	Técnica de recolección de datos	53

4.6.1.3. Instrumento de recolección de datos.....	53
4.6.2. Técnicas de procesamiento de la información	53
4.6.3. Análisis, interpretación y discusión de resultados	53
CAPÍTULO V	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
5.1. Análisis interpretación y discusión de resultados	57
5.2. Prueba de hipótesis	66
5.3. Discusión de resultados	67
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS.....	76
Anexo 01: Matriz de consistencia metodológica.....	76
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos.....	78
APÉNDICE	80
Apéndice 01: Base de datos confiabilidad.....	80
Apéndice 02: Confiabilidad del instrumento.....	81
Apéndice 03: Base de datos por niveles de dimensiones y variables	82

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	48
Tabla 2. <i>Valoración de la variable control interno</i>	54
Tabla 3. <i>Valoración de las dimensiones del control interno</i>	54
Tabla 4. <i>Valoración de la variable morosidad</i>	55
Tabla 5. <i>Valoración de las dimensiones de la morosidad</i>	55
Tabla 6. <i>Nivel de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos</i> . 57	
Tabla 7. <i>Entorno de control en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos</i> . 58	
Tabla 8. <i>Actividades de control en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos</i> . 59	
Tabla 9. <i>Información y comunicación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos</i> . 60	
Tabla 10. <i>Nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos</i> . 62	
Tabla 11. <i>Seguimiento del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos</i> . 63	
Tabla 12. <i>Calificación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos</i> . 64	
Tabla 13. <i>Cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos</i>	65
Tabla 14. <i>Contrastación de hipótesis</i>	66

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1.* Nivel de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos. 58
- Figura 2.* Entorno de control en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos. 59
- Figura 3.* Actividades de control en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos. 60
- Figura 4.* Información y comunicación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos. 61
- Figura 5.* Nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos. 62
- Figura 6.* Seguimiento del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos. 63
- Figura 7.* Calificación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos. 64
- Figura 8.* Cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos..... 65

RESUMEN

La investigación planteó como objetivo general determinar la relación del Control Interno con la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2021. La metodología utilizada fue en base a la investigación básica - no experimental de corte transversal, de nivel correlacional, los métodos utilizados fueron el deductivo, analítico y el método hipotético – deductivo, la información fue recolectada mediante la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, la población y muestra fueron 30 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota. De la que se llegó a las siguientes conclusiones: El Control Interno se relaciona significativamente con la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2021 según la correlación Rho de Spearman con un valor de 0.511 y un p-valor igual a 0.004; por otro lado, se identificó que el nivel de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2021 es adecuado según el 53.33% de los colaboradores, y el 43.33% mencionó que el control interno en la cooperativa es medianamente adecuado; finalmente se encontró que el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2021 es alto según el 60.00% de trabajadores encuestados y el 36.67% indicó que la morosidad está en un nivel medio.

Palabras clave: Control interno, Morosidad, Cooperativa de Ahorro y Crédito

ABSTRAC

The general objective of the research was to determine the relationship between Internal Control and Delinquency of the Todos los Santos Savings and Credit Cooperative, Agencia Chota - 2021. The methodology used was based on basic research - nonexperimental cross-sectional, correlative level, the methods used were deductive, analytical and the hypothetical-deductive method, the information was collected using the survey technique and the instrument was the questionnaire, the population and sample were 30 employees of the Cooperative of Savings and Credit Todos los Santos, Chota Agency. From which the following conclusions were reached: Internal Control is significantly related to Delinquency of the Todos los Santos Savings and Credit Cooperative, Agencia Chota - 2021 according to Spearman's Rho correlation with a value of 0.511 and a p-value equal to 0.004; on the other hand, it was identified that the level of internal control in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2021 is adequate according to 53.33% of the collaborators, and 43.33% mentioned that the internal control in the cooperative is moderately adequate; Finally, it was found that the level of delinquency in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2021 is high according to 60.00% of workers surveyed and 36.67% indicated that delinquency is at a medium level.

Keywords: Internal control, Delinquency, Savings and Credit Cooperative

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, presenta deficiencias en los procesos de control interno, en cuanto a actividades de control y a la coordinación entre áreas de la entidad, asimismo en la designación de funciones que le ayude a mejorar el proceso que se realiza al momento de otorgar un crédito, ya que, no existe un seguimiento a los créditos otorgados para confirmar si realmente son utilizados para el fin con fueron otorgados. La Cooperativa a demás no cuenta con un manual de procesos, es decir que no están definidos para el otorgamiento de los créditos, así como también los procesos y procedimientos para la recuperación de los créditos en los distintos escenarios en que el socio cae en mora, la cual aumentó en 19% al 2020 con respecto al 2019 y hasta 67% al 2021 con respecto al año anterior; siendo necesario investigar esta problemática en la entidad.

Para ello se planteó como objetivo determinar la relación del Control Interno con la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2021. La metodología utilizada fue en base a la investigación básica - no experimental de corte transversal, de nivel correlacional, los métodos utilizados fueron el deductivo, analítico y el método hipotético – deductivo, la información fue recolectada mediante la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, la población y muestra fueron 30 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota.

La presente tesis está conformada por los siguientes capítulos: Capítulo I: El planteamiento de la investigación, en el cual comprende la identificación del problema, formulación del problema (general y específicos), objetivos (general y específicos), así como la justificación (teórica, práctica, académica) y limitaciones de la investigación.

Capítulo II: El Marco Teórico, en el cual comprende los antecedentes de la investigación, bases teóricas y conceptuales, y la definición de términos básicos. Capítulo III: Hipótesis y Variables, el cual comprende las hipótesis, variables y operacionalización de las variables. Capítulo IV: Metodología, el cual comprende el tipo, nivel y diseño de investigación; la población, muestra, unidad de análisis, los métodos, técnicas, instrumentos de recolección de datos y las técnicas para el procesamiento de la información, análisis, interpretación y discusión de resultados. Capítulo V: Resultados y discusión, el cual comprende análisis, interpretación y discusión de resultados; prueba de hipótesis. Finalmente desarrolla las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, anexos (matriz de consistencia metodológica, instrumento para la obtención de datos) y apéndices.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación del problema

Actualmente en Latinoamérica, la banca pública tiene una importante participación dentro del sistema financiero, en especial en la colocación de créditos. En los últimos años este tipo de transacciones se han ido incrementando, siendo más influyentes en los resultados económicos del sector bancario de Ecuador; y al igual que la banca privada, no está exenta de riesgos, existen varios factores que afectan de manera directa para que la cartera de crédito se encuentre expuesta, dentro de esos se encuentran los procesos de control interno que son deficientes en las entidades del sistema financiero. Por lo que el sistema financiero debe adoptar estrategias de cobranzas que les permitan mantener índices adecuados de morosidad. Pues se evidencia que el promedio del ratio de morosidad para el 2017 fue del 8% y que el índice de morosidad aceptable es hasta el 5% (García, 2018).

En tal sentido, los factores de control interno desempeñan un papel muy importante en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador en la gestión de créditos, es decir para contrarrestar los altos índices de morosidad que se presentan en estas entidades de Ecuador. Los factores de control interno que se vinculan a los créditos están el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control y la información y comunicación y por otro lado está la supervisión y monitoreo, procesos que afrontan fenómenos económicos como es la morosidad en el sistema financiero (Espinoza & Vázquez, 2020).

En en Perú existe un mercado desarrollado con una demanda creciente de

préstamos, frente a esta realidad el índice de morosidad del mercado microfinanciero ha venido creciendo; en cuanto a la magnitud de la cartera en situación de morosidad, así como la cartera en alto riesgo que incluye aquellos créditos en morosidad y con refinanciamiento, de 3.6% y 4.5% han aumentado en un 6% y 7.7% respectivamente. Por tal razón las entidades financieras, que tienen el reto de expandir sus carteras, priorizan la búsqueda de una mejora en los mecanismos de control interno que minimice la posibilidad de tener clientes que incurran en morosidad (Hinojosa, 2021).

El índice de morosidad a julio del 2021 estuvo en 6.2%, mientras que en enero de este año se encontraba en 7.4%. Es así que la cantidad de morosos a julio del 2021 fue de 788 mil personas, mientras que en enero era alrededor de 1 millón de peruanos. La morosidad se encuentra controlada y en descenso, sin embargo, al parecer estos indicadores no estarían reflejando el efecto real de la pandemia y la actual coyuntura sobre los créditos reprogramados, esto debido a la cartera parada de deudas que perjudica la evolución del índice de morosidad (Andina, 2021). Al mes de octubre las regiones con mayor tasa de morosidad promedio son Tumbes (9.9%) y San Martín (9.2), Los créditos de consumo pasaron de una tasa de morosidad de 3,41% en marzo a 5,79% en noviembre de 2020 (Cámara de Comercio de Lima, 2021).

Arequipa es el departamento con mayor deuda morosa con respecto a la cantidad de sus habitantes por la deficiencia que presenta en su proceso de control interno las entidades financieras, pues ha alcanzando los S/2,220 por persona morosa, lo que representa un ligero incremento de 0.4% anual. Por otro lado, Lima ocupa el segundo lugar en este indicador, pero tiene un incremento del 13.4% con respecto al año anterior. Esto se debe principalmente a la aplicación de

reprogramaciones facultadas por la Superintendencia de Banca y Seguros [SBS] para el sector financiero. Cajamarca (S/655 millones) y Tacna (S/423 millones) completan el top 5 de regiones que aceleraron más rápido su nivel de morosidad, con incrementos de deuda morosa (pagos atrasados por más de 30 días) de 15% y 11%, respectivamente (Soto & Salinas, 2020).

En ese sentido la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, presenta deficiencias en los procesos de control interno, en cuanto a actividades de control y a la coordinación entre áreas de la entidad, asimismo en la designación de funciones que le ayude a mejorar el proceso que se realiza al momento de otorgar un crédito, ya que, no existe un seguimiento a los créditos otorgados para confirmar si realmente son utilizados para el fin con fueron otorgados. La Cooperativa a demás no cuenta con un manual de procesos, es decir que no están definidos para el otorgamiento de los créditos así como también los procesos y procedimientos para la recuperación de los créditos en los distintos escenarios en que el socio cae en mora, la cual aumentó en 19% al 2020 con respecto al 2019 y hasta 67% al 2021 con respecto al año anterior; siendo necesario investigar esta problemática en la entidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación del Control Interno con la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2021?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es el nivel de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2021?

- ¿Cuál es el nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación del Control Interno con la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2021.
- Identificar el nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2021.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

La presente investigación es un aporte teórico al control interno como instrumento de gestión que conlleva tener un orden determinado en las operaciones de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota. Así como el aporte científico que tiene al considerar el control interno como herramienta para afrontar los altos índices de morosidad.

1.4.2. Justificación práctica

La presente investigación permitió identificar el nivel de control interno que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota, y el nivel de morosidad en que se encuentra. Además, con esta

investigación se conoció la relación que tiene el control interno en la morosidad de cooperativa.

1.4.3. Justificación académica

Esta investigación desde el punto de vista académico sirvió para desarrollarme profesionalmente en esta línea de investigación, así mismo incentivar a estudiantes, docentes, profesionales y entidades superiores de estudios a seguir investigando sobre el control interno y morosidad en las entidades financieras, tomando como referencia la presente investigación.

1.5. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones fueron: la escasa bibliografía a nivel local en cuanto a antecedentes para la presente investigación, sin embargo, fue de gran importancia realizar dicha investigación para dar a conocer la relación que tiene el control interno con la morosidad en una entidad local.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Tigselema (2019) en su tesis “Control interno al proceso de crédito y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, Cantón la Maná, provincia de Cotopaxi, periodo 2018 – 2019”, Ecuador, tuvo como objetivo evaluar la incidencia del sistema de control interno en la repercusión del indicador de morosidad; la investigación fue cuantitativa de nivel descriptivo, con un método deductivo y analítico, con una muestra de 131 créditos en mora, como instrumentos de recolección de datos utilizó la encuesta. Concluyó que la carencia de un eficiente control interno en los procesos de colocación y recuperación de cartera de crédito en las entidades financieras, influyen directamente en la morosidad de la cooperativa. se evidencia que existen debilidades en los procesos ejecutados por el personal, pues no mantienen un orden adecuado de los documentos de crédito.

López (2015) en su tesis “El control interno y su influencia en los índices de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito La Merced Ltda.”, Ecuador, tuvo como objetivo analizar el control interno a través de una encuesta para disminuir los índices de morosidad; la investigación fue cuantitativa de nivel descriptivo y correlacional, con una muestra de 15 colaboradores, a quienes se les aplicó como técnica la encuesta. Concluyó que el control interno no es el adecuado para controlar la morosidad ya que

los créditos se recuperan en un mayor porcentaje de 2 a 4 años, y quedan un porcentaje significativo de entre 5 y 7 años. Asimismo, el sistema de control interno a las operaciones crediticias es muy deficiente, siendo vulnerables al cumplimiento, seguimiento y control generando un alto índice de morosidad.

Cajamarca & Toapanta (2017) en su tesis “Análisis del control interno y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer”, Ecuador, tuvo como objetivo evaluar el Control Interno y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos institucional en la Cooperativa; la investigación fue no experimental y descriptiva, con una muestra de 5 colaboradores a los que les aplicó la técnica de la encuesta. Concluyó que en la cooperativa de ahorro y crédito Nuevo Amanecer no se aplican de forma adecuada las normas y procedimientos de control interno, debido a la falta de conocimientos y formación o cambios que se han venido emitiendo en los últimos años en los procesos administrativos y operativos lo que causa altos índices de morosidad en la entidad.

2.1.2. Nivel nacional

Pantani & Quispe (2020) en su tesis “El sistema de control interno y la morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios - Dile, Periodo 2018”, Cusco - Perú, tuvo como objetivo evaluar cómo el sistema de control interno contribuye a mejorar los índices de morosidad de los créditos; la investigación fue de tipo aplicada y cuantitativa, de alcance descriptiva relacional, la muestra fueron 12 empleados de la cooperativa, la técnica empleada fue la encuesta.

Concluyó que el control interno se aplica de manera parcial, en los componentes: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control gerencial, Información y comunicación, Supervisión y monitoreo; el ambiente de control influye en la morosidad, esta influencia es de manera significativa en un 57%, mientras que el 43% de manera parcial.

Rivera (2020) en su tesis “El control interno y el riesgo de morosidad de los clientes en el área de microcréditos de la ONG Caritas Diosesana de Huánuco, 2019”, tuvo como objetivo describir en qué medida el control interno influye en la morosidad de los clientes del área de microcréditos; la investigación fue aplicada con un enfoque cuantitativo y de alcance correlacional, con una muestra de 10 trabajadores, a quienes se les aplicó como técnica las encuestas. Concluyó que el control interno si influye en la morosidad de los clientes ya que por el incumplimiento de los reglamentos de créditos existe muchos morosos. Además, determinó que el entorno de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y la supervisión influye en la morosidad, pues mientras mejor se cumpla con los procesos de control interno menos será los índices de morosidad.

Aguilar (2019) en su tesis “Sistema de control interno y morosidad en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán - Año 2018”, Cusco Perú, cuyo objetivo fue determinar la influencia del Sistema de Control Interno en la morosidad de la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán del Cusco en el año 2018; la investigación fue no experimental de nivel descriptivo, explicativo y relacional con una muestra de 20 trabajadores y aplicó la encuesta. Concluyó que el Sistema de Control Interno, tiene una relación

significativa con la morosidad, haciendo que el valor de la significancia sea de 0.000 lo cual es menor que $p < 0,05$. Por ello el control interno debe ser más riguroso, promoviendo el código de ética, pues los trabajadores no conocen los objetivos y procesos de la entidad. Asimismo, es necesario la difusión el manual de organización y funciones y de normas de control interno.

2.1.3. Nivel regional

Santa Cruz & Tacilla (2018) en su tesis “Nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de las ventas al crédito y su incidencia en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca SAC año 2017”, tuvo como objetivo diagnosticar el nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de ventas al crédito y su incidencia en la morosidad; la investigación fue no experimental transversal de nivel correlacional simple, la muestra lo conformó la cartera de clientes morosos y aplicó encuestas y la observación. Concluyó que el nivel de cumplimiento de los procedimientos de control interno, tiene una valoración de 40.59% del nivel de cumplimiento, correspondiéndole una calificación regular, dicha calificación se debió a fallas encontradas en los procedimientos de operaciones al crédito de la empresa y por lo tanto genera un índice de morosidad alto.

Castillo (2019) en su tesis “Evaluación del control interno para mejorar su eficiencia de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba”, Cajamarca - Perú, tuvo como objetivo elaborar una propuesta de Control Interno para mejorar la eficiencia de la Cooperativa; la investigación fue descriptiva explicativa de diseño no experimental – transversal, con una muestra de 115 colaboradores, aplicó

las técnicas de la encuesta y análisis documental. Concluyó que el control interno en la cooperativa es débil por que la cooperativa a veces otorga préstamos con plazos que superan ampliamente los establecidos para los fondos depositados, originando que no se mantenga una adecuada correspondencia de sus actividades, de igual manera de sus recursos, existen créditos que no ha sido evaluado por su capacidad de pago, no han sido verificados por la central de riesgo, no han sido verificados sus domicilios y algunos garantes también son morosos.

Requejo (2019) en su tesis “Causas del incremento de morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario - Agencia Chota – 2018”, Cajamarca, tuvo como objetivo determinar las causas del incremento de morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosa Agencia Chota; la investigación fue cuantitativa no experimental y de nivel descriptivo con una muestra de 13 de trabajadores de la entidad, a quienes les aplicó la técnica de la encuesta. Concluyó que para que un crédito no genere perdida es necesario referenciarle en más de una oportunidad de esta manera un crédito no generara perdida de mora, lo cual el personal de la cooperativa se encuentra capacitado para realizar tipos de referencias al momento de otorgar un crédito. Así de esta manera poder disminuir el índice de morosidad ayudando a concientizar a los trabajadores poder utilizarlos al momento de bridar un crédito.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Control interno

2.2.1.1. Teoría general del control

El control es una acción que compromete a todos los integrantes de una compañía o una entidad. Es la acción que asegura el cumplimiento de metas u objetivos, pues a partir de la aplicación de la misma las personas reconocen y evidencian las desviaciones que se presentan en el desarrollo de un proceso, programa o proyecto. El control se refiere a los mecanismos, acciones, intervenciones utilizadas para garantizar que lo desarrollado se cumple con relación a las reglas y procedimientos que se establecen (Hurtado & Álvares, 2016).

2.2.1.2. Definición del control interno

El control interno son acciones que comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas (Mantilla, 2018).

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission [COSO] (2013) menciona que el control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto

a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

2.2.1.3. Objetivos del control interno

González (2015) menciona que el control interno cuenta con tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno. Estas son:

- a. Objetivos operativos:** estos objetivos se relacionan con el cumplimiento de la misión y visión de la entidad. Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas. Por lo tanto, estos objetivos constituyen la base para la evaluación del riesgo en relación con la protección de los activos de la entidad, y la selección y desarrollo de los controles necesarios para mitigar dichos riesgos. Los objetivos operativos deben reflejar el entorno empresarial, industrial y económico en que se involucra la entidad; y están relacionados con el mejoramiento del desempeño financiero, la productividad, la calidad, las prácticas ambientales, y la innovación y satisfacción de empleados y clientes.
- b. Objetivos de información:** estos objetivos se refieren a la preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, teniendo en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia. Estos reportes relacionan la información financiera y no financiera interna y externa y abarcan

aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia y demás conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la entidad. La presentación de informes a nivel externo da respuesta a las regulaciones y normativas establecidas y a las solicitudes de los grupos de interés, y los informes a nivel interno atienden a las necesidades al interior de la organización tales como: la estrategia de la entidad, plan operativo y métricas de desempeño.

- c. **Objetivos de cumplimiento:** están relacionados con el cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. La entidad debe desarrollar sus actividades en función de las leyes y normas específicas.

2.2.1.4. Componentes del control interno

Meléndez (2016) afirma que el control interno consta de cinco componentes integrados y son los siguientes:

- a. **Entorno de control:** Meléndez (2016) menciona que el entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; sus principios son:

Integridad y valores éticos: La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

Organización de la entidad: La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

Misión y visión: es un instrumento mediante el cual las empresas plantean objetivos que desean alcanzar a corto, mediano y largo plazo.

Designación de funciones: consiste en el establecimiento de funciones por cada área de trabajo en una empresa, entidad u organización.

- b. Evaluación de riesgos:** Meléndez (2016) afirma que cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Sus principios son:

Establecer objetivos: La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

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

- c. **Actividades de control:** Meléndez (2016) menciona que las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial; sus principios son: Actividades para mitigar riesgos: La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos. Actividades para la consecución de objetivos: La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos. La organización despliega las

actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica. Entre las actividades de control se consideran las siguientes:

Orden de la documentación: consiste en tener la información de la entidad ordenada en forma cronológica y clasificada por cada actividad realizada.

Revisión de la documentación de los créditos: se refiere a la verificación continua de la información de los créditos otorgados para evitar retrasos en los pagos de cuotas.

Cumplimiento del reglamento de créditos: para otorgar un crédito se debe considerar el reglamento de la entidad, de tal manera se evite caer en morosidad.

Evaluación de los créditos otorgados: esta actividad es frecuente previo al otorgamiento de un crédito para demostrar la solvencia económica de los clientes.

- d. Información y comunicación:** Meléndez (2016) menciona que la información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria; sus principios son:
- Información interna: La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y

responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno. Información externa: La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno. Además, involucra lo siguiente:

Coordinación entre analistas: es la manera en que los analistas de créditos mantienen una comunicación constante para realizar una buena y oportuna atención al público.

Coordinación con los ejecutivos: es la interacción oportuna y fluida de los directivos con todos los miembros que conforman la entidad.

Conocimiento de los reglamentos de créditos: consiste en cada colaborador de las entidades deben tener claro y conocer el reglamento para otorgar créditos.

Conocimiento de la Norma General de Cooperativas: es el conocimiento que los colaboradores deben tener a cerca de la normativa que regula y autoriza el funcionamiento a las cooperativas.

- e. **Actividades de supervisión:** Según, Meléndez (2016) menciona que las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control

interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presente y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos; sus principios son:

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

2.2.2. Morosidad

2.2.2.1. Teoría del dinero y del crédito

La aparición del dinero presupone un orden económico basado en la división del trabajo y en el hecho de que la propiedad privada se ejercita no sólo sobre los bienes de consumo, sino también en los bienes productivos. El elemento central en el problema económico del dinero, es su valor de cambio objetivo. Lo que generalmente se llama poder de compra del dinero. El

dinero de crédito no es tan sólo un reconocimiento de deuda y una promesa de pago. Como dinero, tiene una posición distinta en las transacciones del mercado. Los bancos modernos, además de sus actividades propiamente bancarias, realizan otro género de operaciones comerciales más o menos en relación al dinero (Mises, 1936).

2.2.2.2. Definición de morosidad

La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de efectuar los pagos adeudados en el periodo correspondiente, asimismo, prescinden de cancelar los intereses generados por los retrasos en la cancelación de la cuota, producto de deficiencias en las políticas de crédito, escasa capacidad de pago, sobreendeudamiento del acreedor, carente pericia del propietario del negocio, lo cual, repercute en los niveles de liquidez como en los rendimientos registrados por la empresa proveedora del servicio (Banco de España, 2018).

La morosidad se asemeja a una ruptura de las fechas de vencimiento autoritativas o legítimas, que normalmente se consideran dentro de un período de 90 tramos de incumplimiento, según lo indicado por la cuota de la parte principal. Los créditos otorgados deben examinarse con el objetivo de que, en general, se confirme la posibilidad de que realmente tengan un lugar con el impago o simplemente se originen de una decepción introducida en el establecimiento del presupuesto del banco; esa es la razón, sería crítico que se vigile si el registro de obligaciones

del cliente es correcto, si los objetivos de la obligación son rápidos y, además, si se exploran e investigan las razones de la obligación (González, 2014).

El índice de morosidad mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera (López, 2021). El índice de morosidad se determina como consecuencia de unos factores económicos, políticos y también regulatorios, que muestran variaciones en relación a las distintas políticas de gestión crediticia, recursos y tecnología que presenta la entidad financiera (Louzis et al., 2012). El indicador de morosidad se establece de la siguiente manera:

2.2.2.3. Causas de morosidad

Según el Banco de España (2018) las causas que conllevan al impago de las cuotas referente a las obligaciones contraídas corresponden a:

- **Actividad económica**

Implica cambios suscitados en el entorno económico, reflejándose morosidad cuando se evidencia un decrecimiento del dinamismo económico, pues imposibilita la capacidad de generar efectivo suficiente para cancelar las obligaciones respectivas.

– **Prolongación de los plazos de pagos**

Concierne a las decisiones adoptadas por las entidades en situaciones complejas, a fin de conseguir el importe económico suficiente para cancelar las cuotas en el periodo de prolongación expedido.

– **Cultura de la morosidad**

Diferentes organizaciones adoptan un hábito de incumplir con la cancelación de sus cuotas en el plazo exigido, procediendo a efectuar el desembolso fechas posteriores mostrando un comportamiento inadecuado.

– **Posición de fuerza de mercado**

Aduce a la temeridad e inseguridad de las entidades para implementar condiciones de pago estrictas como razonables, por generar huida del cliente, lo cual, conllevaría a mermar continuamente sus rendimientos.

– **Escaso conocimiento**

Corresponde al desconocimiento presentado por las pequeñas empresas con respecto a las herramientas a emplear para efectuar apropiados procedimientos que conlleven a combatir y prevenir las consecuencias ocasionadas por la morosidad.

– **Impago en distintos colectivos**

Con respecto a los motivos que incitan al retraso de los pagos en personas naturales, destacan excesivo endeudamiento, inestabilidad en su situación laboral, incurrir en demasiados gastos, entre otros. Referente a las empresas, se evidencia morosidad por inadecuada gestión de sus recursos económicos, administración inapropiada de sus operaciones comerciales, inefectivos controles, entre otros, situación que converge en efectuar constantes pagos a destiempo

2.2.2.4. Seguimiento del crédito

Proempresa (2011) menciona que la responsabilidad de todo el proceso crediticio es del ejecutivo de negocios, por lo tanto, para garantizar el cumplimiento oportuno de las obligaciones contraídas por los clientes se deben realizar actividades de seguimiento hasta la cancelación total del crédito. La gerencia debe velar por el cumplimiento de las actividades, suministrando los medios necesarios para las comunicaciones o visitas periódicas a los clientes. Estas actividades son:

- **Seguimiento al destino del crédito:** Efectuar seguimiento del cliente, generando proyecciones de cancelaciones anticipadas, y seguimiento del cliente inactivo.

- **Visitas al cliente:** Las comunicaciones y/o notificaciones cursadas al cliente en las diferentes fases, deberán formar parte del expediente.
- **Control del comportamiento del cliente:** Controlar el comportamiento de pago del cliente, de acuerdo a las fases por días de atraso y riesgo del cliente que establezca la entidad. Los créditos con atrasos mayores a 30 días deben tener otro tipo de acción de seguimiento y si continúan sin muestras de subsanar la obligación proceder a las acciones legales y judiciales correspondientes.
- **Auditoría a los créditos desembolsados:** Establecer un buen sistema de control interno y sistemas de alerta involucrando a las áreas de riesgo y auditoría.

2.2.2.5. Calificación crediticia

Según Barrera (2015) los tipos de riesgos se establecen de la siguiente manera:

- **Créditos en categoría normal:** Corresponde a los créditos de los deudores que presentan una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades, y cumplen puntualmente con el pago de sus obligaciones.

- **Créditos en categoría CPP [Con problemas potenciales]:** Relacionado a los créditos de los deudores que presentan una buena situación financiera y rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja para el pago de las deudas por capital e interés, aunque su flujo de caja, en los próximos doce meses podría debilitarse para afrontar los pagos; o registran incumplimientos ocasionales en el pago de sus créditos que no exceden de los 30 días calendarios.
- **Créditos en categoría deficiente:** Comprende los créditos de los deudores que presentan una situación financiera débil y un flujo de caja que no permite atender el pago de la totalidad del capital e intereses de las deudas, cuya proyección de caja no muestra mejoría en el tiempo y presenta alta sensibilidad a cambios en variables significativas, y que muestran una escasa capacidad para generar utilidades; o registran un atraso en el pago de sus créditos entre 61 y 120 días calendario.
- **Créditos en categoría dudosa:** Comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago de capital ni de interés, y que muestran una situación financiera crítica con un alto nivel de endeudamiento patrimonial, o registran atrasos entre 121 y 365 días calendario.

- **Créditos en categoría de pérdida:** Comprende los créditos de los deudores que presentan un flujo de caja que no alcanza a cubrir sus costos, se encuentran en suspensión de pagos, en estado de insolvencia decretada; o registran atrasos mayores a 365 días calendario

2.2.2.6. Políticas de cobranza

Calderón (2011) menciona que la cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente Industrial, Comercial, Financiera, o Prestadora de Servicio actividad, que se realiza en todos los países del mundo. Como es bien conocido en la mayoría de las empresas que otorgan crédito, se requiere realizar un estudio de tipo cuantitativo y cualitativo del cliente, lo anterior para verificar entre otros aspectos, "la capacidad de pago" que es importante para otorgarle una línea de crédito, algunos dirán es que depende de cada cliente y mercado en que se desenvuelvan y estamos de acuerdo, por lo que se necesitarán establecer políticas de crédito que sirvan de orientación y guía a los tomadores de decisiones y éstas se encuentren integradas en el Manual de Políticas y Procedimientos del área de Crédito y Cobranza, considerando lo siguiente:

- **Llamadas telefónicas:** se origina cuando los créditos se encuentran en la etapa inicial del atraso o mora (regularmente se da dentro del plazo de 1 a 90 Días de atraso o mora).

- **Notificaciones por retraso de pago:** Cuando se han agotado todas las acciones y se han utilizado todos los recursos de que se dispone para tratar de obtener el cumplimiento de parte del deudor y este no se da en los términos pactados.
- **Cobranza prejudicial:** es cuando se busca la recuperación del crédito por medio de entes externos a la empresa, algunas veces dentro de la misma se encuentra un grupo especializado para llevar a cabo dicha labor.
- **Cobranza judicial:** Durante esta etapa se busca que el cliente se concientice que si no logra una solución a su situación de Mora muy seguramente se estará turnando a un profesional en cuestiones legales para que por su conducto se busque la recuperación por medio de un Proceso Judicial.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Auditoría a los créditos desembolsados

Consiste en establecer un buen sistema de control interno y sistemas de alerta involucrando a las áreas de riesgo y auditoría.

2.3.2. Cobranza prejudicial

Es cuando se busca la recuperación del crédito por medio de un grupo especializado para llevar a cabo dicha labor.

2.3.3. Cobranza judicial

Durante esta etapa se estará transfiriendo a un profesional en cuestiones legales para que por su conducto se busque la recuperación por medio de un Proceso Judicial.

2.3.4. Control

Control puede ser el dominio sobre algo o alguien, una forma de fiscalización, un mecanismo para regular algo manual o sistémicamente o un examen para probar los conocimientos de los alumnos sobre alguna materia (Significados, 2022).

2.3.5. Control del comportamiento del cliente

Consiste en controlar el comportamiento de pago del cliente, de acuerdo a las fases por días de atraso y riesgo del cliente que establezca la entidad.

2.3.6. Conocimiento de los reglamentos de créditos

Consiste en que cada colaborador de las entidades debe tener claro y conocer el reglamento para otorgar créditos.

2.3.7. Conocimiento de la Norma General de Cooperativas

Es el conocimiento que los colaboradores deben tener a cerca de la normativa que regula y autoriza el funcionamiento a las cooperativas.

2.3.8. Coordinación con los ejecutivos

Es la interacción oportuna y fluida de los directivos con todos los miembros que conforman la entidad.

2.3.9. Coordinación entre analistas

Es la manera en que los analistas de créditos mantienen una comunicación constante para realizar una buena y oportuna atención al público.

2.3.10. Créditos

El crédito no es más que una cantidad de dinero que un banco nos permite utilizar, debiendo devolver por cuotas por un tiempo establecido. Y también, el banco abre líneas de crédito para disponer del mismo (Arias, 2020).

2.3.11. Créditos morosos

Los créditos morosos son representados por personas que han incurrido en morosidad. Es decir, que no ha afrontado los pagos de alguna deuda o que no ha realizado éstos en el momento de vencimiento de una obligación (Pedrosa, 2015).

2.3.12. Cumplimiento del reglamento de créditos

Se refiere que para otorgar un crédito se debe considerar el reglamento de la entidad, de tal manera se evite caer en morosidad.

2.3.13. Designación de funciones

Consiste en el establecimiento de funciones por cada área de trabajo en una empresa, entidad u organización.

2.3.14. Evaluación de los créditos otorgados

Esta actividad es frecuente previo al otorgamiento de un crédito para demostrar la solvencia económica de los clientes.

2.3.15. Información externa

Es la información que llega del exterior a determinadas empresas para gestionar algunos temas en concreto. Se utiliza también para valorar a la competencia (Peiró, 2021).

2.3.16. Información interna

Se trata de aquella que tan solo conoce un grupo de personas que pertenecen o laboran en una entidad, es decir que la información es confidencial de interés exclusivo de la organización (Peiró, 2021).

2.3.17. Integridad y valores éticos

Esto es cuando la organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

2.3.18. Llamadas telefónicas

Se origina cuando los créditos se encuentran en la etapa inicial del atraso o mora.

2.3.19. Misión y visión

Es un instrumento mediante el cual las empresas plantean objetivos que desean alcanzar a corto, mediano y largo plazo.

2.3.20. Notificaciones por retraso de pago

Se da cuando se han agotado todas las acciones para tratar de obtener el cumplimiento de parte del deudor y este no se da en los términos pactados.

2.3.21. Orden de la documentación

Consiste en tener la información de la entidad ordenada en forma cronológica y clasificada por cada actividad realizada.

2.3.22. Organización

La organización es una estructura ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular (Roldán, 2017).

2.3.23. Organización de la entidad

La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos mediante el organigrama funcional de la entidad.

2.3.24. Riesgo

El riesgo es la incertidumbre generada por la evolución y resultado de un suceso en concreto. Este suceso puede abarcar cualquier ámbito (Llamas, 2020).

2.3.25. Revisión de la documentación de los créditos

Se refiere la verificación continua de la información de los créditos otorgados para evitar retrasos en los pagos de cuotas.

2.3.26. Seguimiento al destino del crédito

Consiste en efectuar seguimiento del cliente, generando proyecciones de cancelaciones anticipadas, y seguimiento del cliente inactivo.

2.3.27. Supervisión

La supervisión es la acción y efecto de vigilar, un verbo que supone ejercer la inspección de un trabajo realizado por otra persona en una determinada empresa (Pérez & Gardey, 2021).

2.3.28. Visitas al cliente

Son las comunicaciones y/o notificaciones cursadas al cliente en las diferentes fases, deberán formar parte del expediente.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulación de la Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

El Control Interno se relaciona significativamente con la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas

- El nivel de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2021 es adecuado.
- El nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2021 es alto.

3.2. Identificación de Variables

Variable 1:

Control Interno

Variable 2:

Morosidad

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1. *Operacionalización de variables*

Nombre de la Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnica/Instrumento de recolección de datos
Control interno	El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento (COSO, 2013).	Entorno de control	Integridad y valores éticos Organización de la entidad Misión y visión Designación de funciones	Encuesta/Cuestionario
		Actividades de control	Orden de la documentación Revisión de la documentación de los créditos Cumplimiento del reglamento de créditos Evaluación de los créditos otorgados	
		Información y comunicación	Coordinación entre analistas Coordinación con los ejecutivos Conocimiento de los reglamentos de créditos Conocimiento de la Norma General de Cooperativas	

Nombre de la Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnica/Instrumento de recolección de datos
Morosidad	La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de efectuar los pagos adeudados en el periodo correspondiente, asimismo, prescinden de cancelar los intereses generados por los retrasos en la cancelación de la cuota, producto de deficiencias en las políticas de crédito, escasa capacidad de pago, sobreendeudamiento del acreedor, carencia de pericia del propietario del negocio, lo cual, repercute en los niveles de liquidez como en los rendimientos registrados por la empresa proveedora del servicio (Banco de España, 2018).	Seguimiento del crédito	<p>Seguimiento al destino del crédito</p> <p>Visitas al cliente</p> <p>Control del comportamiento del cliente</p> <p>Auditoría a los créditos desembolsados</p>	Encuesta/Cuestionario
		Calificación crediticia	<p>Créditos en categoría CPP</p> <p>Créditos en categoría deficiente</p> <p>Créditos en categoría dudosa</p> <p>Créditos en categoría pérdida</p>	
		Cobranza	<p>Llamadas telefónicas</p> <p>Notificaciones por retraso de pago</p> <p>Cobranza prejudicial</p> <p>Cobranza judicial</p>	

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación.

4.1.1. Tipo de investigación

De acuerdo a la presente investigación se identifica como una investigación básica- no experimental, de corte transversal.

4.1.1.1. Básica

La investigación básica también conocida como pura porque no se centra en un objetivo crematístico, su motivación es la simple curiosidad y el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos (Ñaupas, Valdivia, Palacios, & Romero, 2018). Y se aplicó en la presente investigación puesto que el control interno y la morosidad están vinculados a generar nuevos conocimientos.

4.1.1.2. No experimental - transversal

En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, en otras palabras, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas; transversal, puesto que permite recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Es decir que en la presente investigación no hubo manipulación de variables.

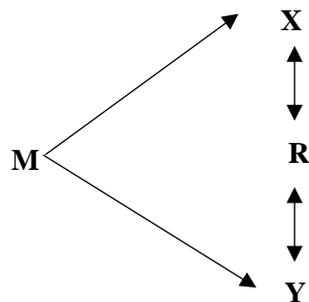
4.1.2. Nivel de investigación

4.1.2.1. Correlacional

Esta investigación determina el grado de relación entre varias variables empresariales. Las asociaciones entre variables nos dan pistas para suponer relaciones causales (Vara, 2012). Cuyo propósito fue determinar la correlación de las variables como son: control interno y la morosidad.

4.2. Diseño de la investigación

La presente investigación es de acuerdo a la presente investigación se identifica como una investigación básica- no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional lo cual se desarrollará en el presente esquema:



M = Muestra
X = Control Interno
Y = Morosidad
R = Relación

4.3. Población de estudio.

La población estuvo conformada por 30 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, agencia Chota - 2021.

4.4. Tamaño de muestra.

La muestra fue el 100% de la población, considerando el muestreo no probabilístico a conveniencia del investigador, es decir 30 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, agencia Chota - 2021.

4.5. Unidad de análisis

Las unidades de análisis son el control Interno y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, agencia Chota – 2021.

4.6. Unidad de observación

La unidad de observación estuvo representada por 30 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, agencia Chota – 2021.

4.7. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

4.7.1. Método de recolección de datos

4.7.1.1. Métodos de investigación

Método deductivo. Con este método se toma conclusiones generales para buscar explicaciones específicas, tiene origen en leyes, principios o teorías de aplicación global para ser aplicados en casos particulares (Bernal, 2010).

Método Analítico: refiere a que toda unidad, está conformada por partes más pequeñas que conviene estudiarlo por separado (Cid, Méndez, & Sandoval, 2007).

Método hipotético – deductivo. Parte de la formulación de hipótesis y busca contrastar tales hipótesis, deduciendo de las mismas conclusiones específicas (Bernal, 2010).

4.7.1.2. Técnica de recolección de datos

Encuesta: esta técnica permitió recoger información y percepciones acerca del control interno y morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, agencia Chota 2021.

4.7.1.3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: este instrumento fue elaborado con ítems correspondientes y vinculados al control interno y morosidad, en base a escala de Likert con la siguiente valoración: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre.

4.7.2. Técnicas de procesamiento de la información

Las técnicas para el procesamiento de datos recolectados fueron:

- Tabulación de datos y agrupación de la información mediante frecuencias y porcentajes (Tablas y Figuras).
- Uso del programa SPSS versión 26 y hojas de cálculo de Microsoft Excel.

4.7.3. Análisis, interpretación y discusión de resultados

El análisis, interpretación y discusión, se realizó tomando como base a las tablas de frecuencias y figuras, mediante el establecimiento de niveles para responder a los objetivos planteados, para determinar el nivel de

control interno y el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, agencia Chota, se realizó considerando los 12 ítems de cada variable, así como los 4 ítems de cada una de las tres dimensiones que conforman cada variable, a continuación se presentan los resultados obtenidos:

Tabla 2. *Valoración de la variable control interno.*

Niveles	Puntaje
Inadecuado	[12 - 28]
Medianamente adecuado	[29 - 44]
Adecuado	[45 - 60]

De acuerdo al cuestionario conformado por 12 ítems con escala de Likert que se planteó para la variable control interno, tuvo un puntaje mínimo de 12 y un puntaje máximo de 60; con lo cual se estableció que los encuestados que alcanzan un puntaje de 12 a 28 consideran un nivel inadecuado de control interno, el puntaje de 29 a 44 el control interno es medianamente adecuado y con un puntaje de 45 a 60 el nivel será adecuado.

Tabla 3. *Valoración de las dimensiones del control interno.*

Niveles	Puntaje
Inadecuado	[4 - 10]
Medianamente adecuado	[11 - 15]
Adecuado	[16 - 20]

Además, considerando que, en el cuestionario, para las tres dimensiones del control interno se elaboró 4 ítems por cada dimensión con escala de Likert, con lo que cada dimensión tuvo un puntaje mínimo de 4 y un puntaje máximo de 20; con lo cual se estableció los 3 niveles

de: inadecuado, medianamente adecuado y adecuado indicados de acuerdo al puntaje.

Tabla 4. *Valoración de la variable morosidad.*

Niveles	Puntaje
Bajo	[12 - 28]
Medio	[29 - 44]
Alto	[45 - 60]

De acuerdo al cuestionario conformado por 12 ítems con escala de Likert que se planteó para la variable morosidad, tuvo un puntaje mínimo de 12 y un puntaje máximo de 60; con lo cual se estableció que los encuestados con un puntaje de 12 a 28 consideran que el nivel de morosidad es bajo, el puntaje de 29 a 44 representará un nivel de morosidad medio y los puntajes 45 a 60 representarán un nivel alto.

Tabla 5. *Valoración de las dimensiones de la morosidad.*

Niveles	Puntaje
Bajo	[4 - 10]
Medio	[11 - 15]
Alto	[16 - 20]

Asimismo, considerando que, en el cuestionario, para las tres dimensiones de la morosidad se elaboró 4 ítems por cada dimensión con escala de Likert, con lo que cada dimensión tuvo un puntaje mínimo de 4 y un puntaje máximo de 20; con lo cual se estableció los 3 niveles de: bajo, medio y alto indicados.

Finalmente, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman que es la prueba estadística de análisis con la que determinó la

relación que tiene el control interno y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, agencia Chota - 2021.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis interpretación y discusión de resultados

Los resultados encontrados en la investigación se presentan en tabla de frecuencias y figuras, ordenados de acuerdo a los objetivos planteados tal como se muestra a continuación:

Determinar el nivel de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2021. Para esto se estableció intervalos de acuerdo a los ítems y escala de medición de Likert en el cuestionario, por cada dimensión y variable de control interno (ver tabla 2), con el propósito de determinar el nivel del control interno y de sus dimensiones consideradas para esta investigación:

Tabla 6. *Nivel de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	1	3,3	3,3	3,3
Medianamente adecuado	13	43,3	43,3	46,7
Adecuado	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

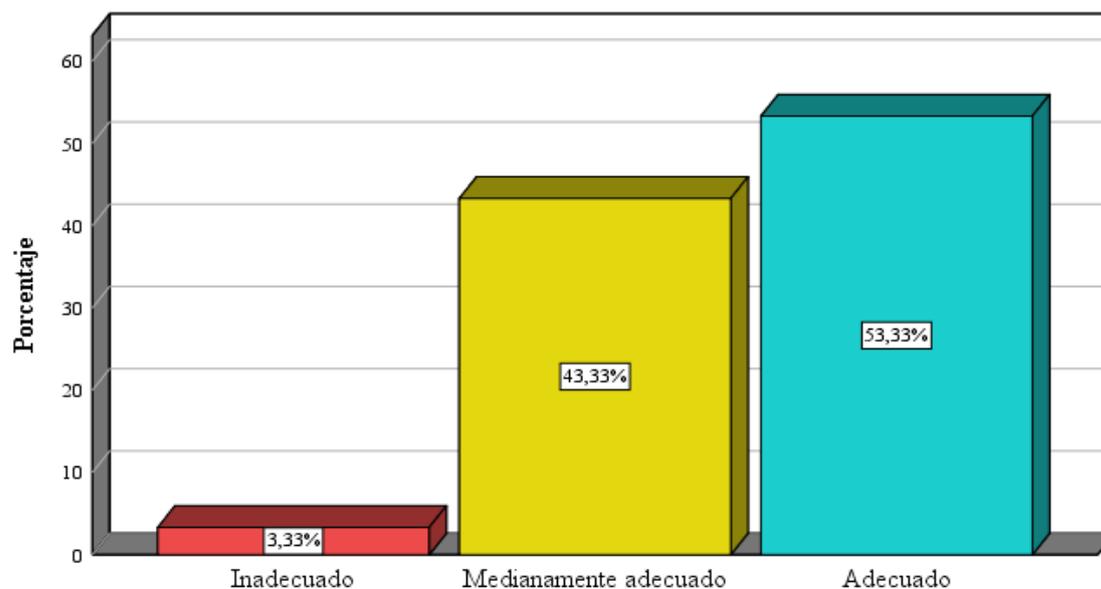


Figura 1. Nivel de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos.

Interpretación:

Se observa que el control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota es adecuado según el 53.33% de los colaboradores encuestados, mientras que el 43.33% menciona que es medianamente adecuado y sólo el 3.33% de los colaboradores lo considera inadecuado el control interno que se aplica en dicha entidad.

Tabla 7. Entorno de control en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	1	3,3	3,3	3,3
Medianamente Válido adecuado	9	30,0	30,0	33,3
Adecuado	20	66,7	66,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

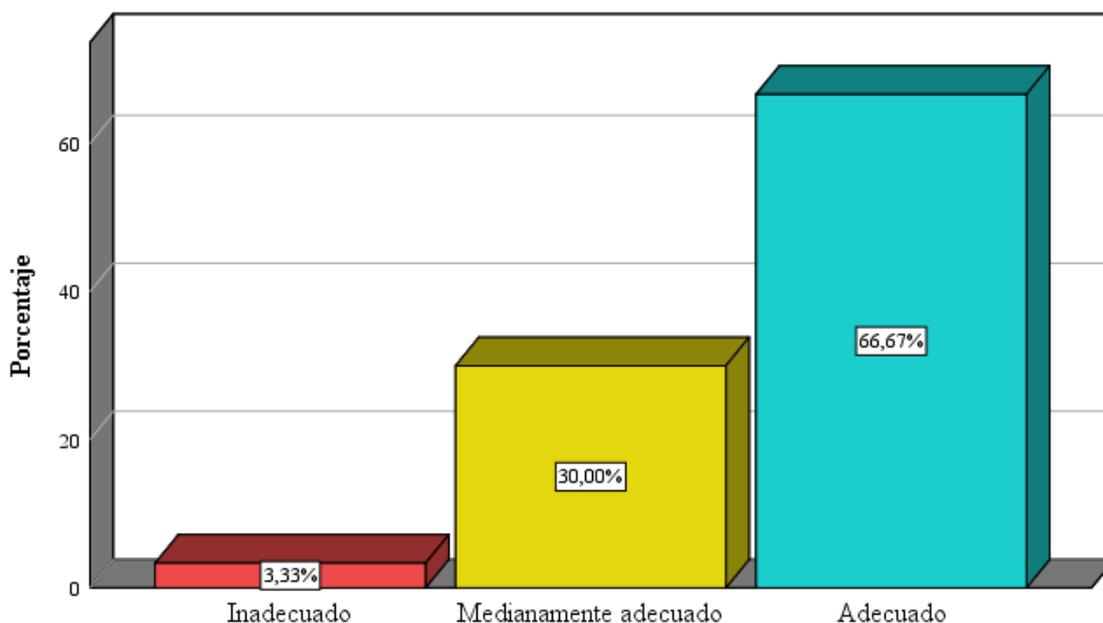


Figura 2. Entorno de control en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos.

Interpretación:

Se observa que, la dimensión entorno de control en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota es adecuado según el 66.67% de los colaboradores encuestados, por su parte el 30.00% considera que es medianamente adecuado y sólo el 3.33% de los encuestados dijo que el entorno de control es inadecuado en la entidad.

Tabla 8. Actividades de control en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	1	3,3	3,3	3,3
Medianamente adecuado	14	46,7	46,7	50,0
Adecuado	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

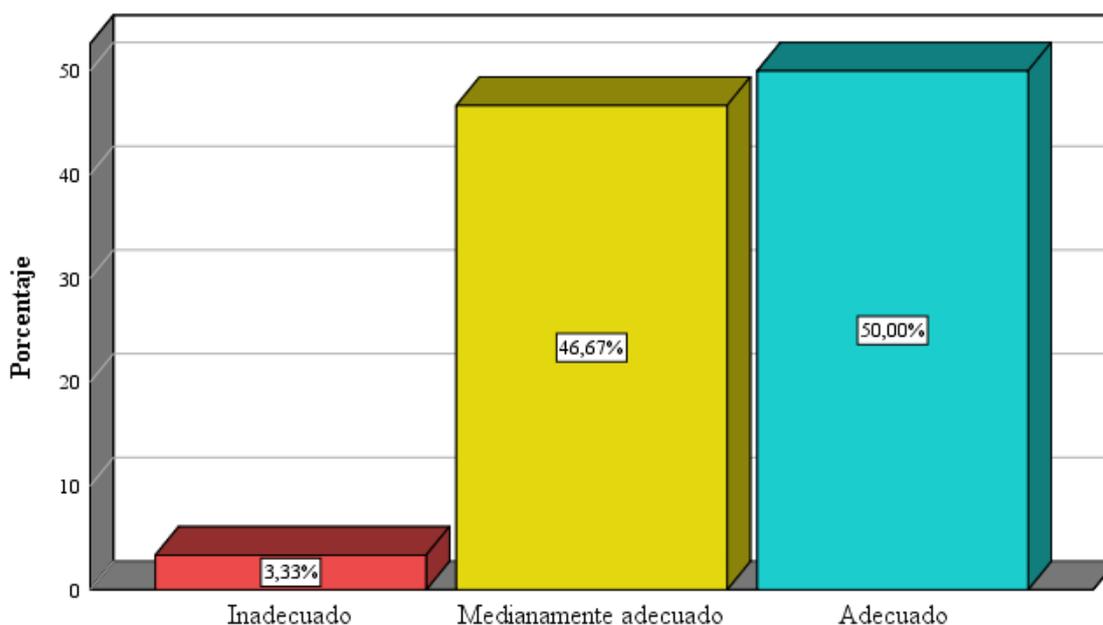


Figura 3. Actividades de control en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos.

Interpretación:

En la figura se muestra que, la dimensión actividades de control en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota son adecuadas según el 50.00% de los colaboradores encuestados, el 46.67% lo considera como medianamente adecuadas a las actividades de control que realiza la cooperativa y el 3.33% lo considera inadecuadas.

Tabla 9. Información y comunicación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	1	3,3	3,3	3,3
Medianamente adecuado	20	66,7	66,7	70,0
Adecuado	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

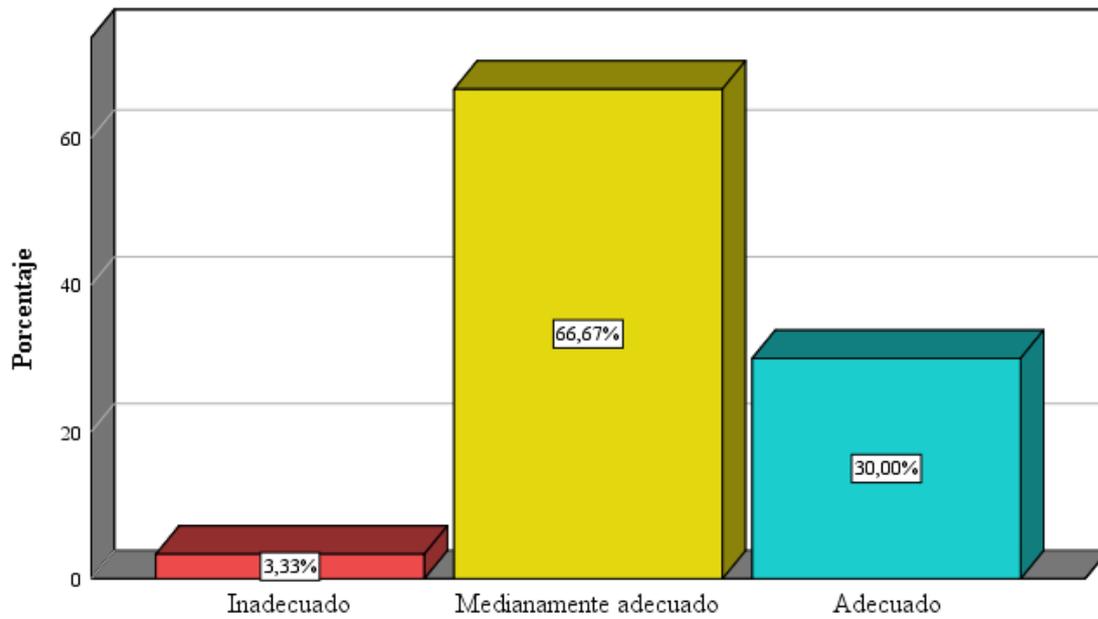


Figura 4. Información y comunicación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos.

Interpretación:

En la figura se muestra que, la dimensión información y comunicación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos - Agencia Chota es medianamente adecuada según el 66.67% de los colaboradores encuestados, el 30.00% lo considera adecuada y el 3.33% considera que la información y comunicación en la entidad es inadecuada.

Identificar el nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2021. Para identificar el nivel de morosidad se estableció intervalos de acuerdo a los ítems y escala de medición de Likert en el cuestionario, por cada dimensión y variable morosidad, con el propósito de determinar el nivel de morosidad y de sus respectivas dimensiones:

Tabla 10. *Nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,3	3,3
	Medio	11	36,7	40,0
	Alto	18	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

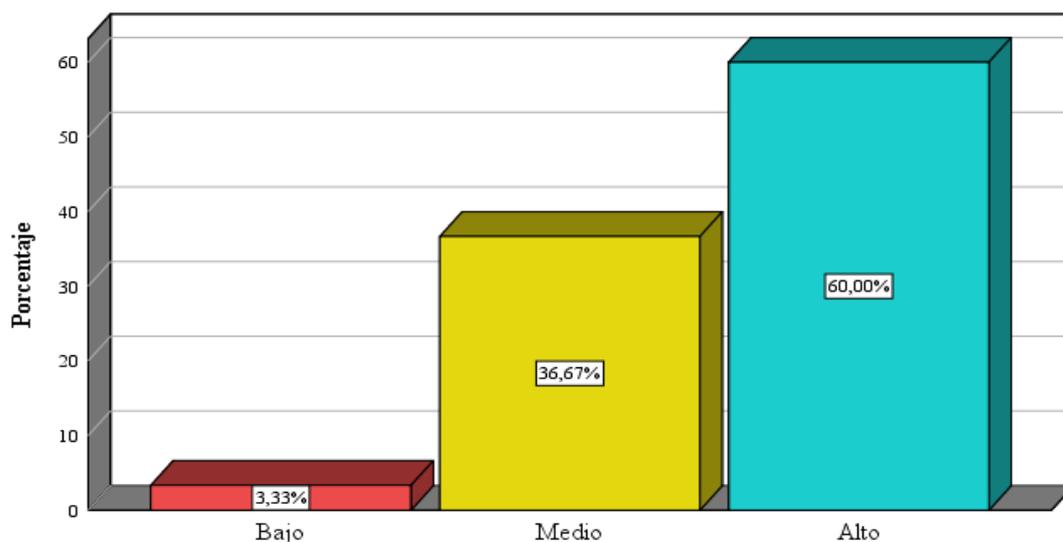


Figura 5. Nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos.

Interpretación:

Se observa que, el 60.00% mencionaron que el nivel de morosidad es alto en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos – Agencia Chota, el 36.67% considera que el nivel de morosidad es medio y sólo el 3.33% mencionó que el nivel de morosidad es bajo.

Tabla 11. Seguimiento del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	10,0	10,0
	Medio	19	63,3	73,3
	Alto	8	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

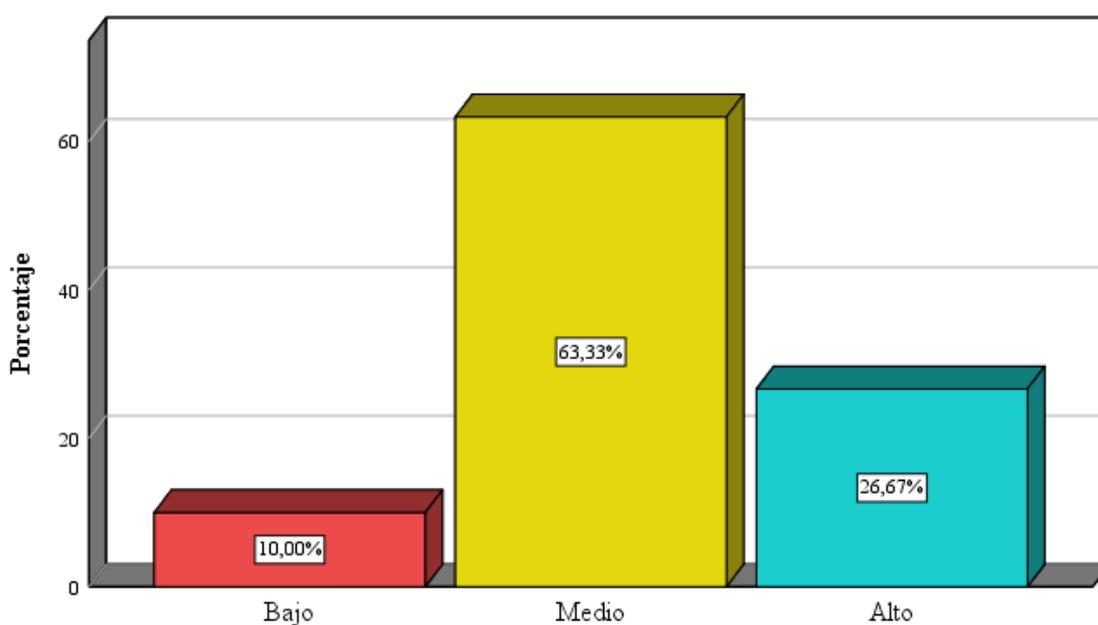


Figura 6. Seguimiento del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos.

Interpretación:

Se observa que, el 63.33% de los encuestados considera que el seguimiento al crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos – Agencia Chota está en un nivel medio, el 26.67% considera que está en un nivel alto y sólo el 10.00% mencionó que el nivel de seguimiento al crédito es bajo.

Tabla 12. Calificación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3,3	3,3
	Medio	4	13,3	16,7
	Alto	25	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

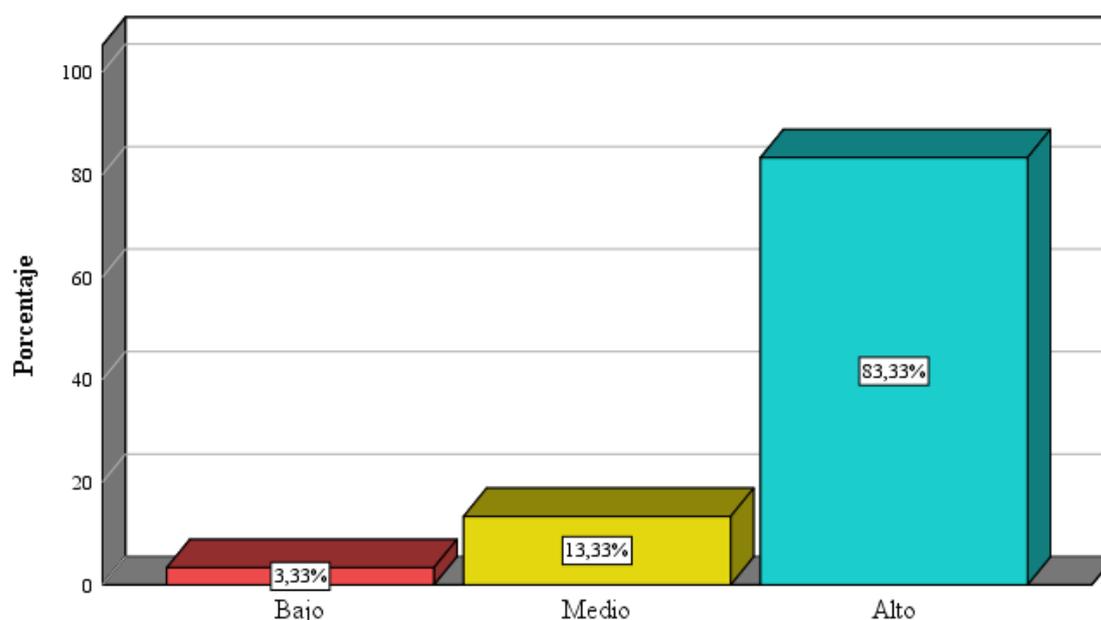


Figura 7. Calificación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos.

Interpretación:

Se observa que, el 83.33% de los encuestados considera que la calificación crediticia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos – Agencia Chota está en un nivel alto, el 13.33% considera que está en un nivel medio y sólo el 3.33% mencionó que el nivel de calificación crediticia es bajo.

Tabla 13. Cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	10,0	10,0
	Medio	15	50,0	60,0
	Alto	12	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

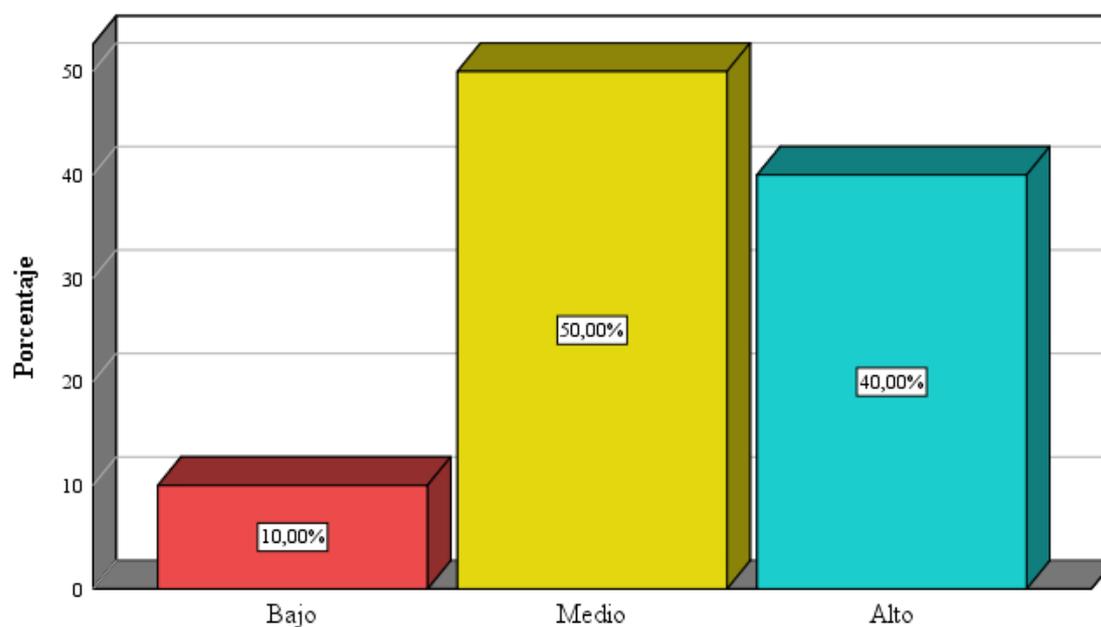


Figura 8. Cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos.

Interpretación:

Se observa que, el 50.00% de los colaboradores encuestados considera que el nivel de cobranza es medio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos – Agencia Chota, el 40.00% considera que está en un nivel alto y sólo el 10.00% mencionó que el nivel de cobranza en la cooperativa es bajo.

5.2. Prueba de hipótesis

H₁: El Control Interno se relaciona significativamente con la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2021.

H₀: El Control Interno no se relaciona significativamente con la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2021.

Tabla 14. *Contrastación de hipótesis.*

		Control Interno	Morosidad
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000
	Interno	Sig. (bilateral)	0,511**
		N	.
			30
	Morosidad	Coefficiente de correlación	0,511**
		Sig. (bilateral)	1,000
		0,004	.
		30	30

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

Interpretación:

Se observa que la correlación Rho de Spearman es igual a 0.511 y un p-valor igual a 0.004 menor al 0.01 ($0.004 < 0.01$), por lo tanto la relación entre las variables es positiva moderada y significativa; esto permite aceptar la hipótesis alternativa: El Control Interno se relaciona significativamente con la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2021 y rechazar la hipótesis nula: El Control Interno no se relaciona significativamente con la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2021.

5.3. Discusión de resultados

De los resultados identificados con respecto al objetivo general: Determinar la relación del Control Interno con la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2021, se determinó que la relación es positiva moderada y significativa según el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.511 y una significancia igual a 0.004; estos resultados concuerdan con lo estudiado por (Aguilar, 2019) en su tesis titulada “Sistema de control interno y morosidad en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán - Año 2018” pues concluyó el Control Interno, tiene una relación significativa con la morosidad, haciendo que el valor de la significancia sea de 0.000, de la cual se deduce que el control interno mientras mejor se desarrolle en una entidad la morosidad se afrontará más adecuadamente, por ello el control interno debe ser más riguroso, promoviendo políticas para evitar la morosidad en los créditos otorgados.

Por otro lado, con respecto a: Determinar el nivel de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2021, se identificó un nivel adecuado de desarrollo de control interno en la cooperativa según el 53.33% y medianamente adecuado según el 43.33% de los colaboradores encuestados, asimismo las dimensiones entorno de control y actividades de control están en un nivel adecuado según el 66.67% y el 50.00% respectivamente, mientras que la dimensión información y comunicación está en un nivel medianamente adecuado; estos resultados se relacionan con (Santa Cruz y Tacilla, 2018) en su tesis “Nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de las ventas al crédito y su incidencia en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca SAC año 2017” determinó el nivel de control interno, tiene una valoración de 40.59% del nivel de cumplimiento, correspondiéndole una calificación medianamente adecuado.

Finalmente, con respecto al objetivo: Identificar el nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2021, se determinó que la morosidad está en un nivel alto según el 60.00% y el 36.67% de los encuestados indicó que está en un nivel medio, y en las dimensiones de seguimiento a los créditos y cobranza se encuentran en un nivel medio según el 63.33% y el 50.00% respectivamente mientras que la calificación crediticia está en un nivel alto. Estos resultados se relacionan con (Requejo, 2019) en su tesis “Causas del incremento de morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario - Agencia Chota – 2018” pues identificó para que un crédito no caiga en mora es necesario darle seguimiento, tomar en cuenta la calificación crediticia pues de esta manera un crédito no generara perdida de mora. Así de esta manera poder disminuir el índice de morosidad ayudando a concientizar a los trabajadores poder utilizarlos al momento de brindar un crédito; también se relaciona con (Castillo, 2019) en su tesis titulada “Evaluación del control interno para mejorar su eficiencia de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba”, identificó una morosidad alta porque existen créditos que no han sido evaluado por su capacidad de pago, no han sido verificados por la central de riesgo, no han sido verificados sus domicilios y algunos garantes también son morosos.

CONCLUSIONES

- El Control Interno se relaciona significativamente con la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2021 según la correlación Rho de Spearman con un valor de 0.511 y un p-valor igual a 0.004, de la cual se deduce, que a mayor control interno menor será la morosidad, asimismo, el control interno bien desarrollado en la entidad ayuda a gestionar mejor la morosidad; es decir que con la aplicación de procedimientos de control interno considerando el entorno de control, las actividades de control o la información y comunicación en el otorgamiento de préstamos se podrá evitar que los créditos caigan en mora considerando el seguimiento al crédito, la calificación crediticia y la cobranza en su debido tiempo.
- El nivel de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2021 es adecuado según el 53.33% de los colaboradores, por otro lado el 43.33% menciona que el control interno en la cooperativa es medianamente adecuado, en cuanto a las dimensiones del control interno: entorno de control y actividades de control están en un nivel adecuado según el 66.67% y el 50.00% respectivamente, mientras que la dimensión información y comunicación está en un nivel medianamente adecuado en un 66.67%. En la entidad se practica considerablemente los valores éticos, el desempeño de tareas se realiza considerando el organigrama, misión y objetivos; asimismo tienen su documentación clasificada, se cumple con los reglamentos establecidos de evaluación, y además de una fluida coordinación entre los colaboradores en la Cooperativa.
- El nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2021 es alto según el 60.00% de trabajadores encuestados y el 36.67% indicó que la morosidad está en un nivel medio; con respecto al seguimiento

del crédito y cobranza se encuentran en un nivel medio según el 63.33% y el 50.00% respectivamente, mientras que la calificación crediticia está en un nivel alto según el 83.33% de los colaboradores de la cooperativa. Esto quiere decir que, en la entidad el seguimiento a los créditos otorgados, la evaluación del comportamiento y las visitas post crédito no es suficiente para hacer frente a la morosidad, además, en la cooperativa existe créditos calificados con problemas de pago; asimismo, se deduce que en la entidad las políticas de cobranza como llamadas telefónicas y/o mensajes, o por correo no son muy efectivas para reducir la morosidad lo que conlleva a tener créditos vencidos, que incurren a estancias legales o procesos judiciales.

RECOMENDACIONES

- A los encargados de la administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota; se recomienda implementar procedimiento de control interno más rigurosos en el otorgamiento de créditos, pues el control interno es una herramienta esencial para controlar dichas actividades y evitar que los créditos caigan en mora, esto generará mayores beneficios económicos para la entidad y sus colaboradores.

- A los analistas que son encargados del otorgamiento de créditos a los socios, cumplir con los procedimientos o políticas de control interno relacionado a los préstamos, pues el control interno en la entidad no es óptimo y requiere poner mayor atención en ello, para evitar que tengan carteras crediticias con altos índices de morosidad lo cual perjudica el desempeño normal de sus funciones y también a la entidad.

- A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota; promover el cumplimiento de obligaciones de pagos a sus socios, a través de orientaciones o capacitaciones mediante los medios de comunicación o redes sociales indicando la importancia de cumplir con el pago de sus cuotas y los beneficios de tener una buena calificación crediticia en el sistema de la central de riesgos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, R. (2019). *Sistema de control interno y morosidad en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán - Año 2018*. (Tesis de Posgrado), Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco, Perú.
- Andina. (13 de Octubre de 2021). *En los últimos meses se reduce índice de morosidad de los peruanos*. Recuperado el 02 de Febrero de 2022, de En los últimos meses se reduce índice de morosidad de los peruanos: <https://andina.pe/agencia/noticia-en-los-ultimos-meses-se-reduce-indice-morosidad-los-peruanos-865366.aspx#:~:text=El%20%C3%ADndice%20de%20morosidad%20a,de%201%20mill%C3%B3n%20de%20peruanos>.
- Arias, E. (04 de Mayo de 2020). *Crédito bancario*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/credito-bancario.html>
- Banco de España. (2018). *Introducción a la morosidad*. Obtenido de Formación Alcalá: <https://www.faeditorial.es/capitulos/gestion-morosidad.pdf>
- Barrera, M. (29 de Diciembre de 2015). *Términos e indicadores del sistema financiero*. Obtenido de Superintendencia de Banca y Seguros y AFP [SBS]: [https://www.sbs.gob.pe/app/stats/Glosarios/Glosario\(Abril2011\).docx](https://www.sbs.gob.pe/app/stats/Glosarios/Glosario(Abril2011).docx)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: PEARSON.
- Cajamarca, M., & Toapanta, T. (2017). *Análisis del control interno y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales de Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer*. (Tesis de Pregrado), Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.
- Calderón, B. (27 de Julio de 2011). *La cobranza*. Obtenido de Centro de Estudios Fiscales: https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html#:~:text=La%20cobranza%20consiste%20en%20la,todos%20los%20pa%C3%ADses%20del%20mundo.
- Cámara de Comercio de Lima. (18 de Enero de 2021). *Morosidad de créditos de consumo subió a 5,79% por pandemia*. Recuperado el 02 de Febrero de 2022, de Morosidad de créditos de consumo subió a 5,79% por pandemia: <https://lacamara.pe/morosidad-de-creditos-de-consumo-subio-a-579-por-pandemia/>

- Castillo, E. (2019). *Evaluación del control interno para mejorar su eficiencia de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba*. (Tesis de Pregrado), Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.
- Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación: Fundamentos y Metodología*. México: Pearson.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*. Madrid, España: Instituto de Auditores Internos de España.
- Espinoza, V., & Vázquez, J. (2020). Determinantes del control interno en la gestión del crédito de las Cooperativas del Ecuador. 95-110.
- García, V. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008 - 2017). *Uisrael Revista Científica*, 5(3), 37-49.
- González, J. (2014). *La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días*. Obtenido de Universidad de Zaragoza: http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaeaca/cd/111b.pdf
- González, R. (28 de Julio de 2015). *Manual Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Obtenido de Qualpro Consulting S.C.: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del banco Pichincha del Perú, Periodo 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 69-75.
- Hurtado, M., & Álvares, N. (2016). *Teoría General del Control* (Cuarta Edición ed.). Medellín, Colombia: UNIREMINGTON.
- Llamas, J. (08 de Septiembre de 2020). *Riesgo*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/riesgo.html>
- López, D. (2015). *El control interno y su influencia en los índices de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito "La Merced Ltda"*. (Tesis de Pregrado), Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

- López, R. (12 de abril de 2021). *Índice de morosidad*. Obtenido de Diccionario económico: <https://www.expansion.com/diccionario-economico/indice-de-morosidad.html>
- Louzis, D., Vouldis, A., & Metaxas, V. (2012). Macroeconomic and bank-specific determinants of non-performing loans in Greece: A comparative study of mortgage, business and consumer loan portfolios. *Journal of Banking & Finance*, 36(4), 1012-1027.
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Meléndez, J. (2016). *Control Interno*. Chimbote, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Mises, L. (1936). *Teoría del dinero y del crédito*. (M. Aguilar, Ed., & A. Riaño, Trad.) Madrid.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cuaitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: DGP Editores SAS.
- Pantani, K., & Quispe, S. (2020). *El sistema de control interno y la morosidad de los créditos grupales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Intelectuales, Líderes y Empresarios - Dile, Periodo 2018*. (Tesis de Pregrado), Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.
- Pedrosa, S. (29 de Diciembre de 2015). *Moroso*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/moroso.html>
- Peiró, R. (25 de Enero de 2021). *Tipos de información*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-informacion.html>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2021). *Definición de supervisión*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/supervision/>
- Proempresa. (01 de Junio de 2011). *Guía de Tecnología Crediticia en Micro Créditos*. Obtenido de Edpyme Proempresa: https://sptf.info/images/proempresa_gua_de_tecnologa_crediticia_en_micro_creditos.pdf

- Requejo, H. (2019). *Causas del incremento de morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario - Agencia Chota - 2018*. (Tesis de Pregrado), Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Rivera, L. (2020). *El control interno y el riesgo de morosidad de los clientes en el área de microcréditos de la ONG Caritas Diosesana de Huánuco, 2019*. Tesis de Pregrado, Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.
- Roldán, P. (07 de Enero de 2017). *Organización*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Santa Cruz, A., & Tacilla, A. (2018). *Nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de las ventas al crédito y su incidencia en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C. año 2017*. (Tesis de Pregrado), Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Significados. (09 de Febrero de 2022). *Significado de Control*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/control/>
- Soto, S., & Salinas, J. (15 de Octubre de 2020). *Equifax y Emprende UP: balance de la morosidad a nivel regional*. Recuperado el 02 de Febrero de 2022, de Equifax y Emprende UP: balance de la morosidad a nivel regional: <https://amcham.org.pe/news/equifax-y-emprende-up-balance-de-la-morosidad-a-nivel-regional/>
- Tigselema, C. (2019). *Control interno al proceso de crédito y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense, Cantón la Maná, provincia de Cotopaxi, periodo 2018 - 2019*. (Tesis de Posgrado), Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia metodológica

Título: Control interno y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota – 2021.

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variab les	Dimension es	Indicadores	Íte m	Metodología	Instrumento s
General ¿Cuál es la relación del Control Interno con la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2021?	General Determinar la relación del Control Interno con la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2021.	General El Control Interno se relaciona significativamente con la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2021.	Control Interno	Entorno de control	-Integridad y valores éticos.	a	Tipo: Básica No experimental – transversal Nivel: Correlacional Diseño: Básica, No experimental – transversal, Correlacional . Método: - Deductivo, Analítico e Hipotético - deductivo	Población: 30 colaboradores Muestra: 30 colaboradores Técnica: Encuesta Instrumento : Cuestionario
					-Organización de la entidad.	B		
					- Misión y visión.	C		
					- Designación de funciones.	D		
				Actividades de control	- Orden de la documentación.	E		
					-Revisión de la documentación de los créditos	F		
					-Cumplimiento del reglamento de créditos.	G		
					- Evaluación de los créditos otorgados.	H		
				Información y comunicaci ón	- Coordinación entre analistas	I		
					- Coordinación con los ejecutivos.	J		
					- Conocimiento de los reglamentos de créditos.	K		
					- Conocimiento de la Norma General de Cooperativas.	L		
Específicos - ¿Cuál es el nivel de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos,	Específicos - Determinar el nivel de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito	Específicas -El nivel de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos,	Morosidad	Seguimient o del crédito	- Seguimiento al destino del crédito.	M		
					- Visitas al cliente.	N		
					- Control del comportamiento del cliente.	Ñ		
					- Auditoría a los créditos desembolsados.	O		

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variab les	Dimension es	Indicadores	Íte m	Metodología	Instrumento s
Agencia Chota - 2021? - ¿Cuál es el nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2021?	Todos los Santos, Agencia Chota - 2021. - Identificar el nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2021.	Agencia Chota - 2021 es adecuado. - El nivel de Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2021 es alto.		Calificación crediticia	- Créditos en categoría CPP.	P		
					- Créditos en categoría deficiente.	Q		
					- Créditos en categoría dudosa.	R		
					- Créditos en categoría pérdida.	S		
				Cobranza	- Llamadas telefónicas.	T		
					- Notificaciones por retraso de pago.	U		
					- Cobranza prejudicial.	V		
					- Cobranza judicial.	W		

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

El presente cuestionario tiene como finalidad determinar la relación del control interno y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos, Agencia Chota - 2021. La información es confidencial y para fines netamente académicos, se le solicita su colaboración.

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
CONTROL INTERNO						
	Entorno de Control					
a)	Considero importante la práctica de la integridad y los valores éticos del trabajador en la Cooperativa.					
b)	En el desempeño de sus labores, tiene en cuenta el organigrama funcional establecido por la Cooperativa.					
c)	En el desempeño de sus labores, considera tener presente la misión, visión y objetivos propuestos por la Cooperativa.					
d)	El MOF y el Reglamento de Créditos de la entidad, están actualizados y corresponden con la estructura organizacional y los procedimientos establecidos por cada área de trabajo.					
	Actividades de control					
e)	Se realiza una adecuada clasificación de la documentación que contiene el expediente de crédito, considerando el tipo de crédito, importe y plazo de los préstamos otorgados según reglamento.					
f)	Se realiza seguimiento de forma constante y oportuna a los créditos otorgados para verificar que se estén pagando puntualmente.					
g)	Se cumple con la aplicación del reglamento de créditos y todo lo estipulado para el otorgamiento créditos a los socios.					
h)	Para la evaluación y aprobación de un crédito, se considera indispensable evaluar la solvencia económica y moral del socio.					
	Información y Comunicación					
i)	La coordinación entre los niveles de, propuesta de crédito, evaluación y recuperación es fluida y efectiva dentro de la Cooperativa.					

j)	La coordinación entre los directivos de la Cooperativa y los colaboradores es fluida y efectiva principalmente en la estructura y aplicación de políticas crediticias.					
k)	El reglamento de créditos es socializado con todas las áreas y colaboradores de la Cooperativa.					
l)	Considero necesario tener conocimiento de las normativas aplicables al sistema Cooperativo; como trabajador de la entidad.					
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
MOROSIDAD						
	Seguimiento del crédito					
m)	Realizo seguimiento a los créditos otorgados a fin de verificar el uso o inversión del financiamiento para lo cual fue solicitado por parte del socio.					
n)	Se realiza visitas post crédito como mecanismos de control con la finalidad de corroborar la información que versa en el expediente de crédito.					
ñ)	Evalúo el comportamiento o voluntad de pago del socio como factor determinante para una posible ampliación de crédito en el futuro.					
o)	Se realiza una verificación sistemática y cronológica de los créditos con problemas de pago por parte del analista, para dar solución y evitar que caigan en morosidad.					
	Calificación crediticia					
p)	Existen créditos en la Cooperativa calificados en la categoría Con Problemas Potenciales.					
q)	Existen créditos en la Cooperativa calificados en la categoría deficiente.					
r)	Existen créditos en la Cooperativa calificados en la categoría dudosa.					
s)	Existen créditos en la Cooperativa calificados en la categoría pérdida.					
	Cobranza					
t)	Tiene como política de cobranza la Cooperativa, realizar recordatorios de pago mediante llamadas telefónicas y/o mensajes de texto para evitar retrasos en el pago de las cuotas establecidas.					
u)	Se realiza notificaciones por correo, por escrito a los socios que tienen retraso en el pago de sus cuotas, con la finalidad de realizar compromisos de pago.					
v)	Se tiene un grupo especializado dentro de la Cooperativa que se encarga de la recuperación de créditos vencidos.					
w)	En algunas ocasiones, se ha recurrido a estancias legales o a procesos judiciales para recuperación de créditos morosos.					

APÉNDICE

Apéndice 01: Base de datos confiabilidad

10 : DM001																								17		Visible: 40 de 40 va	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24			
8	5	4	5	3	5	3	3	5	2	2	3	4	3	2	5	3	5	5	5	5	5	4	1	4			
9	5	4	5	2	5	3	3	5	4	1	4	5	2	3	4	2	5	5	5	5	3	4	1	4			
10	5	4	5	3	4	4	4	4	3	2	4	5	2	2	5	3	5	5	5	5	3	5	1	5			
11	5	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	5	2	2	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5			
12	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5			
13	5	4	5	2	5	3	3	5	4	1	4	5	2	3	4	2	5	5	5	5	3	3	2	3			
14	5	4	5	3	4	3	3	5	2	2	3	5	1	4	3	2	5	5	5	5	3	3	2	2			
15	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5			
16	5	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	5	2	2	3	3	5	5	5	5	3	2	2	2			
17	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4			
18	5	5	5	4	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4			
19	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	5	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	1	4			
20	4	5	4	3	5	2	3	5	3	1	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	3	2	3	3			
21	3	1	2	3	3	1	3	2	2	1	2	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	2	1	2			
22	5	3	2	3	4	4	4	3	2	1	3	5	3	2	4	4	2	1	2	1	4	2	3	3			
23	5	3	4	3	4	2	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	5	4	4	4	3	4	3	3			
24	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5			
25	5	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3			
26	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5			
27	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	4			
28	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5	2	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3			
29	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5			
30	5	4	4	2	3	3	3	4	4	2	4	4	2	3	4	3	5	5	5	5	3	3	4	5			

Apéndice 02: Confiabilidad del instrumento

Ítems de control interno

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,890	0,890	12

Ítems de morosidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,803	0,811	12

Apéndice 03: Base de datos por niveles de dimensiones y variables

	DM 001	DM 002	DM 003	DM 011	DM 022	DM 033	VR 001	VR 002	DM001 AGRUP	DM002 AGRUP	DM003 AGRUP	DM011 AGRUP	DM022 AGRUP	DM033 AGRUP	VR001AG RUP	VAR002 AGRUP
1	18	18	16	15	20	17	52	52	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio	Alto	Alto	Adecuado	Alto
2	20	20	18	19	20	20	58	59	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Alto	Alto	Alto	Adecuado	Alto
3	16	13	13	12	20	12	42	44	Adecuado	Mediana...	Mediana...	Medio	Alto	Medio	Medianam...	Medio
4	15	14	12	12	20	12	41	44	Mediana...	Mediana...	Mediana...	Medio	Alto	Medio	Medianam...	Medio
5	15	12	12	12	20	12	39	44	Mediana...	Mediana...	Mediana...	Medio	Alto	Medio	Medianam...	Medio
6	17	16	12	13	20	14	45	47	Adecuado	Adecuado	Mediana...	Medio	Alto	Medio	Adecuado	Alto
7	15	13	13	11	20	14	41	45	Mediana...	Mediana...	Mediana...	Medio	Alto	Medio	Medianam...	Alto
8	17	16	11	13	20	14	44	47	Adecuado	Adecuado	Mediana...	Medio	Alto	Medio	Medianam...	Alto
9	16	16	14	11	20	12	46	43	Adecuado	Adecuado	Mediana...	Medio	Alto	Medio	Adecuado	Medio
10	17	16	14	12	20	14	47	46	Adecuado	Adecuado	Mediana...	Medio	Alto	Medio	Adecuado	Alto
11	16	16	14	12	20	16	46	48	Adecuado	Adecuado	Mediana...	Medio	Alto	Alto	Adecuado	Alto
12	15	15	13	13	20	17	43	50	Mediana...	Mediana...	Mediana...	Medio	Alto	Alto	Medianam...	Alto
13	16	16	14	11	20	11	46	42	Adecuado	Adecuado	Mediana...	Medio	Alto	Medio	Adecuado	Medio
14	17	15	12	10	20	10	44	40	Adecuado	Mediana...	Mediana...	Bajo	Alto	Bajo	Medianam...	Medio
15	20	18	20	15	12	20	58	47	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Medio	Medio	Alto	Adecuado	Alto
16	13	12	11	10	20	9	36	39	Mediana...	Mediana...	Mediana...	Bajo	Alto	Bajo	Medianam...	Medio
17	18	15	16	16	12	16	49	44	Adecuado	Mediana...	Adecuado	Alto	Medio	Alto	Adecuado	Medio
18	19	14	20	18	20	16	53	54	Adecuado	Mediana...	Adecuado	Alto	Alto	Alto	Adecuado	Alto
19	19	17	15	14	20	13	51	47	Adecuado	Adecuado	Mediana...	Medio	Alto	Medio	Adecuado	Alto
20	16	15	12	15	20	11	43	46	Adecuado	Mediana...	Mediana...	Medio	Alto	Medio	Medianam...	Alto
21	9	9	8	6	12	8	26	26	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Bajo	Medio	Bajo	Inadecuado	Bajo
22	13	15	11	13	6	12	39	31	Mediana...	Mediana...	Mediana...	Medio	Bajo	Medio	Medianam...	Medio
23	15	13	11	11	17	13	39	41	Mediana...	Mediana...	Mediana...	Medio	Alto	Medio	Medianam...	Medio
24	20	19	19	20	18	20	58	58	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Alto	Alto	Alto	Adecuado	Alto
25	17	17	15	16	20	17	49	53	Adecuado	Adecuado	Mediana...	Alto	Alto	Alto	Adecuado	Alto
26	20	19	20	20	16	20	59	56	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Alto	Alto	Alto	Adecuado	Alto
27	17	20	16	18	12	17	53	47	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Alto	Medio	Alto	Adecuado	Alto
28	14	15	15	11	20	12	44	43	Mediana...	Mediana...	Mediana...	Medio	Alto	Medio	Medianam...	Medio
29	19	19	16	17	20	18	54	55	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Alto	Alto	Alto	Adecuado	Alto
30	15	13	14	12	20	15	42	47	Mediana...	Mediana...	Mediana...	Medio	Alto	Medio	Medianam...	Alto