

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA



ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAestrÍA EN CIENCIAS

TESIS:

EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO”, PROVINCIA DE CAJABAMBA 2021

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: AUDITORÍA

Presentada por:

RAQUEL LILIANA CRUZ BERMÚDEZ

Asesora:

Dr. REYNA LÓPEZ DÍAZ


Cajamarca, Perú

2023

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
RAQUEL LILIANA CRUZ BERMÚDEZ
DNI: 44123300
Escuela Profesional/Unidad UNC:
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS – MAESTRÍA EN CIENCIAS – MENCIÓN EN AUDITORÍA
2. Asesor: DRA. REYNA LÓPEZ DÍAZ
3. Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación: EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO", PROVINCIA DE CAJABAMBA 2021.
6. Fecha de evaluación: 26/03/2024
7. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (OURIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 8%
9. Código Documento: oid: 3117: 342570557
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 27/03/2024

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>
<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE C.E.C.A.</p>  <p>Dr. Elmer Williams Rodríguez Olazo DIRECTOR</p> <hr/> <p>Dr. Elmer Williams Rodríguez Olazo DNI: 16445845</p>

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2023 by
RAQUEL LILIANA CRUZ BERMÚDEZ
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU




PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

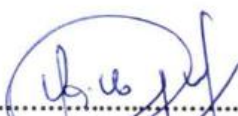
Siendo las 10:00 horas del día 15 de diciembre de dos mil veintitrés, reunidos en el Ambiente M-301 de la Facultad C.E.C.A de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. ELMER WILLIAMS RODRÍGUEZ OLAZO**, el **Dr. JUAN MORILLO ARAUJO**, el **Dr. OSCAR DAVID CARMONA ÁLVAREZ**, y en calidad de Asesor la **Dra. REYNA LÓPEZ DÍAZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO", PROVINCIA DE CAJABAMBA 2021**; presentada por la **Bach. en Contabilidad, RAQUEL LILIANA CRUZ BERMÚDEZ**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR con la calificación de DIECISIETE (17) EXCELENTE la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Contabilidad, RAQUEL LILIANA CRUZ BERMÚDEZ**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **AUDITORÍA**.

Siendo las 11:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dra. Reyna López Díaz
Asesor


.....
Dr. Elmer Williams Rodríguez Olazo
Jurado Evaluador


.....
Dr. Juan Morillo Araujo
Jurado Evaluador


.....
Dr. Oscar David Carmona Álvarez
Jurado Evaluador

A:

Dios, por darme la vida y
estar conmigo en cada paso que doy,
por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y
haber puesto en mi camino a personas que han sido
mi soporte y compañía durante todo el período de estudio.

Mis padres, por ser el pilar fundamental en mi
educación, tanto académica, como de la vida,
por su incondicional apoyo a través del tiempo

Mi amada hija, por ser mi fuente de motivación e inspiración
para poder superarme cada día más y así poder luchar
para que la vida nos depare un futuro mejor.

Raquel

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento más profundo al dador de vida, al que hace que mi vida sea plena y sin temores, al que limpia mi camino de obstáculos sin esperar pago alguno y que a medida que pasa el tiempo me acerca más al lugar que escogió para mí.

A mis padres, cuyos nombres deberían figurar en lugar del mío en este estudio, ya que la carrera y sus frutos los he logrado gracias a su empuje y apoyo, así como al de mis hermanas que han estado conmigo en paciencia y esperanza.

Gracias a todos los docentes por sus enseñanzas quienes supieron guiar nuestra formación, a mi asesora que hizo parte de este proceso integral de formación.

Finalmente, a quien lee esta tesis, por permitir detallar mis experiencias, investigaciones y conocimiento, incurrir dentro de su repertorio de información mental.

El cambio siempre es complejo, y si queremos adaptarlo y controlarlo, tenemos que comprender exactamente lo que está en juego y no rendirnos ante los mitos del pasado, ni sobre el presente

- Jeffrey Weeks. S

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	viii
LISTA DE TABLAS.....	x
LISTA DE FIGURAS	xii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
CAPÍTULO I : INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento Del Problema	1
1.1.1. Contextualización	1
1.1.2. Descripción Del Problema	3
1.1.3. Formulación Del Problema	6
1.2. Justificación e Importancia.....	6
1.2.1. Justificación Científica.....	6
1.2.2. Justificación Técnica-Práctica	7
1.2.3. Justificación Institucional y personal.....	7
1.3. Delimitación de la investigación	8
1.3.1. Delimitación Espacial	8
1.3.2. Delimitación Temporal	8
1.3.3. Delimitación del Universo	8
1.3.4. Delimitación del Contenido	8
1.4. Limitaciones	8
1.5. Objetivos.....	9
1.5.1. Objetivo General	9
1.5.2. Objetivos Específicos.....	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes de la Investigación	10
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	10
2.1.2. Antecedentes Nacionales	12
2.1.3. Antecedentes Regionales	13
2.2. Marco Doctrinal.....	14
2.2.1. Teorías relacionadas al Control Interno.....	14
2.2.2. Teorías relacionadas a la Gestión Empresarial	16
2.3. Marco Conceptual	17
2.3.1. Control Interno.....	17
2.3.2. Dimensiones e indicadores del Control Interno.....	19
2.3.3. Gestión Empresarial.....	23
2.3.4. Dimensiones e indicadores de la gestión empresarial.....	24
2.4. Definición de Términos Básicos.....	28
CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	30
3.1. Hipótesis	30
3.1.1. Hipótesis General.....	30
3.1.2. Hipótesis Específicas	30

3.2. Variables.....	31
3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis	31
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	34
4.1. Ubicación geográfica	34
4.2. Diseño de la Investigación	35
4.3. Métodos de Investigación	35
4.4. Población, muestra, unidad de análisis, y unidades de observación	36
4.4.1. Población.....	36
4.4.2. Muestra	37
4.4.3. Unidad de Análisis.....	38
4.4.4. Unidad de Observación.....	38
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	39
4.5.1. Técnica.....	39
4.5.2. Instrumentos.....	39
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.	40
4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.....	41
4.8. Matriz de Consistencia Metodológica	41
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	43
5.1. Presentación de resultados.....	43
5.1.1. Confiabilidad del instrumento.....	43
5.1.2. Resultados por preguntas	44
5.2. Discusión de resultados	94
5.3. Contratación de hipótesis	99
CONCLUSIONES.....	108
RECOMENDACIONES	110
REFERENCIAS.....	112
APÉNDICES	120
ANEXOS.....	128

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	32
Tabla 2 Población	36
Tabla 3 Unidad de observación.....	38
Tabla 4 Matriz de consistencia	42
Tabla 5 Capacitación para los colaboradores de forma periódica	44
Tabla 6 Estructura organizativa para el logro de objetivos.....	45
Tabla 7 Código de conducta centrado en la integridad.....	46
Tabla 8 Actividades que integran a los colaboradores y favorecen el clima laboral	47
Tabla 9 Los objetivos y metas de la empresa están bien definidos	47
Tabla 10 Identificación de riesgos internos y externos.....	49
Tabla 11 Lineamientos y políticas para la administración de riesgos	50
Tabla 12 Eventos para evaluar los riesgos en operaciones para lograr los objetivos	51
Tabla 13 Dentro de la empresa se realizan suficientes revisiones periódicas.....	51
Tabla 14 Funciones y responsabilidades de los colaboradores dentro de la empresa	53
Tabla 15 Documentación adecuada para los diversos propósitos de control.....	54
Tabla 16 Procedimientos necesarios para asegurar la protección física de los activos	55
Tabla 17 Registros de control	56
Tabla 18 Comunicación entre todo el personal.....	57
Tabla 19 Información adecuada para comprender el desarrollo de las funciones	58
Tabla 20 Los registros de control se llevan eficazmente	59
Tabla 21 Desempeño de los procesos y actividades	60
Tabla 22 Políticas y procedimientos para la administración de los sistemas de información	61
Tabla 23 Inspecciones necesarias para responder los problemas internos importantes.....	62
Tabla 24 Inspecciones oportunas para examinar el reporte de las deficiencias.....	63
Tabla 25 Estrategias alineadas a la misión institucional.....	64
Tabla 26 La visión de la empresa garantiza el futuro organizacional.....	65
Tabla 27 Participación de las áreas para elaborar los planes de trabajo	66
Tabla 28 Metas específicas para atender las necesidades de los clientes	67
Tabla 29 Los objetivos de la empresa están estructurados de manera clara y precisa.....	68
Tabla 30 Están bien delimitadas las líneas de autoridad y responsabilidad	69
Tabla 31 Procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades de la entidad	70
Tabla 32 La organización cuenta con un cronograma de actividades	71
Tabla 33 Los planes están establecidos en base a períodos de tiempo	72
Tabla 34 El organigrama de la empresa es de fácil comprensión.....	73
Tabla 35 Información reportada periódicamente sobre el cumplimiento de metas	74
Tabla 36 División adecuada del personal en cuanto a las de áreas y funciones	75
Tabla 37 Cargos diseñados de acuerdo a las funciones organizacionales	76
Tabla 38 El personal administrativo realiza sus actividades de manera idónea	77
Tabla 39 Los problemas en la organización son manejados de la mejor manera	78
Tabla 40 El líder es capaz de tomar decisiones en cualquier entorno	79
Tabla 41 Cuando se logran las metas establecidas el personal es reconocido.....	80
Tabla 42 La capacidad de iniciativa del personal es valorada por la empresa	81
Tabla 43 Liderazgo para el logro de los objetivos establecidos por la empresa.....	82
Tabla 44 Requerimientos de información considerados por la gerencia	83

Tabla 45 Confianza del personal para expresar sus ideas y comentarios	84
Tabla 46 Existe una relación asertiva entre el personal y los superiores.....	85
Tabla 47 Los controles de asistencia y puntualidad son manejados de manera eficiente.....	86
Tabla 48 Indicadores adecuados para medir el avance de la organización.....	87
Tabla 49 El desempeño de los trabajadores se mide de forma eficiente	88
Tabla 50 El desempeño de la organización en general se examina eficientemente.....	89
Tabla 51 Evaluación comparativa de resultados que alcanzaron los trabajadores	90
Tabla 52 Se permite la opinión de los trabajadores para evaluar la calidad de gestión.....	91
Tabla 53 Actividades de prevención y monitoreo para analizar los procesos y operaciones	92
Tabla 54 Implementación de las recomendaciones del control realizado.....	93
Tabla 55 Relación entre el sistema de control interno y la gestión empresarial.....	99
Tabla 56 Relación entre el ambiente de control y la gestión empresarial	101
Tabla 57 Relación entre la evaluación de riesgo y la gestión empresarial	102
Tabla 58 Relación entre las actividades de control y la gestión empresarial.....	103
Tabla 59 Relación entre la información y comunicación y la gestión empresarial	105
Tabla 60 Relación entre la supervisión y monitoreo y la gestión empresarial	106

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación geográfica.....	34
Figura 2 Capacitación para los colaboradores de forma periódica.....	44
Figura 3 Estructura organizativa para el logro de objetivos	45
Figura 4 Código de conducta centrado en la integridad	46
Figura 5 Actividades que integran a los colaboradores y favorecen el clima laboral.....	47
Figura 6 Los objetivos y metas de la empresa están bien definidos	48
Figura 7 Identificación de riesgos internos y externos	49
Figura 8 Lineamientos y políticas para la administración de riesgos	50
Figura 9 Eventos para evaluar los riesgos en operaciones para lograr los objetivos	51
Figura 10 Dentro de la empresa se realizan suficientes revisiones periódicas	52
Figura 11 Funciones y responsabilidades de los colaboradores dentro de la empresa	53
Figura 12 Documentación adecuada para los diversos propósitos de control	54
Figura 13 Procedimientos necesarios para asegurar la protección física de los activos	55
Figura 14 Registros de control.....	56
Figura 15 Comunicación entre todo el personal	57
Figura 16 Información adecuada para comprender el desarrollo de las funciones.....	58
Figura 17 Los registros de control se llevan eficazmente.....	59
Figura 18 Desempeño de los procesos y actividades.....	60
Figura 19 Políticas y procedimientos para la administración de los sistemas de información.....	61
Figura 20 Inspecciones necesarias para responder los problemas internos importantes	62
Figura 21 Inspecciones oportunas para examinar el reporte de las deficiencias	63
Figura 22 Estrategias alineadas a la misión institucional	64
Figura 23 La visión de la empresa garantiza el futuro organizacional	65
Figura 24 Participación de las áreas para elaborar los planes de trabajo.....	66
Figura 25 Metas específicas para atender las necesidades de los clientes.....	67
Figura 26 Los objetivos de la empresa están estructurados de manera clara y precisa	68
Figura 27 Están bien delimitadas las líneas de autoridad y responsabilidad	69
Figura 28 Procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades de la entidad.....	70
Figura 29 La organización cuenta con un cronograma de actividades	71
Figura 30 Los planes están establecidos en base a períodos de tiempo.....	72
Figura 31 El organigrama de la empresa es de fácil comprensión	73
Figura 32 Información reportada periódicamente sobre el cumplimiento de metas.....	74
Figura 33 División adecuada del personal en cuanto a las de áreas y funciones.....	75
Figura 34 Cargos diseñados de acuerdo a las funciones organizacionales.....	76
Figura 35 El personal administrativo realiza sus actividades de manera idónea.....	77
Figura 36 Los problemas en la organización son manejados de la mejor manera.....	78
Figura 37 El líder es capaz de tomar decisiones en cualquier entorno	79
Figura 38 Cuando se logran las metas establecidas el personal es reconocido	80
Figura 39 La capacidad de iniciativa del personal es valorada por la empresa	81
Figura 40 Liderazgo para el logro de los objetivos establecidos por la empresa	82
Figura 41 Requerimientos de información considerados por la gerencia.....	83
Figura 42 Confianza del personal para expresar sus ideas y comentarios	84
Figura 43 Existe una relación asertiva entre el personal y los superiores	85
Figura 44 Los controles de asistencia y puntualidad son manejados de manera eficiente	86

Figura 45 Indicadores adecuados para medir el avance de la organización	87
Figura 46 El desempeño de los trabajadores se mide de forma eficiente	88
Figura 47 El desempeño de la organización en general se examina eficientemente	89
Figura 48 Evaluación comparativa de resultados que alcanzaron los trabajadores	90
Figura 49 Se permite la opinión de los trabajadores para evaluar la calidad de gestión	91
Figura 50 Actividades de prevención y monitoreo para analizar los procesos y operaciones.....	92
Figura 51 Implementación de las recomendaciones del control realizado	93
Figura 52 Gráfico de distribución X^2 entre el sistema de control interno y la gestión empresarial	100
Figura 53 Gráfico de distribución X^2 entre el ambiente de control y la gestión empresarial	101
Figura 54 Gráfico de distribución X^2 entre la evaluación de riesgo y la gestión empresarial	103
Figura 55 Gráfico de distribución X^2 entre las actividades de control y la gestión empresarial	104
Figura 56 Gráfico de distribución X^2 entre la información y comunicación y la gestión empresarial	105
Figura 57 Gráfico de distribución X^2 entre la supervisión y monitoreo y la gestión empresarial	107

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar la relación del sistema de control interno en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” provincia de Cajabamba 2021. Su metodología fue aplicada, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, con diseño no experimental - transversal; además, se utilizó el método deductivo-inductivo, la muestra estuvo conformada por 69 colaboradores de la entidad financiera y la técnica que se utilizó fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. Los resultados encontrados fueron que, la gran mayoría está de acuerdo con el manejo del control interno en cuanto a sus objetivos, con la administración de riesgos, las revisiones, y la documentación, de igual forma, están de acuerdo con la gestión empresarial con sus planes de trabajo, los procedimientos, información y las decisiones. Por otro lado, con un nivel de confianza del 95% se obtuvo el valor de X^2 41,635 el cual fue mayor al Chi tabular 9,487; confirmando la hipótesis planteada, indicando que el sistema de control interno se relaciona significativamente con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” provincia de Cajabamba 2021. Se concluye que el sistema de control interno mejora la gestión empresarial por medio de actividades establecidas que permiten evaluar los riesgos, obteniendo información relevante comunicada de manera eficiente para reducir la probabilidad e impacto de riesgos y generar mejores resultados en la cooperativa.

Palabras clave: Control interno, gestión empresarial, cooperativa.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship of the internal control system in the business management of the savings and credit cooperative “Nuestra Señora del Rosario” province of Cajabamba 2021. It is applied research, with a quantitative approach, descriptive-correlational level, with non-experimental - cross-sectional design; In addition, the deductive-inductive method was used, the sample was made up of 69 employees of the financial institution. The technique used was the survey, whose instrument was the questionnaire. The results found were that the vast majority agree with the management of internal control in terms of its objectives, risk management, reviews, and documentation, as well as with business management with its work plans, procedures, information and decisions. On the other hand, with a confidence level of 95%, the X^2 value of 41.635 was obtained, which was greater than the tabular Chi 9.487; confirming the hypothesis, indicating that the internal control system is significantly related to the business management of the savings and credit cooperative "Nuestra Señora del Rosario" province of Cajabamba 2021. It is concluded that the control system improves business management through established activities that allow evaluating hazards, obtaining relevant information communicated efficiently to reduce the probability and impact of risks and generate better results in the cooperative.

Keywords: Internal control, business management, cooperative.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1.Planteamiento Del Problema

1.1.1. Contextualización

El desarrollo del mundo empresarial tiene consecuencias lógicas que hacen que las empresas se enfrenten a problemas en actividades de competencia empresarial cada vez más competitivas y complejas, esto provoca una mayor dificultad para llevar a cabo la supervisión y puede generar riesgos que pueden dificultar que la empresa logre sus objetivos, por lo que las organizaciones necesitan combinar tareas de control y desarrollo para un funcionamiento exitoso; el control interno debe promover las actividades y estimularlas, para la identificación oportuna y el apoyo sostenido al desarrollo de la empresa; la principal tarea de la gestión es realizar cambios gestionados y controlados (**Munirovich *et al.*, 2019**).

A nivel internacional, un estudio ruso indica que la falta de un sistema de control interno en una empresa no solo conduce a una mala gestión de los recursos humanos y otros procesos comerciales, sino que también aumenta la probabilidad de consecuencias negativas para la empresa: pérdida de información comercialmente importante, asignación de participación de mercado para los competidores, mayores riesgos de fraude (**Munirovich *et al.*, 2017**).

En indonesia se evidenció que sin el control interno en las empresas se dificulta producir informes financieros de calidad que se puedan utilizar para la toma de decisiones relevantes y confiables de la empresa, aumentan las deficiencias, debido a que no se monitorea

adecuadamente el cumplimiento de los proyectos operativos, dificultando el procesamiento, almacenamiento y gestión de datos corporativos (Yusu y Kanji, 2020).

En el Perú es preciso mencionar que el 67% desconoce sobre un control de la gestión de la empresa, aún el 67% de empresarios no tienen conocimiento sobre la rentabilidad de la empresa; sin los controles internos se dificulta detectar cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa y de limitar las sorpresas. Dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro **(Talaverano y Paima, 2018)**.

A nivel Regional, la gestión empresarial condiciona la competitividad de las empresas, en consecuencia, debido si no se efectúa de la manera adecuada no se puede llegar al logro de los objetivos ni exigencias del mercado lo que se traduce en que de ello depende el éxito de la organización; además el movimiento cooperativo de ahorro y crédito en la región de Cajamarca se encuentra en desarrollo, necesita nueva energía, modernización y mayor eficiencia, precisamente por tener una posición muy importante en la atención al mercado de las micros y pequeñas empresas, que es precisamente el que tiene menos acceso al crédito **(Vera, 2018)**.

A nivel local, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Sra. Del Rosario” Ltda. N° 222 cuenta con una oficina principal en Cajabamba y 10 agencias, ubicadas en San Marcos, Huamachuco, Trujillo, Cajamarca, Bambamarca, Chota, Celendín, Chiclayo, Quiruvilca y Santiago de Chuco zonas de gran movimiento comercial, agricultura y crianza de animales mayores y menores - destacando las micro y pequeñas empresas, el desarrollo de estas cumple un rol de mucha importancia tanto para el desarrollo y crecimiento de la economía nacional. La cooperativa viene trabajando un Sistema de Control Interno trazado por la SBS 540-99, el cual

ha quedado un poco desfasado, respecto de los nuevos enfoques de Control Interno, siendo necesaria la implementación de una estructura de control interno adecuada, con el propósito de fortalecer su estructura. La cooperativa ofrece productos financieros de manera solidaria a sus socios, organizados de manera autónomo y facultativa para satisfacer las necesidades de sus asociados; pero se observa que estos servicios no son de calidad porque carece un adecuado sistema de control interno en toda la estructura organizacional como la gerencia, control de riesgos, unidad de lavado de activos, contabilidad, área de créditos, área de operaciones, área de caja, área legal y del área de logística ocasionando deficiencias en la gestión empresarial.

1.1.2. Descripción Del Problema

En la actualidad, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario”, presenta deficiencias en el control interno; en lo que respecta al ambiente de control, se ha observado que los recursos humanos no son distribuidos correctamente debido a que la estructura organizacional que maneja la institución no es clara; además, tanto la valoración como el reconocimiento de los posibles riesgos que pueden presentarse no se están abordando de manera adecuada; por otro lado, las actividades de control también muestran debilidades, evidenciándose prácticas laxas en los distintos procedimientos y en la aplicación de políticas internas; asimismo, la comunicación interna ha experimentado fallos, afectando la integridad de la información relevante; por último, la supervisión y monitoreo muestran que no se toman las precauciones necesarias ante posibles fallos en los préstamos otorgados; no obstante, de existir alguna deficiencia identificada, no son reportadas debidamente.

Estas irregularidades generan consecuencias adversas para la gestión empresarial de la cooperativa; de modo que, la falta de políticas y procedimientos en cada programa y presupuesto, los objetivos y metas que no se cumplen de acuerdo a la misión y visión; afectan negativamente

la planificación financiera de la cooperativa; por otro lado, el proceso de organización se ve perjudicado en la incorrecta asignación de funciones que debe cumplir cada trabajador en su respectivo departamento, siguiendo la jerarquización establecida por la cooperativa; asimismo, en la dirección la deficiencia en la supervisión interna crea un vacío de decisiones, erosionando la confianza entre socios por una falta de liderazgo entre la gerencia y los trabajadores, quienes se encuentran totalmente desmotivados por una falta de liderazgo; finalmente, en términos de control, la información inexacta y la comunicación deficiente dificultan la medición de los resultados para realizar la comparación correspondiente y establecer los estándares que permitan aplicar los correctivos necesarios para mejorar la situación crediticia.

Todo lo mencionado anteriormente podría conducir a una cartera de crédito de baja calidad, afectando la estabilidad financiera de la institución y su capacidad para cumplir con su misión de apoyar a la comunidad local; por ello, es imperativo que la cooperativa tome medidas inmediatas para fortalecer su control interno y salvaguardar su viabilidad; ya que, según la Memoria Anual 2020 el riesgo crediticio total al cierre del primer semestre 2020 viene incrementándose, mes a mes, tal es el caso que en diciembre 2018 se terminó con 4.70%; en enero 2019 se inició con 5.78%, febrero 5.86%, marzo 5.88%, abril 6.37%, mayo 6.98% y junio 7.13% respectivamente y la tendencia de este indicador de morosidad es a seguir creciendo y si no se presta la atención debida a este indicador no se logrará disminuir la mora en el corto plazo, mediano y largo plazo.

Además, el nivel de riesgo crediticio en la institución a junio 2020 se ha visto ligeramente incrementada en todas las agencias, siendo la agencia de Bambamarca la que presenta un indicador de morosidad más elevado de 12.72%, seguido de la agencia de San Marcos con 11.79% y la agencia de Trujillo con 8.13%. Por lo que se recomienda seguir trabajando eficientemente para disminuir la morosidad sobre todas las agencias mencionadas.

Por otro lado, las entregas a rendir cuentas del personal no son regularizadas en su oportunidad, existiendo cuentas pendientes que tienen más de un mes de antigüedad; esto se da porque no cuenta con una normatividad interna para tales cuentas, se han evidenciado errores en la asignación de del tipo de crédito respecto al producto otorgado; es decir que no está alineado algunos créditos, lo cual distorsiona las provisiones de los créditos; además, la unidad de riesgos no cuenta con los recursos necesarios y la totalidad de normas, los documentos normativos de los recursos humanos no se encuentran actualizados.

El plan de contingencias de sistemas informáticos no se encuentra actualizado los procesos legales por cobro de créditos se encuentran paralizados, no cuenta con políticas de captación de depósitos porque se observa que existen agencias que no captan ahorros, por lo cual que para otorgar créditos tienen solicitar dinero a la oficina principal o por otras agencias que sí captan ahorros.

Esto se ha visto afectado por la falta de seguimiento de los procesos de funcionamiento y desarrollo de la organización e informes oportunos a la dirección sobre las desviaciones esenciales de los resultados esperados (el estado deseado de los objetos de gestión) y los estándares de ejecución; en consecuencia, aumenta la urgencia de encontrar formas efectivas de organizar las actividades de control para resolver las tareas financieras y comerciales actuales y los planes para el desarrollo estratégico; por lo que la investigación ayudará a encontrar soluciones concretas a problemas de coordinación e implementación de la estructura del organigrama y funciones tanto internas como externas, políticas, procedimientos de la organización que inciden en la Gestión Empresarial de la cooperativa.

1.1.3. Formulación Del Problema

1.1.3.1. Pregunta General.

- a) ¿Cuál es la relación del sistema de Control Interno con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” provincia de Cajabamba 2021?

1.1.3.2. Preguntas Auxiliares.

- a) ¿Cuál es la relación del ambiente de control en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” provincia de Cajabamba 2021?
- b) ¿Cómo se relaciona la evaluación de Riesgo y la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” provincia de Cajabamba 2021?
- c) ¿Qué relación tienen las actividades de control con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” provincia de Cajabamba 2021?
- d) ¿Cómo se relaciona la información y comunicación con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” provincia de Cajabamba 2021?
- e) ¿Qué relación mantiene la supervisión y monitoreo con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” provincia de Cajabamba 2021?

1.2. Justificación e Importancia

1.2.1. Justificación Científica

Esta investigación se realizó con el uso del método científico, en el cual se plasma el tipo, enfoque, nivel y diseño de la investigación como es el aplicado, cuantitativo, correlacional y no

experimental; ello con el fin de encontrar la vinculación entre el control interno con la gestión empresarial en la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, para lo cual se presentan hallazgos de descripción e inferenciales, en los primeros las tablas de frecuencia y termina con la contrastación de las hipótesis; alcanzando concretar los objetivos investigativos planteados.

1.2.2. Justificación Técnica-Práctica

Esta investigación se realizó para alcanzar resolver el problema principal que tiene la cooperativa, puesto que le permite conocer la percepción de los trabajadores mediante el uso de la encuesta, demostrando la situación en la que se encuentra el control interno con la gestión empresarial, lo que lleva a mejorar en sus falencias detectadas. Asimismo, permite establecer una base para la implementación de estrategias que mejoren la eficiencia operativa y las decisiones; para que con ello se fortalezcan las prácticas de control interno que es donde se presentan las irregularidades; buscando proporcionar soluciones concretas para elevar la transparencia, reducir riesgos y aumentar la eficiencia en las operaciones cotidianas.

1.2.3. Justificación Institucional y personal

La investigación se justificó institucionalmente, porque permitió mejorar las prácticas del control interno de la cooperativa e incidió positivamente en la gestión empresarial beneficiando a todos directivos, trabajadores, socios e interesados teniendo un mejor servicio de calidad.

En el aspecto personal permitió adquirir nuevos conocimientos en materia de control y gestión empresarial; además, el desarrollo de este estudio sirvió como una excelente oportunidad para crecer en el ámbito profesional en la obtención del grado de Maestro Mención Auditoría.

1.3.Delimitación de la investigación

La delimitación de esta investigación se circunscribe al análisis específico de la relación entre el control interno y la gestión empresarial en cooperativas de ahorro y crédito. Se limita al ámbito de estas instituciones financieras, excluyendo otras formas de entidades financieras, con el propósito de enfocarse en las particularidades y desafíos específicos que enfrenta la cooperativa en estudio.

1.3.1.Delimitación Espacial

La presente investigación se desarrolló en el ámbito de la región Cajamarca, específicamente en la Provincia de Cajabamba, teniendo como área de interés la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario.

1.3.2.Delimitación Temporal

El período seleccionado para la obtención de datos fue el año 2021.

1.3.3.Delimitación del Universo

Se selecciona a cada trabajador de la Cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario de la Provincia de Cajabamba.

1.3.4.Delimitación del Contenido

El estudio se enmarca en el análisis del sistema de control interno y la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora Del Rosario”.

1.4.Limitaciones

Las limitaciones presentadas en la investigación estuvieron relacionadas a la búsqueda de información actualizada concerniente al tema de estudio, de igual forma, existe una cantidad compleja de fuentes sobre el control interno y la gestión empresarial; asimismo, el procesamiento estuvo al alcance de la investigadora para obtener los datos necesarios en el desarrollo del estudio.

1.5.Objetivos

1.5.1.Objetivo General

- a) Determinar la relación del sistema de Control Interno en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021.

1.5.2.Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación del ambiente de control en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021.
- b) Establecer la relación de la evaluación de Riesgo en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021.
- c) Evaluar la relación de las actividades de control en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021.
- d) Estudiar la relación de la información y comunicación en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021.
- e) Analizar la relación de la supervisión y monitoreo en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Nuha *et al.* (2021) “The COSO model and its effect on operational risk management in Banks” [El modelo COSO y su efecto en la gestión del riesgo operativo en los bancos de Jordania], con el propósito de determinar el efecto de la aplicación de elementos de control interno en la gestión de riesgos operativos en los bancos que operan en Jordania; desarrolló su investigación bajo un enfoque cuantitativo; la muestra de estudio consistió en 14 bancos comerciales que operan en el país, los miembros de la muestra del estudio fueron gerentes departamentales (instalaciones bancarias, operaciones bancarias, operaciones de sucursales, gestión de riesgos, auditoría interna, contabilidad y control financiero), siendo aplicados un total de 102 cuestionarios. Los resultados confirmaron la existencia de un impacto estadísticamente significativo de la aplicación de elementos combinados de control interno, estos elementos explican en 31,1% la variación en la gestión del riesgo operacional. Concluye que, se debe prestar atención a las buenas prácticas para la gestión de riesgos operacionales y brindarles en mayor medida, por su importancia en los bancos debido a la rápida evolución e intensa competencia, lo que aumenta la probabilidad de que los bancos enfrenten riesgos operacionales.

Quoc et al. (2021) en “Factors Affecting Quality of Internal Control: A Case Study of Listed Banks in Vietnam” [Factores que afectan la calidad del control interno: un estudio de caso de bancos cotizados en Vietnam]; el artículo buscó determinar las variables del control interno que afecta a los bancos listados en Vietnam; para su consecución utilizó el método de mínimos cuadrados ordinarios y la escala Likert, encuestando a 179 gerentes. Los resultados muestran que hay tres variables de un total de cinco variables que afectan positivamente la calidad del control interno, incluido el entorno de control, las actividades de control y el seguimiento. Concluye que, los gerentes de los bancos que cotizan en bolsa vietnamita deben prestar atención a la creación de un entorno de cultura corporativa, mejorar la calidad de las actividades de control y realizar el seguimiento de forma periódica y regular. Contribuye a mejorar la calidad del control interno y también es una oportunidad para aumentar los beneficios económicos para los bancos que cotizan en bolsa vietnamita en el contexto de la integración económica internacional.

Quoc et al. (2020) en “The effectiveness of the internal control system in Vietnamese credit institutions” [La efectividad del sistema de control interno en las instituciones de crédito de Vietnam] con el propósito de evaluar la efectividad del sistema de control interno en la aplicación práctica de las instituciones financieras, mediante las estadísticas descriptivas, se empleó un cuestionario estructurado entre 382 expertos que son administradores de instituciones de crédito en 2020. Los resultados muestran que los cinco componentes mejoran la efectividad del sistema en las empresas, en cuanto a ambiente de control se encuentra el alfa de Cronbach en 0.702, reconocimiento y evaluación de riesgos en 0.892, actividades de control en 0.702, información y comunicación está en 0.786 y finalmente supervisión y monitoreo está en 0.745 y se menciona que el sistema de control interno juega un papel en la seguridad de las instituciones crediticias vietnamitas. Concluye que, el Banco Central de Vietnam debe mejorar el marco legal y las

disposiciones de control interno relacionadas para las instituciones de crédito de acuerdo con los principios internacionales para mejorar la efectividad del sistema de control interno.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Sánchez (2019) en “Influencia del control interno en la gestión administrativa de las Mypes peruanas del rubro servicios” desarrolló su investigación en Huancayo con la finalidad de hallar la influencia entre las variables; empleando una metodología correlacional, no experimental y documental; se utilizó el muestreo por conveniencia llegando a ser un censo; los resultados muestran que existe influencia positiva entre el control interno y la gestión administrativa, debido a que permite manejar y conservar los recursos de la empresa de manera óptima. Concluye que, es necesario implementar un sistema de control que se adecue a las carencias organizacionales, debido a que ambas variables no pueden independizarse es importante su adecuación para una eficiente gestión empresarial.

Loaiza (2019) en “El sistema de control interno de la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas - Cuzco 2018” desarrollada para la Universidad del Cuzco con la finalidad de análisis el control interno de entidad financiera utilizó una metodología descriptiva, el diseño fue no experimental transversal y la herramienta fue un cuestionario aplicado a los 27 trabajadores de la cooperativa. Los resultados muestran que el 51% de la muestra señala que el control interno es regular, traduciéndose en que existen carencias dentro de los elementos del control interno. Concluye que existen condiciones adecuadas para las capacitación y desarrollo del personal dentro del componente ambiente de control; sin embargo, en los componentes de control es difícil que se lleven registros de documentos o recursos empleados; así mismo, el autor señala que no se está llegando eficientemente a los objetivos organizacionales.

Ari (2017) en “El sistema de control interno en la gestión financiera y económica de la cooperativa de ahorro y crédito Credipres Arequipa –Período 2016”, realizada para la universidad nacional de San Agustín, cuyo propósito fue determinar la manera en que el sistema del control interno incide en la gestión financiera y económica de la empresa, utilizó una metodología de tipo descriptiva explicativa, el diseño fue no experimental y la herramienta fue un cuestionario aplicado a los trabajadores de la cooperativa. Los resultados muestran que el sistema de control interno impacta positivamente en el estado financiero y económico de la entidad. Concluye que, el sistema de control interno permite la integración de las estructuras, objetivos, actividades y personal, porque la empresa puede llegar a ser eficiente y eficaz.

2.1.3. Antecedentes Regionales

Rodríguez (2021) en su investigación titulada “Control Interno en los Colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. Cajabamba – 2021”; con la meta de establecer el grado de comprensión sobre el control interno; para lo cual consideró un estudio descriptivo con diseño no experimental transversal, tomando a una muestra de 21 personas quienes completaron un cuestionario. Los resultados indicaron que, en el ámbito del control, se evidenció un nivel elevado de conocimiento con un 66%. En cuanto a la evaluación de riesgos, se observó un nivel alto de conocimiento con un 43%. Para las actividades de control, se registró un nivel de conocimiento medio del 48%. En el área de información y comunicación, se identificó un nivel medio de conocimiento con un 66%. Asimismo, en las actividades de supervisión, se constató un nivel alto de conocimiento con un 43%. Se concluye que, el control interno es medio (52%), mientras que el 38% tiene un nivel alto y el 10% presenta un nivel de conocimiento bajo.

Zelada (2018) en su investigación denominada “Caracterización del control interno de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú: Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pio X

Ltda. De Cajamarca, 2015”. Con el fin de caracterizar el sistema de control interno de la empresa, como población empleó el acervo documentario de la entidad. Los resultados muestran que existe influencia del control interno en la administración de las organizaciones financieras, una de las características es la gestión institucional permitiendo la integración de la tecnología a los procesos. Concluye que, es fundamental la aplicación del control interno en el entorno empresarial, porque permite establecer una estructura estratégica para fortalecer la toma de decisiones empresariales.

Hurtado (2017) en “Gestión de créditos y cobranzas mediante el control interno” desarrollo su estudio en la entidad financiera MiBanco ubicada en la ciudad de Cutervo, con el propósito de establecer la relación entre el control interno y la gestión de créditos y cobranzas en la empresa, desarrolló su estudio bajo un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal; se aplicó un cuestionario a una muestra de 30 colaboradores; teniendo como resultado que existe relación en un nivel bueno entre el entorno de control y la gestión de cobranzas créditos; sin embargo, los cuatro componentes se encuentran en niveles bajos por lo que no existe una relación aceptable. Concluye que, es importante fortalecer los procesos de auditoría interna para estructurar indicadores objetivos que permitan detectar y mitigar los riesgos.

2.2.Marco Doctrinal

2.2.1. Teorías relacionadas al Control Interno

2.2.1.1. Modelo COSO

El control interno, según el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Treadway (COSO), es un proceso llevado a cabo por la Junta Directiva de la Unidad Económica, diseñado en 1992 para lograr la efectividad y eficiencia de las operaciones, credibilidad de los

informes financieros, respeto a las leyes, conservación de activos; es un elemento básico y fundamental de toda organización adoptado por los propietarios, administradores o titulares de las empresas para dirigir y controlar las operaciones financieras y administrativas de los negocios o instituciones (**Helio, 2018**).

El sistema estructurado del control interno de la gestión COSO (Five Elements of Internal Control) busca estudiar las razones del fraude en informes financieros y hallar soluciones; consta de cinco componentes: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación y Supervisión y Monitoreo (Wang, 2019); estos factores se desenvuelven de forma integrada]; sin embargo, cada uno de estos elementos puede tener su propio efectos dentro de la organización (**Cham et al., 2020**).

2.2.1.2. Teoría de la Agencia

La teoría de la agencia se convirtió en un marco importante para ayudar a los investigadores a examinar la naturaleza de los conflictos entre propietarios y gerentes de una organización, encontrando así las soluciones apropiadas para resolver estos conflictos; establece que los problemas de agencia existentes en la empresa son la separación de la propiedad y el control, que conduce a conflictos de intereses, y el riesgo compartido. El gobierno corporativo ayuda a equilibrar los intereses de los miembros de la empresa; el mecanismo se puede dividir en gobierno interno y mecanismo de gobierno externo; el control interno es uno de los mecanismos internos de gobierno corporativo (**Abdel-Khalik, 1993, citado en Ahmed y Ng'anga, 2019**).

En consecuencia, el gobierno corporativo es necesario para ayudar a las empresas a unificar los intereses y compartir los riesgos de todos los miembros; es un sistema de regulaciones, reglas y políticas; orientar, funcionar y controlar las operaciones de una empresa,

que incluye las relaciones entre varias partes, no sólo con personas internas de la empresa como accionistas, gerentes ejecutivos, junta directiva, sino también con personas externas que tienen intereses relevantes: autoridades gubernamentales, socios comerciales y el medio ambiente, la comunidad y la sociedad. Como resultado, el mecanismo de gobierno corporativo se puede dividir en mecanismo de gobierno interno y mecanismo de gobierno externo. La calidad del mecanismo de gobernanza interna es muy relevante para la mejor eficacia en el desempeño de la gobernanza corporativa; entre los mecanismos de gobernanza se encuentra el Control Interno (Coase, 1937; citado en Tuan, 2015).

2.2.2. Teorías relacionadas a la Gestión Empresarial

2.2.2.1. La escuela Clásica de Administración

La escuela clásica de administración es la base para analizar la administración, se busca gestionar el trabajo y las personas de forma productiva, el núcleo del conocimiento de gestión se basa en la escuela clásica. Una de sus aportaciones clave ha sido estudiar la gestión desde el marco de la planificación, organización, dirección y control. La principal fortaleza de la escuela clásica es que proporciona una forma sistemática de gestionar a las personas y el trabajo que ha resultado útil a lo largo del tiempo. Su mayor limitación es que a veces ignora las diferencias entre personas y situaciones. Algunos de los principios clásicos para diseñar una organización no se adaptan bien a las situaciones impulsadas por la tecnología y que cambian rápidamente (Hoang, 2019).

2.2.2.2. La teoría de las Partes Interesadas

Debido a la conceptualización en la gestión empresarial, el proceso de identificación de quiénes son las partes interesadas relevantes se ha centrado en la relación de las personas y los grupos en relación con la empresa, lo que lleva a categorizaciones en la línea de clientes,

proveedores, empleados, accionistas y comunidad; esto representa un tipo de perspectiva donde el impacto de las decisiones se puede rastrear a través de vínculos medibles, que generalmente describen el intercambio económico o el control regulatorio entre las acciones de la empresa y sus partes interesadas (**Freeman, 1984, citado en Colvin, et al, 2020**).

La teoría de las partes interesadas se percibió como un imperativo estratégico y normativo; las partes interesadas podrían incluirse en la toma de decisiones comerciales, ya sea para mejorar estratégicamente los resultados a largo plazo para el negocio, o porque se consideraba normativamente como una acción socialmente responsable; esta teoría propuso un cambio de paradigma desde la responsabilidad empresarial hacia los accionistas a la responsabilidad hacia todas las partes interesadas; esto fue para adaptar la esfera de responsabilidad de las empresas de aquellos que se benefician directamente de las acciones de la empresa, a todos aquellos que pueden afectar o se ven afectados por las acciones de la organización.

2.3.Marco Conceptual

2.3.1. Control Interno

El sistema de control interno es considerado la primera línea de defensa que protege los intereses de todas las partes relevantes en las organizaciones; se define control interno como todos los medios y procedimientos que utiliza la entidad para proteger sus activos y asegurar la veracidad y exactitud de los datos contables y estadísticos para elevar la eficiencia productiva en la empresa y lograr la efectividad (**Abdulsattar, 2017**). Es la integración de las actividades, planes, actitudes, políticas y esfuerzos de las personas de una organización que trabajan juntas para proporcionar una seguridad razonable que ayude a la organización a lograr sus objetivos y misión (**Gamboa et al., 2016**).

2.3.1.1.Objetivos del Control Interno

El sistema de control interno incluye un conjunto de políticas, procedimientos diseñados para brindar a la gerencia garantías lógicas que ayudan a la organización a lograr sus metas y objetivos, en el caso de los objetivos operativos pertenecen a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la organización, incluidas las tareas, actividades y los objetivos de desempeño financiero y la protección de los activos contra pérdidas; los objetivos de informes se refieren a la producción de informes fiables e incluyen informes internos, externos, financieros y no financieros, mientras que objetivos de cumplimiento pertenecen al cumplimiento de las leyes y reglamentos a los que está sujeta la organización **(Ha Le y Tran, 2018)**.

Así mismo, busca la adecuación y eficiencia de las operaciones; un sistema de control interno eficaz ayuda a fomentar el uso eficaz y eficiente de los recursos disponibles y aumenta la probabilidad de lograr las metas y los objetivos deseados; finalmente, busca el cumplimiento de las regulaciones e instrucciones; debe obligar a la administración a adherirse a las regulaciones e instrucciones contables, como la ley del impuesto sobre la renta, las leyes contra el fraude y la corrupción **(Ha Le y Tran, 2018)**.

2.3.1.2.Propósito del control interno

Si bien el propósito general del control interno es ayudar a una organización a lograr su misión, el control interno también ayuda a una organización a promover operaciones ordenadas, económicas, eficientes y efectivas, y producir productos y servicios de calidad consistentes con la misión de la organización, proteger los recursos contra pérdidas debido a desperdicio, abuso, mala administración, errores y fraude, promover el cumplimiento de leyes, reglamentos, contratos y directivas de gestión y finalmente Desarrollar y mantener datos financieros y de gestión fiables y preciso para presentarlo en informes oportunos (Nashwan, 2018).

2.3.1.3.Importancia del Control Interno

Es de suma importancia adoptar los sistemas de control interno dentro del sector bancario debido a que permite evaluar continuamente si se están reconociendo los objetivos de la entidad; los controles internos ayudan al sector financiero a presentar su perspectiva sólida y estable frente a los espectadores internacionales; ayuda a monitorear los activos y mantener la confiabilidad de las cuentas de la compañía y vigilar estrictamente las actividades fraudulentas; de la misma forma incluye el seguimiento continuo de las actividades con estándares de auditoría; esto puede ayudar a resolver cualquier problema que pueda surgir. Un sistema eficaz es capaz de detectar errores, transacciones fraudulentas, así como cualquier irregularidad y, en última instancia, reduce el porcentaje de tales incidencias (Umar, 2018).

2.3.2.Dimensiones e indicadores del Control Interno

El control interno comprende cinco componentes; el entorno de control, el proceso de evaluación de riesgos de la entidad, los sistemas de información y comunicación, las actividades de control y el seguimiento de los controles según el modelo COSO; para que una organización logre sus objetivos organizacionales, entonces los cinco componentes de control del control interno deben estar integrados en los procesos de gestión en todas las subsidiarias, divisiones y unidades de la organización (Umar, 2018).

2.3.2.1.Ambiente de Control

Se refiere a la dirección general de los gerentes, gerencia, su percepción y acciones relacionadas con el sistema de control interno, su importancia en la organización, tiene una influencia generalizada en la forma en que se estructuran las actividades comerciales que establece una actitud positiva y de apoyo hacia el control interno y la gestión concienzuda; es el grupo de estándares, estructuras y procesos que forman la base para realizar el control interno

en toda la organización; suele estar asociado con la cultura organizacional (**Gamboia et al., 2016**).

1. Estructura organizacional: La estructura organizacional, compuesta por los valores éticos, la asignación de autoridad y responsabilidad, las políticas y procedimientos de personal, así como las actitudes y conciencia de la administración sobre la importancia del control interno para el funcionamiento de la entidad (**Ha Le y Tran, 2018**). La organización demuestra un compromiso con la integridad y los valores éticos, estableciendo estándares de conducta, evaluando la adherencia a los estándares de conducta, establece responsabilidades de supervisión, se retiene o delega responsabilidades de supervisión según corresponda (**Alslihat et al., 2018**).

2. Recursos Humanos: La organización debe demostrar un compromiso para retener, desarrollar y atraer personas competentes en alineación con sus objetivos; los atributos constan de planificar y prepararse para la sucesión, desarrollar, atraer y retener al individuo, establecer políticas y procedimientos, evaluar la competencia y abordar las deficiencias (**Umar, 2018**).

2.3.2.2. Evaluación del riesgo

Su objetivo es identificar, analizar riesgos e identificar la probabilidad de que ocurran, en un intento por reducir la gravedad de sus efectos a niveles aceptables, y constituye una base para identificarlos, gestionarlos y afrontarlos; es decir, para detectar la posibilidad de fraude en el proceso de evaluación de riesgos durante la consecución de los objetivos (**Nashwan, 2018**).

1. Identificación del riesgo: La organización identifica los riesgos para el logro de sus objetivos en toda la entidad y analiza los riesgos como base para determinar cómo debe gestionarse el riesgo; se trabaja en el diagnóstico de eventos que afectan la estrategia de

las unidades económicas y el logro de las metas, identificando eventos internos y externos que inciden en el logro de los objetivos de unidad económica, y la distinción entre riesgos y oportunidad (Vásquez, 2016).

- 2. Valoración del riesgo:** La organización considera el potencial de fraude al evaluar los riesgos para el logro de los objetivos; todas las unidades económicas enfrentan una variedad de riesgos de fuentes externas e internas que deben ser evaluados, desde el entorno de control hasta el seguimiento; se evalúa los cambios en el entorno externo y se evalúa cambios en el modelo de negocio (Aksoy y Mohammed, 2020).

2.3.2.3. Actividades de control

Las actividades de control son las políticas, procedimientos y mecanismos que hacen cumplir las directivas; son pasos que se determinan a través de políticas y acciones que aseguran que la dirección de la gerencia se implemente para limitar los riesgos para lograr las metas, se implementan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de la actividad empresarial y en el entorno tecnológico (Santa Cruz, 2014).

- 1. Políticas:** La organización despliega actividades de control como se manifiesta en las políticas que establecen lo que se espera y en los procedimientos relevantes para aplicar las políticas; esto se puede lograr a través de los siguientes atributos: reevaluar las políticas y procedimientos, tomar medidas correctivas; actuar con prontitud; realizar utilizando personal competente; establecer la rendición de cuentas y la responsabilidad de ejecutar políticas y procedimientos; y establecer políticas y procedimientos para apoyar la implementación de las directivas de la gerencia (Aksoy y Mohammed, 2020).
- 2. Procedimientos:** Pueden incluir una variedad de acciones manuales y automatizadas como aprobaciones y autorizaciones, auditorías, conciliaciones y evaluaciones del

desempeño de la empresa; la organización debería desarrollar y seleccionar actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos para el logro de los objetivos a niveles aceptables. Esto se puede lograr mediante los siguientes atributos: abordar la segregación de funciones; considerar a qué nivel se aplican las actividades; evaluar una combinación de tipos de actividades de control; considerar factores específicos de la entidad; determinar los procesos comerciales relevantes (Umar, 2018).

2.3.2.4. La información y la comunicación

Se refiere a la identificación y comunicación de la información pertinente en forma y tiempo para lograr los objetivos de la información financiera; por ello, las comunicaciones efectivas deben ocurrir en un sentido amplio con información fluyendo hacia abajo, a través y hacia arriba de la organización; el Comité COSO señaló en su informe que para que el personal pueda cumplir con sus responsabilidades, necesita obtener información confiable, relevante y oportuna dentro y fuera de la unidad económica (Abdulsattar, 2017).

- 1. Integridad de la información:** La información relevante se identifica, captura y comunica en una forma y un marco de tiempo que permite a las personas llevar a cabo sus responsabilidades; la organización comunica internamente la información, incluidos los objetivos y responsabilidades del control interno, necesaria para apoyar el funcionamiento de otros componentes del control interno (Abdulsattar, 2017).
- 2. Cumplimiento de la información:** La organización se comunica con partes externas sobre asuntos que afectan el funcionamiento de otros componentes del control interno; la comunicación efectiva también ocurre en un sentido más amplio, fluyendo hacia abajo, a través y hacia arriba de la organización (Mahsina *et al.*, 2016).

2.3.2.5. Supervisión y Monitoreo

Significa seguimiento efectivo continuo, evaluación periódica de los diversos componentes del sistema de control interno para verificar la efectividad, la eficiencia de la estructura de control interno, para realizar reporte de deficiencias., se lleva a cabo evaluando las operaciones actuales del sistema de control interno y las evaluaciones individuales, que incluyen tanto evaluaciones no rutinarias como rutinarias, se debe determinar cómo responder a los riesgos: ya sea para evitar, aceptar, limitar o compartir el riesgo (**Salameh y Applied, 2019**).

- 1. Prevención o monitoreo:** Se toman medidas para mantener el sistema de control interno de manera que se gestionen adecuadamente los riesgos importantes y se actualice el sistema, esto significa un conjunto de procedimientos para reportar los riesgos y poder tomar una decisión sobre los riesgos de sondear las opiniones sobre estos riesgos y evaluar el impacto potencial, así como los gastos y beneficios de la respuesta alternativa (**Abu et al., 2021**).
- 2. Reporte de deficiencias:** La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a las partes responsables de tomar las medidas correctivas, incluida la alta gerencia y la junta directiva, según corresponda para que se apliquen mejoras paulatinamente (**Helio, 2018**).

2.3.3. Gestión Empresarial

Es un modelo que con precisión representa cómo funciona la empresa, sin considerar que algunas áreas son más importantes que otros, ya que todos ellos son importantes para su correcta funcionalidad, se basa en el uso de cuatro principios fundamentales de gestión empresarial: Planificación, organización, dirección y control, cuyo cumplimiento conduce a el logro de los objetivos comerciales. Dentro de estos principios fundamentales de gestión, existen algunos

procesos específicos, que ayudan a lograr estos propósitos comerciales, conduciendo a cumplir de manera eficiente el ciclo operativo de las organizaciones (**Jaramillo et al., 2020**).

Es un proceso que se usa como un medio de integrar diferentes actividades para implementar la estrategia empresarial se basa en el uso de cuatro principios fundamentales de gestión empresarial: Planificación, organización, dirección y control, cuyo cumplimiento conduce a el logro de los objetivos comerciales (**Bueno et al., 2018**).

Este proceso es un medio de integrar diferentes actividades para implementar la estrategia empresarial, definir los objetivos comerciales y formular la estrategia que la empresa pretende desarrollar, analizando el entorno que rodea a la empresa, la tarea a realizar y la tecnología que se utilizará, así como las personas involucradas, las acciones que implementará y la estrategia seleccionada que debe ser gestionada (Vargas et al., 2018).

2.3.3.1.Importancia de la gestión empresarial

Es un elemento imprescindible que viene a fortalecer desde el proceso de integración, su administración y aplicación de los mismos, contribuyendo de manera eficiente en su consolidación. Los planes establecidos requieren un mecanismo para asegurar su desarrollo eficiente y eficaz, cumpliendo metas establecidas y controlando desviaciones en el momento apropiado (**Bohórquez et al., 2020**).

2.3.4.Dimensiones e indicadores de la gestión empresarial

De esta forma, la gestión administrativa es concebida por como un proceso en el que los recursos de un grupo social se coordinan y optimizan con el fin de lograr la máxima eficiencia, calidad, productividad y competitividad en el logro de sus objetivos (**Trashlieva y Radeva, 2018**).

2.3.4.1. Planificación

Es la función administrativa que implica la definición de objetivos, el establecimiento de estrategias para lograrlas y desarrollo de planes de integración y coordinación de las actividades laborales, siendo la principal función administrativa (González et al., 2020).

3. *Misión, Visión y Valores:* En la planificación la empresa debe tener en cuenta a todas las áreas para lograr una mayor efectividad en la elaboración de planes; las estrategias diseñadas por la entidad deben guardar relación con la misión institucional; así mismo, la visión debe ser factible a futuro, los valores de la organización con los valores de los colaboradores (Bueno et al., 2018).

4. *Objetivos y Metas:* Las empresas deben establecer metas específicas para atender las necesidades de los clientes, por ello los objetivos deben estructurarse de forma clara, precisa y cuantificable; además el plan operativo debe contar con acciones y metas específicas que le permitan seguir lineamientos para el logro empresarial (Bueno et al., 2018).

5. *Políticas y Procedimientos:* Las políticas permiten delimitar las líneas de autoridad y responsabilidad, que permiten orientar el curso de acciones; mediante procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades de la entidad (Barasa, 2019).

6. *Programas y Presupuestos:* La programación permite no solamente fijar los lineamientos y objetivos, si no que principalmente permite establecer el tiempo de realización; esto se puede realizar mediante herramientas como los cronogramas que permita fijar una lista de los recursos requeridos (Mero, 2018).

2.3.4.2. Organización

Comprende la división del trabajo, para delegar puertos de responsabilidades con el fin de coordinar las diversas acciones, optimizar los recursos y actuar según lo previsto; en este sentido

la organización se enfoca en el diseño organizacional y determinar la estructura, funciones, compromisos y responsabilidades para optimizar los recursos simplificando el trabajo (**Mero, 2018**).

- 1. Jerarquización:** Se refiere a los niveles de toda la estructura que delimita autoridad y responsabilidad en la empresa, que permite el flujo de la comunicación en el organismo (**Hamra, 2019**).
- 2. Departamentalización:** La departamentalización se refiere a la división de áreas y funciones del personal y a los reportes de información periódicos sobre el cumplimiento de metas y objetivos de área (**Betancourt, 2019**).
- 3. Funciones y Responsabilidades:** La determinación de los cargos de acuerdo a las funciones organizacionales permite que el personal administrativo realice sus actividades de manera idónea (**Mero, 2018**).

2.3.4.3. Dirección

Es orientar a los empleados, motivarlos a hacer su trabajo bien y resolver los conflictos que surjan, que consiste en organizar a los miembros del grupo y coordinar, dirigir, liderar y monitorear sus actividades para lograr los resultados y metas (**Barasa, 2019**).

- 1. Toma de decisiones:** El líder debe ser capaz de tomar decisiones en cualquier entorno haciendo un correcto manejo de los problemas en la organización (**Barasa, 2019**).
- 2. Motivación:** La administración valora la capacidad de iniciativa del personal, motivarlos trabajadores a través de capacitaciones y reconocer al personal cuando se logran las metas establecidas (**Barasa, 2019**).

- 3. Liderazgo:** El ambiente empresarial se verá influenciado por el liderazgo que ejercen los superiores, y si son capaces de compartir los logros con los integrantes de la oficina **(Bueno et al., 2018)**.
- 4. Comunicación:** Se debe fomentar la atención de los requerimientos de información efectuados por todas las áreas, brindándole al personal la suficiente confianza para expresar sus comentarios ya sean laborales o personales **(Barasa, 2019)**.
- 5. Supervisión:** Debe existir una relación asertiva entre el personal y los superiores, que se designa la tarea de dirección inmediata de las actividades de los subalternos **(Bueno et al., 2018)**.

2.3.4.4. Control

Se trata de monitorear el avance hacia la meta y tomar las acciones correctivas necesarias cuando no hay progreso, incluye el establecimiento de estándares para lograr las metas, comparando la conformidad con esos estándares, y luego hacer cambios para mejorar el desempeño **(Barbosa et al., 2020)**.

- 1. Establecimiento de estándares:** Son herramientas que permiten establecer patrones, que permiten identificar posibles riesgos o desviaciones pueden ser manejados a través de controles e indicadores adecuados para medir el avance de la organización **(Bueno et al., 2018)**.
- 2. Medición:** La permite realizar un adecuado monitoreo y supervisión de las operaciones de la gestión administrativa con la finalidad de obtener datos en tiempo real, se examina de forma continua el desempeño de los trabajadores y la organización en general **(Mero, 2018)**.

- 3. Comparación:** Es el proceso de seguimiento, comparar, corregir el desempeño laboral, la única manera de determinar qué actividades se han realizado es evaluar y comparar el rendimiento real con el estándar que se desea lograr, se deben contar con controles que aseguren la eficacia entre los períodos (**Bueno et al. 2018**).
- 4. Acción Correctiva:** Se deben establecer las acciones correctivas para solucionar las problemáticas detectadas e implementar las recomendaciones de las revisiones y acciones de control realizadas (**Zhou et al., 2021**).

2.4. Definición de Términos Básicos.

- a) Ambiente laboral:** Es la manera en que los colaboradores se relacionan entre sí, en donde los trabajadores se puedan desenvolver cómodamente en cualquier tipo de actividades relacionadas a sus áreas de trabajo (Amorós y Calle, 2016).
- b) Competitividad:** Se deriva la competitividad empresarial de la ventaja competitiva que una empresa tiene a través de su producción, métodos y organización, reflejados en precio y calidad del producto final, en relación con los de sus rivales en un mercado específico (Vargas et al., 2018).
- c) Coordinación:** Es el proceso de integración de todas las tareas y actividades para llegar hacia el fin organizacional (Betancourt, 2019).
- d) Desempeño:** Se trata de un nivel de logro; como una tasa de éxitos en el cumplimiento del trabajo, debe medirse en función a los resultados obtenidos (Sunarsih, 2017)
- e) Estructura:** Se refiere a la manera en que las tareas de una empresa se organizan, dividen y coordinan (Betancourt, 2019).
- f) Eficiencia.** Es la capacidad de hacer algo o producir algo sin desperdiciar materiales, tiempo o energía, la calidad o el grado de eficiencia técnica (Magnus, 2018).

- g) Gestión.** Es la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos administrativos en el proceso de obtención, utilización y mantenimiento de los medios necesarios para la realización de las acciones que deben ser ejecutadas para concretar metas y objetivos previamente definidos (Li, 2021).
- h) Productividad:** Es la capacidad de lograr objetivos y generar alta calidad respuestas con el menos humano, físico y esfuerzo financiero, en beneficio de todo, al permitir que las personas desarrollen su potencial (Vargas et al., 2018).
- i) Reconocimientos:** Es imperativo que las organizaciones reconozcan los esfuerzos de sus colaboradores; estos estímulos, generan un gran impacto en el clima organizacional (Amorós y Calle, 2016).
- j) Recursos:** Son insumos en el proceso de producción, son la unidad básica de análisis, también es considerada como una capacidad de un equipo de recursos para realizar alguna tarea o actividad (Fong et al., 2017)
- k) Riesgo:** Son eventos con impactos negativos que impiden que una empresa obtenga valor o erosionen el valor existente. Para la industria bancaria, el riesgo se entiende como la disminución del valor de mercado del banco debido a cambios en el entorno empresarial (Nuha et al., 2021).

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1.Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

- a) Existe relación entre el sistema de control interno en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, provincia de Cajabamba período 2021.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- a) La relación del ambiente de control con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021, es significativa.
- b) La evaluación de riesgo y la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021 se relacionan significativamente.
- c) Existe relación significativa entre las actividades de control y la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021.
- d) La relación de la información y comunicación con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021 es significativa.

e) La supervisión y monitoreo con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021 se relacionan significativamente.

3.2. Variables

- **Variable 1: Sistema de Control Interno**

- D1: Ambiente de control
- D2: Evaluación de Riesgo
- D3: Actividades de control
- D4: Información y comunicación.
- D5: Supervisión y Monitoreo

- **Variable 2: Gestión Empresarial**

- D1: Planificación
- D2: Organización
- D3: Dirección
- D4: Control

3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Tabla 1

Operacionalización de variables

Título: El sistema de control interno y su efecto en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora Del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021.					
Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición operacional de las variables/categorías			
		Variables	Dimensiones	Indicadores/ cualidades	Instrumento
Hipótesis General Existe relación entre el sistema de control interno en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, provincia de Cajabamba período 2021.	Es la integración de esfuerzos que realizan las personas de una organización en conjunto con apoyo de los componentes que se encuentran orientados en promover eficiencia y eficacia de las operaciones garantizando confiabilidad en la información (Gamboa et al., 2016). El control interno comprende cinco elementos; el entorno de control, el proceso de evaluación de riesgos de la entidad, los sistemas de información y comunicación, las actividades de control y el seguimiento de los controles según el modelo COSO (Umar, 2018).	V1: Control Interno	Ambiente de Control	Estructura organizacional	Cuestionario
			Evaluación de Riesgo	Recursos humanos	
Actividades de control	Identificación del riesgo				
Información y comunicación.	Valoración del riesgo				
Supervisión y Monitoreo	Políticas				
	Procedimientos				
	Integridad de la información				
	Cumplimiento de la información				
	Prevención o monitoreo				
	Reporte de deficiencias				
Hipótesis Especificas a)La relación del ambiente de control con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021, es significativa. b) La evaluación de riesgo y la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021 se relacionan significativamente. c)Existe relación significativa entre las actividades de control y la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021.	Es un proceso que se usa como un medio de integrar diferentes actividades para implementar la estrategia empresarial se basa en el uso de cuatro principios fundamentales de gestión empresarial: Planificación, organización, dirección y control, cuyo cumplimiento conduce a el logro de los objetivos comerciales (Bueno et al., 2018).	V 2: Gestión Empresarial	Planificación	Misión Visión y Valores	
			Organización	Objetivos y Metas	
				Políticas y Procedimientos	
				Programas y Presupuestos	
				Jerarquización	
				Departamentalización	
				Funciones y Responsabilidad.	
				Toma de decisiones	
				Motivación	
				Liderazgo	
				Comunicación	
				Supervisión	
				Establecimiento de estándares	
				Medición	
				Comparación	
				Acción Correctiva	

-
- d) La relación de la información y comunicación con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021 es significativa.
- e) La supervisión y monitoreo con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021 se relacionan significativamente) Existe relación entre la auditoría tributaria preventiva el proceso de control de la gestión administrativa de las Mypes de la provincia de Celendín, 2021.
-

Nota. La definición operacional se ha obtenido de Gamboa et al. (2016) y Bueno et al. (2018).

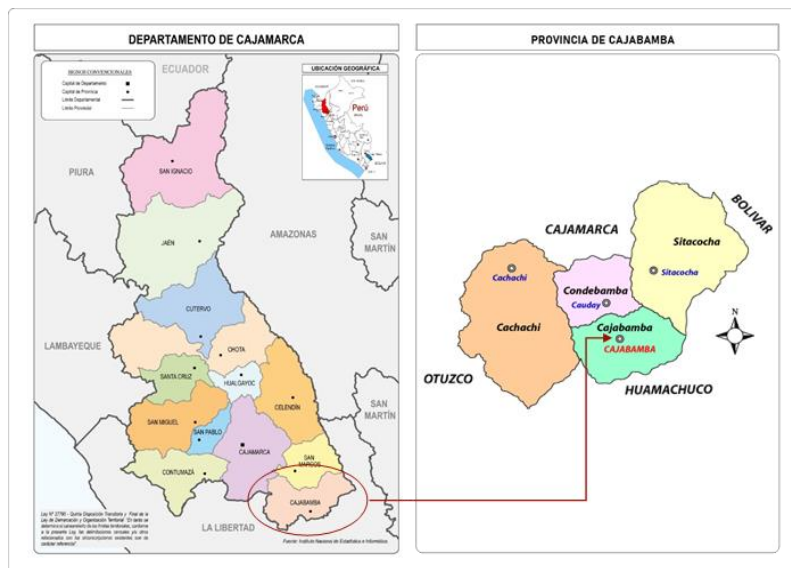
CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1.Ubicación geográfica

Esta investigación comprende el estudio del sistema de control interno y la gestión empresarial en la cooperativa de Ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” de la provincia de Cajabamba que pertenece a la Región Cajamarca; la ciudad de Cajabamba tiene un población aproximada de 76,000 personas, fue fundada el 2 de enero de 1,850, cuenta con una superficie de 1,808 Km²; limita al norte con la provincia de San Marcos, al este y al sur con el departamento de La Libertad y al oeste con la provincia de Cajamarca, está situada a una altura de 2,654 metros sobre el nivel del mar y la temperatura máxima es 21.4 grado y temperatura mínima de 6.2 grados.

Figura 1
Ubicación geográfica



Nota. Obtenido de INEI (2018).

4.2. Diseño de la Investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, comúnmente este tipo de estudio es puramente observacional y los resultados son descriptivos, es de naturaleza transversal debido a que registra observaciones en un grupo seleccionado en un solo momento; por lo que está examinando actividades que ya han ocurrido, la manipulación de variables independientes y la aleatorización no es posible (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Se estudió las variables de control interno y gestión empresarial, tal cual se desenvuelven en su entorno, sin manipulación alguna en la muestra seleccionada.

Además, la investigación es de nivel correlacional, su propósito principal consiste en describir las irregularidades que vienen sucediendo en el objeto de estudio y buscar relaciones entre variables, este tipo de diseño puede mostrar una alta tasa de coexistencia de dos variables y la lógica intuitiva puede indicar que una variable podría ser la causa de la otra (Arias, 2020). El estudio determinó la relación entre el sistema de control interno y la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra señora del Rosario” durante el período 2021, ubicada en la provincia de Cajabamba, luego de describir los problemas que acarrea la práctica de control interno en dicha institución.

4.3. Métodos de Investigación

Los métodos generales que fueron utilizados durante el proceso de investigación son:

- a) **Método Inductivo:** La inducción se refiere a la generalización de resultados más allá de las observaciones disponibles, se busca patrones en los datos, es decir, relaciones entre variables que se pueden generalizar desde la muestra en cuestión hasta poblaciones de interés más amplias (Kyngas, 2020). Este método analizó la relación de la efectividad del

control interno en la gestión empresarial de las Cooperativa en estudio para luego poder inferir los resultados en la población determinada para la investigación.

b) Método Análisis – Síntesis: Consiste en analizar la separación de las partes de esas realidades hasta llegar a conocer sus elementos fundamentales y las relaciones que existen entre ambas variables. La síntesis, por otro lado, se refiere a la composición de un todo por reunión de sus partes o elementos (Espinoza, 2018). Se observó y describió mediante el análisis riguroso de cada uno de los componentes del control interno para determinar la relación en la gestión empresarial de la cooperativa.

4.4.Población, muestra, unidad de análisis, y unidades de observación

4.4.1.Población

Cualquier grupo de personas que incluya a todos los posibles miembros de una categoría se llama población, generalmente son todos los miembros, personas, eventos u objetos; representa un censo o enumeración completa en el que se alcanzan todas las unidades (Ñaupas *et al.*, 2018). La población fue constituida por 84 trabajadores de la cooperativa que la integran las diferentes áreas de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra señora del Rosario” durante el período 2021, ubicada en la provincia de Cajabamba.

Tabla 2
Población

DETALLE	CANTIDAD
Consejo de Administración	7
Consejo de Vigilancia	5
Comité de Educación	4
Comité Electoral	4
Gerencia General	1
Gerencia de Riesgos	2
Gerencia de Cumplimiento	2
Gerencia de Negocios	3
Secretaria – Gerencia	1

Auditoría Interna	2
Logística	6
Contabilidad	6
Recursos Humanos	8
Asesoría Legal	1
Tecnología de la información	4
Operaciones	8
Créditos	20
Total	84

Nota. Información obtenida de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora Del Rosario”.

4.4.2. Muestra

Un grupo elegido de una población mayor con el objetivo de obtener información sobre la población en su conjunto se denomina muestra, es una imagen en miniatura de todo el grupo del que se ha tomado, es una representación más pequeña de un todo más grande; no solo debe ser representativa, también debe ser adecuada o de tamaño suficiente para permitir la confianza en la estabilidad de sus características (Ñaupas *et al.*, 2018).

Para calcular el tamaño de la muestra, se utilizó la siguiente fórmula para población finita:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2(p \times q)}$$

Dónde:

N = 84 trabajadores

p = 0.50

q = 0.50

Z = Nivel de confianza al 95%

e = Error 5% = 0.05

Sustituyendo:

$$n = \frac{84 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{(83 - 1)0.05^2 + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50} = 72$$

$$\mathbf{n = 69}$$

Por lo tanto, la muestra está conformada por 69 trabajadores con los que cuenta la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra señora del Rosario” durante el período 2021, ubicada en la provincia de Cajabamba, ya que fueron elegidos al azar porque todos reconocen la labor del control interno y de la gestión empresarial que se desempeña en la institución financiera.

4.4.3. Unidad de Análisis

Se pretende que una unidad de análisis sea un prototipo o microcosmos que representa las relaciones clave, así como las entidades de un estudio (Barquero et al., 2019); la unidad de análisis estuvo conformada por el sistema de control interno y de la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra señora del Rosario” ubicada en la provincia de Cajabamba.

4.4.4. Unidad de Observación

Las unidades de observación están constituidas por los trabajadores de la cooperativa Nuestra Señora del Rosario de la provincia de Cajabamba, que forman parte de la muestra, de los cuales estuvo constituido por los 69 colaboradores de la Cooperativa y que se detallan a continuación.

Tabla 3

Unidad de observación

DETALLE	CANTIDAD
Consejo de Administración	6
Consejo de Vigilancia	4
Comité de Educación	2
Comité Electoral	1
Gerencia General	1
Gerencia de Riesgos	2
Gerencia de Cumplimiento	2
Gerencia de Negocios	1
Secretaría – Gerencia	1
Auditoría Interna	1
Logística	5

Contabilidad	6
Recursos Humanos	7
Asesoría Legal	1
Tecnología de la información	2
Operaciones	7
Créditos	20
Total	69

Nota. Obtenido de la información de la empresa.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

4.5.1. Técnica

La investigación usó la encuesta, la encuesta emplea aplicaciones del método científico mediante el análisis crítico el cual permite consultar las preguntas de investigación directamente y recopilar las respuestas para analizar e interpretar datos y llegar a generalización y predicción (Ñaupas *et al.*, 2018). Esta encuesta sirve para conocer la percepción de los colaboradores con respecto a las variables, lo que permitió obtener en cifras porcentuales cada una de las respuestas que brindaron los encuestados según la escala de medición seleccionada.

4.5.2. Instrumentos

Los cuestionarios son un instrumento útil, su método es de recopilación de datos y es más utilizado en la investigación aplicada para evaluación o valoración de datos sobre conocimientos, actitudes, opiniones, comportamientos, hechos, desafíos y otra información (Ñaupas *et al.*, 2018). Se estructuraron dos cuestionarios dirigidos a ambas variables de estudio; en el caso del control interno contando con 30 ítems, divididos en cinco dimensiones; en cuanto a la gestión empresarial estuvo compuesto por 40 ítems por las cuatro dimensiones de la variable.

Este cuestionario contó con los dos criterios determinados, el primero es la validez que constó en la aprobación de tres expertos en función a la operacionalización y a los objetivos investigativos.

Tabla 4*Validación de los expertos*

Grado	Experto	Promedio
Mg.	Ríos Córdova, Cruz Esther	100%
Mg.	Sánchez de la Puente, Julio	100%
Mg.	Prietto Rubio, Julio César	100%

Nota. Obtenido de las fichas de validación.

El otro criterio fue la confiabilidad, la cual se encontró con el Alfa de Cronbach, que es un indicador estadístico, el cual propone niveles de seguridad para arrojar datos congruentes en la investigación sobre la medición de sus datos.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.

En el análisis del presente estudio se empleó la técnica de la encuesta, por lo que necesita la aplicación de un cuestionario dirigido a los colaboradores de la entidad en investigación, el cual se estructuró en dos partes, dirigidas a la evaluación de ambas variables, con escala Likert de 5 puntos; con posterioridad, los instrumentos pasaron por un análisis de validez y confiabilidad, el primero se realizó con el apoyo de un juicio de expertos en el campo que permitió dar validez de contenido al cuestionario; en el caso de la confiabilidad se desarrolló mediante la aplicación de una prueba piloto que fue evaluada mediante el Alfa de Cronbach.

Posteriormente se procedió a su aplicación en la muestra seleccionada, con los datos recolectados se llevó a cabo la codificación y tabulación de la información mediante el sistema Microsoft Excel que sirvió para la elaboración de la data. Después con el apoyo de sistema SPSS se obtuvieron las tablas y gráficos de apoyo, que permitió su interpretación de la situación de las variables. Asimismo, para dar respuesta a los objetivos se realizó la comprobación de hipótesis mediante la parte estadística del X².

4.7.Equipos, materiales, insumos, etc.

Como equipos y materiales se empleó el programa estadístico SPSS, el que sirvió para obtener los resultados; en cuanto a los materiales se contó con los útiles de escritorio para la aplicación de la encuesta, al igual que diversos recursos e insumos que fueron empleados para realizar el informe y obtener los resultados.

4.8.Matriz de Consistencia Metodológica

Tabla 5

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Población y muestra			
Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general								
a) ¿Cuál es la relación del sistema de Control Interno en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” provincia de Cajabamba período 2021?	a) Determinar la relación del sistema de Control Interno en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, provincia de Cajabamba período 2021.	a) Existe relación significativa del sistema de control interno en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, provincia de Cajabamba período 2021.	Control interno	Ambiente de control	Estructura organizacional Recursos humanos	Diseño: no experimental – transversal	Población: 84 colaboradores			
Preguntas auxiliares	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Evaluación de riesgo	Identificación del riesgo Valoración del riesgo					
a) ¿Cuál es la relación del ambiente de control en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” provincia de Cajabamba período 2021?	a) Determinar la relación del ambiente de control en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” provincia de Cajabamba período 2021	a) La relación del ambiente de control con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021 es significativa.		Actividades de control	Políticas Procedimientos					
b) ¿Cómo se relaciona la evaluación de Riesgo y la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” provincia de Cajabamba período 2021?	b) Establecer la relación de la evaluación de Riesgo en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” provincia de Cajabamba período 2021.	b) La evaluación de riesgo y la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021 se relacionan significativamente.		Información y comunicación	Integridad de información Cumplimiento de la información					
c) ¿Qué relación tienen las actividades de control con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” provincia de Cajabamba período 2021?	c) Estimar la relación de las actividades de control en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” provincia de Cajabamba período 2021.	c) Existe relación significativa de las actividades de control con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021.		Supervisión y monitoreo	Prevención o monitoreo Reporte de deficiencias					
d) ¿Cómo se relaciona la información y comunicación con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” provincia de Cajabamba período 2021?	d) Hallar la relación de la información y comunicación en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” provincia de Cajabamba período 2021	d) La relación de la información y comunicación con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021 es significativa.		Planificación	Misión Visión y Valores Objetivos y Metas Políticas y Procedimientos y Programas y Presupuestos					
e) ¿Qué relación mantiene la supervisión y monitoreo con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” provincia de Cajabamba período 2021?	e) Analizar la relación de la supervisión y monitoreo en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” provincia de Cajabamba período 2021.	e) La supervisión y monitoreo con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021 se relacionan significativamente.		Organización	Jerarquización Departamentalización Funciones y Responsabilidades Toma de decisiones					
				Gestión empresarial	Dirección			Motivación Liderazgo Comunicación Supervisión	Nivel: descriptivo – correlacional	Muestra: 69 colaboradores
					Control			Establecimiento de estándares Medición Comparación	Método: descriptivo, inductivo, análisis – síntesis	
								Acción Correctiva		

Nota. Obtenido del estudio.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

5.1.1. Confiabilidad del instrumento

Para encontrar la confianza de las preguntas del cuestionario se ha recurrido al índice que arroja el Alfa de Cronbach para cada variable, tales resultados estadísticos son detallados en las siguientes representaciones:

Tabla 6

Confianza del control interno

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	20

Nota. Obtenido del SPSS.

El cuestionario del control interno que estuvo conformado con 20 preguntas obtuvo una confiabilidad muy alta por alcanzar un valor de 0.941, siendo la más adecuada para obtener resultados congruentes.

Tabla 7

Confianza de la gestión empresarial

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	30

Nota. Obtenido del SPSS.

De igual forma, el cuestionario de la gestión empresarial que estuvo conformado con 30 interrogantes obtuvo una confiabilidad muy alta por alcanzar un valor de 0.969, siendo la más adecuada para obtener resultados congruentes.

5.1.2. Resultados por preguntas

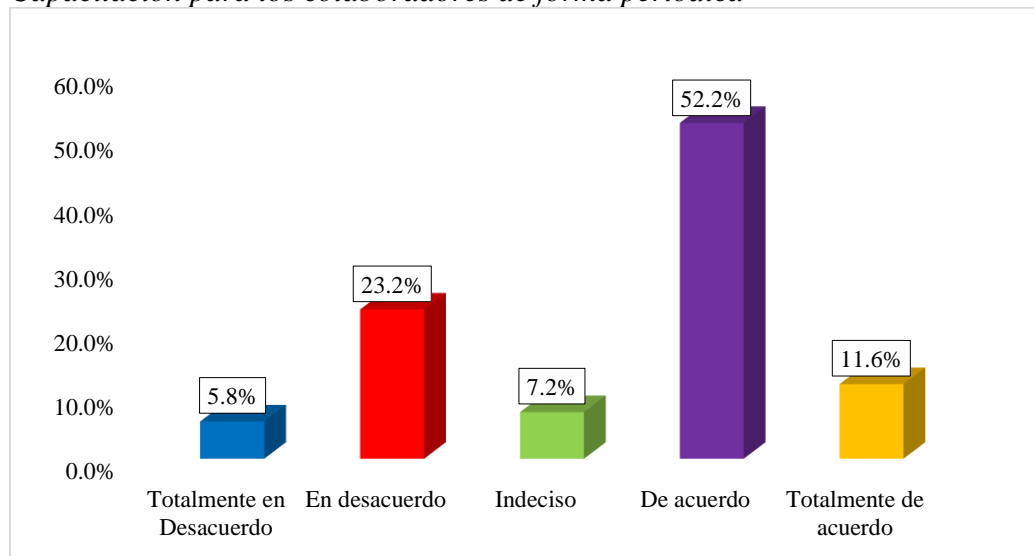
Control interno

Tabla 8
Capacitación para los colaboradores de forma periódica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	4	5,8	5,8	5,8
En desacuerdo	16	23,2	23,2	29,0
Válido Indeciso	5	7,2	7,2	36,2
De acuerdo	36	52,2	52,2	88,4
Totalmente de acuerdo	8	11,6	11,6	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 2
Capacitación para los colaboradores de forma periódica

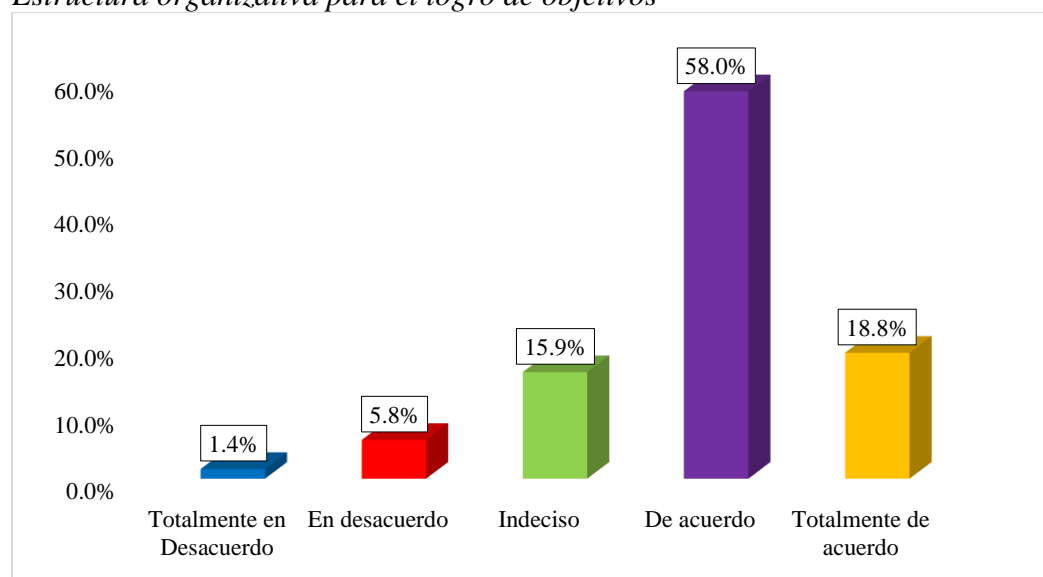


Nota. Obtenido de la encuesta.

En la tabla 8 y figura 2, se evidenció que el 52.2% están de acuerdo que la empresa realiza capacitaciones a sus colaboradores de forma periódica; por otro lado, el 23.2% está en desacuerdo, en tanto, el 11.6% está totalmente de acuerdo, por consiguiente, el 7.2% estuvo indeciso y el 5.8% está totalmente en desacuerdo. Esto demuestra que se llega a brindar adiestramiento a los trabajadores de la financiera para conocer su forma de trabajo, la aplicación de políticas internas y desempeño.

Tabla 9*Estructura organizativa para el logro de objetivos*

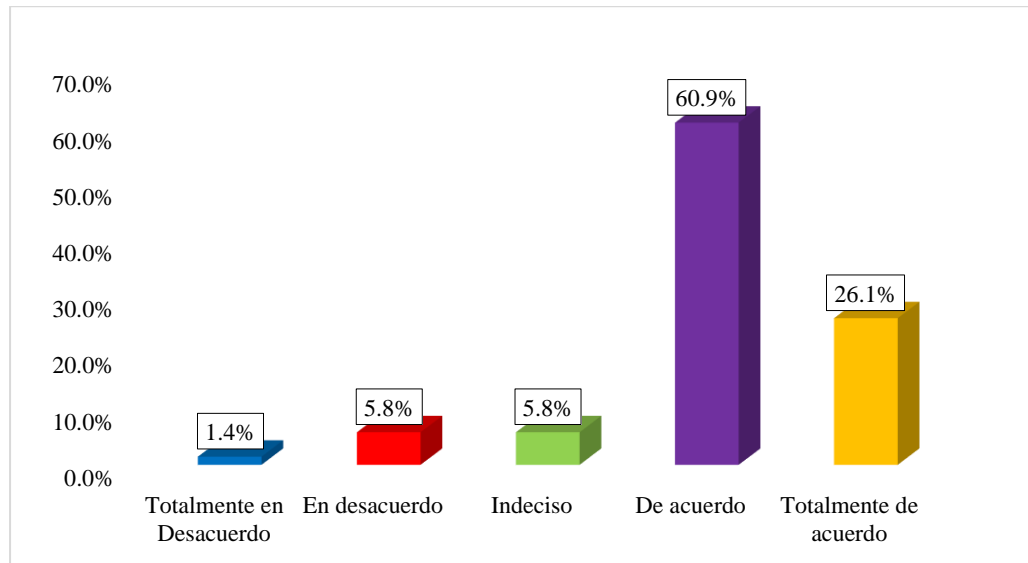
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En desacuerdo	4	5,8	5,8	7,2
Indeciso	11	15,9	15,9	23,2
De acuerdo	40	58,0	58,0	81,2
Totalmente de acuerdo	13	18,8	18,8	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.**Figura 3***Estructura organizativa para el logro de objetivos**Nota.* Obtenido de la encuesta.

Con respecto a la estructura de autoridad que maneja la empresa para cumplir con sus propósitos, se encontró que el 58.0% de los empleados están de acuerdo con que sea correcta, el 18.8% está más que de acuerdo, por consiguiente, el 15.9% se encuentra en duda; por otra parte, el 5.8% no corrobora esa afirmación, infiriendo que no se tiene un buen organigrama. Esto demuestra que la gran mayoría admite que la estructura organización es correcta y se ciñe a las características de la organización y sobre todo permite alcanzar sus objetivos institucionales.

Tabla 10*Código de conducta centrado en la integridad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En desacuerdo	4	5,8	5,8	7,2
Indeciso	11	15,9	15,9	23,2
De acuerdo	40	58,0	58,0	81,2
Totalmente de acuerdo	13	18,8	18,8	100,0
Total	69	100,0	100,0	

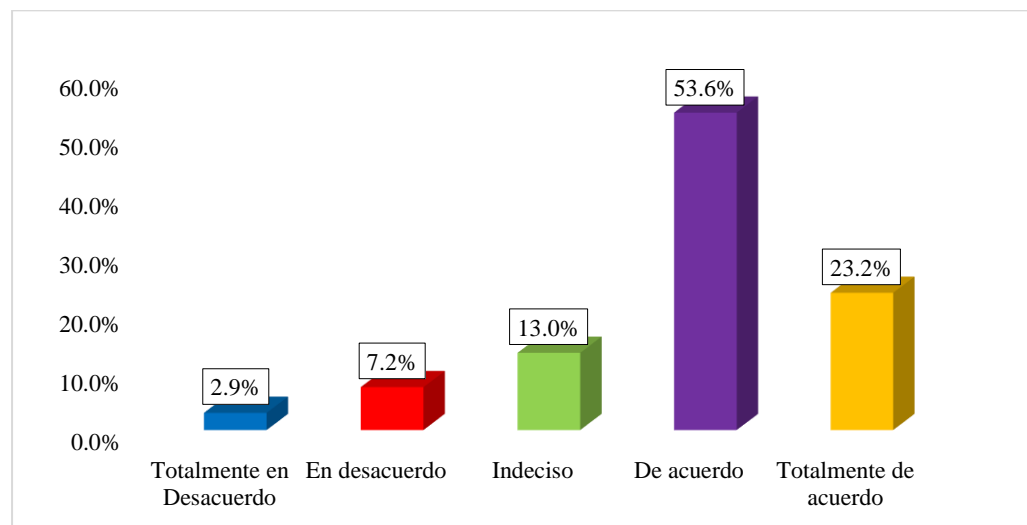
Nota. Obtenido de la encuesta.**Figura 4***Código de conducta centrado en la integridad**Nota.* Obtenido de la encuesta.

En la tabla 10 y figura 4, se evidenció que el 60.9% está de acuerdo que la empresa tiene un código de conducta que se centra en la integridad, asimismo el 26.1% está totalmente de acuerdo con ello, en tanto, el 5.8% está indeciso e igualmente, otro 5.8% está en desacuerdo y únicamente el 1.4% está totalmente en desacuerdo. Es así que, se confirma que en la empresa financiera prevalece la ética e integridad en el comportamiento de los trabajadores.

Tabla 11*Actividades que integran a los colaboradores y favorecen el clima laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
En desacuerdo	5	7,2	7,2	10,1
Indeciso	9	13,0	13,0	23,2
De acuerdo	37	53,6	53,6	76,8
Totalmente de acuerdo	16	23,2	23,2	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

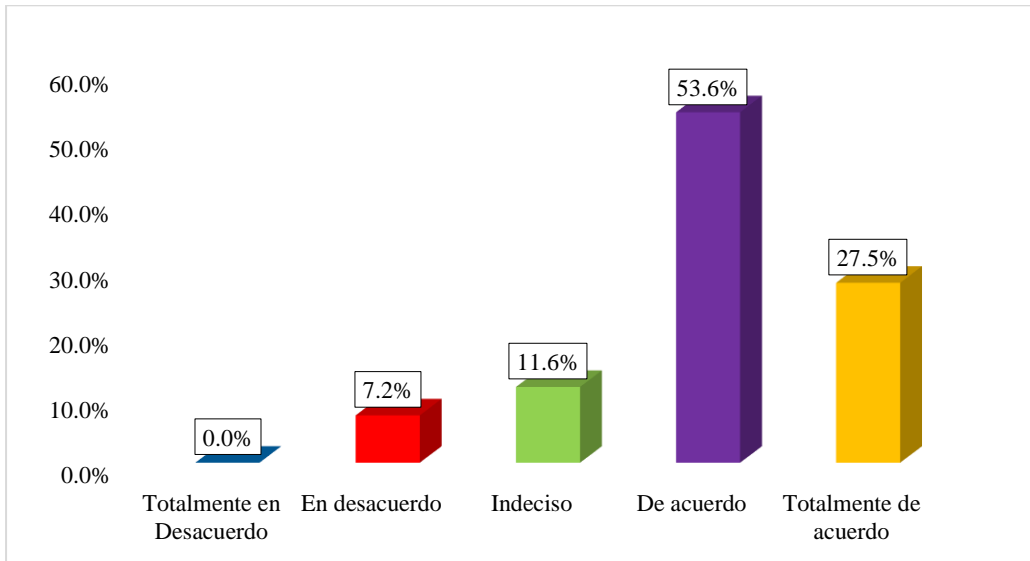
Figura 5*Actividades que integran a los colaboradores y favorecen el clima laboral*

Nota. Obtenido de la encuesta.

En cuanto a las actividades que fomentan la integración de los colaboradores y las cuales favorecen el clima laboral, se evidenció que, el 53.6% están de acuerdo y el 23.2% de los encuestados afirman su asentimiento con el clima laboral, en tanto, el 13% está indecisos, el 7.2% está en desacuerdo y el 2.9% está totalmente en desacuerdo. Es así que ellos están activos para participar en actividades de integración con los trabajadores de diversas áreas.

Tabla 12*Los objetivos y metas de la empresa están bien definidos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0
	En desacuerdo	5	7,2	7,2
	Indeciso	8	11,6	18,8
	De acuerdo	37	53,6	72,5
	Totalmente de acuerdo	19	27,5	100,0
	Total	69	100,0	100,0

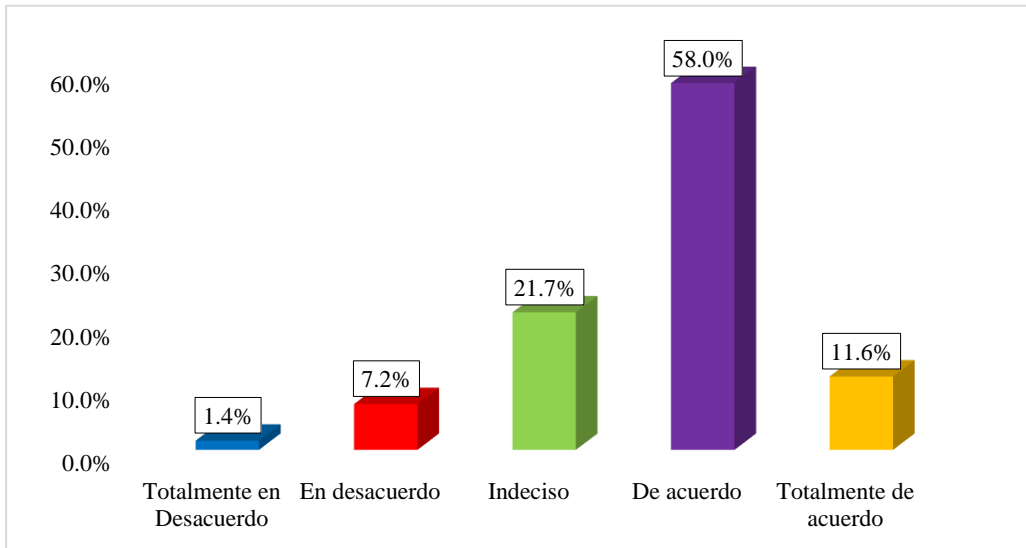
Nota. Obtenido de la encuesta.**Figura 6***Los objetivos y metas de la empresa están bien definidos**Nota.* Obtenido de la encuesta.

Como se observa en la tabla 12 y figura 6, el 53.6% de los encuestados acotan estar conformes con la buena definición de los objetivos y propósitos que en la empresa se plantean, lo mismo ocurre con el 27.5% en tanto el 11.6% se encuentra indeciso, sin embargo, el 7.2% de los intervinientes no se están de acuerdo con tal proposición. Se está conforme con la definición y claridad de los objetivos, lo cual le permitirá reconocer las actividades que harán llegar a esos cometidos y facilitará el funcionamiento de las áreas.

Tabla 13*Identificación de riesgos internos y externos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En desacuerdo	5	7,2	7,2	8,7
Indeciso	15	21,7	21,7	30,4
De acuerdo	40	58,0	58,0	88,4
Totalmente de acuerdo	8	11,6	11,6	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 7*Identificación de riesgos internos y externos*

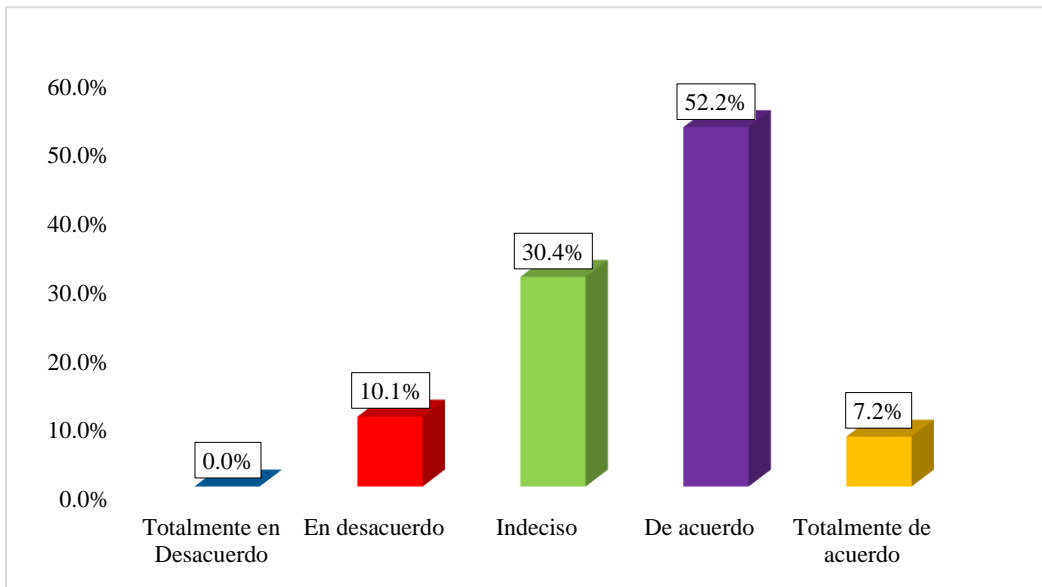
Nota. Obtenido de la encuesta.

En la tabla 10 y figura 7, se evidenció que el 58.0% está de acuerdo que existe una estructura organizativa encaminada hacia el logro de objetivos; por otro lado, el 21.7% está indeciso, en tanto, el 11.6% están totalmente de acuerdo con la premisa, el 7.2% está en desacuerdo y el 1.4% está totalmente en desacuerdo. El personal se encuentra dispuesto a reconocer los peligros de las áreas y de su entorno, tomando como fundamento la capacitación que se les brinda en los determinados periodos.

Tabla 14*Lineamientos y políticas para la administración de riesgos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0,
En desacuerdo	7	10,1	10,1	10,1
Indeciso	21	30,4	30,4	40,6
De acuerdo	36	52,2	52,2	92,8
Totalmente de acuerdo	5	7,2	7,2	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

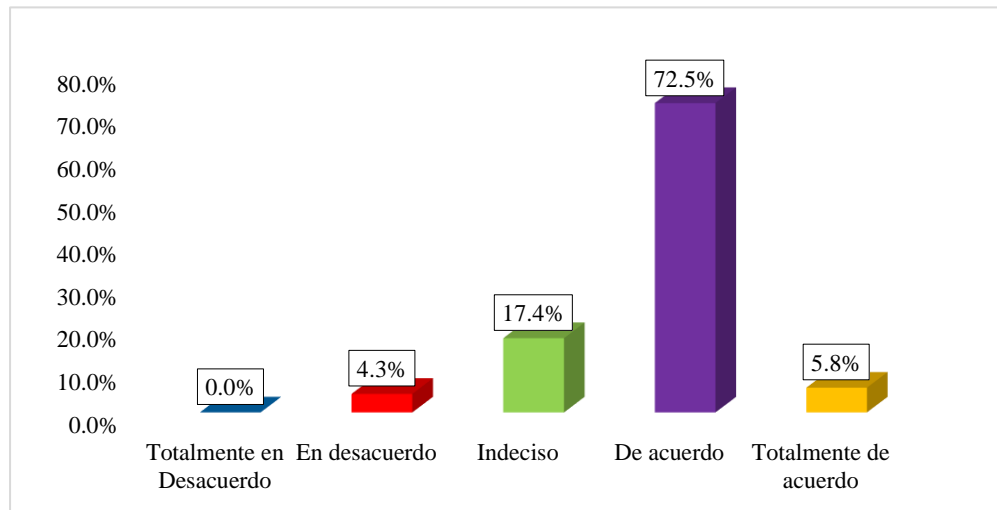
Figura 8*Lineamientos y políticas para la administración de riesgos*

Nota. Obtenido de la encuesta.

Al evaluar al consejo de administración ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos; de acuerdo a la percepción de los trabajadores, el 52.2% está de acuerdo con la inclusión de lineamientos, sin embargo, el 30.4% se mantiene neutral, el 10.1% está en desacuerdo y el 7.2% está totalmente de acuerdo. Lo que sustenta que poseen medidas para gestionar las contingencias y peligros que asechan al desempeño de los colaboradores para mejorar su rendimiento empresarial.

Tabla 15*Eventos para evaluar los riesgos en operaciones y lograr los objetivos*

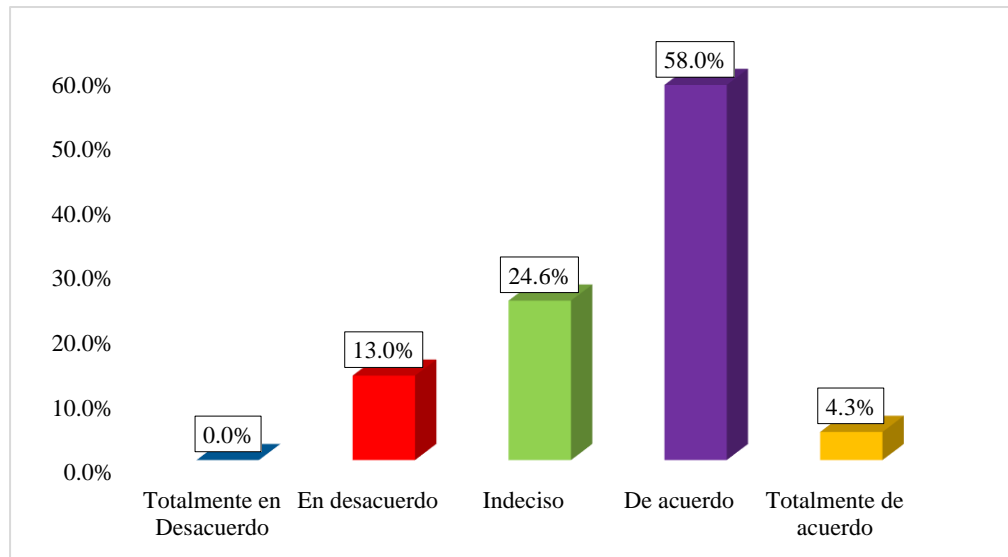
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0,
En desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
Indeciso	12	17,4	17,4	21,7
De acuerdo	50	72,5	72,5	94,2
Totalmente de acuerdo	4	5,8	5,8	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.**Figura 9***Eventos para evaluar los riesgos en operaciones y lograr los objetivos**Nota.* Obtenido de la encuesta.

Como se observa en la tabla 15 y figura 9, se ha encontrado que, según el 72.5% de los encuestados están de acuerdo que se toma en cuenta eventos ocurridos para evaluar los riesgos, en cuanto al desarrollo de operaciones y al logro de objetivos, en tanto, el 17.4% se encuentra indeciso, el 5.8% está totalmente seguro de ello y apenas el 4.3% de ellos no están conformes con eso. Lo que denota este resultado es que cuentan con sucesos en los que han examinado los peligros en las transacciones, lo que le permite llegar a sus objetivos sin inconvenientes significativos.

Tabla 16*Dentro de la empresa se realizan suficientes revisiones periódicas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0
	En desacuerdo	9	13,0	13,0
	Indeciso	17	24,6	37,7
	De acuerdo	40	58,0	95,7
	Totalmente de acuerdo	3	4,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0

Nota. Obtenido de la encuesta.**Figura 10***Dentro de la empresa se realizan suficientes revisiones periódicas**Nota.* Obtenido de la encuesta.

En las representaciones 16 y 10, se observa que, el 58% están de acuerdo, al igual que el 24.6% se encuentra indeciso, seguidamente del 13% que está en desacuerdo que dentro de la organización se realizan suficientes revisiones periódicas; y el 4.3% están totalmente conforme con las revisiones que se ejecutan en la empresa al igual que su periodicidad. Esta afirmación de las revisiones periódicas hace inferir que se cumple cabalmente con los manuales de las operaciones y actividades que se desarrollan en la organización.

Tabla 17

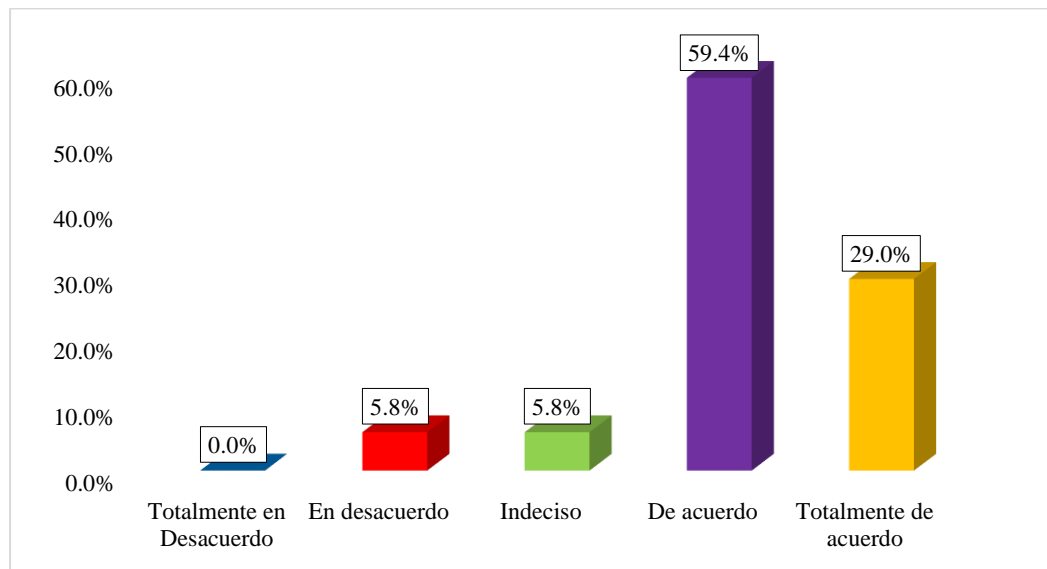
Funciones y responsabilidades de los colaboradores dentro de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0,
En desacuerdo	4	5,8	5,8	5,8
Indeciso	4	5,8	5,8	11,6
De acuerdo	41	59,4	59,4	71,0
Totalmente de acuerdo	20	29,0	29,0	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 11

Funciones y responsabilidades de los colaboradores dentro de la empresa



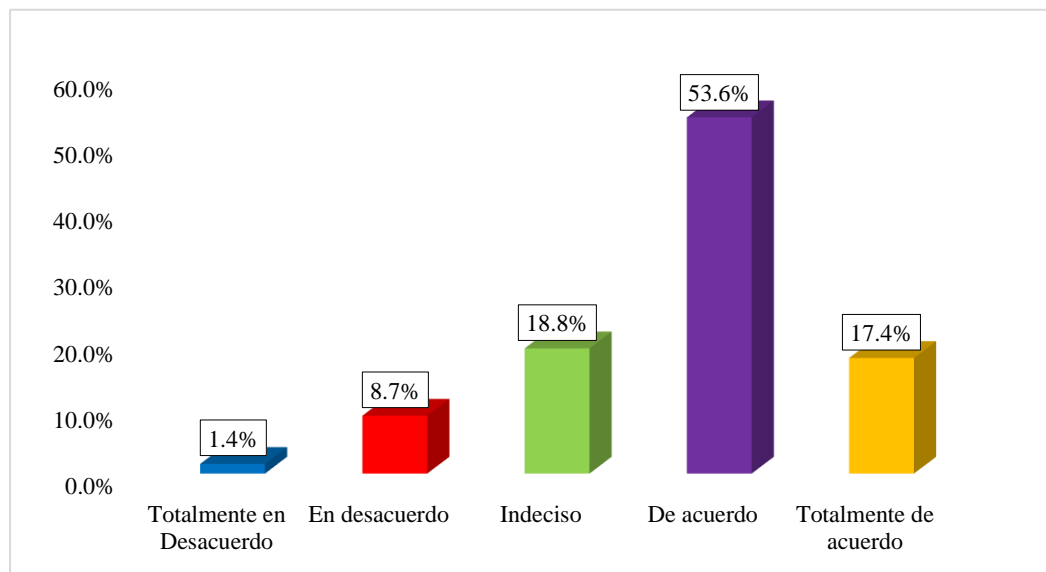
Nota. Obtenido de la encuesta.

Con respecto a la pregunta que menciona, cada colaborador reconoce su función y responsabilidades dentro de la empresa, se obtuvo que el 59.4% se encuentra conforme con tal afirmación, de igual forma con el 29.0%; pero también existe un 5.8% que están indecisos y otro 5.8% niega esa conjetura. Por lo tanto, se concluye que, los trabajadores reconocen y tienen claro sus deberes en función a sus puestos de trabajo, lo que facilita el desempeño organización en la empresa del sector financiero.

Tabla 18*Documentación adecuada para los diversos propósitos de control*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En desacuerdo	6	8,7	8,7	10,1
Indeciso	13	18,8	18,8	29,0
De acuerdo	37	53,6	53,6	82,6
Totalmente de acuerdo	12	17,4	17,4	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 12*Documentación adecuada para los diversos propósitos de control*

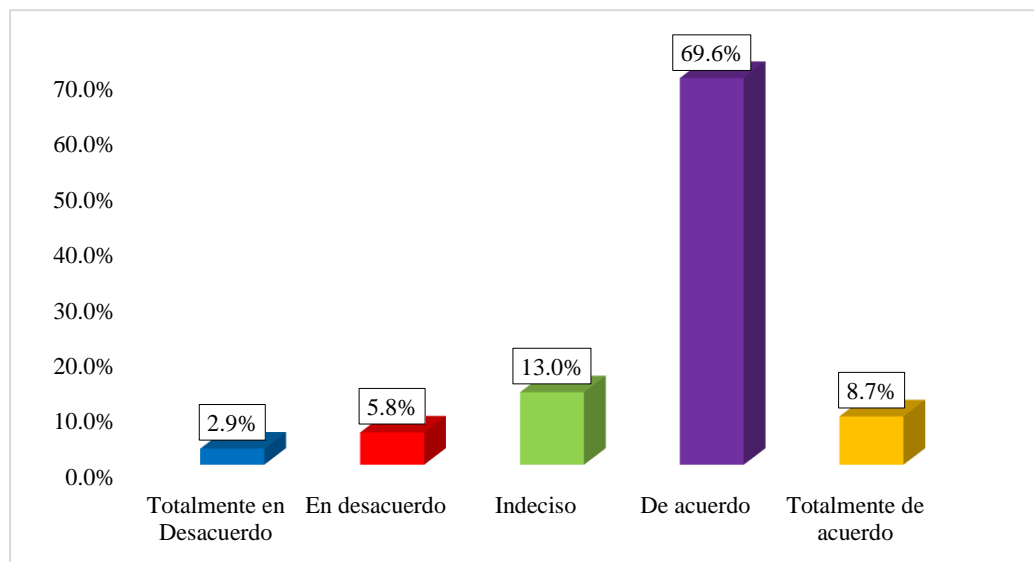
Nota. Obtenido de la encuesta.

En la tabla 18 y figura 12, se evidenció que, el 53.6% están de acuerdo, en tanto, el 18.8% están indecisos, y el 17.4% están totalmente de acuerdo que la empresa cuenta con documentos y registros adecuados que sirven a los diversos propósitos de control; por otro lado, el 8.7% está en desacuerdo con la premisa y el 1.4% están totalmente en desacuerdo. Ya que el personal afirma tener conocimiento de sus labores, también reafirma que en sus labores trabajan con documentación idónea que sostiene la fluctuación de información para que se presente un control adecuado en las áreas.

Tabla 19*Procedimientos necesarios para asegurar la protección física de los activos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
En desacuerdo	4	5,8	5,8	8,7
Indeciso	9	13,0	13,0	21,7
De acuerdo	48	69,6	69,6	91,3
Totalmente de acuerdo	6	8,7	8,7	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 13*Procedimientos necesarios para asegurar la protección física de los activos*

Nota. Obtenido de la encuesta.

En cuanto a los procedimientos necesarios para salvaguardar la protección física de los bienes de la organización, se encontró que el 69.9% está conforme con ese proceso la igual que el 8.7%; por consiguiente, el 13.0% encuentra indeciso; sin embargo, el 5.8% al igual que el 2.9% opinan todo lo contrario. Es decir, en la empresa se tiene conciencia sobre el salvaguardo de los activos, por lo que se preocupan por la situación de los recursos, por ello aplica medidas de cuidado para que estos se mantengan disponibles para su aprovechamiento en el ciclo normal de las operaciones.

Tabla 20

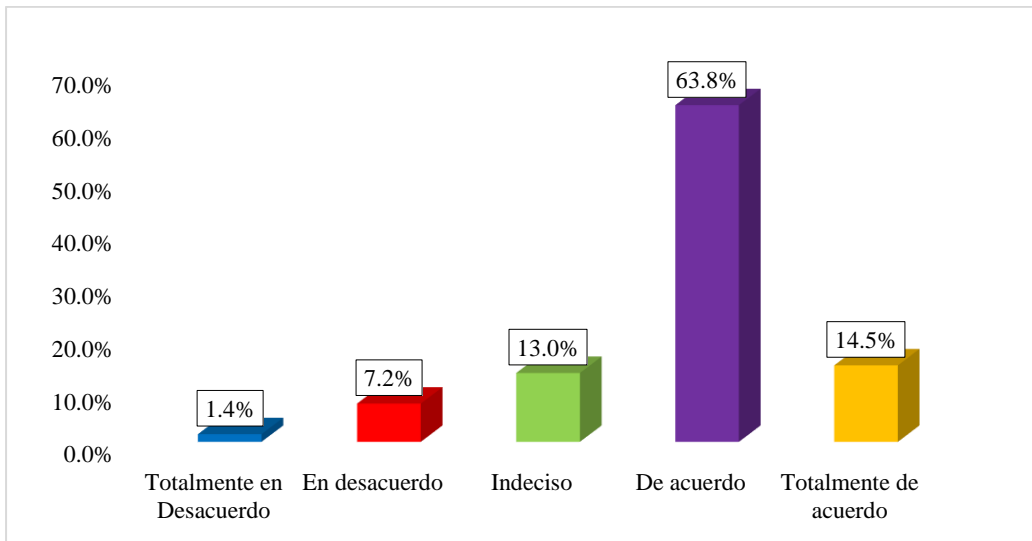
Registros de control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En desacuerdo	5	7,2	7,2	8,7
Indeciso	9	13,0	13,0	21,7
De acuerdo	44	63,8	63,8	85,5
Totalmente de acuerdo	10	14,5	14,5	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 14

Registros de control



Nota. Obtenido de la encuesta.

Como lo plantean las representaciones precedentes, se ha evidenciado que, el 63.8% están de acuerdo, al igual que otro 14.5% de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito con que la empresa lleva adecuados registros de control; asimismo el 7.2% está en desacuerdo y el 1.4% están totalmente en desacuerdo. Lo que se infiere con estas representaciones es que el personal responsable de control mantenga registros de las evaluaciones y de las medidas preventivas junto a las correctivas para otros eventos similares.

Tabla 21

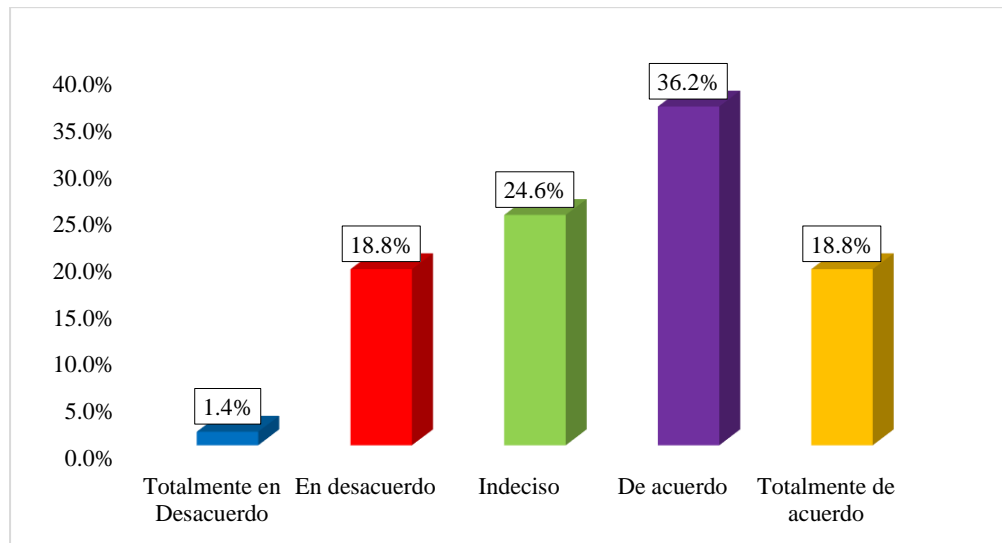
Comunicación entre todo el personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4
	En desacuerdo	13	18,8	20,3
	Indeciso	17	24,6	44,9
	De acuerdo	25	36,2	81,2
	Totalmente de acuerdo	13	18,8	100,0
	Total	69	100,0	100,0

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 15

Comunicación entre todo el personal



Nota. Obtenido de la encuesta.

En cuanto al intercambio de información entre el personal de la cooperativa, se ha detectado que el 36.2% está de acuerdo con la fluctuación y divulgación de la información al igual que el 18.8%; el 24.6% se encuentra indeciso; pero, tanto el 18.2% como el 1.4% opina todo lo contrario. Se presentó ello porque en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” se cuenta con canales que permitan la adecuada fluctuación de información entre las diversas áreas que la conforman.

Tabla 22

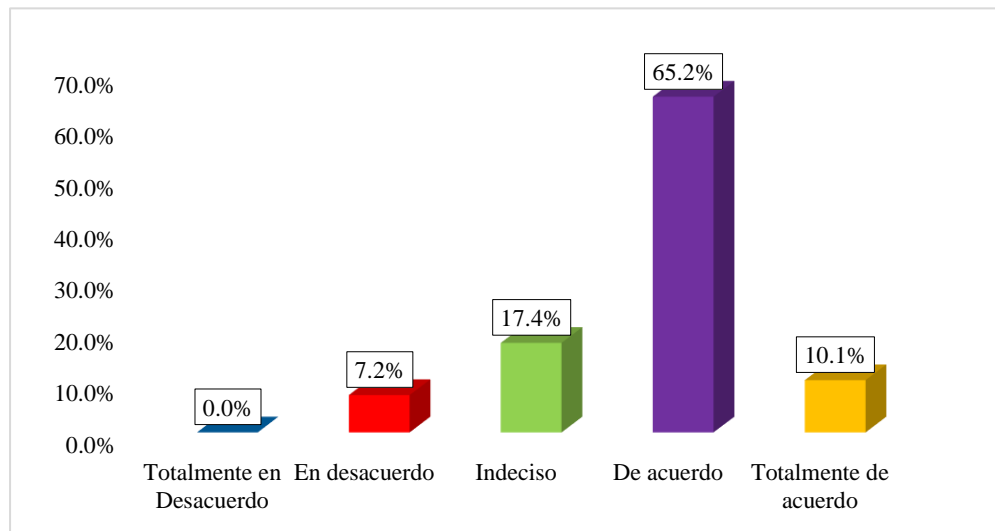
Información adecuada para comprender el desarrollo de las funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	5	7,2	7,2	7,2
Indeciso	12	17,4	17,4	24,6
De acuerdo	45	65,2	65,2	89,9
Totalmente de acuerdo	7	10,1	10,1	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 16

Información adecuada para comprender el desarrollo de las funciones



Nota. Obtenido de la encuesta.

Como se observa en la tabla 22 y figura 16, se evidenció que el 65.2% están de acuerdo que la información que transmite la empresa es la adecuada para comprender el desarrollo de las funciones; por otro lado, el 17.4% están indecisos, el 10.1% están totalmente de acuerdo y el 7.2% están en desacuerdo; afirmando la mayoría que la información es adecuada entre las áreas. Lo que permite una buena divulgación de la información es la oportunidad y asertividad en las decisiones que se tomen cada puesto de trabajo por cada colaborador.

Tabla 23

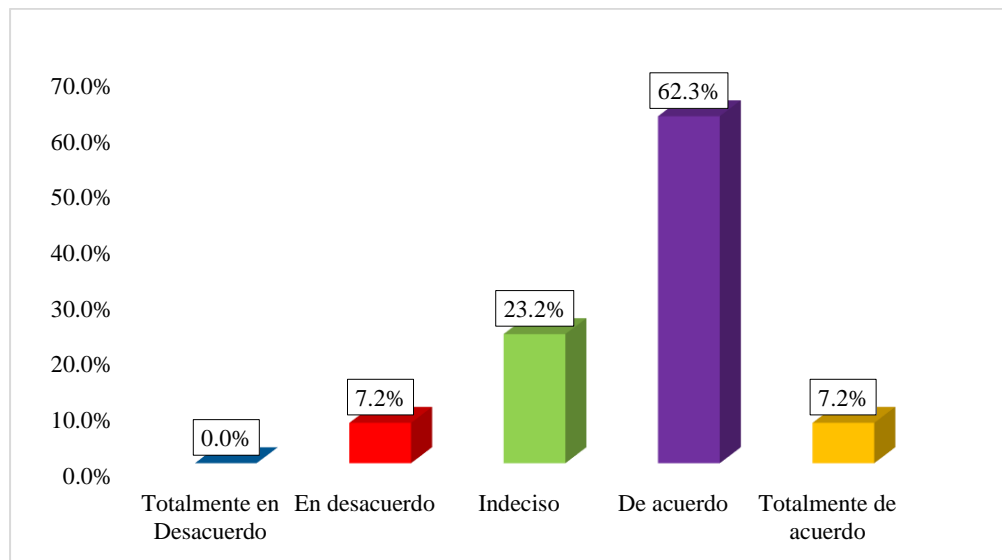
Los registros de control se llevan eficazmente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	5	7,2	7,2	7,2
Indeciso	16	23,2	23,2	30,4
De acuerdo	43	62,3	62,3	92,8
Totalmente de acuerdo	5	7,2	7,2	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 17

Los registros de control se llevan eficazmente



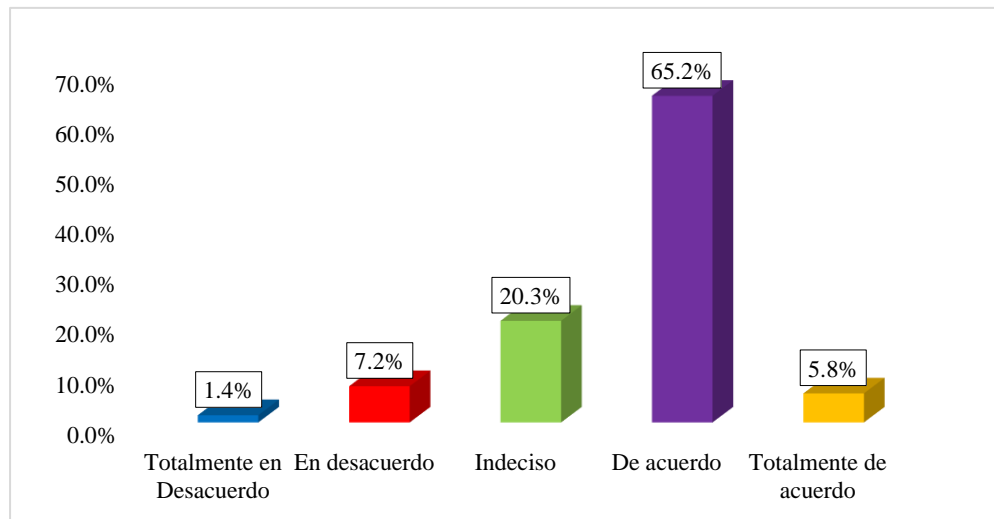
Nota. Obtenido de la encuesta.

Como lo exponen las representaciones precedentes, se ha evidenciado que, el 62.3% acotan estar de acuerdo con que en la cooperativa no se manejan con eficiencia los registros de control; por otro lado, el 23.2% está indeciso, el 7.2% están en desacuerdo y el 7.2% totalmente de acuerdo. De este resultado descriptivo, se ha llegado a inferir que, los trabajadores encargados de gestionar y documentar los registros de control tienen clara su labor, por ello son eficientes en su manejo de estas herramientas cruciales que demuestra un adecuado control interno en la Cooperativa.

Tabla 24*Desempeño de los procesos y actividades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4
	En desacuerdo	5	7,2	8,7
	Indeciso	14	20,3	29,0
	De acuerdo	45	65,2	94,2
	Totalmente de acuerdo	4	5,8	100,0
	Total	69	100,0	100,0

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 18*Desempeño de los procesos y actividades*

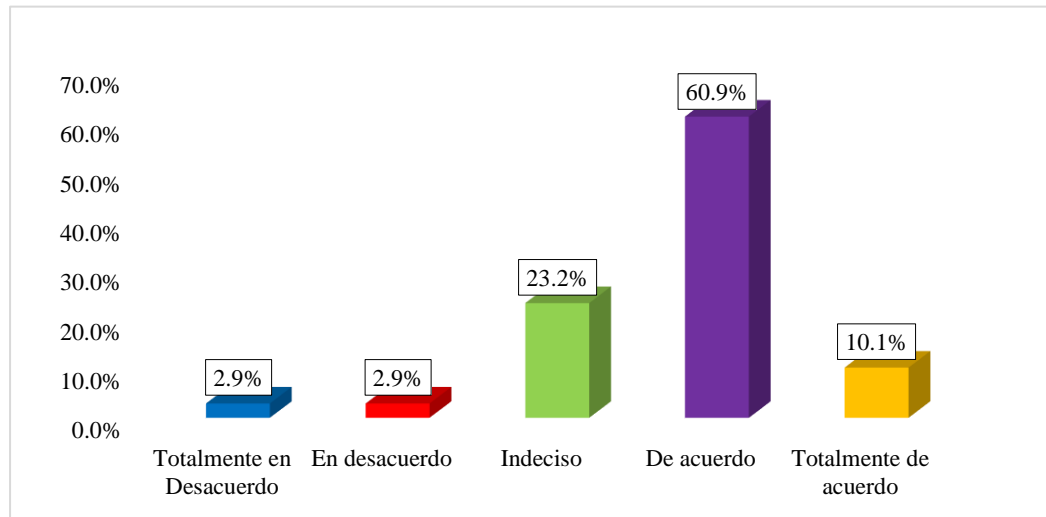
Nota. Obtenido de la encuesta.

En la tabla 24 y figura 18, se evidenció que el 65.2% están de acuerdo que en la cooperativa se evalúa el desempeño de los procesos y actividades en función a indicadores preestablecidos; por otro lado, el 20.3% están indecisos, el 7.2% están en desacuerdo, el 5.8% están totalmente de acuerdo con el análisis de desempeño, al igual que el 1.4% están totalmente en desacuerdo. Es así que, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” presenta en general un buen desempeño de los procesos y actividades realizada por los trabajadores e impulsada por los jefes de cada área junto con la gerencia.

Tabla 25*Políticas y procedimientos para la administración de los sistemas de información*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
En desacuerdo	2	2,9	2,9	5,8
Indeciso	16	23,2	23,2	29,0
De acuerdo	42	60,9	60,9	89,9
Totalmente de acuerdo	7	10,1	10,1	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 19*Políticas y procedimientos para la administración de los sistemas de información*

Nota. Obtenido de la encuesta.

Con respecto a las políticas y procedimientos para la administración de los sistemas de información, así como lo revela la tabla 25 y figura 19, el 60.9% está de acuerdo a que estas sean adecuadas al igual que el 10.1%; en tanto, el 23.2% está indecisos con esa conjetura, pero el 2.9% está totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, al evaluar la gestión de los sistemas de información se ha encontrado que las políticas y procedimientos que se aplican para tal labor mantiene una eficiencia regular, por lo que el personal reconoce que aún tiene puntos que mejorar en las políticas y procesos internos.

Tabla 26

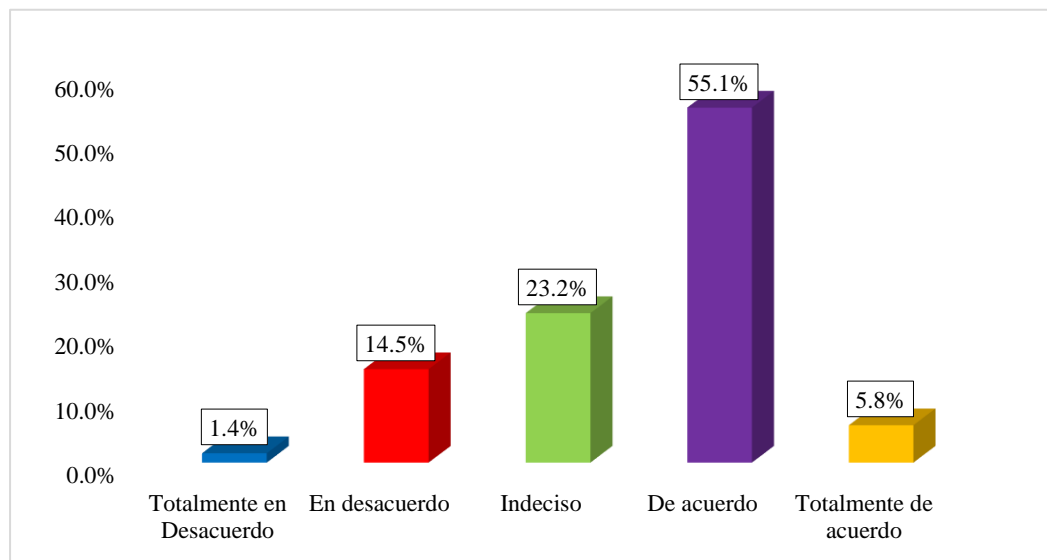
Inspecciones necesarias para responder los problemas internos importantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En desacuerdo	10	14,5	14,5	15,9
Indeciso	16	23,2	23,2	39,1
De acuerdo	38	55,1	55,1	94,2
Totalmente de acuerdo	4	5,8	5,8	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 20

Inspecciones necesarias para responder los problemas internos importantes



Nota. Obtenido de la encuesta.

En función a la interrogante que se centra en las inspecciones para responder a los inconvenientes internos y relevantes, se encontró que el 55.1% está conforme con la realización de estas inspecciones, en tanto el 23.2% está neutral, pero el 14.5% afirma que no son necesarias esas inspecciones, al igual que el 5.8% que está totalmente de acuerdo y el 1.4% de los colaboradores de la cooperativa están totalmente en desacuerdo. Es así que, se reconoce la gran necesidad y el aporte que brinda la ejecución de inspecciones para contestar los hechos no previstos

en las actividades de gran repercusión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario”.

Tabla 27

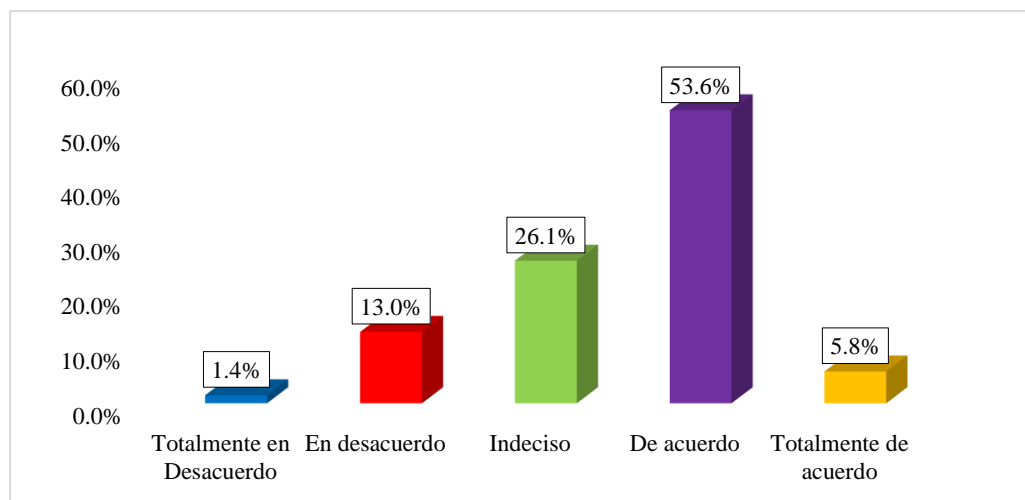
Inspecciones oportunas para examinar el reporte de las deficiencias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En desacuerdo	9	13,0	13,0	14,5
Indeciso	18	26,1	26,1	40,6
De acuerdo	37	53,6	53,6	94,2
Totalmente de acuerdo	4	5,8	5,8	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 21

Inspecciones oportunas para examinar el reporte de las deficiencias



Nota. Obtenido de la encuesta.

De acuerdo a los trabajadores de la Cooperativa, se halló que, tanto el 53.6% y el 5.8% están de acuerdo y totalmente de acuerdo con que se ejecutan inspecciones oportunas para examinar y mediar las deficiencias encontradas, el 26.1% está indeciso, pero el 13.0% y el 1.4% afirman todo lo contrario. Lo que expresa este hallazgo por parte de los colaboradores es que, para tener un adecuado reporte de deficiencia es necesario que las evaluaciones se realicen en el

momento oportuno para que en base a ello se decida adecuadamente al implementar medidas de mejoras.

Evaluación de Gestión Empresarial

Tabla 28

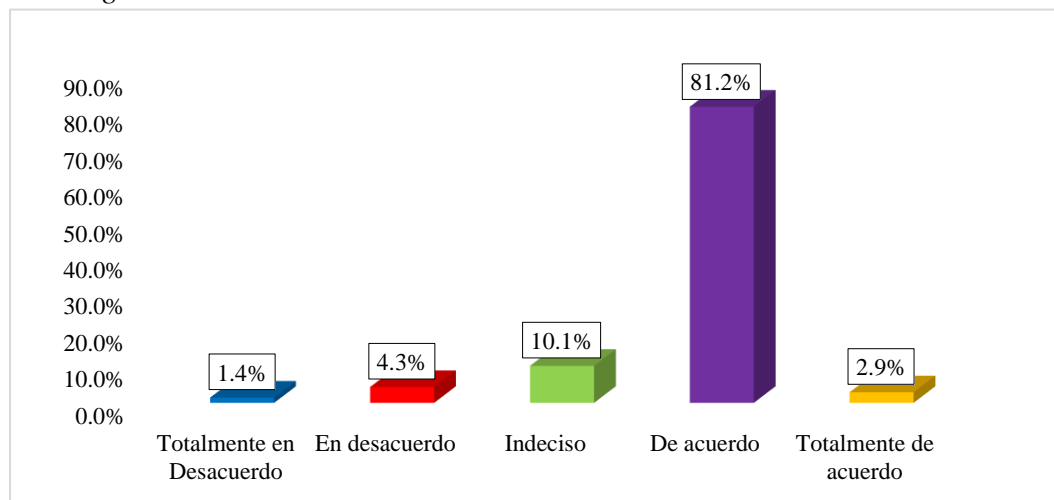
Estrategias alineadas a la misión institucional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En desacuerdo	3	4,3	4,3	5,8
Indeciso	7	10,1	10,1	15,9
De acuerdo	56	81,2	81,2	97,1
Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 22

Estrategias alineadas a la misión institucional



Nota. Obtenido de la encuesta.

Se ha evidenciado que, de acuerdo a la percepción del personal, el 81.2% están de acuerdo que las estrategias establecidas por la empresa están alineadas a la misión institucional, el 10.1% están indecisos, el 4.3% están en desacuerdo al igual que el 2.9% de los encuestados afirma estar totalmente y el 1.4% de los colaboradores de la cooperativa está totalmente en desacuerdo. En la primera interrogante de la gestión empresarial se confirma que se realizan tácticas que se enfocan

en la misión de la cooperativa, lo cual hace inferir que consideran sus elementos institucionales para aplicar sus planes estratégicos.

Tabla 29

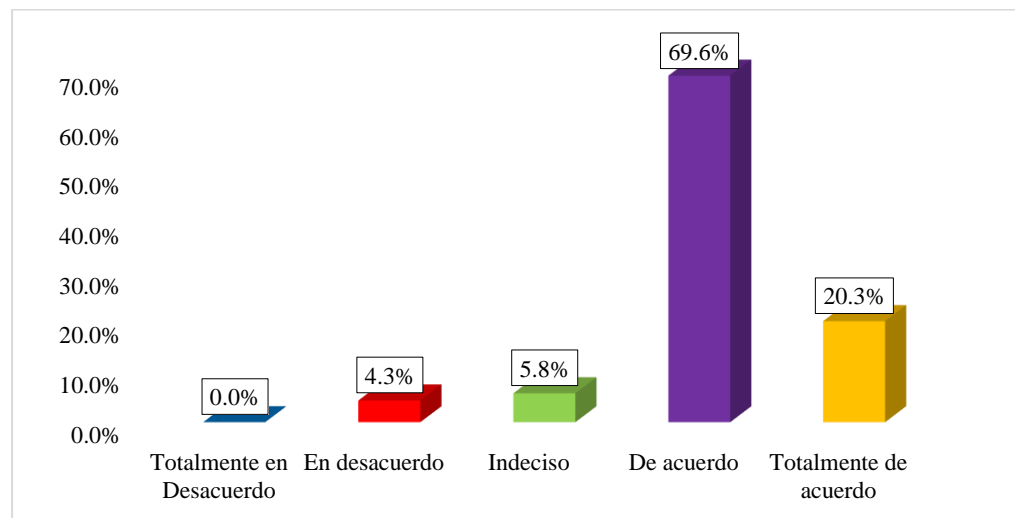
La visión de la empresa garantiza el futuro organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
Indeciso	4	5,8	5,8	10,1
De acuerdo	48	69,6	69,6	79,7
Totalmente de acuerdo	14	20,3	20,3	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 23

La visión de la empresa garantiza el futuro organizacional



Nota. Obtenido de la encuesta.

Como lo manifiesta la tabla 29 y la figura 23 que se enfoca si la visión organizacional avala el futuro de la cooperativa, por ello, el 69.6% está de acuerdo con esa conjetura al igual que el 20.3% que brinda pleno consentimiento; en tanto el 5.8% se encuentra neutral y solo el 4.3% está

en desacuerdo con ello. De esto se concluye que, al incluir la misión de igual forma se incluye a la visión en el planteamiento de los objetivos, lo que le permitirá tener mejores resultados en el futuro organización de la cooperativa.

Tabla 30

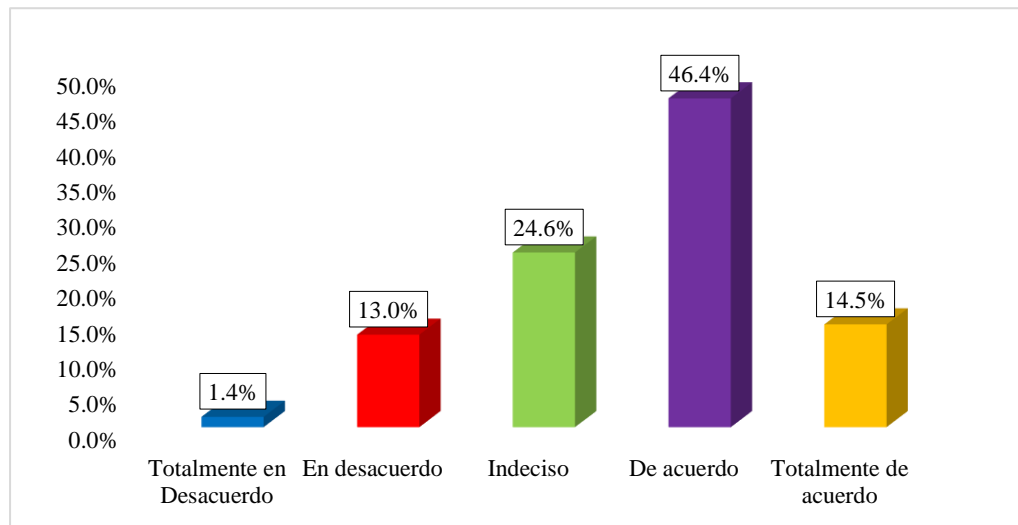
Participación de las áreas para elaborar los planes de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En desacuerdo	9	13,0	13,0	14,5
Indeciso	17	24,6	24,6	39,1
De acuerdo	32	46,4	46,4	85,5
Totalmente de acuerdo	10	14,5	14,5	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 24

Participación de las áreas para elaborar los planes de trabajo



Nota. Obtenido de la encuesta.

Con referencia a la elaboración de los planes de trabajo que se realiza en la cooperativa, la tabla 30 y la figura 24 refleja que el 46.4% están de acuerdo al igual que el 14.5% con que se incluye a todas las áreas para crear esos planes, en tanto el 24.6% es neutro con su respuesta y solo

un trabajador niega esa premisa. Por ende, se infiere que, existe diferencia de opinión con respecto a su participación en la elaboración de los planes de trabajo, por lo que es necesario la inclusión de los que sepan reconocer los peligros.

Tabla 31

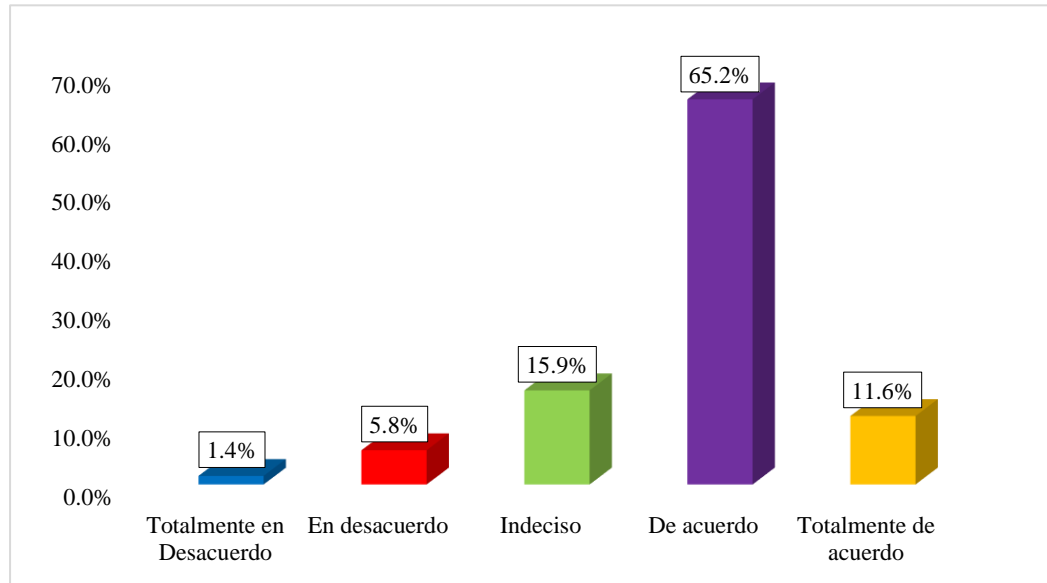
Metas específicas para atender las necesidades de los clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En desacuerdo	4	5,8	5,8	7,2
Indeciso	11	15,9	15,9	23,2
De acuerdo	45	65,2	65,2	88,4
Totalmente de acuerdo	8	11,6	11,6	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 25

Metas específicas para atender las necesidades de los clientes



Nota. Obtenido de la encuesta.

Con respecto a la percepción del 65.2% están de acuerdo junto al 11.6% afirman que la empresa tiene establecidas metas lo suficientemente específicas para atender las necesidades de los clientes, el 15.9% están indecisos, por otro lado, el 5.8% están en desacuerdo y el 1.4% están

totalmente en desacuerdo con las metas que se plantean ante los requerimientos del cliente. Además de la misión y visión junto a los principios éticos, la cooperativa también toma en consideración a las necesidades de los clientes al momento de plantearse las metas específicas de corto y largo plazo.

Tabla 32

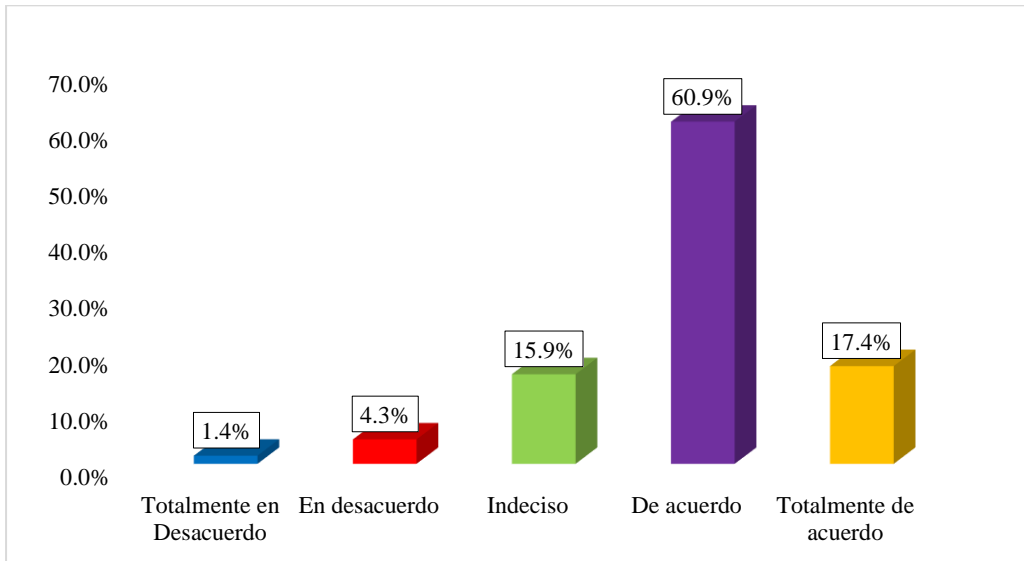
Los objetivos de la empresa están estructurados de manera clara y precisa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En desacuerdo	3	4,3	4,3	5,8
Indeciso	11	15,9	15,9	21,7
De acuerdo	42	60,9	60,9	82,6
Totalmente de acuerdo	12	17,4	17,4	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 26

Los objetivos de la empresa están estructurados de manera clara y precisa



Nota. Obtenido de la encuesta.

En la tabla 29 y figura 26, se demostró que el 60.9% están de acuerdo que los objetivos de la empresa están estructurados de manera clara y precisa, en tanto, el 17.4% están totalmente de

acuerdo con la premisa, el 15.9% están indecisos, el 4.3% niega esa afirmación y asevera que los objetivos son claros y precisos y el 1.4% están totalmente en desacuerdo. Esto hace inferir que los propósitos de corto y largo plazo se establecen con claridad y son específicos, siendo conscientes de sus planes en cada cierto periodo empresarial.

Tabla 33

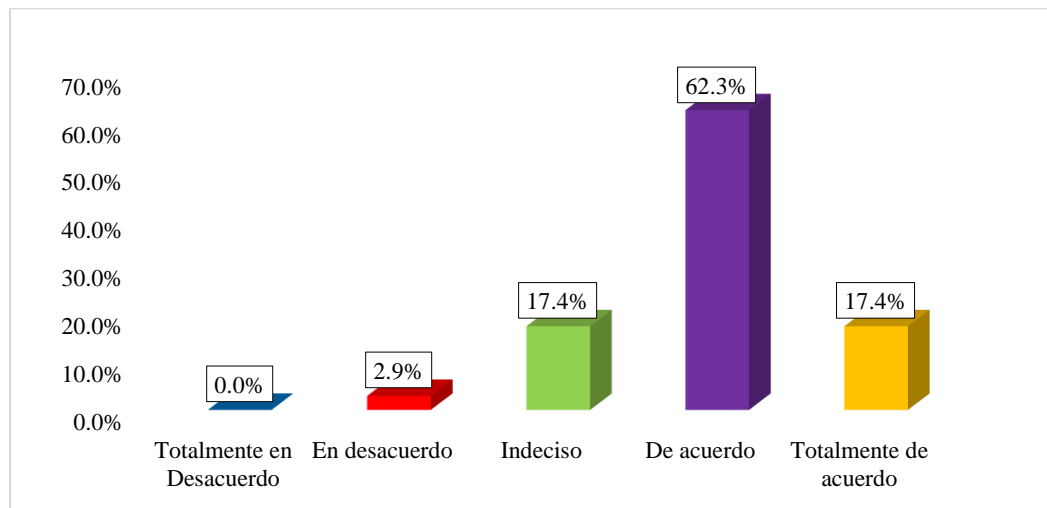
Están bien delimitadas las líneas de autoridad y responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
Indeciso	12	17,4	17,4	20,3
De acuerdo	43	62,3	62,3	82,6
Totalmente de acuerdo	12	17,4	17,4	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 27

Están bien delimitadas las líneas de autoridad y responsabilidad



Nota. Obtenido de la encuesta.

Con respecto a las líneas de autoridad y responsabilidad, se ha comprobado que de acuerdo al 62.3% de los trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario”, están bien delimitadas, el 17.4% concuerda con esa idea, aunque el 17.4% se mantiene al margen,

solo hay dos trabajadores (2.9%) que rechazan esa conjetura. Por ende, al tener delineado adecuadamente las líneas de autoridad junto a las funciones y deberes de cada trabajador, se tendrá un mejor desempeño y mejorará la gestión empresarial de cooperativa, en cuanto vaya adecuándose a las necesidades del mercado y de la empresa.

Tabla 34

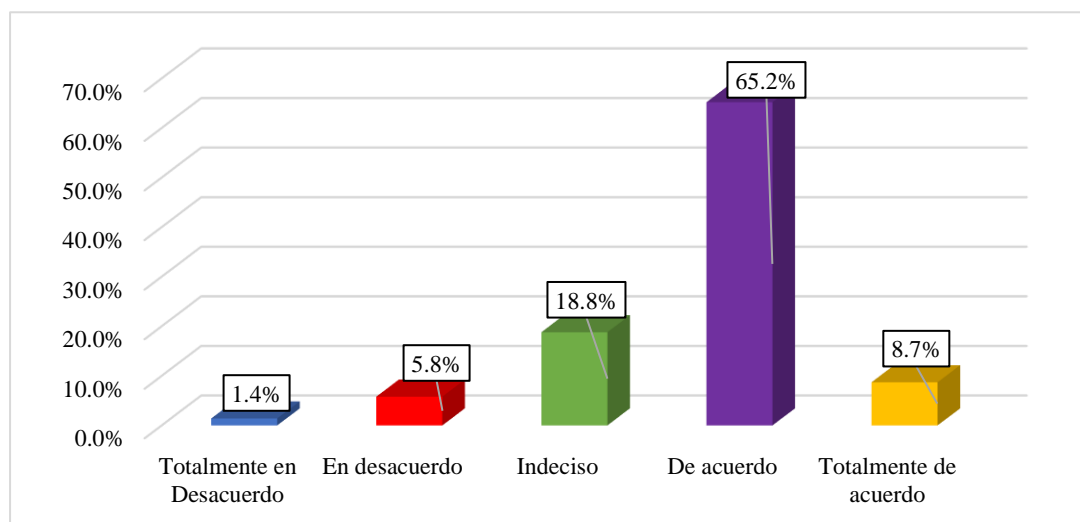
Procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades de la entidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En desacuerdo	4	5,8	5,8	7,2
Indeciso	13	18,8	18,8	26,1
De acuerdo	45	65,2	65,2	91,3
Totalmente de acuerdo	6	8,7	8,7	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 28

Procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades de la entidad



Nota. Obtenido de la encuesta.

Se ha evidenciado que, de acuerdo a la percepción del 65.2% están de acuerdo que se realicen procedimientos coordinados de forma coherente a las necesidades de la entidad, el 18.8% están indecisos; sin embargo, el 8.7% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 5.8% están

en desacuerdo y el 1.4% de los colaboradores de la cooperativa está totalmente en desacuerdo. Se llegó a concluir que, la cooperativa analiza sus necesidades y en base a ello propone y planifica los procedimientos coordinadas, ello permite ser coherente entre lo que espera y lo que realiza.

Tabla 35

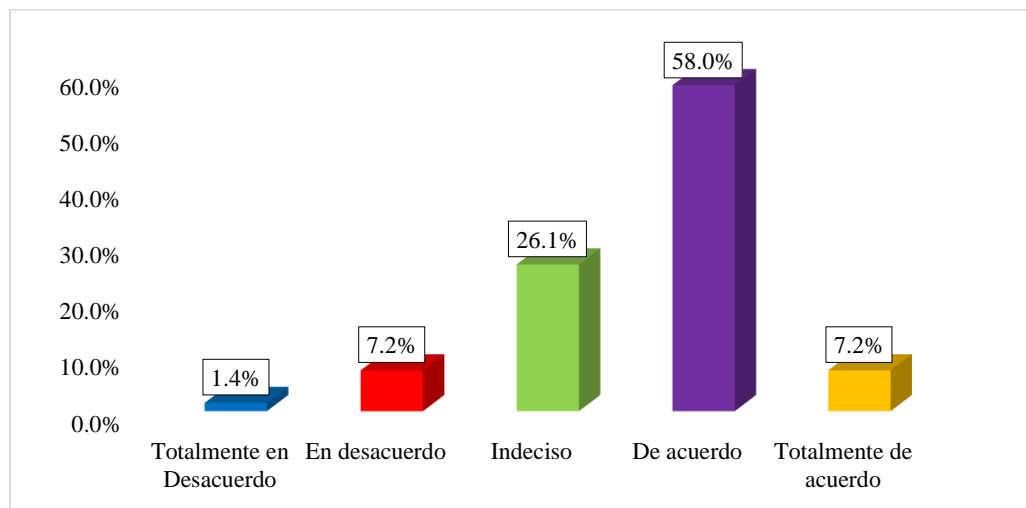
La organización cuenta con un cronograma de actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En desacuerdo	5	7,2	7,2	8,7
Indeciso	18	26,1	26,1	34,8
De acuerdo	40	58,0	58,0	92,8
Totalmente de acuerdo	5	7,2	7,2	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 29

La organización cuenta con un cronograma de actividades



Nota. Obtenido de la encuesta.

Al obtener las contestaciones de los encuestados, resultó que para el 58.0% de los colaboradores de la cooperativa la organización cuenta con un cronograma de actividades, la misma opinión posee el 7.2% de ellos, pero el 26.1% se encuentra neutral con su respuesta, en tanto, el 7.2% y el 1.4% no están conformes con el cronograma de las labores de la empresa. Esto

corroborar que, se cuenta con un listado de actividades que se plantean en cada mes y por cada área para que se tengan lineamientos de trabajo y de las labores cotidianas que se requiere para mejorar en el tiempo.

Tabla 36

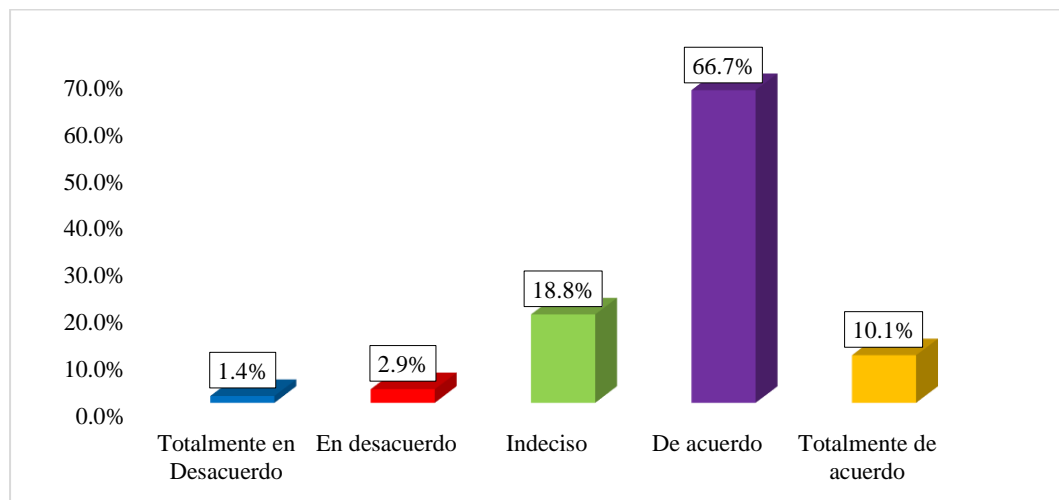
Los planes están establecidos en base a períodos de tiempo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En desacuerdo	2	2,9	2,9	4,3
Indeciso	13	18,8	18,8	23,2
De acuerdo	46	66,7	66,7	89,9
Totalmente de acuerdo	7	10,1	10,1	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 30

Los planes están establecidos en base a períodos de tiempo



Nota. Obtenido de la encuesta.

En cuanto a los planes que están estipulados y cimentados en los períodos de tiempo, se evidenció que el 66.7% están de acuerdo, el 18.8% están indecisos, y el 10.1% de los encuestados afirman su asentimiento con los planes de cada período, el 2.9% está en desacuerdo y el 1.4% está totalmente en desacuerdo; estos resultados son los que se detallan en la tabla 33 y figura 30. Lo

que determina este resultado es que los planes se plantean en la cooperativa se realizan de acuerdo a plazos establecidos, lo cual genera un mayor orden y sistematización de las actividades.

Tabla 37

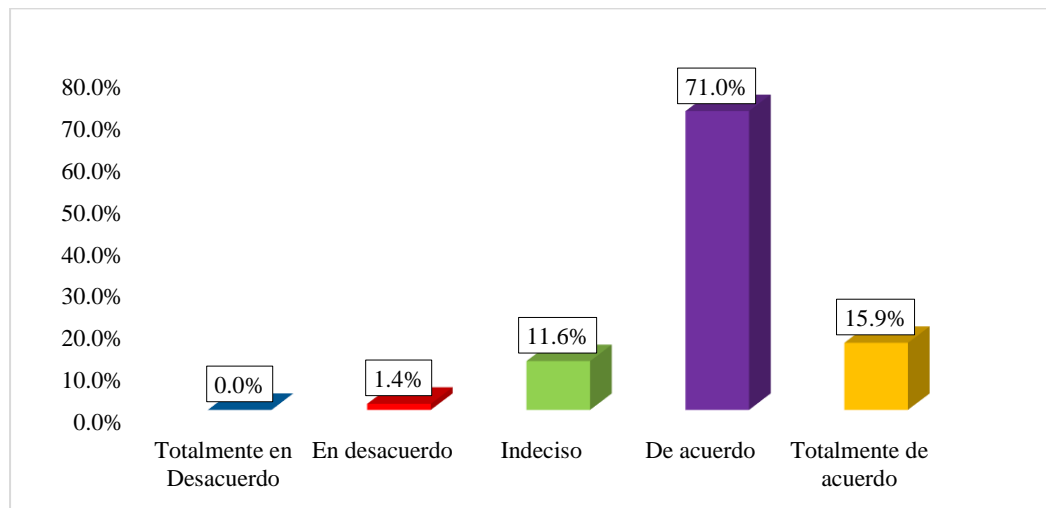
El organigrama de la empresa es de fácil comprensión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
Indeciso	8	11,6	11,6	13,0
De acuerdo	49	71,0	71,0	84,1
Totalmente de acuerdo	11	15,9	15,9	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 31

El organigrama de la empresa es de fácil comprensión



Nota. Obtenido de la encuesta.

Con respecto al organigrama de la cooperativa, se ha comprobado que de acuerdo al 71.0% de los trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario”, es de fácil comprensión, el 15.9% concuerda con esa idea, aunque el 11.6% se mantiene al margen, solo hay un trabajador (1.4%) que rechazan esa conjetura. Es así que, se denota que la estructura organizacional que posee la empresa es de fácil entendimiento para los trabajadores de la

cooperativa, lo cual hace que realicen sus funciones con mayor seguridad de acuerdo al cargo que poseen.

Tabla 38

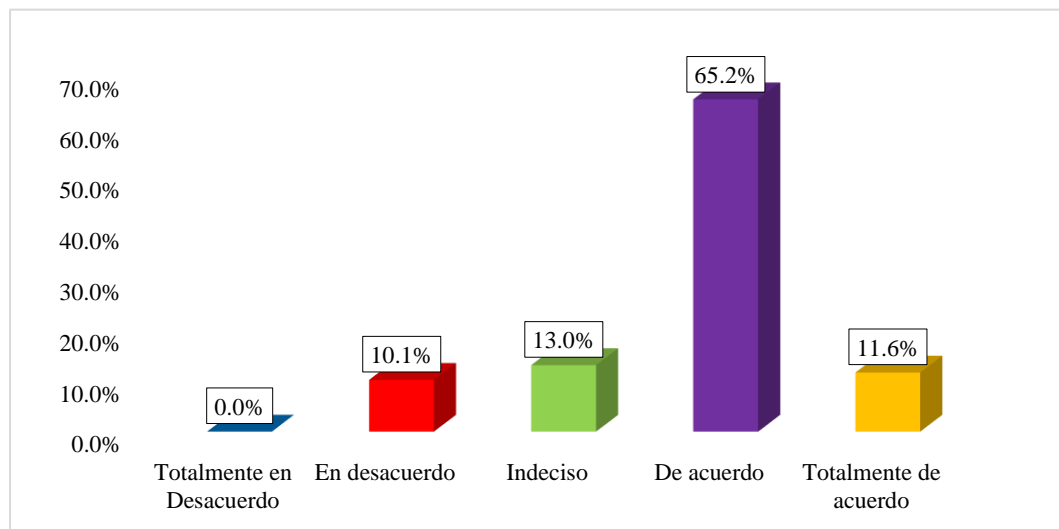
Información reportada periódicamente sobre el cumplimiento de metas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	7	10,1	10,1	10,1
Indeciso	9	13,0	13,0	23,2
De acuerdo	45	65,2	65,2	88,4
Totalmente de acuerdo	8	11,6	11,6	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 32

Información reportada periódicamente sobre el cumplimiento de metas



Nota. Obtenido de la encuesta.

Se ha evidenciado que, de acuerdo al 65.2% están de acuerdo que los empleados reportan información periódicamente sobre el cumplimiento de las metas y objetivos de área; asimismo, el 13.0% están indecisos, en tanto, el 11.6% está totalmente de acuerdo y el 10.1% de los colaboradores de la cooperativa está en desacuerdo. Con respecto a esta interrogante, se infiere que se ejecutan reuniones para comunicar sobre los avances o cumplimiento de los propósitos de

forma periódica, esto es beneficioso porque se permite detectar las fallas oportunamente y mejorar en base a lo presentado en los informes de avances.

Tabla 39

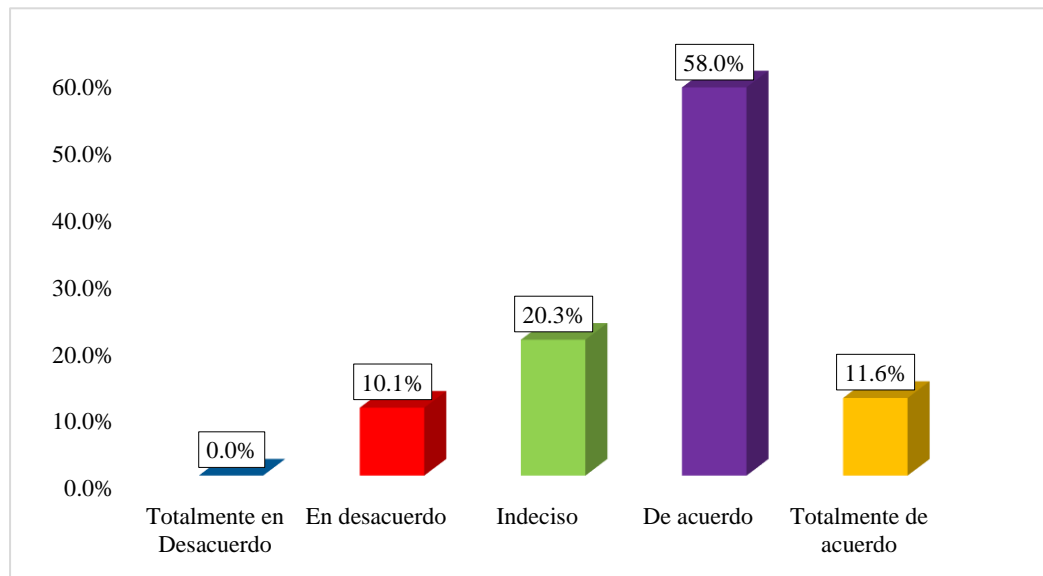
División adecuada del personal en cuanto a las de áreas y funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	7	10,1	10,1	10,1
Indeciso	14	20,3	20,3	30,4
De acuerdo	40	58,0	58,0	88,4
Totalmente de acuerdo	8	11,6	11,6	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 33

División adecuada del personal en cuanto a las de áreas y funciones



Nota. Obtenido de la encuesta.

Con respecto a la división del personal en cuando a la asignación de las áreas y funciones, se ha comprobado que de acuerdo al 58.0% de los trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario”, es la adecuada, el 17.4% concuerda con esa idea, al igual que el 11.6%, en tanto, el 20.3% se mantiene al margen, solo hay siete trabajadores (10.1%) que

rechazan esa conjetura. Lo que se llega a concluir es que, aunque muchos están indecisos con respecto a la división de las áreas y funciones, la mayoría se siente bien en su cargo.

Tabla 40

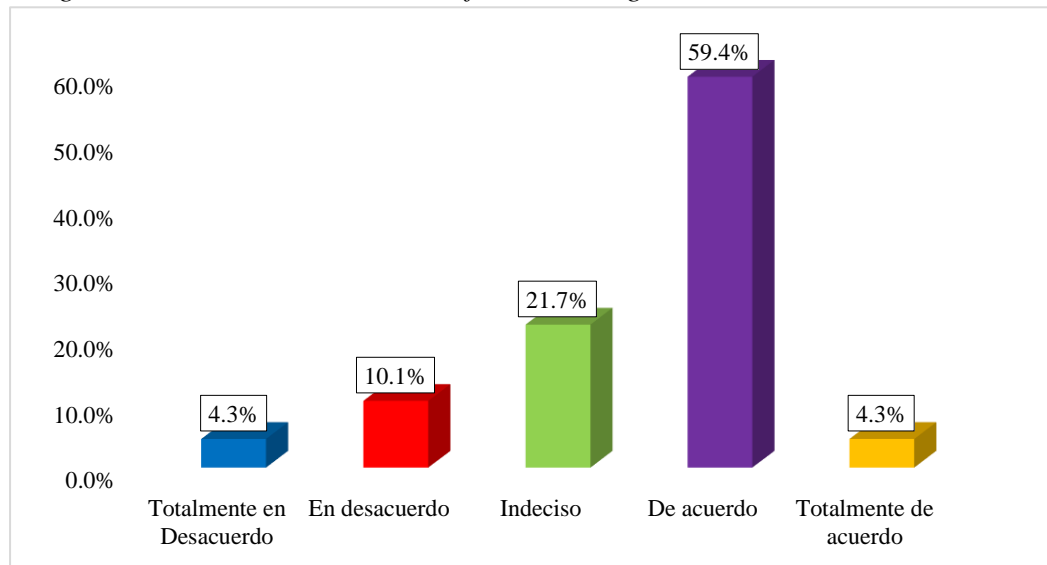
Cargos diseñados de acuerdo a las funciones organizacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
En desacuerdo	7	10,1	10,1	14,5
Indeciso	15	21,7	21,7	36,2
De acuerdo	41	59,4	59,4	95,7
Totalmente de acuerdo	3	4,3	4,3	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 34

Cargos diseñados de acuerdo a las funciones organizacionales



Nota. Obtenido de la encuesta.

Al obtener las contestaciones de los encuestados, resultó que para el 59.4% de los colaboradores de la cooperativa se han diseñado los cargos de acuerdo a las funciones organizacionales, la misma opinión posee el 4.3% de ellos, pero el 21.7% se encuentra neutral con su respuesta, en tanto, el 10.1% y el 4.3% no están conformes con el diseño de las funciones. Estas representaciones muestran que, para el personal, si se considera las funciones en la organización

para su adecuación de los cargos y puestos de trabajo; lo cual es beneficioso porque brinda mayor compromiso en su desempeño y mejora el clima laboral entre las áreas de la cooperativa.

Tabla 41

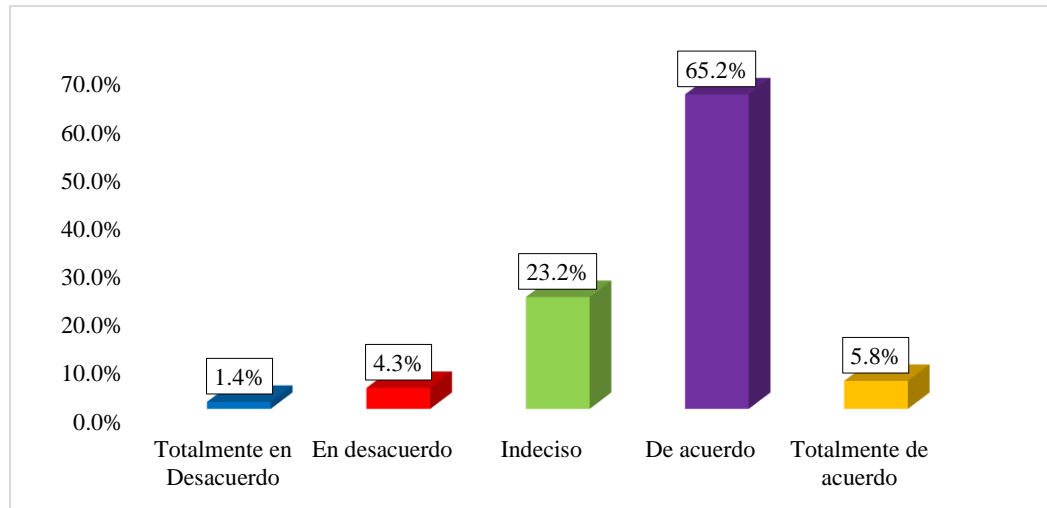
El personal administrativo realiza sus actividades de manera idónea

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En desacuerdo	3	4,3	4,3	5,8
Indeciso	16	23,2	23,2	29,0
De acuerdo	45	65,2	65,2	94,2
Totalmente de acuerdo	4	5,8	5,8	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 35

El personal administrativo realiza sus actividades de manera idónea



Nota. Obtenido de la encuesta.

Como se refleja en la tabla 41 y figura 35, se evidenció que el 65.2% están de acuerdo que el personal administrativo realiza sus actividades de manera idónea; por otro lado, el 23.2% están indecisos, el 5.8% están totalmente de acuerdo con la premisa, el 4.3% están en desacuerdo y el 1.4% de los encuestados están totalmente en desacuerdo. La labor del área de administración es fundamental en el manejo de una organización, es así que en la cooperativa califican como idónea

su lista de actividad que realiza en el desenvolvimiento de sus labores, lo que comprueba una buena gestión empresarial.

Tabla 42

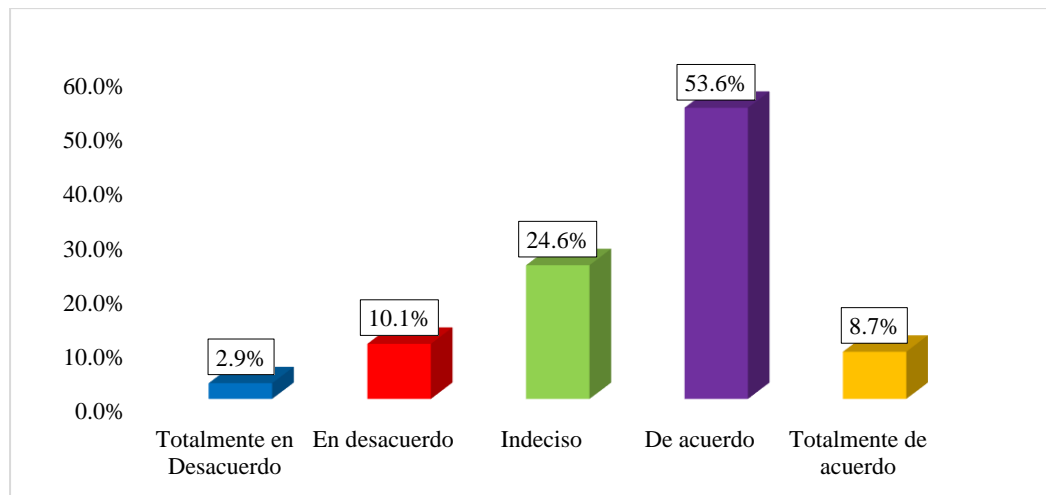
Los problemas en la organización son manejados de la mejor manera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
En desacuerdo	7	10,1	10,1	13,0
Indeciso	17	24,6	24,6	37,7
De acuerdo	37	53,6	53,6	91,3
Totalmente de acuerdo	6	8,7	8,7	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 36

Los problemas en la organización son manejados de la mejor manera



Nota. Obtenido de la encuesta.

De igual forma, al evaluar si los problemas en la cooperativa son manejados de la mejor manera; en función a la percepción de los trabajadores, el 53.6% está de acuerdo con el correcto manejo y el 8.7% está totalmente de acuerdo; sin embargo, el 10.1% está en desacuerdo junto al 2.9%, en tanto, y el 24.6% de los participantes se mantiene indeciso ante esta acotación. El resolver problemas es una capacidad de la administración y de los jefes de áreas, en la cooperativa muchos

están de acuerdo que se realiza de la mejor manera, lo cual hace que la empresa pueda seguir con sus operaciones con normalidad.

Tabla 43

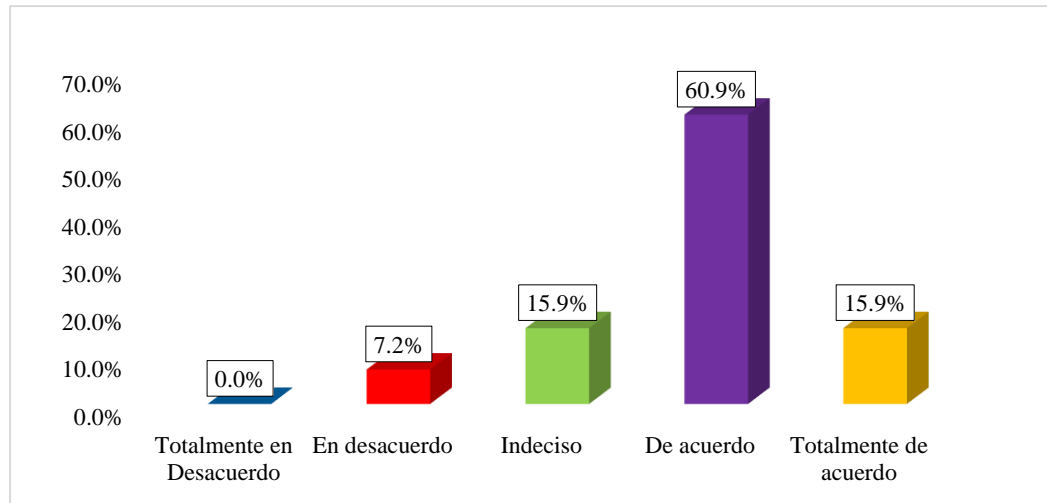
El líder es capaz de tomar decisiones en cualquier entorno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	5	7,2	7,2	7,2
Indeciso	11	15,9	15,9	23,2
De acuerdo	42	60,9	60,9	84,1
Totalmente de acuerdo	11	15,9	15,9	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 37

El líder es capaz de tomar decisiones en cualquier entorno



Nota. Obtenido de la encuesta.

Con respecto a la afirmación, si el líder es capaz de tomar decisiones en cualquier entorno, se ha comprobado que de acuerdo al 60.9% de los trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario”, el líder si es capaz de eso, el 17.4% también concuerda con esa idea, aunque el 15.9% se mantiene al margen, solo hay cinco trabajadores (7.2%) que rechazan esa conjetura. Se refleja que los trabajadores de la cooperativa tienen buena percepción sobre su

líder, lo cual hace que confirmen que el líder de la empresa es capaz de elegir y decidir en cualquier situación de su entorno.

Tabla 44

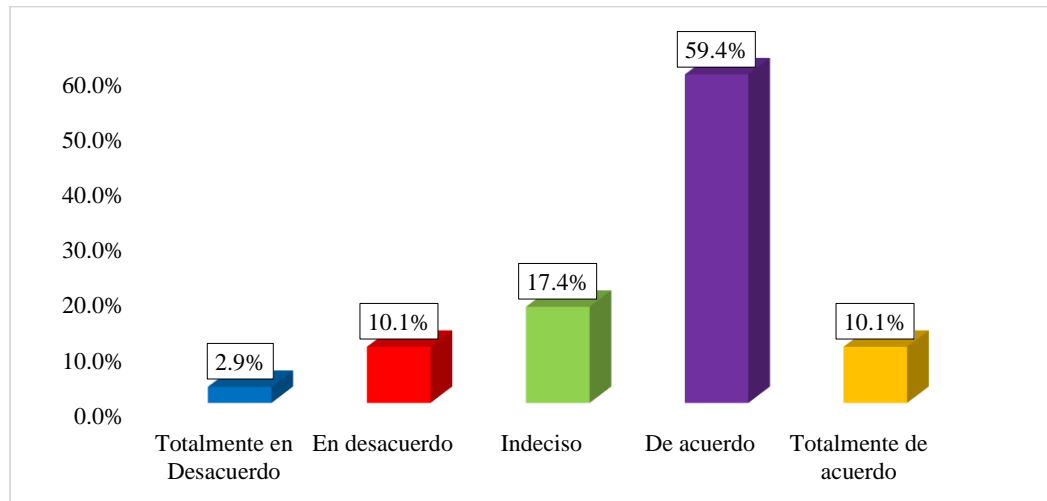
Cuando se logran las metas establecidas el personal es reconocido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
En desacuerdo	7	10,1	10,1	13,0
Indeciso	12	17,4	17,4	30,4
De acuerdo	41	59,4	59,4	89,9
Totalmente de acuerdo	7	10,1	10,1	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 38

Cuando se logran las metas establecidas el personal es reconocido



Nota. Obtenido de la encuesta.

Al obtener las contestaciones de los encuestados, resultó que para el 59.4% de los colaboradores de la cooperativa la afirma que el personal es reconocido cuando se logran las metas establecidas, la misma opinión posee el 10.1% de ellos, pero el 17.4% se encuentra neutral con su respuesta, en tanto, el 10.1% y el 2.9% no están conformes con el reconocimiento que se les brinda cuando concretan la meta establecida. Con esta pregunta se infiere que la cooperativa aplica

incentivos económicos al momento de superar el límite establecido para cada trabajador, por lo cual el personal se siente conforme con este sistema de compensaciones.

Tabla 45

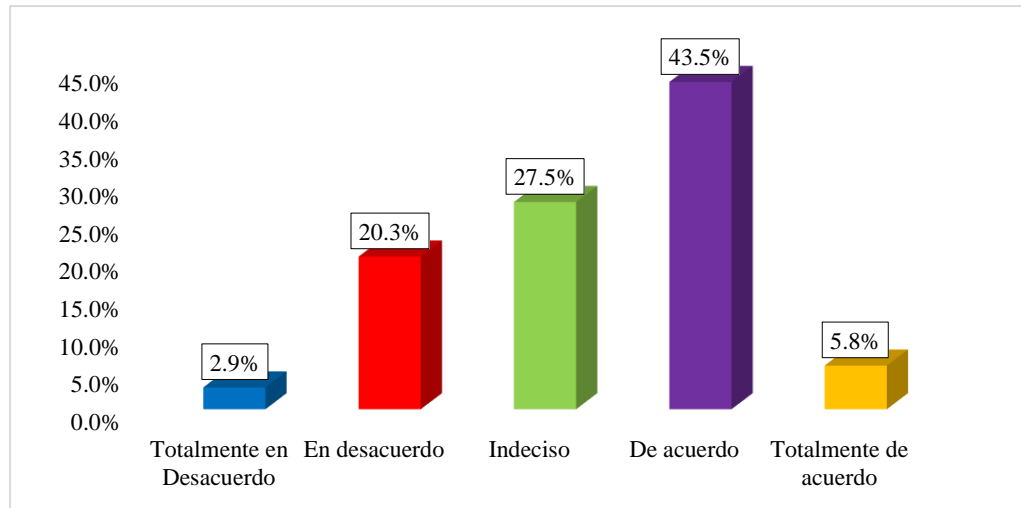
La capacidad de iniciativa del personal es valorada por la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
En desacuerdo	14	20,3	20,3	23,2
Indeciso	19	27,5	27,5	50,7
De acuerdo	30	43,5	43,5	94,2
Totalmente de acuerdo	4	5,8	5,8	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 39

La capacidad de iniciativa del personal es valorada por la empresa



Nota. Obtenido de la encuesta.

Se ha evidenciado que, de acuerdo al discernimiento del 43.5% están de acuerdo con que la empresa valora la capacidad de iniciativa del personal; asimismo, el 27.5% están indecisos, el 20.3% están en desacuerdo, sin embargo, el, al igual que el 5.8% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 2.9% de los colaboradores de la cooperativa está totalmente en desacuerdo. En cuanto a esta interrogante, es contradictoria la respuesta de los empleados, ya que para algunos su

proactividad es valorada por la empresa, sin embargo, para otro no lo es, por lo que se espera que la cooperativa tome alguna medida con respecto a ello.

Tabla 46

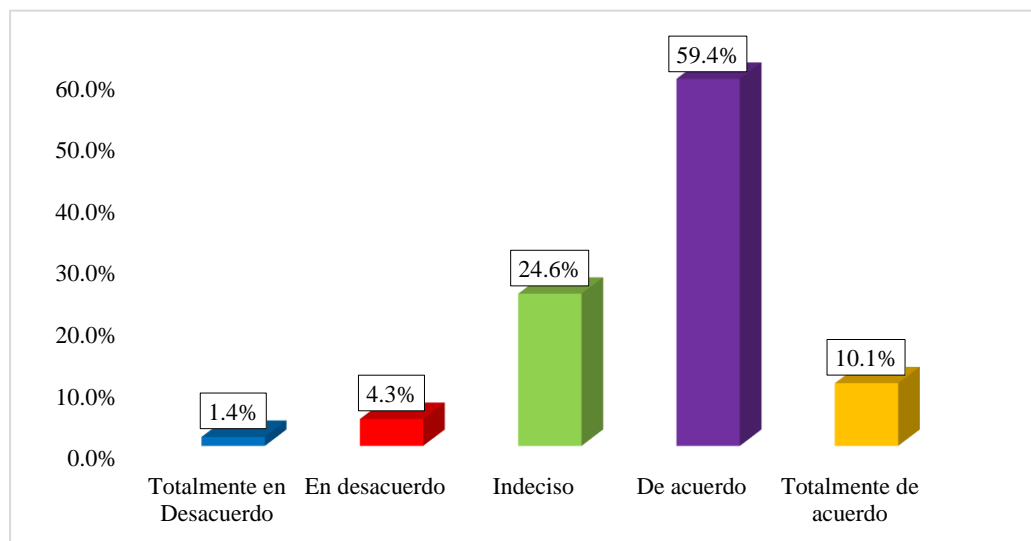
Liderazgo para el logro de los objetivos establecidos por la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En desacuerdo	3	4,3	4,3	5,8
Indeciso	17	24,6	24,6	30,4
De acuerdo	41	59,4	59,4	89,9
Totalmente de acuerdo	7	10,1	10,1	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 40

Liderazgo para el logro de los objetivos establecidos por la empresa



Nota. Obtenido de la encuesta.

Como se presenta en la tabla 43 y figura 40, se evidenció que el 59.4% están de acuerdo que existe un gran liderazgo para el logro de los objetivos establecidos de la cooperativa, el 24.6% están indecisos, el 10.1% rechaza la premisa; por otro lado, el 4.3% están en desacuerdo y el 1.4% de los trabajadores encuestados están totalmente en desacuerdo considera. Se concluye que al ter

un buen liderazgo por parte de la administración y de los jefes de las áreas hace que se alcance lo que se ha planteado la empresa, es decir, sus objetivos organizacionales.

Tabla 47

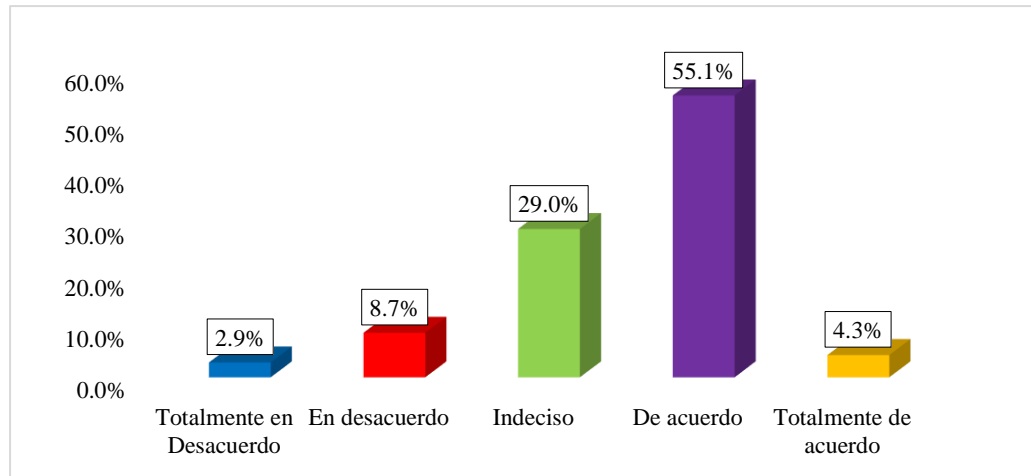
Requerimientos de información considerados por la gerencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
En desacuerdo	6	8,7	8,7	11,6
Indeciso	20	29,0	29,0	40,6
De acuerdo	38	55,1	55,1	95,7
Totalmente de acuerdo	3	4,3	4,3	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 41

Requerimientos de información considerados por la gerencia



Nota. Obtenido de la encuesta.

Se ha evidenciado que, el 55.1% están de acuerdo que los requerimientos de información realizados por las diversas áreas son considerados por la gerencia de la cooperativa, el 20.0% están indecisos; asimismo, el 8.7% están en desacuerdo, al igual que el 4.3%. está totalmente de acuerdo y el 2.9% de los colaboradores de la cooperativa está totalmente en desacuerdo. Esto indica que, la gerencia si toma en consideración la información al momento de tomar decisiones, ello con el

fin de analizar la situación interna de la empresa y ser asertiva en sus elecciones, lo que le permitirá crecer en el futuro.

Tabla 48

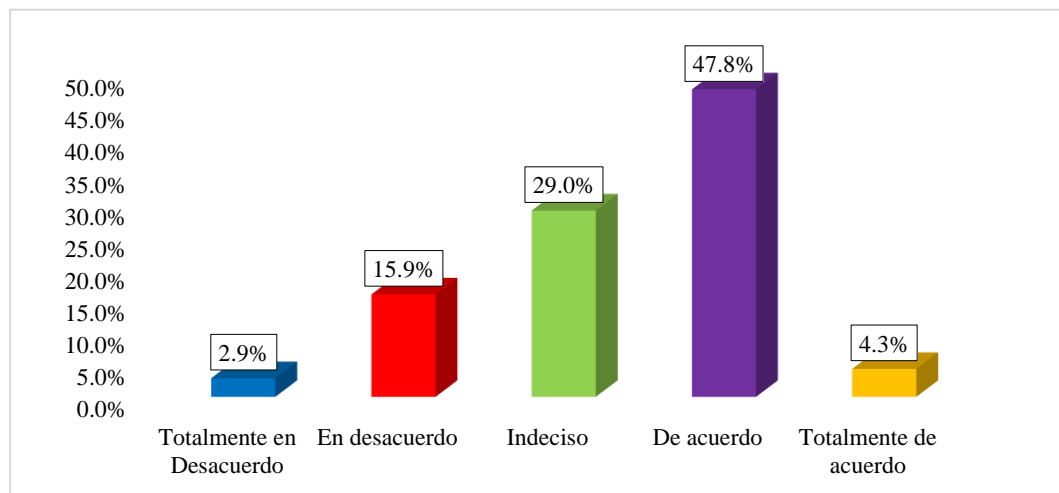
Confianza del personal para expresar sus ideas y comentarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
En desacuerdo	11	15,9	15,9	18,8
Indeciso	20	29,0	29,0	47,8
De acuerdo	33	47,8	47,8	95,7
Totalmente de acuerdo	3	4,3	4,3	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 42

Confianza del personal para expresar sus ideas y comentarios



Nota. Obtenido de la encuesta.

Al obtener las contestaciones de los encuestados, resultó que para el 47.8% de los colaboradores de la cooperativa la organización el personal tiene suficiente confianza para expresar sus ideas y comentarios acerca de las actividades laborales, la misma opinión posee el 4.3% de ellos, pero el 29.0% se encuentra neutral con su respuesta, en tanto, el 15.9% no están conformes con la confianza, al igual que el 2.9%. De ello se denota que la mayoría del personal está seguro al momento de aportar ideas y acotaciones en relación a un tema en específico, lo que convierte

que el trabajo sea más dinámico y que fluctúe la información en toda la organización de forma adecuada.

Tabla 49

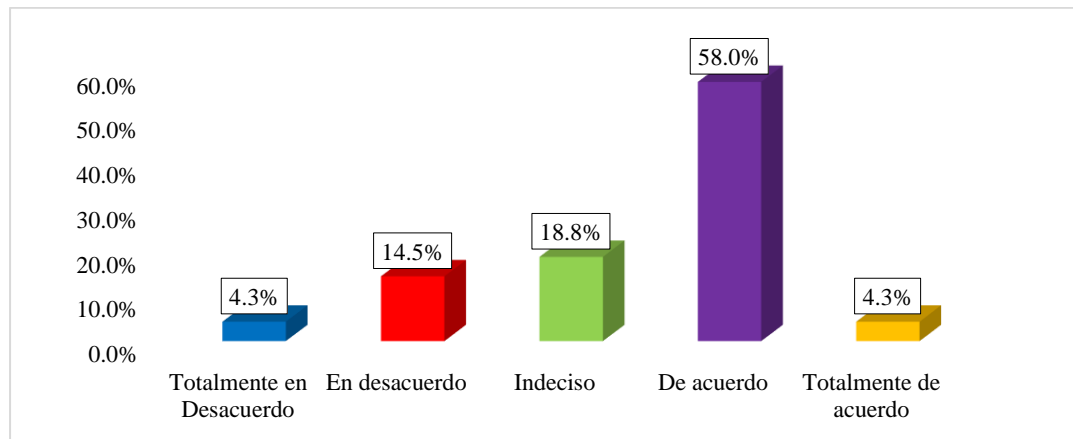
Existe una relación asertiva entre el personal y los superiores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
En desacuerdo	10	14,5	14,5	18,8
Indeciso	13	18,8	18,8	37,7
De acuerdo	40	58,0	58,0	95,7
Totalmente de acuerdo	3	4,3	4,3	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 43

Existe una relación asertiva entre el personal y los superiores



Nota. Obtenido de la encuesta.

Como se manifiesta en la tabla 46 y figura 43, se comprobó que el 58.0% están de acuerdo que existe una relación asertiva entre el personal y los superiores; por otro lado, el 18.8% están indecisos, el 14.5% están en desacuerdo, el 4.3% de los empleados de la cooperativa están totalmente en desacuerdo y el 4.3% están totalmente de acuerdo con la conjetura. Al existir un adecuado liderazgo junto con la comunicación oportuna y se puede decir las ideas con seguridad,

ha hecho que el personal afirme que la conexión entre el personal y los superiores sea asertiva en la cooperativa.

Tabla 50

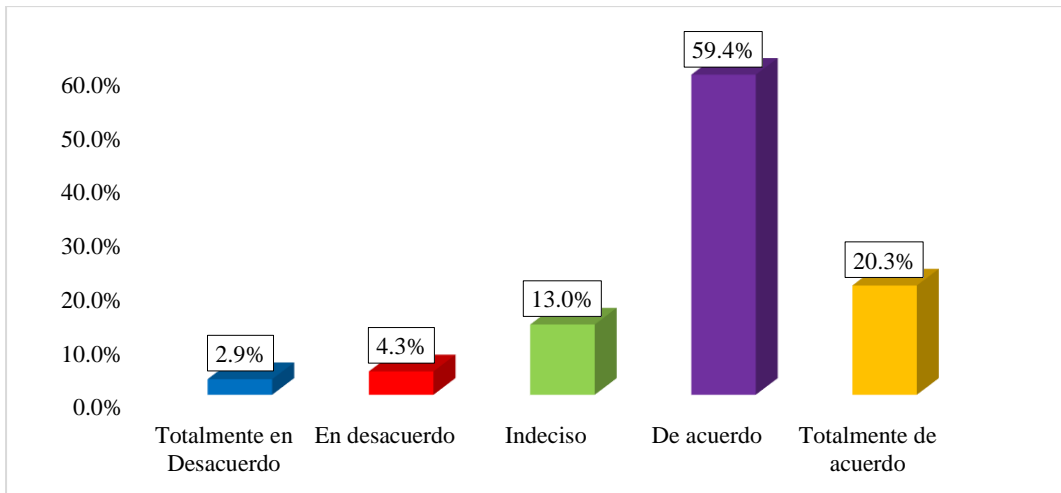
Los controles de asistencia y puntualidad son manejados de manera eficiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
En desacuerdo	3	4,3	4,3	7,2
Indeciso	9	13,0	13,0	20,3
De acuerdo	41	59,4	59,4	79,7
Totalmente de acuerdo	14	20,3	20,3	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 44

Los controles de asistencia y puntualidad son manejados de manera eficiente



Nota. Obtenido de la encuesta.

Se ha evidenciado que, de acuerdo a la percepción del 59.4% están de acuerdo que los controles de asistencia y puntualidad son manejados de forma eficiente, al igual que el 20.3% de los encuestados; asimismo, el 13.0% están indecisos, el 4.3% están en desacuerdo y el 2.9% de los colaboradores de la cooperativa está totalmente en desacuerdo. De esta pregunta se infiere que se lleva un control adecuado sobre el registro de asistencia con la puntualidad de los trabajadores en

cuanto a todos los días que asisten a sus labores de la organización, lo que permite una buena práctica de valores.

Tabla 51

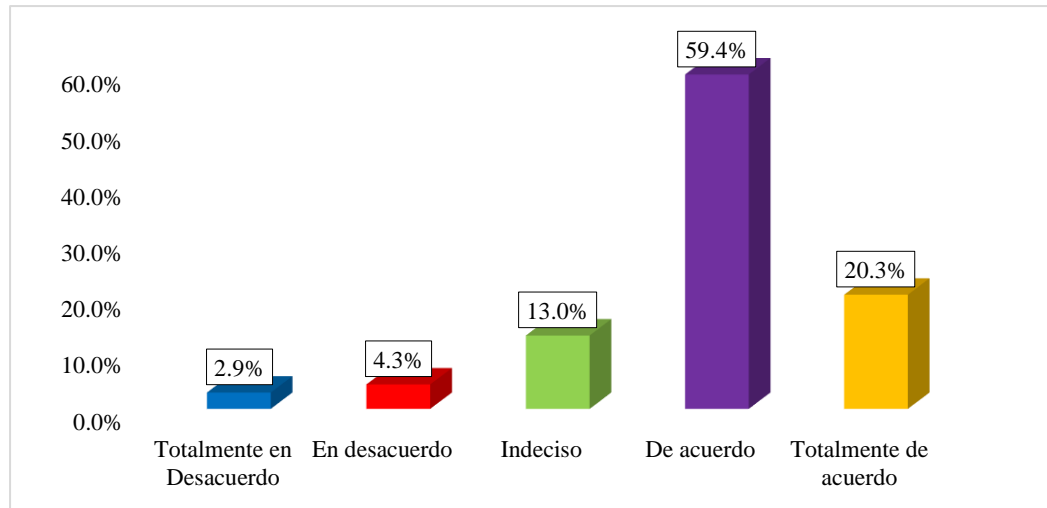
Indicadores adecuados para medir el avance de la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
En desacuerdo	2	2,9	2,9	5,8
Indeciso	21	30,4	30,4	36,2
De acuerdo	39	56,5	56,5	92,8
Totalmente de acuerdo	5	7,2	7,2	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 45

Indicadores adecuados para medir el avance de la organización



Nota. Obtenido de la encuesta.

Se evidenció que el 56.5% están de acuerdo, el 30.4% están indecisos, 2.9% de los encuestados están totalmente en desacuerdo con que se cuenta con indicadores adecuados para medir el avance de la organización; por otro lado, el 2.9% están en desacuerdo y el 7.2% están apoyan totalmente la afirmación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario” de Cajabamba. Teniendo los recursos y herramientas necesarias en la cooperativa, los

trabajadores reafirman que se aplican indicadores de desempeño y avances en cuanto a la medición del uso de los recursos en la cooperativa.

Tabla 52

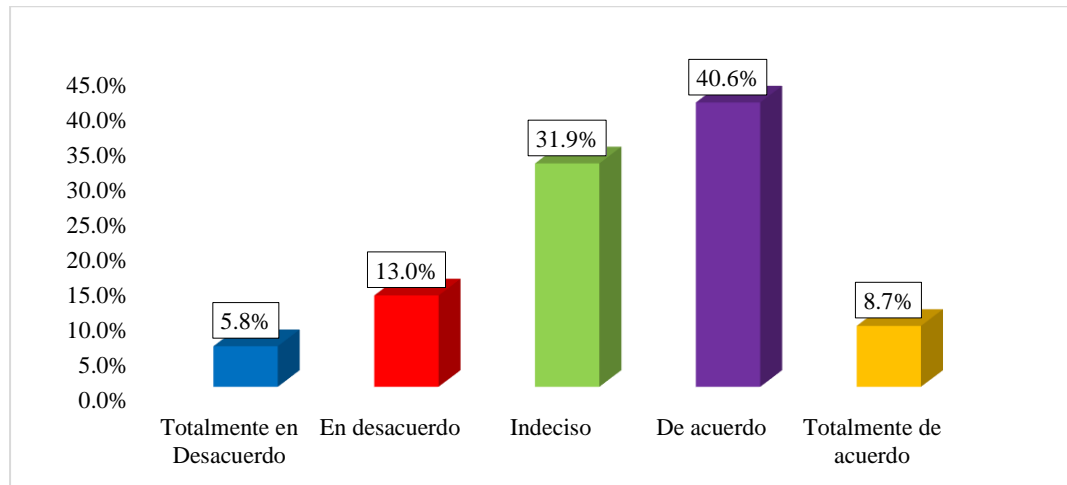
El desempeño de los trabajadores se mide de forma eficiente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	4	5,8	5,8	5,8
En desacuerdo	9	13,0	13,0	18,8
Indeciso	22	31,9	31,9	50,7
De acuerdo	28	40,6	40,6	91,3
Totalmente de acuerdo	6	8,7	8,7	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 46

El desempeño de los trabajadores se mide de forma eficiente



Nota. Obtenido de la encuesta.

Con respecto al desempeño de los empleados y su que su forma de medición sea eficiente, se ha comprobado que de acuerdo al 40.6% de los trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario”, confirma que, sí es eficiente, el 8.7% concuerda con esa idea, aunque el 31.9% se mantiene indeciso, el 13.0% está en desacuerdo y solo hay cuatro trabajadores (5.8%) que rechazan tajantemente esa conjetura. En cuanto a la medición del

desempeño del recurso humano, en la cooperativa se cuenta con índices que permite computar el avance de las funciones que desarrolla cada trabajador.

Tabla 53

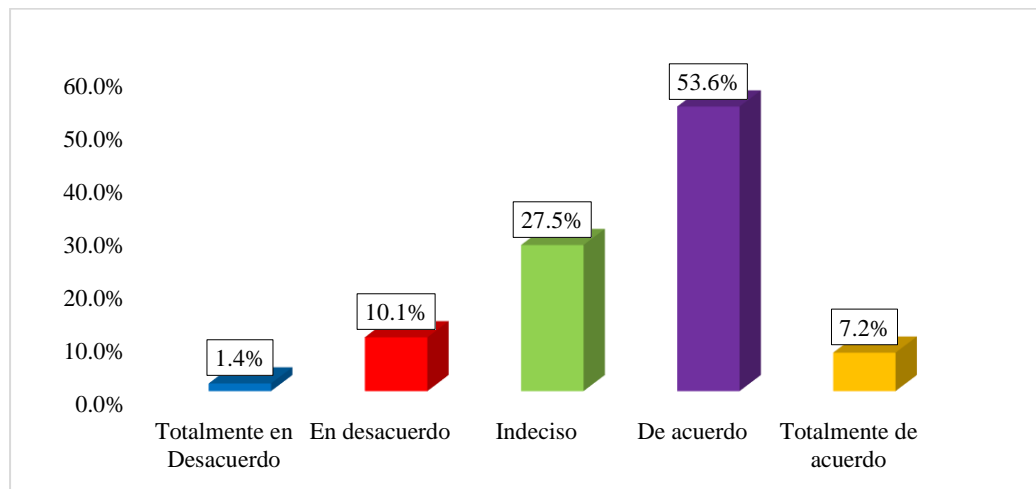
El desempeño de la organización en general se examina eficientemente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En desacuerdo	7	10,1	10,1	11,6
Indeciso	19	27,5	27,5	39,1
De acuerdo	37	53,6	53,6	92,8
Totalmente de acuerdo	5	7,2	7,2	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 47

El desempeño de la organización en general se examina eficientemente



Nota. Obtenido de la encuesta.

Se evidenció que para el 53.6% de los colaboradores de la cooperativa, el desempeño de la organización en general se examina eficientemente, la misma opinión posee el 7.2% de ellos, pero el 267.5% se encuentra indeciso con su respuesta, en tanto, el 10.1% y el 1.4% no están conformes con la examinación del desempeño. De la presente interrogante se asevera que, la gerencia y la administración se preocupa por evaluar el desempeño de la organización en general desde la parte

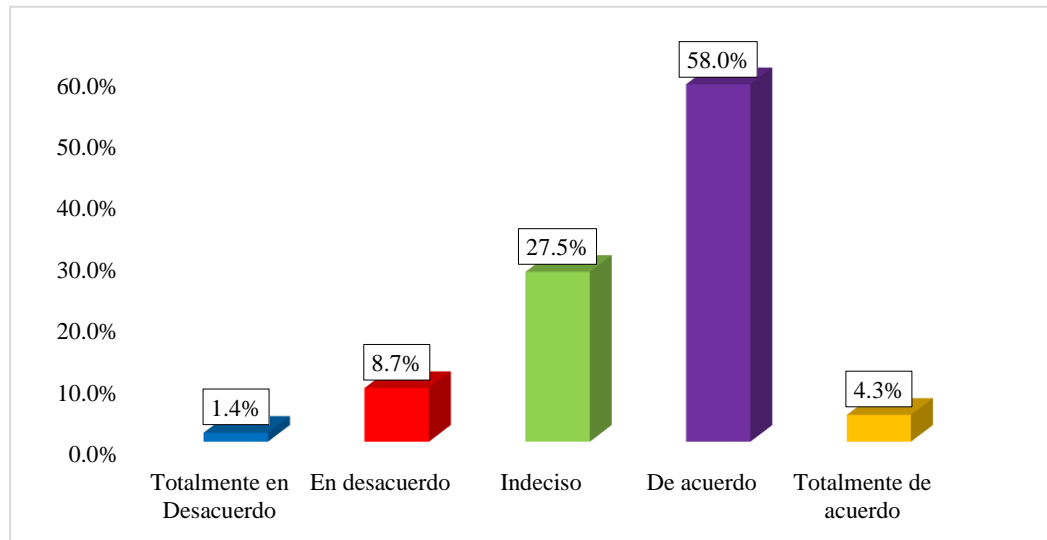
administrativa hasta los aspectos de contabilidad y finanzas, por lo cual emplea el control interno como una de las herramientas de esta evaluación, por ello es eficiente.

Tabla 54
Evaluación comparativa de resultados que alcanzaron los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En desacuerdo	6	8,7	8,7	10,1
Indeciso	19	27,5	27,5	37,7
De acuerdo	40	58,0	58,0	95,7
Totalmente de acuerdo	3	4,3	4,3	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 48
Evaluación comparativa de resultados que alcanzaron los trabajadores



Nota. Obtenido de la encuesta.

En las representaciones precedentes, se evidenció que el 58.0% están de acuerdo con que evalúan de forma adecuada los resultados que alcanzaron los trabajadores en comparación al período anterior, el 27.5% están indecisos; por otro lado, el 8.7% están en desacuerdo, el 4.3% están totalmente de acuerdo y 1.4% están totalmente en desacuerdo. El personal del control evalúa los resultados y avances de los colaboradores, de igual forma los comprara para determinar su evolución, si mejoran en su rendimiento

Tabla 55

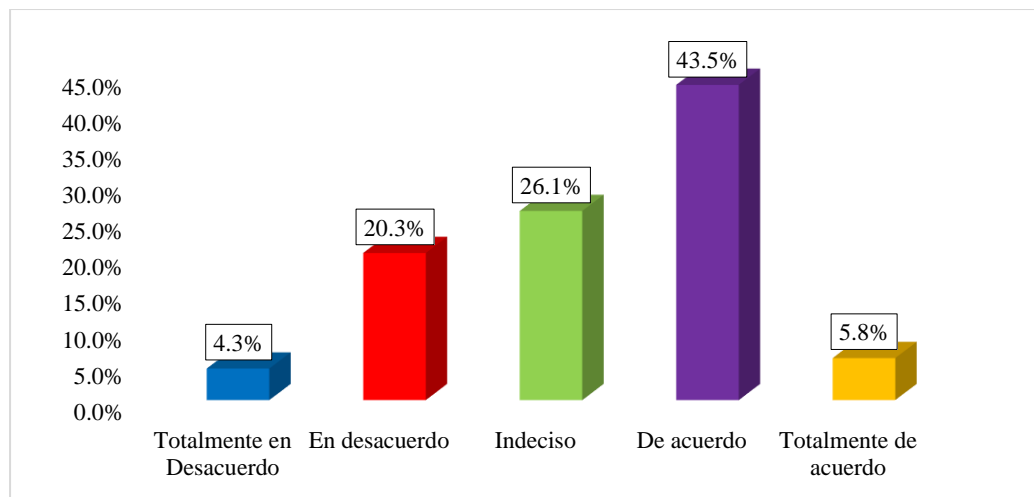
Se permite la opinión de los trabajadores para evaluar la calidad de gestión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	3	4,3	4,3	4,3
En desacuerdo	14	20,3	20,3	24,6
Indeciso	18	26,1	26,1	50,7
De acuerdo	30	43,5	43,5	94,2
Totalmente de acuerdo	4	5,8	5,8	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 49

Se permite la opinión de los trabajadores para evaluar la calidad de gestión



Nota. Obtenido de la encuesta.

Con respecto a que se permita la opinión de los colaboradores para evaluar la calidad de gestión, se ha comprobado que de acuerdo al 43.5% de los trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario”, están de acuerdo, el 5.8% concuerda con esa idea, aunque el 26.1% se mantiene al margen; sin embargo, el 20.3% afirma que no permiten la opinión y hay tres trabajadores (4.3%) que la rechazan esa conjetura. La cooperativa es una empresa que considera la opinión de los empleados es así que, solicita su opinión y perspectiva sobre la calidad de la gestión, ello con el fin de mejorar constantemente en cada periodo.

Tabla 56

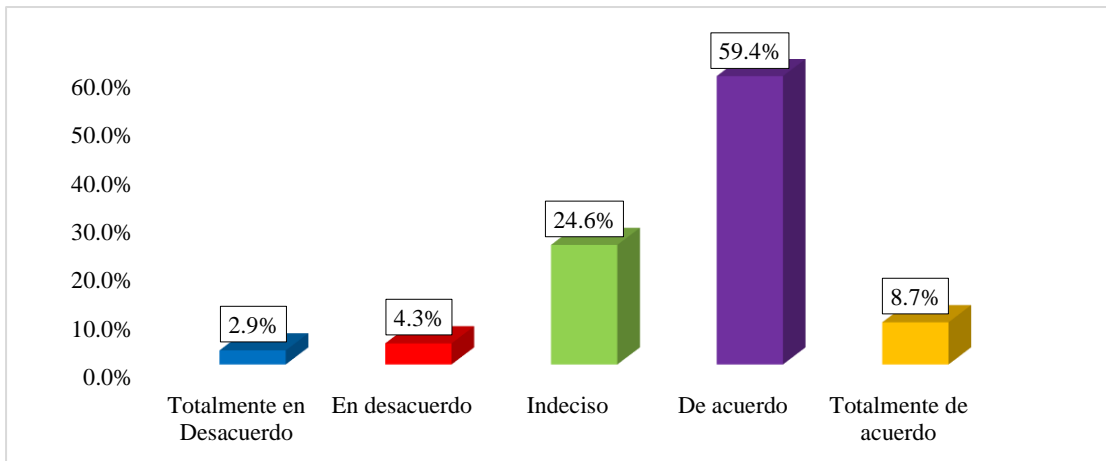
Actividades de prevención y monitoreo para analizar los procesos y operaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
En desacuerdo	3	4,3	4,3	7,2
Indeciso	17	24,6	24,6	31,9
De acuerdo	41	59,4	59,4	91,3
Totalmente de acuerdo	6	8,7	8,7	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 50

Actividades de prevención y monitoreo para analizar los procesos y operaciones



Nota. Obtenido de la encuesta.

Se ha evidenciado que, de acuerdo a la percepción del 59.4% están de acuerdo con que las actividades de prevención y monitoreo son adecuadas para analizar los procesos y operaciones; asimismo, el 24.6% están indecisos, el 8.7% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el 4.3% están en desacuerdo y el 2.9% de los colaboradores de la cooperativa está totalmente en desacuerdo. Se llegó a concluir que, en el análisis de los procedimientos y las transacciones se aplican medidas preventivas, además de un seguimiento para detectar los puntos críticos

Tabla 57

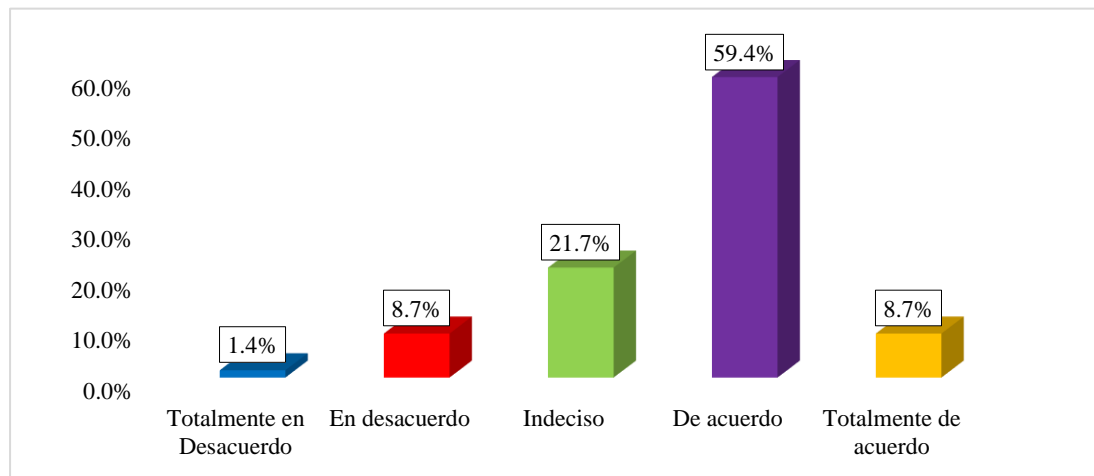
Implementación de las recomendaciones del control realizado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
En desacuerdo	6	8,7	8,7	10,1
Indeciso	15	21,7	21,7	31,9
De acuerdo	41	59,4	59,4	91,3
Totalmente de acuerdo	6	8,7	8,7	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Nota. Obtenido de la encuesta.

Figura 51

Implementación de las recomendaciones del control realizado



Nota. Obtenido de la encuesta.

Con respecto a la implementación de recomendaciones de las revisiones y acciones de control realizadas, en las representaciones se ha comprobado que de acuerdo al 59.4% de los trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario”, afirma que, si se implementan, el 8.7% también concuerda con esa idea, aunque el 21.7% se mantiene al margen, el 8.7% rechaza esa conjetura, al igual que el 1.4% de los colaboradores encuestados. Se llegó a concluir que, para los trabajadores es necesario la inclusión de sugerencias para mejorar la gestión empresarial mediante el control que ejecuta de su desempeño.

5.2. Discusión de resultados

En concordancia con Gamboa et al. (2016) el control interno se enfoca en integrar todas las actividades, políticas y esfuerzos de los colaboradores de una organización para que a través de un trabajo en equipo se proporcione una seguridad razonable en la obtención de los objetivos y misión de la empresa.

En ese sentido, la presente investigación en relación de cómo la dirección general estructura sus actividades para establecer y potencializar una actividad positiva y de apoyo hacia la empresa por parte de los trabajadores, es así que, se aprecia que el 36.2% de los encuestados manifestaron que están en desacuerdo o no opinan sobre que la empresa realiza capacitaciones de manera regular, asimismo, el 23.2% contestaron estar indecisos o en desacuerdo con respecto a la afirmación de una existencia de estructura organizativa encaminada al logro de objetivos, mientras tanto, en el mismo rango (indeciso, en desacuerdo y totalmente desacuerdo) el 23.2% consideran que el código de conducta no se encuentra enfocado en el valor de la integridad. De igual manera en relación con, Loaiza (2019) quien expone que la estructura organizacional (29.6%), el reglamento interno de trabajo (25.9%) y el desarrollo de competencias profesionales (40.7%) son considerados en la dimensión malo dentro del ambiente de control de una cooperativa de ahorro y crédito, se puede suponer ya el comienzo de deficiencias en el control interno, puesto que, no hay condiciones completamente favorables para el desarrollo, evaluación y promoción de los recursos humanos de ambas empresas.

Sin embargo, se ha evidenciado que, el 53.6% considera que se llevan a cabo actividades que fomentan la integración de los colaboradores, lo cual repercute positivamente en un mejor clima laboral, en esa misma línea, el 81.2% de los encuestados respondieron que la empresa cuenta con objetivos y metas bien definidas, lo que resulta como indicador importante de un sistema de

control encaminado a la eficiencia, en base a ello, Nuha et al. (2021) exponen que un sistema eficaz de control interno incluye un conjunto de políticas diseñadas, lo cual sirve para la gestión de riesgos operacionales y brindarles en mayor medida, permitirá el éxito de la misma, en ese sentido, lo antes descrito realza puntos positivos que se encuentran implementando en la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”.

Adicionalmente, en la unidad de análisis existen otros puntos a favor expuestos por la muestra, tales como, ser capaz de identificar los riesgos internos y externos (69.6%), manejar un conjunto de lineamientos y políticas para la administración de riesgo (59.4%), considerar eventos ocurridos y sus futuros riesgos en el desarrollo de las operaciones y logro de objetivos (78.3%), en comparación a otro análisis, tenemos al de Hurtado (2017), el cual lo realizó en una oficina de MiBanco, obteniendo que la empresa según los trabajadores mantiene un nivel de evaluación de riesgo de bueno a muy bueno (53.4%). De igual forma, el estudio realizado por Rodríguez (2021) en la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda., encontró que la evaluación de riesgos, se observó un nivel alto de conocimiento con un 43%, lo cual se torna relevante para el manejo de sus operaciones y alcanzar los objetivos con facilidad.

Por otro lado, la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario” demuestra que realiza suficientes revisiones periódicas en la empresa (62.3%), además, el 88.4% de los colaboradores manifiestan conocer sus funciones y responsabilidades, a la vez concuerdan con que la organización cuenta con documentos y/o registros adecuados que sirven al propósito del control (80%), a la par, cuenta con procedimientos necesarios para asegurar la protección de sus activos (78.3%), en ese sentido, todo lo antes descrito deja en evidencia un moderado nivel de evaluación y asignación de responsabilidades en los puestos laborales, ante esta perspectiva, Ari (2017) concuerda con la presente investigación en base a su estudio realizado en una cooperativa de

Arequipa, la cual resultó con un 68% de manejo oportuno de las actividades del control, siendo sus acciones más deficientes, la supervisión rutinaria de las operaciones y que el personal no conoce todas las aplicaciones y/o manejo del sistema. En ese sentido, Umar (2018) señala que el desarrollar y seleccionar actividades de control permite mitigar riesgos con el fin de conseguir los objetivos de forma satisfactoria, todo ello a través de la segregación de funciones, evaluación de varias actividades de control, determinación de procesos y factores relevantes en la empresa, tales que han permitido resultados satisfactorios en los indicadores manejados por las cooperativas antes descritas.

Entre tanto, el 55.1% de la muestra manifiesta estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación que existe comunicación entre todo el personal, asimismo, el 75.2% concuerda que la empresa transmite información adecuada para captar y comprender el desarrollo de las funciones laborales, mientras que, el 80% expone que la cooperativa cuenta con políticas y procedimientos adecuados para la administración de los sistemas de información y el 60.9% manifiesta que se realizan las inspecciones necesarias para responder ante problemas internos importantes, además, de examinar de manera oportuna las deficiencias presentadas (59.4%). Entre los parámetros que abarcan los indicadores descritos en líneas anteriores, y en concordancia con Rodríguez (2021) se puede catalogar a la cooperativa, con lineamientos orientados a la comunicación efectiva, puesto que, en el área de información y comunicación, se identificó un nivel medio de conocimiento con un 66%, interno para determinar y responder a tiempo cualquier riesgo y/o problema que se presente.

De manera paralela, los resultados demostraron que las estrategias de la empresa se encuentran alineadas a la misión institucional (84.1%), a la vez, que la visión de la misma si garantiza un futuro organizacional (89.9%), también, los colaboradores manifestaron que se toma

en cuenta a todas las áreas para la elaboración de los planes de trabajo (60.9%) y esos mismos están establecidos en base a períodos de tiempo (76.8%), en la misma línea, el 78.3% concuerda que los objetivos de la empresa se encuentran estructurados de manera clara y precisa, mientras que, el 73.9% afirma la realización de procedimientos coordinados de manera coherente y alineada a las necesidades de la organización y los clientes. Lo descrito manifiesta una planificación efectiva, debido a que el establecimiento se enfoca en elaborar sus planes en base a todo su equipo de trabajo, como consecuencia establece metas específicas, precisas y cuantificables, lo cual es reconocido por su fuerza humana, ello es recalado como importante por González et al. (2020).

Asimismo, en cuanto a su estructura organizacional se puede decir que el organigrama de la empresa es de fácil comprensión (86.9%), la división del personal y asignación de cargos es adecuada en cuanto a la distribución de áreas y funciones (69.6%). En ese sentido, Loaiza (2019) en la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas encontró que existen carencias sobre el manejo de los componentes de control, por lo que es necesario incluir condiciones adecuadas para las capacitación y desarrollo del personal.

Por otro lado, el capital humano manifiesta también que los problemas de la organización son manejados de la mejor manera (62.3%), además, consideran que su líder es capaz de tomar decisiones en cualquier entorno (76.8%) y su capacidad de liderar permite el logro de los objetivos institucionales (69.5%), adicionalmente, de acuerdo con el reconocimiento del personal manifestaron que si se realiza cuando se logran metas (69.5%) y se premia la capacidad de iniciativa (49.3%), por último, el 52.1% del personal expresó sentirse con confianza para expresar ideas acerca de las actividades laborales. En ese sentido, Barasa (2019) aprobaría el accionar de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, debido a que para este autor el

orientar a los trabajadores, motivarlos, liderarlos, coordinarlos y guiarlos es un factor clave para el logro de resultados y posteriormente el cumplimiento de metas deseadas.

Finalmente, en cuanto al desempeño de la organización se expresó lo siguiente la empresa mantiene un desempeño eficiente (60.8%), el desempeño de los trabajadores se mide de manera eficiente (65.2%), se evalúan los resultados alcanzados por el personal con respecto al período anterior (58.0%); adicionalmente, se manifestó que existen actividades de prevención y monitoreo adecuados para analizar procesos y operaciones (68.1%); por último, se implementan las recomendaciones de las revisiones de control realizadas (68.1%). En comparación Quoc et al. (2021) afirma que medir el desempeño ayuda a mejorar la calidad de las actividades de control y realizar el seguimiento de forma periódica y regular, por lo que contribuye a mejorar la calidad del control interno y también es una oportunidad para aumentar los beneficios económicos para los bancos que cotizan en bolsa vietnamita en el contexto de la integración económica internacional.

5.3. Contrastación de hipótesis

Para la contrastación se consideró los siguientes criterios de relación:

5.3.1. Hipótesis general

H₁: La relación entre el sistema de Control Interno en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, período 2021, es significativa.

H₀: La relación entre el sistema de Control Interno en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, período 2021, no es significativa.

Tabla 58

Relación entre el sistema de control interno y la gestión empresarial

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	41,635 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	33,727	4	,000
Asociación lineal por lineal	27,613	1	,000
N de casos válidos	69		

Nota. Obtenido de SPSS.

Si el valor encontrado (X^2c) es mayor que el valor crítico (X^2t), entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); caso contrario, que X^2t fuese mayor que X^2c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

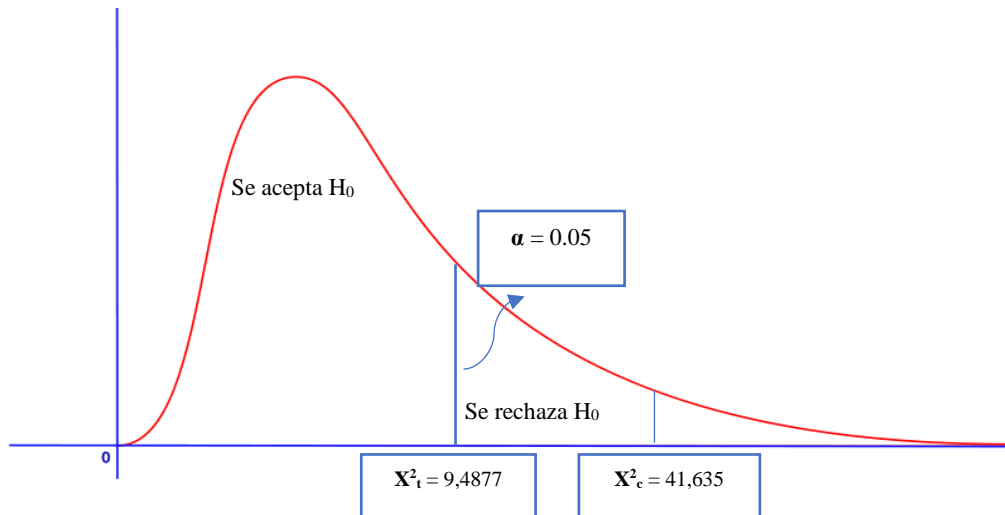
Nivel de Significancia (p)=0.05

Del Chi cuadrado entre una variable independiente representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

El valor de Chi cuadrado (X^2) = 0.000 < 0.05, por lo que de acuerdo a la regla de la estadística es necesario que sea inferior para que se acepta la afirmación planteada.

Figura 52

Gráfico de distribución X^2 entre el sistema de control interno y la gestión empresarial



Nota. Obtenido de SPSS.

Como se observa en la tabla 58 y figura 52, el valor encontrado de X^2 (41,635) es mayor al Chi tabular (9,4877) y encontrándose aceptación de la hipótesis alterna con un 95% de confianza y se acepta que las variables son dependientes. Por lo tanto, existe una relación entre ellas; con una significancia (0,000) menor a 0,05, concluyendo que existe una relación entre las variables.

5.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₁: La relación del ambiente de control con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021, es significativa.

H₀: La relación del ambiente de control con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021, no es significativa.

Tabla 59

Relación entre el ambiente de control y la gestión empresarial

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	24,494 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	28,189	4	,000
Asociación lineal por lineal	21,247	1	,000
N de casos válidos	69		

Nota. Obtenido de SPSS.

Si el valor encontrado (X^2_c) es mayor que el valor crítico (X^2_t), entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); caso contrario, que X^2_t fuese mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

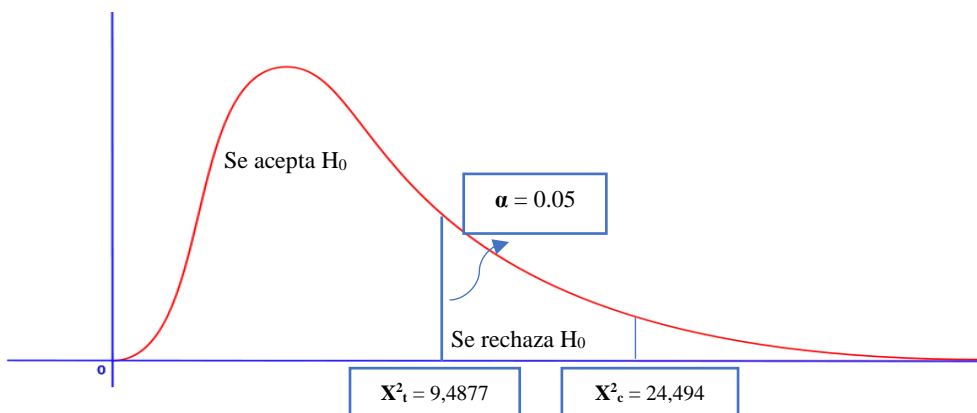
Nivel de Significancia (p)=0.05

Del Chi cuadrado entre una variable independiente representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

El valor de Chi cuadrado (X^2) = 0.000 < 0.05 por lo que de acuerdo a la regla de la estadística es necesario que sea inferior para que se acepta la afirmación planteada.

Figura 53

Gráfico de distribución X^2 entre el ambiente de control y la gestión empresarial



Nota. Obtenido de SPSS.

Como se observa en la tabla 59 y figura 53, el valor encontrado de X^2 (24,494) es mayor al Chi tabular (9,4877) y encontrándose aceptación de la hipótesis alterna con un 95% de confianza. Por lo tanto, existe una relación entre ellas; con una significancia (0,000) menor a 0,05, concluyendo que existe una relación significativa entre las variables.

Hipótesis específica 2

H₁: La evaluación de riesgo y la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021 se relacionan significativamente.

H₀: La evaluación de riesgo y la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021 no se relacionan significativamente.

Tabla 60

Relación entre la evaluación de riesgo y la gestión empresarial

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	33,073 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	28,760	4	,000
Asociación lineal por lineal	21,723	1	,000
N de casos válidos	69		

Nota. Obtenido de SPSS.

Si el valor encontrado (X^2c) es mayor que el valor crítico (X^2t), entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); caso contrario, que X^2t fuese mayor que X^2c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

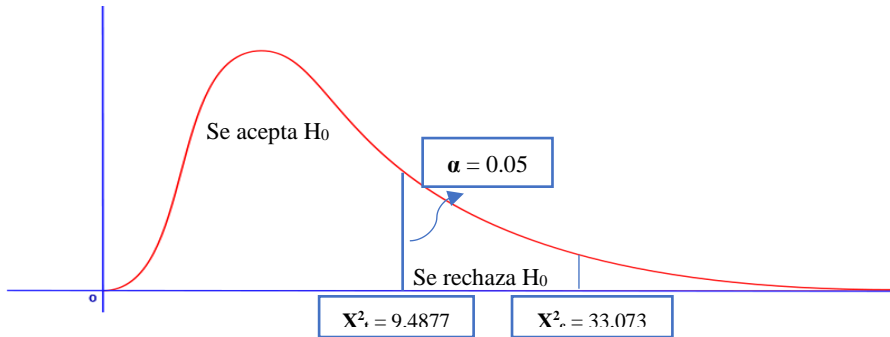
Nivel de Significancia (p)=0.05

Del Chi cuadrado entre una variable independiente representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

El valor de Chi cuadrado (X^2) = 0.000 < 0.05 por lo que de acuerdo a la regla de la estadística es necesario que sea inferior para que se acepta la afirmación planteada.

Figura 54

Gráfico de distribución X^2 entre la evaluación de riesgo y la gestión empresarial



Nota. Obtenido de SPSS.

Como se observa en la tabla 60 y figura 54, el valor encontrado de X^2 (33,073) es mayor al Chi tabular (9,4877) y encontrándose aceptación de la hipótesis alterna con un 95% de confianza. Por lo tanto, existe una relación entre ellas; con una significancia (0,000) menor a 0,05, concluyendo que existe una relación significativa entre las variables.

Hipótesis específica 3

H₁: Existe relación significativa entre las actividades de control y la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021.

H₀: No existe relación significativa entre las actividades de control y la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021.

Tabla 61

Relación entre las actividades de control y la gestión empresarial

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	20,621 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	22,633	4	,000
Asociación lineal por lineal	15,802	1	,000
N de casos válidos	69		

Nota. Obtenido de SPSS.

Si el valor encontrado (X^2_c) es mayor que el valor crítico (X^2_t), entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); caso contrario, que X^2_t fuese mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

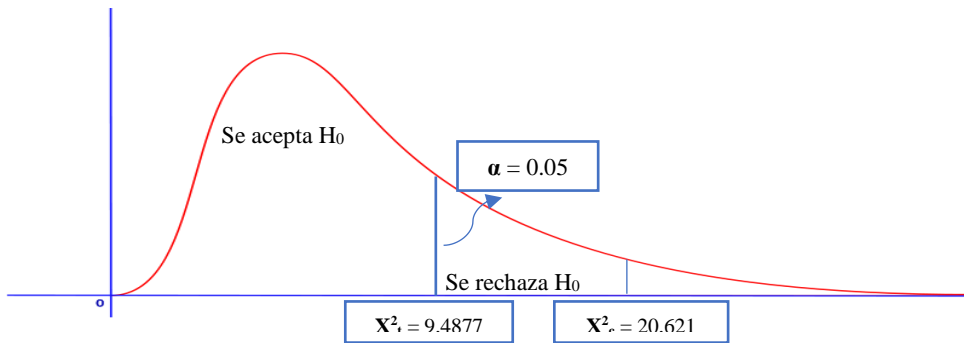
Nivel de Significancia (p)=0.05

Del Chi cuadrado entre una variable independiente representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

El valor de Chi cuadrado (X^2) = 0.000 < 0.05, por lo que de acuerdo a la regla de la estadística es necesario que sea inferior para que se acepta la afirmación planteada.

Figura 55

Gráfico de distribución X^2 entre las actividades de control y la gestión empresarial



Nota. Obtenido del SPSS.

Por lo tanto, existe una relación entre ellas; con una significancia (0,000) menor a 0,05, concluyendo que existe una relación significativa entre las variables.

Hipótesis específica 4

H₁: La relación de la información y comunicación con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021 es significativa.

H₀: - La relación de la información y comunicación con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, de Cajabamba 2021 no es significativa.

Tabla 62

Relación entre la información y comunicación y la gestión empresarial

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	24,268 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	22,295	4	,000
Asociación lineal por lineal	17,453	1	,000
N de casos válidos	69		

Nota. Obtenido del SPSS.

Si el valor encontrado (X^2_c) es mayor que el valor crítico (X^2_t), entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); caso contrario, que X^2_t fuese mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

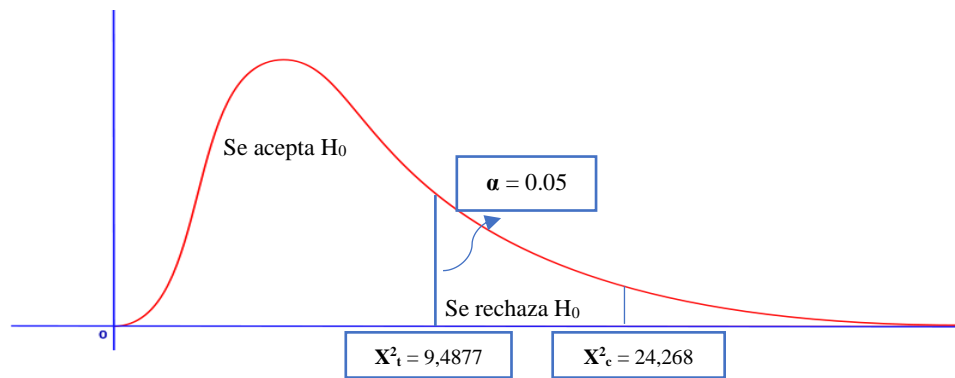
Nivel de Significancia (p)=0.05

Del Chi cuadrado entre una variable independiente representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

El valor de Chi cuadrado (X^2) = 0.000 < 0.05, por lo que de acuerdo a la regla de la estadística es necesario que sea inferior para que se acepta la afirmación planteada.

Figura 56

Gráfico de distribución X^2 entre la información y comunicación y la gestión empresarial



Nota. Obtenido del SPSS.

Como se observa en la tabla 62 y figura 56, el valor encontrado de X^2 (24,268) es mayor al Chi tabular (9,4877) y encontrándose aceptación de la hipótesis alterna con un 95% de confianza. Por lo tanto, existe una relación entre ellas; con una significancia (0,000) menor a 0,05, concluyendo que existe una relación significativa entre las variables.

Hipótesis específica 5

H₁: Existe relación entre la supervisión y monitoreo con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, periodo 2021.

H₀: no existe relación entre la supervisión y monitoreo con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, periodo 2021.

Tabla 63

Relación entre la supervisión y monitoreo y la gestión empresarial

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado	39,850 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	23,658	4	,000
Asociación lineal por lineal	20,278	1	,000
N de casos válidos	69		

Nota. Obtenido del SPSS.

Si el valor encontrado (X^2c) es mayor que el valor crítico (X^2t), entonces se acepta la hipótesis alterna (H_1) y se rechaza la hipótesis nula (H_0); caso contrario, que X^2t fuese mayor que X^2c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

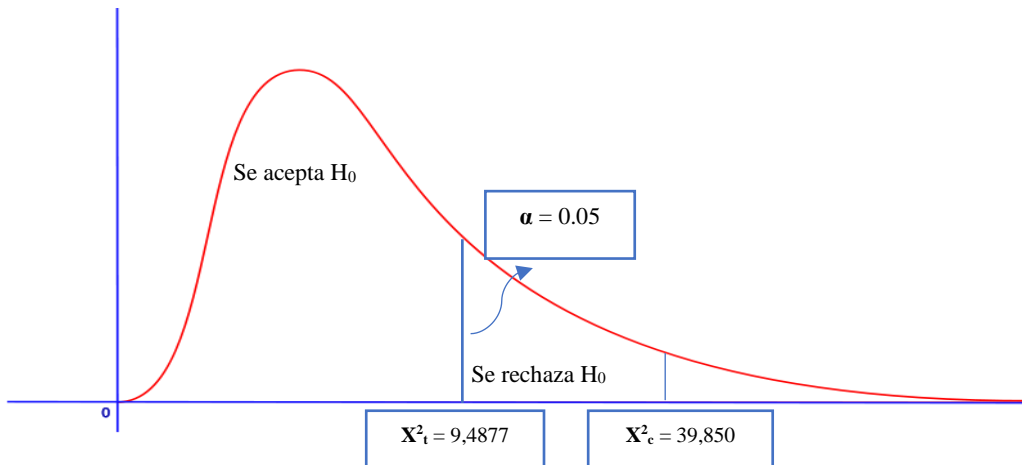
Nivel de Significancia (p)=0.05

Del Chi cuadrado entre una variable independiente representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

El valor de Chi cuadrado (X^2) = 0.000 < 0.05, por lo que de acuerdo a la regla de la estadística es necesario que sea inferior para que se acepta la afirmación planteada.

Figura 57

Gráfico de distribución X^2 entre la supervisión y monitoreo y la gestión empresarial



Nota. Obtenido del SPSS.

Como se observa en la tabla 60 y figura 57, el valor encontrado de X^2 (39,850) es mayor al Chi tabular (9,4877) y encontrándose aceptación de la hipótesis alterna con un 95% de confianza. Por lo tanto, existe una relación entre ellas; con una significancia (0,000) menor a 0,05, concluyendo que existe una relación significativa entre las variables.

CONCLUSIONES

1. Se evidenció, en los resultados, la relación del sistema de Control Interno con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021, siendo el valor de X^2 (41,635), el cual fue mayor al Chi tabular 9,4877, con lo cual se demostró que la hipótesis planteada inicialmente es verdadera, con un 95% de confianza. Es decir, sí existe una relación significativa entre las variables, ya que el sistema de control mejora la gestión empresarial por medio de actividades establecidas que permiten evaluar los peligros, conteniendo información relevante que es comunicada de manera eficiente para reducir el impacto de riesgos y generar mejores resultados en la cooperativa.
2. Asimismo, se determinó la relación del ambiente de control en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021; obteniéndose un valor de X^2 (24,494) el cual fue mayor al Chi tabular 9,4877, con lo cual se acepta la hipótesis específica respectiva, la cual fue planteada inicialmente, verdadera, con un 95% de confianza. Por ello, se concluye que sí existe una relación significativa entre la primera dimensión con la segunda variable, es una dimensión; ya que, a través de políticas y una estructura organizacional, los colaboradores podrán conocer el objetivo que tiene la empresa, y así, obtener resultados en la gestión mediante el trabajo en equipo.
3. Se estableció la relación entre la dimensión evaluación de riesgo en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021; cuyo valor de X^2 (33,073) es mayor al Chi tabular 9,4877, con lo cual se acepta la segunda hipótesis específica correspondiente, la cual se confirma, con un 95% de confianza. Por ello, se concluye que sí existe una relación significativa; ya que el estar socializado con

los cambios empresariales, permitirá que la entidad pueda ejecutar una buena gestión, empleando la tecnología y dinámicas para evitar falencias.

4. Se determinó la relación de la dimensión actividades de control con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021. Los resultados el valor de X^2 (20,621) el cual fue mayor al Chi tabular 9,4877, con lo cual se acepta la tercera hipótesis específica, con un nivel de confianza del 95%. Por ello, se concluye que, sí existe una relación significativa entre ambas, ya que el evitar riesgos posibilita que la gestión empresarial pueda prever y tomar mejores decisiones.
5. Asimismo, se determinó la relación de la dimensión información y comunicación con la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021, obteniéndose el valor de X^2 24,268, el cual fue mayor al Chi tabular 9,4877, con lo cual se acepta la cuarta hipótesis específica, con un nivel de confianza del 95%. Por ello, se concluye que sí existe una relación significativa; ya que el contar con datos relevantes y precisos, la gestión empresarial podrá resolver cualquier problema antes que ocasione daños irreparables.
6. Al analizar la relación de la supervisión y monitoreo en la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito “Nuestra Señora del Rosario”, provincia de Cajabamba 2021. se obtuvo el valor de X^2 39,850 el cual fue mayor al Chi tabular 9,4877, con lo cual se acepta la quinta hipótesis específica, con un nivel de confianza del 95%. Por ello, se concluye que si existe una relación significativa; ya que el realizar el monitoreo constante permite conocer el estado por el que atraviesa la empresa y ello permite que el área empresarial pueda subsanar falencias antes que sea perjudicial para la empresa.

RECOMENDACIONES

1. A la gerencia de la cooperativa, implementar herramientas innovadoras que permitan retroalimentar a dicho sistema de control interno; asimismo, realizar auditorías internas periódicas para identificar fallas y/o carencias en cada componente del control interno; ello para desarrollar las acciones correctivas para superar las deficiencias identificadas inicialmente y mejorar el desarrollo en las actividades de los procesos de planeación, organización, dirección y control que efectúa la gestión empresarial.
2. A los encargados de cada área junto a gerencia, ampliar los elementos del ambiente de control como diseñar políticas adecuadas detalladas en un manual de funciones para proporcionar una mejor distribución de recursos humanos y una estructura organizacional ágil y adaptable para responder eficientemente a los cambios del entorno y puedan definir con claridad las funciones que se encuentran bajo su responsabilidad dependiendo a las áreas que pertenezcan.
3. A los encargados de la supervisión del control interno, realizar mecanismos que permitan identificar y evaluar constantemente los riesgos empresariales mediante una matriz de riesgos en la que se incluya una actualización periódica de estrategias y la formación del personal encargado en el reconocimiento temprano de riesgos para incluir medidas de prevención en las operaciones en el futuro.
4. Al gerente, reforzar las actividades de control mediante protocolos y procedimientos más sólidos con el propósito de asegurar la efectividad de los controles internos y ajustarlos según sea necesario basándose en las políticas que implemente la empresa para alcanzar los objetivos establecidos; de igual forma incluir controles de prevención y correctivos.

5. Se recomienda a los jefes de cada área, ampliar los canales de comunicación interna, como grupos de WhatsApp para asegurar que la información fluya de manera efectiva en todos los niveles de la organización a través de tecnologías que faciliten el acceso a datos relevantes y precisos, generando que el personal interprete la información obtenida y la aplique en la toma de decisiones.
6. A la gerencia, establecer un programa de supervisión y monitoreo continuo cuyos responsables elaboren un reporte eficiente con las deficiencias reconocidas; asimismo, en dicho programa deben incluirse métricas para evaluar el desempeño empresarial y llevar a cabo revisiones en cada actividad que realiza la cooperativa previa al otorgamiento de préstamos.
7. A cada trabajador que debe estar atento a sus funciones, para poder detectar errores o carencias que detecta, como segundo paso, comunicar esos problemas a su jefe inmediato para que se tomen las medidas respectivas, con base a ello se apliquen estrategias y que todo el personal de todos niveles jerárquicos tenga conocimiento y participen activamente en los cambios y mejoras que se implementen en la organización.

REFERENCIAS

- Abdulsattar, A. (2017). The Importance of (COSO-ERM) Model Implementation in Enhancing the Effectiveness of Internal Control Systems in the Jordanian Commercial Banks (Field Study). *Journal of Social Sciences (COES&RJ-JSS)*, 6(1), 156-177. <https://ideas.repec.org/a/jso/coejss/v6y2017i1p156-177.html>
- Abu, A., Mohammed, D., & Mahmoud, M. (2021). The impact of the COSO control components on the financial performance in the Jordanian banks and the moderating effect of board independence. *Journal of Sustainable Finance & Investment*, 1-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/20430795.2021.1886553>
- Ahmed, S., & Ng'anga, P. (2019). Internal Control Practices and Financial Performance of County Governments in the Coastal Region of Kenya. *International Journal of Current Aspect*, 28-41. <http://journals.ijcab.org/journals/index.php/ijcab/article/view/59>
- Aksoy, T., & Mohammed, A. (2020). Assessing bank's internal control effectiveness: The case of Ghanaian listed banks. *Research in Business & Social Science*, 9(4), 196-206. <http://openaccess.ihu.edu.tr/xmlui/handle/20.500.12154/1150>
- Alslihat, N., Jaber, A., Abdul, U., Alali, H., & Al-Rawashdeh, N. (2018). The Impact of Internal Control System Components of the COSO Model in Reducing the Risk of Cloud Computing: The Case of Public Shareholding Companies. *Ciencia Tecnica Vitivinícola*, 33(44), 188-202. https://www.researchgate.net/profile/Dr-Nahed-Alrawashedh/publication/328305885_The_Impact_of_Internal_Control_System_Components_of_the_COSO_Model_in_Reducing_the_Risk_of_Cloud_Computing_The_Case_of_Public_Shareholding_Companies/links/5bc598a692851cae21a8
- Amorós, E., & Calle, E. (2016). Propuesta de mejora del clima organizacional, basado en la teoría de Litwin y Stringer, para los trabajadores del Banco de Crédito- Agencia Pedro Ruiz - Chiclayo. *Revista de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*, 2, 5-24. <https://core.ac.uk/download/pdf/147580003.pdf>

- Ari, E. (2017). *El sistema de control interno y su efecto en la gestión financiera y económica de la cooperativa de ahorro y crédito Credipres Arequipa - periodo 2016*. Arequipa: Repositorio institucional Universidad Nacional de San Agustín.
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis. Guía para la elaboración. *Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-05577*. https://www.researchgate.net/publication/350072280_Proyecto_de_Tesis_guia_para_la_elaboracion
- Barasa, M. (2019). Organizational strategic planning, implementation and evaluation with analysis of challenges and benefits. *International Journal of Applied Research*, 27-32. https://www.researchgate.net/publication/333641646_Organizational_strategic_planning_implementation_and_evaluation_with_analysis_of_challenges_and_benefits_for_profit_and_nonprofit_organizations
- Barbosa, M., Castañeda-Ayarza, J., & Lombordo, D. (2020). Sustainable Strategic Management (GES): Sustainability in small business. *Journal of Cleaner Production*, 258, 1-11. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120880>
- Barquero, B., Bosch, M., & Gascón, J. (2019). The unit of analysis in the formulation of research problems: the case of mathematical modelling at university level. *Research in Mathematics Education*, 21, 1-17. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14794802.2019.1624602>
- Betancourt, A. (2019). Descripción y análisis de la estructura organizacional. *Revista Caribeña de ciencias sociales*, 1-9. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/estructura-organizacional-cum.html>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). Administrative management and quality of service: A diagnosis in the MiPymes of the hotel sector of the Salinas canton. *Springer Nature Singapore Pte Ltd*, 171, 223-230. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-981-15-2024-2_20
- Bueno, R., Ramos, M., & Berrelleza, C. (2018). *Elementos básicos de administración*. México: UAS/DGEP.

http://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos__de_administracion.pdf

- Cham, K., Chen, Y., & Liu, B. (2020). The Linear and Non-Linear Effects of Internal Control and Its Five Components on Corporate Innovation: Evidence from Chinese Firms Using the COSO Framework. *European Accounting Review*, 1-34. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/09638180.2020.1776626>
- Colvin, R., Witt, B., & Lacey, J. (2020). Power, perspective, and privilege: The challenge of translating stakeholder theory from business management to environmental and natural resource management. *Journal of Environmental Management*, 271, 1-9. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0301479720309026>
- Espinoza, E. (2018). El problema de investigación. *Revista Conrado*, 14(64), 22-32. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000400022
- Fong, C., Flores, K., & Cardoza, L. (2017). La teoría de recursos y capacidades: un análisis bibliométrico. *Nova scientia*, 9(19), 411-440. <https://doi.org/https://doi.org/10.21640/ns.v9i19.739>
- Gamboa, Puente, S., & Vera, P. (2016). Importancia del control interno en el sector público. *Revista Publicando*, 487-502. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833405>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 32-37. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1609>
- Ha Le, T. T., & Tran, M. D. (2018). The effect of internal control on asset misappropriation: The case of Vietnam. *AgEcon Search in agricultural & applied economics*, 14(4), 941-953. <https://doi.org/DOI: http://dx.doi.org/10.15208/beh.2018.64>
- Hamra, A. (2019). Pirámide de jerarquías en la empresa. *Revista Científica de la Universidad de Belgrano*, 2(1), 195-199. <https://revistas.ub.edu.ar/index.php/Perspectivas/article/view/94>
- Helio, M. (2018). The impact of using SWOT analysis on improving the efficiency and effectiveness of the internal control system according to the COSO model. *Al Kut Journal*

- of *Economics Administrative Sciences*, 119-143.
<https://www.iasj.net/iasj/download/a0b157fc5f331a54>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hoang, N. (2019). *International Economics Business and Management Strategy*. India: Academic Publications.
https://www.researchgate.net/publication/338570555_International_Economics_Business_and_Management_Strategy
- Hurtado, Y. (2017). *Control interno y gestión de créditos y cobranzas en la oficina de Mibanco Cutervo - Cajamarca 2017*. Lima: Repositorio institucional Universidad Privada TELESUP. <https://repositorio.utesup.edu.pe/handle/UTELESUP/171>
- Jaramillo, B., Sánchez, I., Tinizaray, D., Narvaéz, J., Cabanilla, E., Muñoz, M., & Cruz, S. (2020). Diagnosis of Administrative and Financial Processes in Community-Based Tourism Enterprises in Ecuador. *Sustainability*, 1-17. <https://doi.org/10.3390/su12177123>
- Kyngas, H. (2020). Inductive Content Analysis. *Springer Nature Switzerland AG*, 13-21. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-30199-6_2
- Li, S. (2021). Application of Computer Technology in Administrative Management. *Journal of Physics: Conference Series*, 1-5. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1769/1/012074/meta>
- Loaiza, T. (2019). *El Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas –Cusco 2018*. Cusco: Repositorio institucional Universidad Andina del Cusco. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3209>
- Magnus, W. K. (2018). Literature Review on the Effectiveness and Efficiency of Business Modeling. *E-Informatica Software Engineering Journal*, 12(1), 265-302. <http://yadda.icm.edu.pl/baztech/element/bwmeta1.element.baztech-b02414d5-49f7-4491-aa7e-a6cd7caa5323>
- Mahsina, Poniwati, A., & Hidayati, K. (2016). Coso Framework: An Internal Audit & Effectiveness Analysis of Banking Internal Control on Credit Investment Aspect.

- International Conference on Education For Economics*, 482-496.
https://www.researchgate.net/profile/Mahsina-Mahsina/publication/317042054_Coso_Framework_An_Internal_Audit_Effectiveness_Analysis_of_Banking_Internal_Control_on_Credit_Investment_Aspect/links/5922ab7aaca27295a8a65799/Coso-Framework-An-Internal-Audit-Effe
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno* (Vol. III). Bogotá: Ecoe ediciones.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rMS4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=articulos+sobre+control+interno&ots=PiL6L1ukqD&sig=OYJkY7rkPgQnOeT2EEjHT2sMFk#v=onepage&q&f=false>
- Mero, J. (2018). *Empresa, administración y proceso administrativo*. Ecuador: FIPCAEC.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>
- Munirovich, E., Lvovich, V., Iurevuch, S., Nikolaevna, A., & Vasil. (2017). Internal Control in the System of Innovation Management in the Modern Business Environment. *International Journal of Economic Research*, 409-416. https://www.researchgate.net/profile/Elvir-Akhmetshin/publication/322294500_Internal_control_in_the_system_of_innovation_management_in_the_modern_business_environment/links/5c4754eb458515a4c738929e/Internal-control-in-the-system-of-innovation-management-i
- Munirovich, E., Lvovich, V., Ivanovna, N., Vasilevich, A., Yurievna, X., & Hizrailevich, R. (2019). Improving Management Functions at an Enterprise: Levels of the Internal Control System. *Quality management*, 20, 39-43. https://www.researchgate.net/profile/Elvir-Akhmetshin/publication/335082979_Improving_Management_Functions_at_an_Enterprise_Levels_of_the_Internal_Control_System/links/5d4dbac892851cd046afd845/Improvin-g-Management-Functions-at-an-Enterprise-Levels-of-the-
- Nashwan, I. (2018). Impact of Internal Control System Structures According to (COSO) Model on the Operational Performance of Construction Companies in the Gaza Strip: An Empirical Study. *International Journal of Business and Management*, 13(11), 176-191.
<https://pdfs.semanticscholar.org/ec4f/1b0f9018e99eef3096ea83941335d2a80c0a.pdf>
- Nuha, E., Walid, M., & Ahmed, G. (2021). The Effect of Applying COSO'S Internal Control Framework on Operational Risk Management in Commercial Banks in Jordan.

- Management Information Systems AMIS*, 244-274.
<https://www.amis.ase.ro/docs/AMIS2021Proceedings.pdf#page=244>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Quinta ed.). Bogotá - México DF: Editorial de la U.
- Quoc, T., Hoang, L., & Khanh, N. (2020). The effectiveness of the internal control system in Vietnamese credit. *Banks and Bank Systems*, 26-35.
[https://doi.org/http://dx.org/10.21511/bbs.15\(4\).2020.03](https://doi.org/http://dx.org/10.21511/bbs.15(4).2020.03)
- Quoc, T., Khan, N., & Xuan, L. (2021). Factors Affecting Quality of Internal Control: A Case Study of Listed Banks in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 375-380. <https://doi.org/https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no5.0375>
- Rodríguez, D. (2021). *Control Interno en los Colaboradores de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. Cajabamba - 2021*. Cajamarca: Repositorio Institucional Universidad Nacional de Cajamarca. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4633>
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. México: Vlik Soliuciones Educativas S.A.de C.V.
https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&pg=PA22&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+aplicada&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwih7uPA_87yAhUZQTABHX8SDgcQ6AEwA3oECAoQA#v=onepage&q=Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20aplicada&f=false
- Salameh, R., & Applied, A.-B. (2019). What is the impact of internal control system on the quality of banks financial statements in jordan? *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 23(5), 1-10. https://www.researchgate.net/profile/Rafat-S-Salameh/publication/349830404_WHAT_IS_THE_IMPACT_OF_INTERNAL_CONTROL_SYSTEM_ON_THE_QUALITY_OF_BANKS'_FINANCIAL_STATEMENTS_IN_JORDAN/links/604292e9299bf1e07858fc9b/WHAT-IS-THE-IMPACT-OF-INTERNAL-CONTROL-SYSTEM-O

- Sánchez, L. (2019). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa inversiones y negociaciones Leo's CIA E.I.R.L - Huancayo 2018*. Chimbote: Repositorio institucional Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14462>
- Santa Cruz, M. (2014). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de investigación de contabilidad*, 36-37. https://www.academia.edu/download/64737746/832_Texto_del_articulo_1080_1_10_20180524.pdf
- Sunarsih, N. (2017). Influence of Organizational Climate, Motivation, and Job Satisfaction on Employee Performance. *Revista Integrative Business & Economics*, 6(1), 262-276. http://buscompress.com/uploads/3/4/9/8/34980536/riber_6-s1_sp_s17-034_262-276.pdf
- Talaverano, D., & Paima, R. (2018). Caracterización del control interno y la gestión de la empresa logística peruana del oriente SA, Pucallpa, 2016. *In Cescendo*, 9(4), 649-665. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2098/1500>
- Trashlieva, M., & Radeva, M. (2018). Adiministrative process modeling: An introduction to administrative service and procedures. *International Scientific Journal Industry 4.0*, 54-57. <https://stumejournals.com/journals/mm/2018/1/44>
- Tuan, N. (2015). A theoretcal model studying the impact of internal control on performance and risks of vietnam commercial Banks. *Academia Accelerating the world's research*, 1-13. https://www.researchgate.net/publication/306323176_Studying_the_Impact_of_Internal_Control_on_Performance_and_Risks_of_Vietnam_Commercial_Banks
- Umar, H. (2018). The effect of inernal control on performance of commercial banks in Nigeria. *International Journal of Management Research & Review*, 8(6), 18-32. https://www.researchgate.net/profile/Umar-Hussaini/publication/330169333_THE_EFFECT_OF_INTERNAL_CONTROL_ON_PERFORMANCE_OF_COMMERCIAL_BANKS_IN_NIGERIA/links/5c45b13fa6fdccd6b5bd1065/THE-EFFECT-OF-INTERNAL-CONTROL-ON-PERFORMANCE-OF-COMMERCIAL-BANKS-IN-NIGE

- Vargas, J., Casas, R., & Barrios, O. (2018). The budget i the financial management of the Smes assisted by the administrative process as a competitive tool. *ABS International Journal of Management*, 92-100. <http://absjournal.abs.edu.in/ABS-Journal-Volume-7-issuue-1-June-2019.pdf#page=94>
- Vásquez, O. (2016). Visión integral del control interno. *Contaduría Universidad de Antioquía*(69), 139-154. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/328434/20785274>
- Vera, J. (2018). *La información y los niveles de gestión en las organizaciones de servicios empresariales del distrito de Cajamarca - 2017*. Cajamarca: Repositorio institucional Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2125>
- Wang, L. (2019). Research on Internal Control Construction System of Energy-based Enterprises Based on COSO and Financial Quality. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 252(3), 1-6. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/252/3/032062>
- Yusu, M., & Kanji, L. (2020). Effect of Internal Audit and Accounting Information System on the Effectiveness of Internal Control. *ATESTASI: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3(2), 120-125. <http://jurnal.fe.umi.ac.id/index.php/ATESTASI/article/view/567>
- Zelada, R. (2018). *Caracterización del control interno de las cooperativas de ahorro y crédito del Perú: Caso cooperativa de ahrro y crédito "San Pio X LTDA", de cajamarca 2015*. Cajamarca: Repositorio institucional universidad Católica Los ángeles Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6197>
- Zhou, Y., Rehtanz, C., Sebaa, K., Luo, P., Li, Y., Winifred, M., & Hager, U. (2021). A dynamic corrective control method for congestion mitigation of hybrid AC/DC power systems. *International Journal of Electrical Power and Energy Systems*, 134, 1-11. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijepes.2021.107376>

APÉNDICES

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA DE CONTROL INTERNO

Señor trabajador:

La presente encuesta tiene como finalidad obtener información relacionada El Sistema de Control Interno y su efecto en la Gestión Empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nuestra Señora del Rosario”, Provincia de Cajabamba. La información que usted proporciona es anónima y será utilizada sólo con fines de investigación académica, por lo que se le agradece anticipadamente su participación, contestando las preguntas incluidas en el siguiente cuestionario. Por favor, sea veraz al emitir su respuesta.

Instrucciones: Señale con un aspa (X) la opción que considere correcta.

Totalmente en Desacuerdo – TD	En desacuerdo - EA	Indeciso - I	De acuerdo - DA	Totalmente de acuerdo – TA
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Evaluación de control interno						
1.	La empresa realiza capacitación para los colaboradores de forma periódica.					
2.	Existe una estructura organizativa encaminada hacia el logro de objetivos.					
3.	La empresa tiene un código de conducta que se centra en la integridad.					
4.	Se llevan a cabo actividades que fomentan la integración de los colaboradores y favorecen el clima laboral.					
5.	Los objetivos y metas de la empresa están bien definidos.					
6.	La empresa es capaz de identificar los riesgos internos y externos					
7.	El consejo de administración ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos.					
8.	Se toma en cuenta eventos ocurridos para evaluar los riesgos, en cuanto al desarrollo de operaciones y al logro de objetivos.					
9.	Dentro de la empresa se realizan suficientes revisiones periódicas.					
10.	Cada colaborador conoce su funciones y responsabilidades dentro de la empresa.					
11.	La empresa cuenta con documentos y registros adecuados que sirven a los diversos propósitos de control.					
12.	La empresa cuenta con los procedimientos necesarios para asegurar la protección física de los activos.					
13.	La empresa lleva adecuados registros de control.					
14.	Existe una comunicación entre todo el personal.					
15.	La información que transmite la empresa es la adecuada para comprender el desarrollo de las funciones.					
16.	Los registros de control se llevan eficazmente.					
17.	La cooperativa evalúa el desempeño de los procesos y actividades en función a indicadores preestablecidos.					
18.	La cooperativa cuenta con políticas y procedimientos adecuados para la administración de los sistemas de información.					

19.	La empresa realiza las inspecciones necesarias para responder los problemas internos importantes.					
20.	Se realizan inspecciones oportunas para examinar el reporte de las deficiencias.					
Evaluación de Gestión Empresarial		1	2	3	4	5
21.	Las estrategias establecidas por la empresa están alineadas a la misión institucional.					
22.	La visión de la empresa garantiza el futuro organizacional.					
23.	La empresa toma en cuenta a todas las áreas para elaborar los planes de trabajo					
24.	La empresa tiene establecidas metas lo suficientemente específicas para atender las necesidades de los clientes					
25.	Los objetivos de la empresa están estructurados de manera clara y precisa.					
26.	Están bien delimitadas las líneas de autoridad y responsabilidad					
27.	Se realizan procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades de la entidad.					
28.	La organización cuenta con un cronograma de actividades.					
29.	Los planes están establecidos en base a períodos de tiempo.					
30.	El organigrama de la empresa es de fácil comprensión.					
31.	Los colaboradores reportan información periódicamente sobre el cumplimiento de metas y objetivos de área.					
32.	La división del personal en cuanto a la división de áreas y funciones es la adecuada					
33.	Se han diseñado los cargos de acuerdo a las funciones organizacionales.					
34.	El personal administrativo realiza sus actividades de manera idónea.					
35.	Los problemas en la organización son manejados de la mejor manera					
36.	El líder es capaz de tomar decisiones en cualquier entorno					
37.	Cuando se logran las metas establecidas el personal es reconocido.					
38.	La capacidad de iniciativa del personal es valorada por la empresa.					
39.	Considera que existe un gran liderazgo para el logro de los objetivos establecidos de la empresa.					
40.	Los requerimientos de información efectuados por otras áreas son tomados en cuenta por la gerencia.					
41.	El personal tiene la suficiente confianza para expresar sus ideas y comentarios acerca de las actividades laborales.					
42.	Existe una relación asertiva entre el personal y los superiores.					
43.	Los controles de asistencia y puntualidad son manejados de manera eficiente.					
44.	Se cuenta con indicadores adecuados para medir el avance de la organización					
45.	El desempeño de los trabajadores se mide de forma eficiente.					
46.	El desempeño de la organización en general se examina eficientemente.					
47.	Se evalúan de forma adecuada los resultados que alcanzaron los trabajadores en comparación al período anterior.					
48.	Se permite la opinión de los trabajadores para evaluar la calidad de gestión					
49.	Las actividades de prevención y monitoreo son adecuadas para analizar los procesos y operaciones					
50.	Se implementan las recomendaciones de las revisiones y acciones de control realizadas.					

Apéndice C: Procesamiento de datos del SPSS

Data Confiabilidad[1].sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 50 de 50 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
5	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
6	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	1
7	2	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3
8	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3
9	2	3	4	2	2	4	3	4	4	4	2
10	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
11	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
13	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4
14	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
15	1	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4
16	4	2	2	4	2	3	4	3	4	4	2
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	1	3	4	1	5	5	5	3	5	5	5
19	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3
20	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4
23	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
24	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
26	2	3	4	1	4	3	3	3	3	4	4
27	2	4	4	5	5	5	4	4	2	5	4
28	5	4	4	4	5	3	3	3	3	5	4
29	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4

Vista de datos Vista de variables



Casos	Válido	69	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	69	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	30

Frecuencias

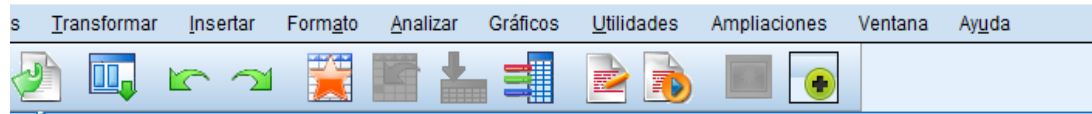
Tabla de frecuencia

Ambiente de Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	14,5	14,5	14,5
	Medio	36	52,2	52,2	66,7
	Alto	23	33,3	33,3	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Evaluación de Riesgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	13,0	13,0	13,0
	Medio	43	62,3	62,3	75,4
	Alto	17	24,6	24,6	100,0
	Total	69	100,0	100,0	



Frecuencias

Tabla de frecuencia

La empresa realiza capacitación para los colaboradores de forma periódica.

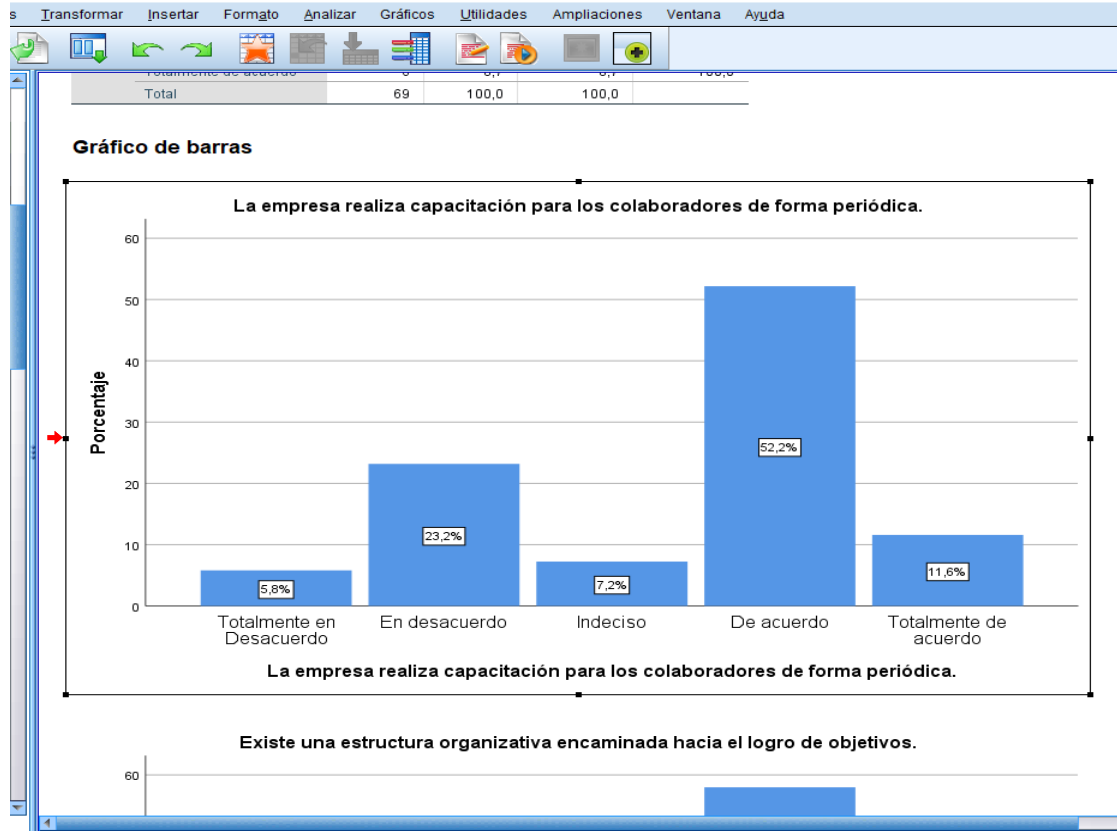
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	4	5,8	5,8	5,8
	En desacuerdo	16	23,2	23,2	29,0
	Indeciso	5	7,2	7,2	36,2
	De acuerdo	36	52,2	52,2	88,4
	Totalmente de acuerdo	8	11,6	11,6	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Existe una estructura organizativa encaminada hacia el logro de objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	En desacuerdo	4	5,8	5,8	7,2
	Indeciso	11	15,9	15,9	23,2
	De acuerdo	40	58,0	58,0	81,2
	Totalmente de acuerdo	13	18,8	18,8	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

La empresa tiene un código de conducta que se centra en la integridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	En desacuerdo	4	5,8	5,8	7,2
	Indeciso	11	15,9	15,9	23,2
	De acuerdo	40	58,0	58,0	81,2
	Totalmente de acuerdo	13	18,8	18,8	100,0
	Total	69	100,0	100,0	



	Alto	Recuento	0	9	31	40
		% del total	0,0%	13,0%	44,9%	58,0%
Total		Recuento	3	25	41	69
		% del total	4,3%	36,2%	59,4%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,850 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	23,658	4	,000
Asociación lineal por lineal	20,278	1	,000
N de casos válidos	69		

a. 5 casillas (55.6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .13.

ANEXOS

Anexo 01: Validación del instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Ríos Córdova, Cruz Esther
- 1.2. **Grado académico:** Magister en Ciencias Económicas con Mención en Tributación
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** Docente De Maestría En La Universidad Nacional De Cajamarca
- 1.4. **Título de la investigación:** El sistema de control interno y la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito "Nuestra Señora del Rosario", Provincia de Cajabamba 2021.
- 1.5. **Autor del instrumento:** Cruz Bermúdez Raquel Liliana
- 1.6. **Licenciatura/ maestría/ doctorado:** Maestría

A continuación, se presenta la matriz de consistencia, operacionalización de variables e instrumento para su evaluación.

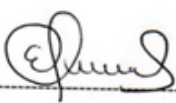
ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						100
TOTAL (PROMEDIO)						100

VALORACIÓN CUALITATIVA: Apto para su aplicación (luego de brindar sugerencias)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca, 20 de abril del 2022



CPC CRUZ ESTHER RÍOS CÓRDOVA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto:** Sánchez de la Puente Julio
- 1.2. Grado académico:**
- 1.3. Cargo e institución donde labora:**
- 1.4. Título de la investigación:** El sistema de control interno y la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito "Nuestra Señora del Rosario", Provincia de Cajabamba 2021.
- 1.5 Autor del instrumento:** Cruz Bermúdez Raquel Liliana
- 1.6. Licenciatura/ maestría/ doctorado:** Maestría

A continuación, se presenta la matriz de consistencia, operacionalización de variables e instrumento para su evaluación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						100
TOTAL (PROMEDIO)						100

VALORACIÓN CUALITATIVA: Apto para su aplicación (luego de brindar sugerencias)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca, 19 de abril del 2022



Dr. Julio Sánchez De La Puente



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Prietto Rubio Julio César
- 1.2. **Grado académico:** Magister en Ciencias Económicas con Mención en Auditoría
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** Auditor Interno de la cooperativa de ahorro y crédito "Nuestra Señora del Rosario"
- 1.4. **Título de la investigación:** El sistema de control interno y la gestión empresarial de la cooperativa de ahorro y crédito "Nuestra Señora del Rosario", Provincia de Cajabamba 2021.
- 1.5. **Autor del instrumento:** Cruz Bermúdez Raquel Liliana
- 1.6. **Licenciatura/ maestría/ doctorado:** Maestría

A continuación, se presenta la matriz de consistencia, operacionalización de variables e instrumento para su evaluación.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						100
TOTAL (PROMEDIO)						100

VALORACIÓN CUALITATIVA: Apto para su aplicación (luego de brindar sugerencias)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca, 20 de abril del 2022



Julio César Prietto Rubio