

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Escuela de Posgrado

Maestría En Contabilidad: Auditoría

**MODELO DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO
DE CREDITO PARA DISMINUIR EL RIESGO
OPERATIVO EN LA ONG PRO
MUJER INC, AÑO 2009**

TESIS

PRESENTADA POR:

CPC. JULIA ROSA GUTIERREZ PEREZ

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (MAGISTER SCIENTIAE)
CON MENCIÓN EN CONTABILIDAD: AUDITORIA**

TACNA - PERÚ

2013

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD: AUDITORÍA

**MODELO DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE
CREDITO PARA DISMINUIR EL RIESGO OPERATIVO
EN LA ONG PROMUJER INC, AÑO 2009**

Tesis sustentada y aprobada el 03 de junio del año 2013, estando
integrado el Jurado calificador por:

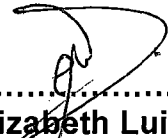
PRESIDENTE


.....
Mgr. Augusto Cahuapaza Morales

SECRETARIO


.....
M.Sc. Juan Guillermo Aranibar Ocola

MIEMBRO


.....
M.Sc. Elizabeth Luisa Medina Soto

ASESOR


.....
Mgr. Rosario Gladys Gutiérrez Pérez

DEDICATORIA

A Dios y a Jesús por darnos
la sabiduría para seguir
adelante, para nuestra
superación.

A mi hija Angélica Fernanda, a
mi esposo Cleber por ser la
razón de mi existencia, y mi
familia por su gran apoyo.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios Todopoderoso, que en todo momento de mi vida me ha iluminado brindándome la fortaleza física y espiritual necesaria para llegar hasta este momento tan importante de mi vida y tener la capacidad para poder culminar este Trabajo.

Agradezco profundamente a la Mgr. ROSARIO GLADYS GUTIERREZ PEREZ, por su apoyo en el desarrollo de esta Tesis.

Mi reconocimiento a todos los docentes de la Maestría por sus valiosas enseñanzas y experiencias, por sus consejos y sugerencias, las cuales me han servido para el desarrollo de este trabajo.

Finalmente, mi agradecimiento a todos quienes me apoyaron en forma directa e indirecta, por sus consejos, los cuales me han permitido culminar la presente investigación.

JULIA ROSA GUTIERREZ PEREZ

CONTENIDO

	Página
CARATULA	i
PAGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I : PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problema específico	4
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6

1.4 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.4.1 Objetivo general	8
1.4.2 Objetivos específicos	8
1.5 HIPÓTESIS	10
1.5.1 Hipótesis general	10
1.5.2 Hipótesis específicas	10
1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	12
1.6.1 Variable independiente y sus indicadores	12
1.6.2 Variable dependiente y sus indicadores	15
CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO	
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	27
2.2 BASES TEÓRICAS	28
2.2.1 El control interno	28
2.2.2. Riesgo operativo	35
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	40
2.4 ASPECTOS GENERALES DE PRO MUJER	44
2.4.1 Creación	44
2.4.2 Estructura Orgánica	44
2.4.3 Misión	45

2.4.4 Visión	46
2.4.5 Organigrama de la Universidad Nacional de Moquegua	46
CAPÍTULO III : MARCO METODOLÓGICO	
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	47
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	48
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	48
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	49
3.4.1 Técnicas de recolección de datos	49
3.4.2 Instrumento de recolección de datos	49
3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATO	50
3.5.1 Procesamiento de datos	50
3.5.2 Análisis de datos	52
CAPÍTULO IV : RESULTADOS	
4.1 PRESENTACIÓN	54
4.2 RESULTADO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	54
4.3 RESULTADO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	84
CAPÍTULO V : DISCUSION	
5.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	100

5.2 RESULTADO DE LA CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	104
---	-----

**CAPÍTULO VI: PROPUESTAS DE MODELO DE CONTROL INTERNO A
TRAVÉS DEL COSO ERM PARA PRO MUJER**

6.1 GENERALIDADES	108
6.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	109
6.3 IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA	110
6.4 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	111
6.5 BENEFICIOS DE LA PROPUESTA	112
6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	113
CONCLUSIONES	123
RECOMENDACIONES	126
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	129
ANEXO	133

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Operacionalización de las variables	18
Tabla 2. Conocimiento de las políticas del control interno	54
Tabla 3. Supervisión continua del funcionamiento del control interno	56
Tabla 4. Cultura basada en valores	57
Tabla 5. Participación del personal en el análisis de resultado alcanzados	59
Tabla 6. Identificación de los objetivos con la tolerancia al riesgo	61
Tabla 7. Técnicas de identificación de riesgos considerando Eventos pasados	62
Tabla 8. Agrupamiento por categoría de los riesgos potenciales	64
Tabla 9. Valorización de riesgo	65
Tabla 10. Valorización de los riesgos por probabilidad e impacto	67
Tabla 11. Diseño de estrategia para respuesta a los riesgos	69
Tabla 12. Respuesta a los riesgos de evitar, reducir, compartir y aceptar	70

Tabla 13. Procedimiento documentado de autorización y aprobación de operaciones	72
Tabla 14. Rotación de personal	74
Tabla 15. Revisión de los sistemas de información	76
Tabla 16. Políticas de comunicación	78
Tabla 17. Monitoreo y supervisión de los controles	79
Tabla 18. Implementación de medidas correctivas	81
Tabla 19. Cumplimiento de las recomendaciones de auditoría	82
Tabla 20. Nivel de riesgo de los expediente de crédito	84
Tabla 21. Nivel de riesgo de los créditos vencido mayores a 90 días	86
Tabla 22. Nivel de riesgo de la actualización de los Estados Financieros	88
Tabla 23. Nivel de riesgo de la seguridad informática	89
Tabla 24. Nivel de riesgo de la continuidad operativa del sistema Informático	91
Tabla 25. Nivel de riesgo de personal capacitado	93
Tabla 26. Nivel de riesgo de errores del trabajador	94
Tabla 27. Nivel de riesgo de la continuidad del servicio públicos	96
Tabla 28. Nivel de riesgo Contingencias legales frecuentes	98
Tabla 29. Contrastación de la hipótesis	105

INDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1 Conocimiento de las políticas del control interno	55
Figura 2 Supervisión continua del funcionamiento del control interno	56
Figura 3 Cultura basada en valores	58
Figura 4 Participación del personal en el análisis de resultado alcanzado	59
Figura 5 Identificación de los objetivos con la tolerancia al riesgo	61
Figura 6 Técnicas de identificación de riesgos considerando eventos pasados	63
Figura 7 Agrupamiento por categoría de los riesgos potenciales	64
Figura 8 Valorización de riesgo	66
Figura 9 Valorización de los riesgos por probabilidad e impacto	67
Figura 10 Diseño de estrategia para respuesta a los riesgos	69
Figura 11 Respuesta a los riesgos de evitar, reducir, compartir y aceptar	71
Figura 12 Procedimiento documentado de autorización y aprobación de operaciones	73

Figura 13 Rotación de personal	75
Figura 14 Revisión de los sistemas de información	76
Figura 15 Política de comunicación	78
Figura 16 Monitoreo y supervisión de los controles	80
Figura 17 Implementación de medidas correctivas	81
Figura 18 Cumplimiento de las recomendaciones de auditoría	83
Figura 19 Nivel de riesgo de los expediente de crédito	85
Figura 20 Nivel de riesgo de los créditos vencido mayores a 90 días	86
Figura 21 Nivel de riesgo de la actualización de los Estados Financieros	88
Figura 22 Nivel de riesgo de la seguridad informática	90
Figura 23 Nivel de riesgo de la continuidad operativa del sistema Informático	91
Figura 24 Nivel de riesgo de personal capacitado	93
Figura 25 Nivel de riesgo de errores del trabajador	95
Figura 26 Nivel de riesgo de la continuidad de los servicios públicos	96
Figura 27 Nivel de riesgo Contingencias legales frecuentes	98
Figura 28 Gráfico de barra-Control interno en el proceso de crédito	107

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar de qué manera el control interno en el proceso de crédito influye en la disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009. El estudio partió de la hipótesis que el control interno en el proceso de crédito influye significativamente en el nivel de riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009. Para el trabajo de campo, se trabajó con una muestra por conveniencia de 40 personal operativo de crédito de las ONG PRO MUJER INC, a quienes se les aplicó un cuestionario. Como conclusión general del estudio se encontró que existe el control interno en el proceso de crédito influye significativamente en el nivel de riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009. El estudio realizado servirá de base para que otros investigadores universitarios y no universitario continúen profundizando el tema, como fundamento de propuestas para un adecuado control interno que disminuya el riesgo operativo, ya que la gestión de riesgo permite a la alta dirección de una empresa tomar decisiones con conocimiento del riesgo y no basados en el azar de los eventos. De esta forma, la alta dirección puede ser consciente del nivel de rentabilidad que debe exigir a la gerencia, eliminando actividades que no generen el adecuado valor.

ABSTRACT

The present study aimed to determine how the internal control in the process of credit influences the decrease of operational risk at the NGO PRO MUJER INC., 2009 year. Study started from the hypothesis that the internal control in the process of credit significantly influences the level of operational risk at the NGO PRO MUJER INC., 2009 year. For field work, he worked with a sample for convenience of 40 operating personnel of credit of the NGO PRO MUJER INC, who applied a questionnaire. As a general conclusion of the study found that there is internal control in the process of credit significantly influences the level of operational risk at the NGO PRO MUJER INC, 2009 year. The study will provide the basis for that other University researchers and University not to continue deepening the theme, as a basis for proposals for an appropriate internal control that reduce operational risk, since risk management allows the senior management of a company to make decisions with knowledge of the risk and not based on random events. In this way, senior management may be aware of the level of profitability that must demand management, eliminating activities that do not generate the appropriate value.

INTRODUCCIÓN

Los recientes escándalos financieros han surgido por las actuaciones de los directivos en la aplicación de la contabilidad creativa, fraude de empleados o fallos en los sistemas operativos, que junto a los actos terroristas o desastres naturales, han originado cuantiosas pérdidas bancarias, aumentando el protagonismo del riesgo operacional, incluido en el Acuerdo de Basilea II.

El presente trabajo de investigación propone dar a conocer si el control interno mitiga el riesgo operativo a lo que está expuesta las entidades Micro financieras, constituyendo un problema de interés social y de calidad para las empresas y el país; por lo que motivó al estudio denominado: modelo de control interno del proceso de crédito para disminuir el riesgo operativo en la ONG Pro Mujer INC, año 2009.

Para llegar a contrastar los objetivos y las hipótesis planteadas, se ha desarrollado el trabajo de investigación en los siguientes capítulos:

El Capítulo I, presenta el detalle del planteamiento del problema que constituye la base del trabajo de investigación, descripción de la realidad

problemática, formulación del problema, justificación, objetivos, hipótesis y variables.

El Capítulo II, está referido al Marco Teórico, teniendo en cuenta los antecedentes del estudio, las bases teóricas y la definición de términos básicos, teniendo presente las variables de estudio.

El Capítulo III, trata sobre el marco metodológico, tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos.

El Capítulo IV, contiene la presentación, análisis e interpretación de resultados, presentación, análisis estadístico, planteamiento del análisis estadístico, tratamiento estadístico, resultados, discusión de resultados, resultados de la contrastación de la hipótesis.

El Capítulo V, presenta la propuesta modelo de control interno del proceso de crédito para disminuir el riesgo operativo en la ONG Pro Mujer INC.

Finalmente, se presenta las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las Organizaciones no gubernamentales que se encuentran desarrollando actividades de micro finanzas en Perú, mediante préstamos a la población de las zonas donde se encuentran niveles de pobreza mayor, han desarrollado productos de crédito dirigidos a esa población objetivo, la misma que determina la existencia de riesgo operativo en la colocación y en la recuperación de los préstamos otorgados el mismo que tiene una influencia poco favorable en el sistema de control interno.

PRO MUJER INC. Perú no es ajeno a esta realidad debido a que no se realiza una adecuada gestión de riesgo operativo que pueda definir políticas, procedimientos, medidas de control y procesos que ayuden a tener un sistema de control interno fuerte y optimizado en riesgo operativo, este aspecto se puede evidenciar en una saturación de controles internos no relevantes, inexistencia de políticas bien

establecidas, flujos de procesos de crédito muy largos, reiteración de observaciones en los informes de auditoría sumado a la inacción de la plana gerencial en la implementación de recomendaciones de auditoría interna entre otros. Situación que hace lento y pesado el proceso de crédito y muchas veces no permite el crecimiento de la cartera de crédito y el número de clientes, cartera morosa en aumento, incobrables, castigo de cartera, mayor nivel de gastos operativos, así como cierre y fusión de agencias y centros de atención al cliente.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el control interno en el proceso de crédito influye en la disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC. Año, 2009?

1.2.2. Problema Específico

- a) ¿Cómo el Ambiente Interno del proceso de crédito inciden en la disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009?
- b) ¿De qué manera el establecimiento de objetivos del proceso de crédito inciden en la disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009?

- c) ¿En qué medida la evaluación de riesgos del proceso de crédito inciden en la disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009?
- d) ¿De qué manera el tratamiento a los riesgos del proceso de crédito inciden en la disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009?
- e) ¿De qué manera la actividad de control del proceso de crédito inciden en la disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009?
- f) ¿De qué manera la información y comunicación del proceso de crédito inciden en la disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009?
- g) ¿En qué medida la supervisión del proceso de crédito inciden en la disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009?
- h) ¿Cuál es nivel del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación

El propósito de la presente investigación relacionada con la temática de la auditoria no sólo se circunscribe a obtener una visión del control interno de la institución y de obtener su evaluación del riesgo operativo, sino va más allá proponiendo un modelo de control interno que tome como aspecto fundamental el nivel de gestión de riesgo operativo aceptable de acuerdo al apetito de riesgo considerado por la institución en la consecución del logro de sus objetivos y metas de cartera y clientes respectivamente.

Por lo tanto, el interés de la temática de la auditoria en base al modelo de control interno basado en riesgo operativo está dirigido a detectar en la forma oportuna los riesgos operativos relevantes y dificultades que puedan comprometer el proceso de crédito de la institución.

Asimismo, el presente trabajo de investigación es relevante en vista que su realización se constituye en una herramienta esencial de implementación del sistema de control interno en la institución. Herramienta que ayuda a mejorar los índices de cartera de crédito,

así mismo permitirá el control de la morosidad, incobrables, castigos y todo gasto ocasionado por los mismos. También representa un avance del sector micro finanzas que aún no es regulada por la Superintendencia de Banca y Seguros, ya que permite gestionar el riesgo operativo, tendencia a la que se dirigen las instituciones del sector y sobre la cual se está normando.

1.3.2 Importancia de la investigación

El presente trabajo de investigación ejerce relevancia, debido a que los resultados de esta investigación, es decir, con la propuesta del modelo, con la finalidad que la entidad lo implemente, contribuirá en la disminución del riesgo operativo de sus procesos de crédito a través de la adopción de este nuevo sistema de control interno basado en riesgos el mismo que permitirá obtener un proceso de crédito más eficiente, eficaz, disminuir el nivel de recursos utilizados en el proceso de crédito, alivianar los controles del proceso de crédito, una adecuada toma de decisiones por parte de los oficiales de crédito y plana gerencial entre otros. Por lo tanto este esfuerzo contribuirá en un mejorar de la cartera vigente, morosidad y el número de clientes además de la expansión geográfica.

1.4 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

Determinar de qué manera el control interno en el proceso de crédito influye en la disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009.

1.4.2 Objetivos Específicos

a) Establecer si el Ambiente interno en el proceso de crédito inciden en disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009.

b) Determinar si el establecimiento de objetivos en el proceso de crédito inciden en disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009.

c) Analizar si la identificación de riesgos en el proceso de crédito inciden en disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009.

d) Verificar si la evaluación de riesgo en el proceso de crédito inciden en disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009.

e) Verificar si el tratamiento a los riesgos en el proceso de crédito inciden en disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009.

f) Analizar si la actividad de control en el proceso de crédito inciden en disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009.

g) Evaluar si la información y comunicación en el proceso de crédito inciden en disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009.

h) Determinar si la supervisión en el proceso de crédito inciden en disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009.

i) Determinar el nivel del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC., año 2009

j) Proponer un nuevo modelo de control interno basado en un COSO II ERM basado en riesgos.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 General

El control interno en el proceso de crédito influye significativamente en el nivel de riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009.

1.5.2 Hipótesis específicas

a) El Ambiente interno en el proceso de crédito inciden significativamente en la disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009.

b) El Establecimiento de objetivos en el proceso de crédito inciden significativamente en la disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009.

c) La identificación de riesgo en el proceso de crédito inciden significativamente en la disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009.

d) La evolución de riesgo en el proceso de crédito inciden significativamente en la disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009.

e) El tratamiento a los riesgos en el proceso de crédito inciden significativamente en la disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009.

f) La actividad de control en el proceso de crédito inciden significativamente en la disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009.

g) La información y comunicación en el proceso de crédito inciden significativamente en la disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009.

h) La Supervisión en el proceso de crédito inciden significativamente en la disminución del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC, año 2009.

i) El nivel del riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC. Año, 2009 es alto.

1.6 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Las variables de estudio en el proceso de investigación realizado se han clasificado en Variables Independientes y Variables Dependientes siendo las siguientes:

1.6.1 Variable Independiente y sus indicadores

Variable independiente:

- Control interno en el proceso de crédito

Es el proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal designado, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto al logro de objetivos de la entidad con eficacia y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la información financiera, y cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Indicadores:

- Ambiente interno

Significa trabajar en función de lograr una cultura ética (responsabilidad, compañerismo, respeto, compromiso con el cliente, honestidad, confidencialidad, lealtad) de la Micro financiera y al mismo tiempo establecer en las personas una cultura de filosofía hacia la detección de posibles riesgos que puedan ocurrir y afectar los objetivos trazados.

- Establecimiento de objetivos

Son los objetivos que la Micro financiera quiere alcanzar ya sea a corto o largo plazo que están orientados en lograr la eficiencia y efectividad de las operaciones contables financieras y cumplimiento de leyes.

- Identificación de riesgo

Es identificar los eventos que dan lugar a posibles riesgos y oportunidades que pueden afectar o beneficiar los objetivos que se han trazado a corto y largo plazo la Micro financieras provenientes de sucesos internos y externos.

- Evaluación de riesgo

Consiste en realizar un análisis para detectar los posibles riesgos que puedan afectar el resultado de los objetivos trazados por la Micro financiera así como sus operaciones contables y fuente de financiamiento. Se puede utilizar como instrumento un mapa de riesgo, matriz de riesgos.

- Tratamiento a los riesgos

La Gerencia de la Micro Financiera deberá desarrollar acciones que le ayuden a encontrar posibles respuestas en cuanto a: aceptar, compartir, mitigar y evitar los riesgos resultantes de las operaciones contables financieras.

- Actividad de control

Consiste en desarrollar políticas y procedimientos que se deben establecer como medidas para identificar que se están llevando a cabo los distintos tipos de controles implementados para reducir los riesgos resultantes de las operaciones contables financieras de la Micro financiera.

- **Información y comunicación**

Consiste en buscar diferentes medios de comunicación tanto internos y externos que sean eficaces para transmitir a las personas involucradas en las operaciones contables financieras de la Micro financiera, información que les permita llevar a cabo sus responsabilidades.

- **Supervisión**

Es el componente final de COSO ERM en donde la Micro Financiera debe buscar y asegurar que el control interno funciones adecuadamente, realizando un seguimiento a evaluaciones y mejoras.

1.6.2 Variable dependiente y sus indicadores

Variable dependiente

- **Nivel del riesgo operativo**

Riesgo operacional se define como: posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la

tecnología de información, o eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.

Indicador:

- Procesos inadecuados

Riesgo asociado a los procesos, relacionado al diseño inapropiado de procesos o políticas y procedimientos inadecuados o inexistente que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones o servicios o la suspensión de los mismos.

- Personal

Riesgo asociado al personal de la empresa, relacionados a la inadecuada capacitación, negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, entre otros.

- Tecnología de información

Riesgos asociados a la tecnología de información, relacionados a fallas de seguridad y continuidad operativa de los sistemas informáticos, los errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas y la compatibilidad e integración de los mismos, problemas

de calidad de información, la inadecuada inversión en tecnología, entre otros aspectos.

- **Eventos externos**

Riesgo asociado a eventos externos ajenos al control de la empresa, relacionado por ejemplo a fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, entre otros factores.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLE	NATURALEZA DE LA VARIABLE	INDICADORES	ITEMS O REACTIVOS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS
INDEPENDIENTE Control interno en el proceso de crédito Es conocer cómo el personal lleva cabo las actividades diarias para el logro de los objetivos de su institución con eficacia, eficiencia y el cumplimiento de las leyes	Cualitativa	1. Ambiente interno.	1.1 ¿Cómo es la política de control interno en la organización?	a) Muy adecuado (4) b) Adecuado (3) c) Poco adecuado (2) d) Inadecuado (1)	Cuestionarios
			1.2 ¿Cómo es la supervisión del funcionamiento del control interno en la organización?	a) Muy adecuado (4) b) Adecuado (3) c) Poco adecuado (2) d) Inadecuado (1)	Cuestionarios
			1.3 ¿Cómo es la cultura de la empresa basada en valores?	a) Muy adecuado (4) b) Adecuado (3) c) Poco adecuado (2) d) Inadecuado (1)	Cuestionarios

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	NATURALEZA DE LA VARIABLE	INDICADORES	ITEMS O REACTIVOS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS
			1.4 ¿Cómo es considerada su participación en el análisis de los resultados alcanzados en la organización?	a) Muy adecuado (4) b) Adecuado (3) c) Poco adecuado (2) d) Inadecuado (1)	Questionarios
		2. Establecimiento de objetivo	2.1 ¿Cómo son identificados los objetivos de la organización considerando la tolerancia al riesgo?	a) Muy adecuado (4) b) Adecuado (3) c) Poco adecuado (2) d) Inadecuado (1)	Questionarios
		3. Identificación de riesgo.	3.1 ¿Cómo son las técnicas de identificación de riesgos, si considera como base eventos pasados de la organización?	a) Muy adecuado (4) b) Adecuado (3) c) Poco adecuado (2) d) Inadecuado (1)	Questionarios
			3.2 ¿Cómo son agrupados los riesgos potenciales?	a) Muy adecuado (4) b) Adecuado (3) c) Poco adecuado (2) d) Inadecuado (1)	Questionarios

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	NATURALEZA DE LA VARIABLE	INDICADORES	ITEMS O REACTIVOS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS
		4. Evaluación de riesgo	4.1 ¿Cómo es el proceso de valorización de riesgo en la organización?	a) Muy adecuado (4) b) Adecuado (3) c) Poco adecuado (2) d) Inadecuado (1)	Cuestionarios
			4.2 ¿Cómo la organización valora los riesgos considerando probabilidad e impacto?	a) Muy adecuado (4) b) Adecuado (3) c) Poco adecuado (2) d) Inadecuado (1)	Cuestionarios
		5. Tratamiento a los riesgos	5.1 ¿Cómo es el diseño de estrategia para respuesta a los riesgos?	a) Muy adecuado (4) b) Adecuado (3) c) Poco adecuado (2) d) Inadecuado (1)	Cuestionarios

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	NATURALEZA DE LA VARIABLE	INDICADORES	ITEMS O REACTIVOS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS
			5.2 ¿Cómo se encuentra establecido las opciones para las respuestas a los riesgos de evitarlos, reducirlos, compartirlos y aceptarlos?	a) Muy adecuado (4) b) Adecuado (3) c) Poco adecuado (2) d) Inadecuado (1)	Questionario
		6. Actividad de control	6.1 ¿Cómo son los procedimientos de autorización y aprobación para las principales operaciones que realiza la organización y si estos se encuentran debidamente documentados?	a) Muy adecuado (4) b) Adecuado (3) c) Poco adecuado (2) d) Inadecuado (1)	Questionario
			6.2 ¿Cómo es la rotación del personal en la organización que ayude a evitar la colusión e impedir que una persona sea responsable de aspectos claves por excesivo periodo de tiempo?	a) Muy adecuado (4) b) Adecuado (3) c) Poco adecuado (2) d) Inadecuado (1)	Questionario

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	NATURALEZA DE LA VARIABLE	INDICADORES	ITEMS O REACTIVOS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS
		7. Información y comunicación	7.1 ¿Cómo es la revisión de los sistemas de información periódicamente?	a) Muy adecuado (4) b) Adecuado (3) c) Poco adecuado (2) d) Inadecuado (1)	Cuestionario
			7.2 ¿Cómo es la política de comunicación entre los trabajadores?	a) Muy adecuado (4) b) Adecuado (3) c) Poco adecuado (2) d) Inadecuado (1)	Cuestionario
		8. Supervisión	8.1 ¿Cómo se efectúa el monitoreo y supervisión para asegurar que los controles operen y sean modificados apropiadamente de acuerdo con los cambios en el entorno organizacional?	a) Muy adecuado (4) b) Adecuado (3) c) Poco adecuado (2) d) Inadecuado (1)	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	NATURALEZA DE LA VARIABLE	INDICADORES	ITEMS O REACTIVOS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS
			<p>8.2 ¿Cómo es la implementación de las medidas correctivas para asegurar la mejora del control interno de la organización?</p> <p>8.3 ¿Cómo el personal cumple las recomendaciones que formulan el auditor interno y las sociedades de auditoría externa?</p>	<p>a) Muy adecuado (4) b) Adecuado (3) c) Poco adecuado (2) d) Inadecuado (1)</p> <p>a) Muy adecuado (4) b) Adecuado (3) c) Poco adecuado (2) d) Inadecuado (1)</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	NATURALEZA DE LA VARIABLE	INDICADORES	ITEMS O REACTIVOS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS
<p>DEPENDIENTE</p> <p>Nivel del riesgo operativo</p> <p>Es medir el nivel de riesgo operativo de la organización considerando la posibilidad de ocurrencia de pérdida debido a procesos inadecuado, fallas del personal, de la tecnología de información o eventos externos.</p>	Cualitativa	1. Procesos internos	<p>1.1 ¿Cuál es el nivel de riesgo de los expediente de créditos si cuenta con toda la documentación completa?</p> <p>1.2 ¿Cuál es el nivel de riesgo de los créditos vencidos mayores a 90 días, si pasan en forma inmediata a cobranza judicial?</p> <p>1.3 ¿Cuál es el nivel de riesgo de los Estados Financieros si se encuentran debidamente actualizados?</p>	<p>a) Riesgo muy bajo (4)</p> <p>b) Riesgo bajo (3)</p> <p>c) Riesgo alto (2)</p> <p>d) Riesgo muy alto (1)</p> <p>a) Riesgo muy bajo (4)</p> <p>b) Riesgo bajo (3)</p> <p>c) Riesgo alto (2)</p> <p>d) Riesgo muy alto (1)</p> <p>a) Riesgo muy bajo (4)</p> <p>b) Riesgo bajo (3)</p> <p>c) Riesgo alto (2)</p> <p>d) Riesgo muy alto (1)</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Cuestionario</p> <p>Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	NATURALEZA DE LA VARIABLE	INDICADORES	ITEMS O REACTIVOS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS
	Cualitativa	2. Tecnología de información	2.1 ¿Cuál es el nivel de riesgo de la seguridad informática en la organización?	a) Riesgo muy bajo (4) b) Riesgo bajo (3) c) Riesgo alto (2) d) Riesgo muy alto (1)	Cuestionario
2.2 ¿Cuál es el nivel de riesgo de la continuidad operativa del sistema informático?			a) Riesgo muy bajo (4) b) Riesgo bajo (3) c) Riesgo alto (2) d) Riesgo muy alto (1)	Cuestionario	
3. Personal		3.1 ¿Cuál es el nivel de riesgo de la capacitación al personal que ocupa cargos nuevos?	a) Riesgo muy bajo (4) b) Riesgo bajo (3) c) Riesgo alto (2) d) Riesgo muy alto (1)	Cuestionario	
		3.2 ¿Cuál es el nivel de riesgo de los errores del trabajador en las labores que realizan?	a) Riesgo muy bajo (4) b) Riesgo bajo (3) c) Riesgo alto (2) d) Riesgo muy alto (1)	Cuestionario	

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	NATURALEZA DE LA VARIABLE	INDICADORES	ITEMS O REACTIVOS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS
	Cualitativa	4. Eventos externos	<p>4.1 ¿Cuál es el nivel de riesgo de la continuidad de los servicios públicos en la organización?</p> <p>4.2 ¿Cuál es el nivel de riesgo de la frecuencia de contingencias legales en la organización?</p>	<p>a) Riesgo muy bajo (4) b) Riesgo bajo (3) c) Riesgo alto (2) d) Riesgo muy alto (1)</p> <p>a) Riesgo muy bajo (4) b) Riesgo bajo (3) c) Riesgo alto (2) d) Riesgo muy alto (1)</p>	<p>Questionario</p> <p>Questionario</p>

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Carrión, M. (2007) afirma

La empresa no tiene implantado el sistema de control interno conforme a las normas de auditoria y control interno para una entidad financiera, que le permitirá a la organización contar con las directrices que mejore su control, que le permita evaluar el cumplimiento de las actividades por parte de los funcionarios involucrados.(p. 104)

Caljaro, G. (2011) afirma

El Control Interno en el Área de Tesorería influye desfavorablemente en la Gestión Administrativa de Las Municipalidades Distritales de la provincia de Tacna, debido a que existen deficiencias en el ambiente interno, el establecimiento de objetivos, las actividades de control, el sistema de información y comunicación, así como la supervisión.

(p. 180)

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 El control interno

2.2.1.1 Antecedentes y Evolución del control interno

Riveros A. (1996) sostiene que el principio del control interno comienza en las funciones de la administración pública, que desde una época lejana se empleaba en las rendiciones de cuenta de los factores de los estados feudales y haciendas privadas. Dichos controles los efectuaba el auditor, persona competente que escuchaba las rendiciones de cuenta de los funcionarios y agentes, quienes por falta de instrucción no podían presentarlo por escrito. El origen del Control Interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

Viel, Y., (2009), al respecto señala que las causa principal que dio origen al Control Interno fue la "gran empresa" a finales del siglo pasado, como consecuencia del notable aumento de

la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades; el desarrollo industrial y económico de los negocios, propició una mayor complejidad en las entidades y en su administración, surgiendo la imperiosa necesidad de establecer mecanismos, normas y procedimientos de control que dieran respuesta a las nuevas situaciones.

Las tendencias mundiales en el ámbito organizacional moderno admiten, que el modelo o enfoque basado en el

Informe COSO (Comité on Sponsoring Organizations of the Tread way Commissions) es hoy en día el más idóneo para establecer y operar un sistema confiable de control interno.

El Informe COSO define el control interno como un proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal designado, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto al logro de objetivos en las tres categorías siguientes: i) eficacia y eficiencia de las operaciones, ii) confiabilidad de la información financiera, y iii) cumplimiento con leyes y regulaciones.

Asimismo, el Informe COSO para lograr estos objetivos plantea una estructura de cinco componentes: i) ambiente de control, ii) evaluación de riesgos, iii) actividades de control gerencial, iv) información y comunicación, y v) supervisión y monitoreo. (Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG, 2006).

2.2.1.2 Componentes del Control Interno

Según Resolución S.B.S. N° 37-2008 y tomado como referencia, al Marco Integrado para la Gestión de Riesgos Corporativo, publicado por el Committe of Sponsoring

Organizations of the Treadway Commission (COSO) describe los 8 componentes:

- Ambiente Interno

El ambiente interno es el fundamento para todos los demás componentes de la Gestión Integral de Riesgos, proporcionando disciplina y estructura. El ambiente interno influye en la manera de cómo las estrategias y objetivos son establecidos, como se estructuran las actividades de negocios y la manera de cómo los riesgos son identificados, evaluados y gestionados.

- Establecimiento de objetivos

El establecimiento de objetivos es un proceso por el que se determinan los objetivos empresariales, los cuales deben estar alineados a la visión y misión de la empresa y ser compatibles con el apetito al riesgo y los niveles de tolerancia.

- Identificación de riesgos

Un evento es un suceso o conjunto de sucesos que pueden provenir de fuentes internas o externas, pudiendo afectar la

implementación de estrategias y el logro de objetivos de la empresa. El impacto de los eventos puede ser positivos, negativos o ambos. Aquellos eventos que pueden tener un impacto negativo se denominan riesgos y aquellos que podrían tener un impacto positivo se denominan oportunidades.

- Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos es un proceso por el cual se realiza una estimación del nivel de riesgo.

En la evaluación, se considera al riesgo inherente y residual. El riesgo inherente es aquel que existe sin realizar acciones que permitan alterar la probabilidad o impacto; el riesgo residual es aquel riesgo que permanece después de haber realizado acciones de respuesta. Además se deben considerar los impactos esperados e inesperados de los eventos.

- Tratamiento

Después de la evaluación de los riesgos relevantes, se debe determinar cómo se responderá ante ello. De esta manera, se puede optar por aceptar el riesgo, disminuir la probabilidad y/o

impacto, transferir total o parcialmente el riesgo, evitar el riesgo, o una combinación de las respuestas anteriores.

- **Actividades de control**

Las actividades de control conforman el proceso por el cual se busca que las políticas, estándares, límites y procedimientos para el tratamiento de los riesgos sean apropiadamente tomados y/o ejecutados.

- **Información y comunicación**

La información pertinente es identificada, capturada y comunicada utilizando los medios apropiados y en el tiempo que permita a las personas desarrollar sus funciones de acuerdo a sus responsabilidades. Esta información puede provenir de fuentes internas o externas, ser generada de forma manual o computarizada, ser informal o formal, etc.

- **Monitoreo**

El proceso de Gestión Integral de Riesgos debe ser monitoreado permanentemente, y de requerir modificaciones, estas deben realizarse de manera oportuna. El monitoreo se

lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o una combinación de ambas.

2.2.1.3 Finalidad del Control Interno

- a) Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten;
- b) Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;
- c) Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;
- d) Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;
- e) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;

- f) Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;
- g) Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación;
- h) Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

2.2.2 Riesgo Operativo

2.2.2.1 Definición

La “Internacional Organization for Standardization” ISO definió inicialmente: “Combinación de la probabilidad de un evento y su consecuencia siempre y cuando exista la posibilidad de pérdida”. (Resolución SBS 2116-2009-Gestión de Riesgo Operacional).

Posteriormente la norma ASNZ 4360 definía Riesgo como: “La posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos. El riesgo en términos

de una combinación de un evento o circunstancia con su probabilidad”.

La Nueva Norma ASNZ ISO 31000 y su guía 73 publicada en noviembre del 2009 define riesgo como: “El efecto de la incertidumbre sobre los objetivos”.

El Riesgo Operativo es definido de conformidad con la Resolución SBS. N° 037-2008 como: Posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, o eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.

Se puede concluir que el riesgo no es un destino, el riesgo es enfrentar el futuro, conociendo lo que pueda acontecer.

Una empresa será exitosa en los negocios si los riesgos que toma son: conocidos, aceptables y controlables; para ello se requiere políticas, procesos definidos, recursos humanos apropiados, controles, retroalimentación.

Entonces se debe involucrar a todo el personal de una manera sistemática de modo que todos participamos en una cultura preventiva para minimizar riesgos.

2.2.2.2 Factores que generan el riesgo operacional

Según Resolución SBS N° 2116-2009, se entiende por factores las fuentes donde se generan los eventos de riesgo operacional. Dichos factores se clasifican según su naturaleza y el elemento generador del riesgo.

Su clasificación es la siguiente:

- **Procesos inadecuados**

Riesgo asociado a los procesos, relacionado al diseño inapropiado de procesos o políticas y procedimientos inadecuados o inexistente que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones o servicios o la suspensión de los mismos.

- **Personal**

Riesgo asociado al personal de la empresa, relacionados a la inadecuada capacitación, negligencia, error humano,

sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, entre otros.

- **Tecnología de información**

Riesgos asociados a la tecnología de información, relacionados a fallas de seguridad y continuidad operativa de los sistemas informáticos, los errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas y la compatibilidad e integración de los mismos, problemas de calidad de información, la inadecuada inversión en tecnología, entre otros aspectos.

- **Eventos externos**

Riesgo asociado a eventos externos ajenos al control de la empresa, relacionado por ejemplo a fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, entre otros factores.

2.2.2.3 Evento de pérdida por riesgo operacional

Según lo establecido en la Resolución SBS N° 2116-2009 con enfoque a Basilea II, los eventos de riesgo operacional pueden ser agrupados de la siguiente manera:

- Ejecución, entrega y gestión de proceso

Son los riesgos derivados de errores en la ejecución y administración de los procesos. También son riesgos cuyo origen están en la deficiencia de los procesos de la entidad, tanto si se deben a decisiones adoptadas en el diseño y gestión de los mismos, como si corresponden a errores individuales en la ejecución de procedimientos y operaciones.

- Fraude externo

Son los riesgos debidos a actos realizados por una persona externa a la entidad, clientes o no, que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de la misma o incumplir normas o leyes.

- Fraude interno

Son los riesgos causados por actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de la entidad o incumplir normas o leyes, en los que están implicado, al menos un empleado de la entidad.

- Interrupción del negocio y fallos en el sistema

Son los riesgos derivados de incidentes por fallas tecnológicas.

- **Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo**
Riesgo asociado con actos que son incompatibles con la legislación laboral, con los acuerdos internos de trabajo y, en general la legislación vigente sobre la materia.
- **Clientes, productos y prácticas empresariales**
Son riesgos debido a fallas negligentes o involuntarias de las obligaciones frente a los clientes y que impiden satisfacer una obligación profesional frente a éstos.
- **Daños a activos materiales**
Son los riesgos por daños o perjuicios a activos físicos de la entidad. Los daños y perjuicios son el producto de acontecimientos externos: naturales y provocados, que originen daños en activos físicos o la interrupción de la actividad de la entidad.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1 Control interno

El control interno se puede definir como la actividad de supervisión y vigilancia puesta en funcionamiento por la administración, con la finalidad de:

- a) Asegurar que todas las políticas, instrucciones y reglas emanadas de la administración son comprendidas y ejecutadas a todos los niveles y en todas las áreas de la empresa.
- b) Velar por la conservación del patrimonio de la empresa, preservándolo del robo y del fraude.
- c) Asegurar que la información que llega a la administración muestre una razonable exactitud y veracidad.
- d) Garantizar que la empresa se gestiona de forma razonable adecuada en base a los principios de economía y eficiencia.

El control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluido en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

Contemplan la definición algunos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso, es decir un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- Solo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la conducción.

2.3.2 Crédito

Situación económica o condiciones morales que facultan a una persona natural o jurídica para obtener fondos de una entidad a cambio de una promesa de pago, en una fecha futura indicada en un contrato. Dicha cantidad debe ser devuelta con un monto adicional (intereses) que dependen de lo que ambas partes hayan acordado.

2.3.3 Producto

Crédito otorgado de manera individual a un grupo de integrantes elegidos por ellos mismos y unidos por voluntad propia, basado en la solidaridad y en el apoyo mutuo entre los integrantes para garantizar

el pago de todos los créditos individuales correspondientes al grupo. El propósito del crédito es financiar actividades productivas de los integrantes ya sea negocios nuevos o establecidos, formales e informales. Por decisión del grupo se establecen los montos y plazos según sus necesidades y capacidad de pago; de acuerdo a las características del crédito.

2.3.4 Grupo

Es el conjunto de personas conformadas de 15 a 20 integrantes en su mayoría mujeres que se unen en beneficio de sus propios intereses.

2.3.5 Garantía solidaria

Compromiso de alianzar por parte de todos los integrantes de grupo la realización de los pagos de acuerdo a los montos y tiempo establecido.

2.3.6 Ciclo

Periodo de tiempo que corresponde a la vida del crédito.

2.4 ASPECTOS GENERALES DE PRO MUJER

Pro Mujer en Perú inició sus operaciones en 1999 en Puno, a orillas del lago Titicaca en base a los conocimientos y la experiencia adquirida en Bolivia y Nicaragua. Pro Mujer empezó ofreciendo préstamos en abril de 2000 y logró auto sostenibilidad a finales de 2002. Desde entonces, Pro Mujer en Perú ha seguido creciendo y sirviendo y empoderando a las mujeres pobres en todo el país.

2.4.1 Creación

Pro Mujer Perú es una institución privada sin fines de lucro inscrita en los registros públicos de Lima como persona jurídica extranjera según partida N° 11159351 e inscrita como Entidad de Cooperación Técnica Internacional (ENIEX) en la Agencia Peruana de Cooperación Internacional (APCI). La institución es representante de Pro Women con sede en Nueva York.

2.4.2 Estructura orgánica

Pro Mujer Perú adopta la siguiente estructura orgánica:

1.- Órganos de Gobierno y Dirección

1.1. Directorio Internacional

1.2. Directorio Nacional

1.3. Dirección Nacional

2.- Órganos de Control Interno

2.1. Oficina de Auditoría interna

3.- Órganos de Administración y apoyo

3.1. Gerencia Financiera y Riesgos

3.1.1 Jefatura de Contabilidad

3.1.2 Jefatura de sistemas

3.1.3 Jefatura de Administración

3.2. Gerencia de Servicios

3.2.1. Unidad de Salud y Desarrollo Humano

3.2.2. Unidad de operaciones

2.4.3 Misión

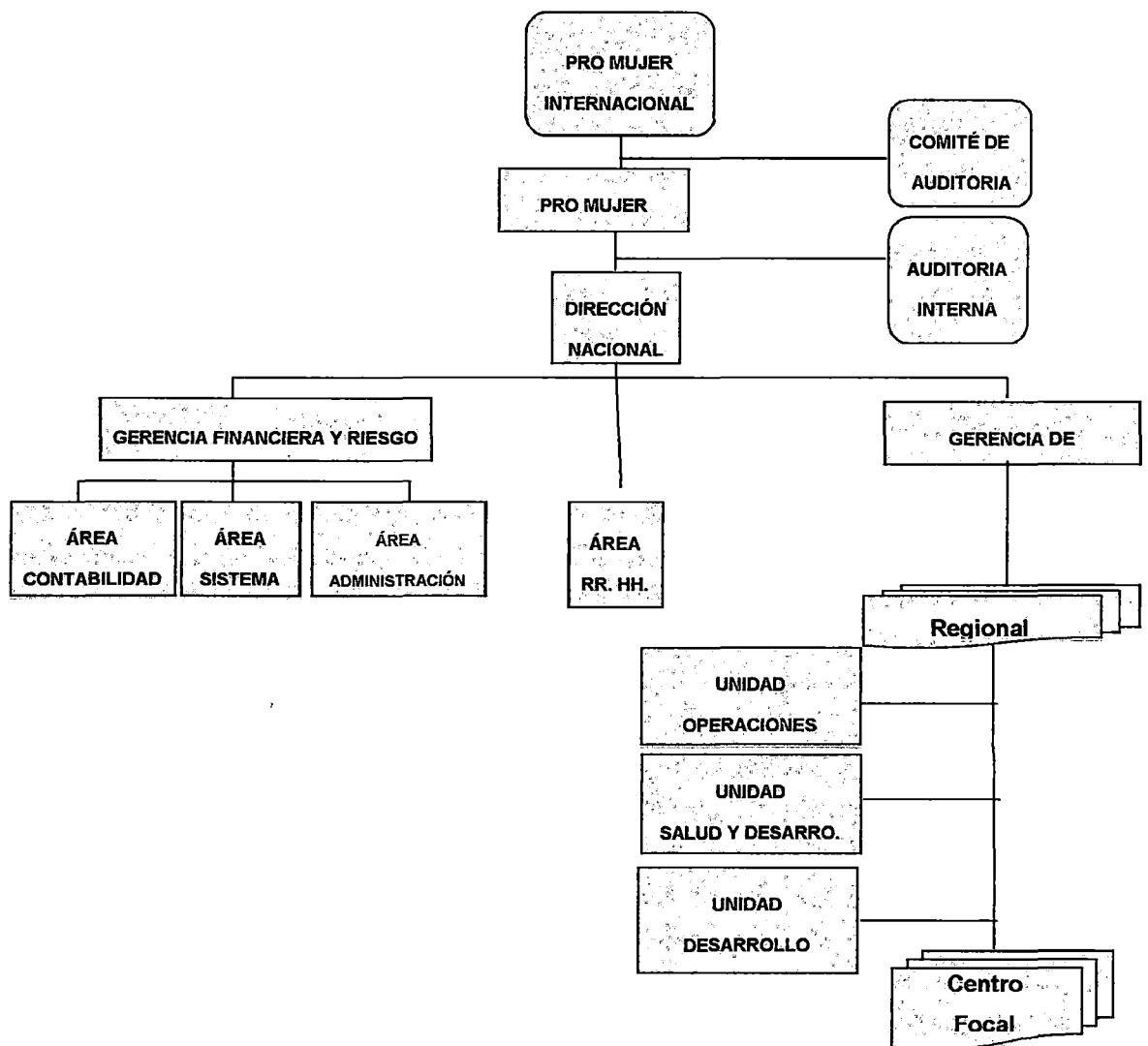
Apoyar a la mujer de escasos recursos con servicios integrales:

financieros y desarrollo personal que contribuya al desarrollo de ella, su familia y comunidad.

2.4.4 Visión

El objeto social de la Institución es ayudar a las mujeres a desempeñar un rol más efectivo en su desarrollo personal y en el desarrollo de los niños, las familias y la sociedad.

2.4.5 Organigrama de Pro Mujer



Fuente: Manual de organización y funciones de Pro Mujer

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo e investigación considera la investigación denominada Aplicada, ya que se utiliza la teoría para proponer después alguna alternativa de solución. La investigación aplicada, guarda íntima relación con la básica, pues depende de sus descubrimientos y avances y se enriquece con ellos.

- Se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos.
- La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar estrategia, modelo o norma como es el caso de la presente investigación.
- Busca la solución para un problema inmediato, en consecuencia el objetivo central es descubrir la solución de un problema práctico.
- Es una investigación que busca obtener ciertas conclusiones o soluciones acerca de un problema específico.

- Las investigaciones para identificar tendencias sociales políticas o económicas que afectan a una institución particular son ejemplos de investigación aplicada.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para efectos de la contrastación de la hipótesis, se utilizó el diseño no experimental transeccional, porque no recurre a la manipulación de alguna de las variables en estudio, sino que éstas se analizan tal y como suceden en la realidad. Responde a los estudios transaccionales en tanto la información recogida corresponde a un solo periodo. Y responde a los estudios correlacionales, ya que procura verificar la existencia de asociación significativa entre las variables.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población del presente trabajo de investigación estuvo constituida por el personal operativo que labora en la ONG Pro Mujer INC, siendo un total de 40 trabajadores.

3.3.2 Muestra

Para el presente estudio no fue necesario obtener muestra ya que la población es pequeña.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

a) Encuesta

La encuesta se aplicó al personal operativo que labora en la ONG PRO MUJER INC para evaluar el control interno y su influencia en el riesgo operativo.

b) Análisis Documental

Se realizó el Análisis documental para analizar el control interno y su influencia en el riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

a) Cuestionario

Se aplicó un instrumento dirigido al personal operativo que labora en la ONG PRO MUJER INC., quienes aportarán datos sobre el control interno y su influencia en el riesgo operativo.

b) Guía de Análisis documental

Se elaboró la guía de análisis documental para analizar el control interno y su influencia en el riesgo operativo en la ONG PRO MUJER INC.

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

3.5.1 Procesamiento de datos

El procesamiento de datos se hizo de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizaron el soporte informático SPSS 18 Edition, paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales; y Excel, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitan el ordenamiento de datos. Las acciones específicas en las que se utilizaron los programas mencionados son las siguientes:

En lo que respecta a Excel

- Registro de información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permitió configurar la matriz de sistematización de datos, que se adjunta al informe.

- Elaboración de tablas de frecuencia absoluta y porcentual, gracias a que Excel cuenta con funciones para el conteo sistemático de datos, estableciéndose para ello criterios predeterminados.
- Elaboración de los gráficos circulares que acompañan a los cuadros elaborados para describir las variables. Estos gráficos permiten visualizar la distribución de los datos en las categorías que son objeto de análisis.

Las tablas y gráficos elaborados con Excel fueron trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final.

En cuanto a SPS 18 Edition:

- Elaboración de las tablas de doble entrada que permite ver el comportamiento conjunto de las variables según categorías y clases.
- Desarrollo de la prueba chi cuadrado(χ^2) y cálculo de la probabilidad asociada a la prueba.

Al igual que con Excel, las tablas y los análisis efectuados fueron trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final.

3.5.2 Análisis de datos

Se utilizaron técnicas y medidas de la estadística descriptiva e inferencial.

En cuanto a la Estadística Descriptiva, se utilizaron:

- Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.
- Tablas de contingencia. Se utilizó este tipo de tabla para visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente.

En cuanto a la Estadística inferencial, se utilizó:

Prueba chi cuadrado (χ^2). Esta prueba inferencial, que responde a las pruebas de independencia de criterios, se basa en el principio de que dos variables son independientes entre sí, en el caso que la probabilidad de que la relación sea producto del azar sea mayor que una probabilidad α fijada de antemano como punto crítico o límite para aceptar la validez de la prueba. En ese sentido, la prueba efectuada y la decisión para la prueba de hipótesis, se basa en el criterio del p- valor. Esto es: si p – valor > α , entonces, las variables

son independientes; en otras palabras, no hay relación entre las variables. Por el contrario, si p - valor $< \alpha$, entonces, para efecto del estudio, se asume que las variables están relacionadas entre sí. La prueba se ha efectuado mediante los procedimientos de Pearson y de máxima verosimilitud o razón de verosimilitud. Para la interpretación de resultados, se ha tomado como referencia el valor obtenido por el método de razón de verosimilitud.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN

Este capítulo tiene como finalidad presentar el proceso que conduce a la demostración de la hipótesis propuesta en la investigación, la misma que es la siguiente: “El control interno en el proceso de crédito influye significativamente en el nivel de riesgo operativo en la ONG Pro Mujer INC”

4.2 RESULTADOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE CRÉDITO

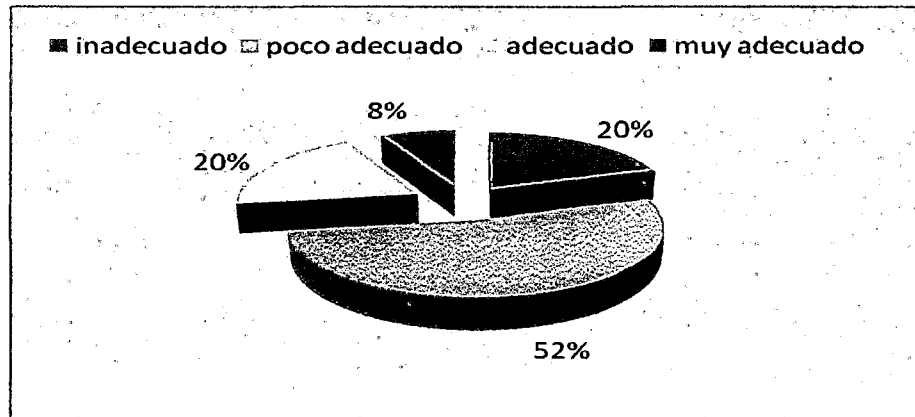
1. Indicador : Ambiente Interno

Tabla 2

Conocimiento de las políticas de control interno

Categorías	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	8	20,00
poco adecuado	21	52,50
Adecuado	8	20,00
muy adecuado	3	7,50
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 1

Conocimiento de las políticas de control interno

Como se observa en la tabla, 21 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 52,5% de este conjunto, consideran que es poco adecuado el conocimiento de las políticas de control interno. Asimismo, 8 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 20% del grupo, considera que es inadecuado el conocimiento de las políticas de control interno.

En contraste, 8 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 20%

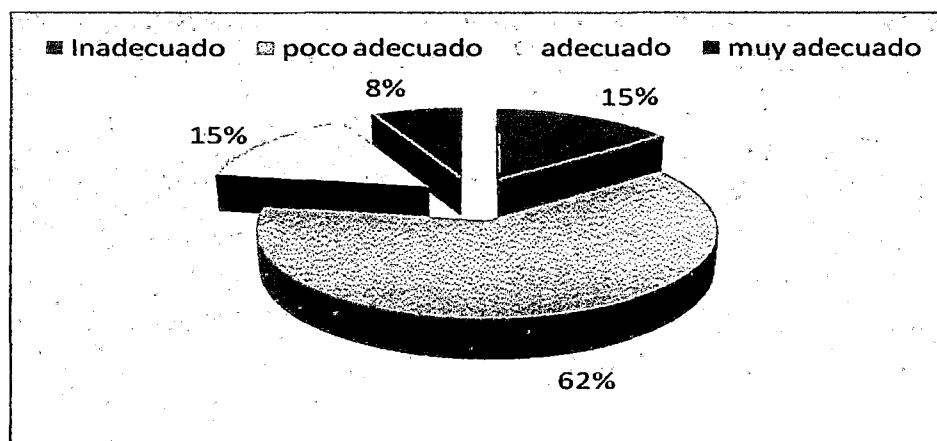
de este grupo, consideran que es adecuado el conocimiento de las políticas de control interno, mientras que sólo 3 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 7,5% del conjunto, juzga que es muy adecuado tal situación.

Tabla 3

Supervisión continua del funcionamiento del control interno

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	6	15,00
poco adecuado	25	62,0
Adecuado	6	15,00
muy adecuado	3	7,50
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 2

Supervisión continua del funcionamiento del control interno

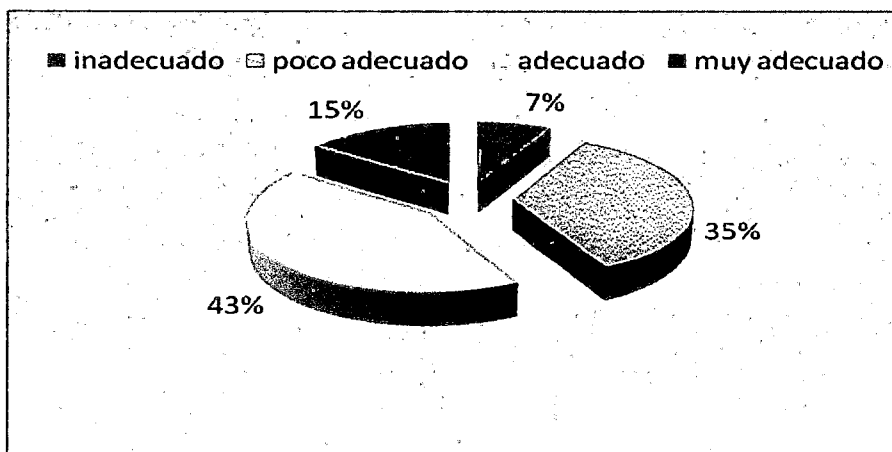
Como se observa en la tabla, 25 trabajadores operativos de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 62,5% de este conjunto, consideran que es poco adecuado la supervisión continua del funcionamiento del control interno. Asimismo, 6 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 15% del grupo, considera que es inadecuada la supervisión continua del funcionamiento del control interno.

En contraste, 6 personal operativos de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 15% de este grupo, consideran que es adecuado la supervisión continua del funcionamiento del control interno; mientras que sólo 3 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 7,5% del conjunto, juzga que es muy adecuado tal situación.

Tabla 4
Cultura basada en valores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
inadecuado	3	7,50
poco adecuado	14	35,00
adecuado	17	42,50
muy adecuado	6	15,00
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 3

Cultura basada en valores

Como se observa en la tabla, 14 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 35% de este conjunto, consideran que es poco adecuada la cultura basado en valores. Asimismo, 3 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 7,5% del grupo, considera que es inadecuada la cultura basada en valores.

En contraste, 17 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 42,5% de este grupo, consideran que es adecuada la cultura basada en

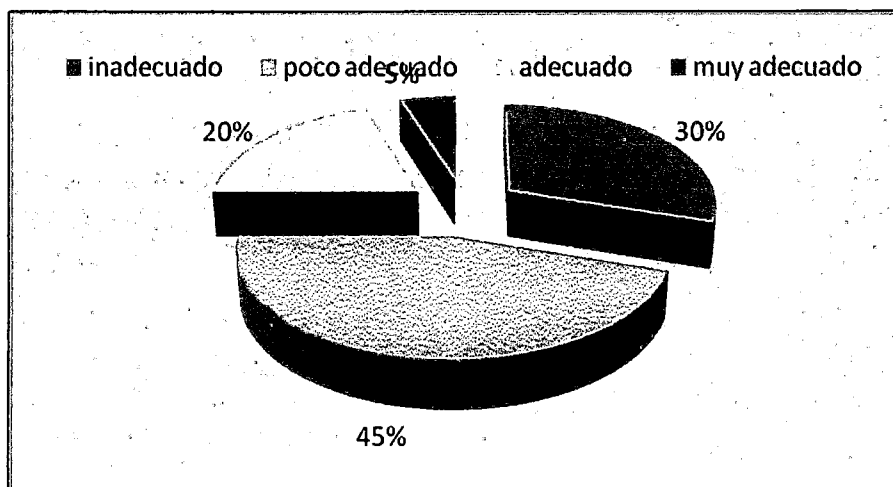
valores, mientras que sólo 6 servidores administrativos, que representan el 15% del conjunto, juzga que es muy adecuada tal situación.

Tabla 5

Participación del personal en el análisis de resultado alcanzado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
inadecuado	12	30,00
poco adecuado	18	45,00
adecuado	8	20,00
muy adecuado	2	5,00
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 4

Participación del personal en el análisis de resultado alcanzado

Como se observa en la tabla, 18 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que labora en la ONG PRO MUJER INC, que representan el 45% de este conjunto, consideran que es poco adecuado el análisis de los resultados alcanzados. Asimismo, 12 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 30% del grupo, considera que es inadecuado el análisis de los resultados alcanzados.

En contraste, 8 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 20% de este grupo, consideran que es adecuado el análisis de los resultados alcanzados, mientras que sólo 2 servidores administrativos, que representan el 5% del conjunto, juzga que es muy adecuado tal situación.

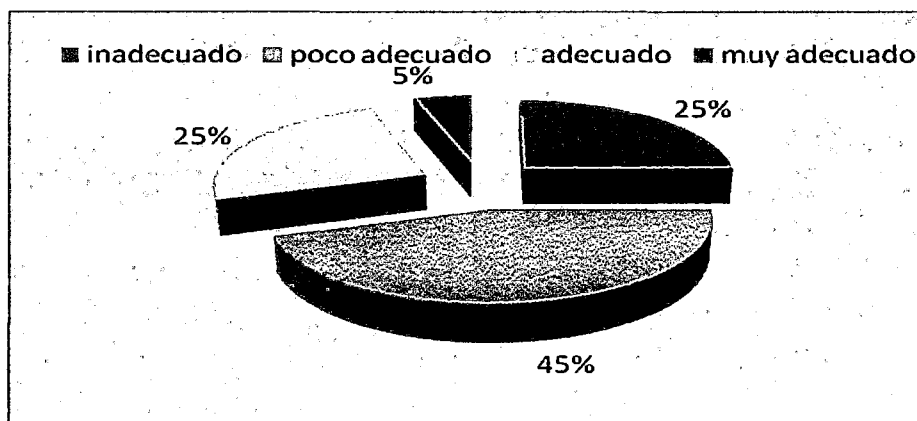
2. Indicador: Establecimiento de objetivos

Tabla 6

Identificación de los objetivo con la tolerancia al riesgo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
inadecuado	10	25,00
poco adecuado	18	45,00
adecuado	10	25,00
muy adecuado	2	5,00
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 5

Identificación de los objetivos con la tolerancia al riesgo

Como se observa en la tabla, 18 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 45% de este conjunto, consideran que es poco adecuado los objetivos que se encuentran identificados con la

tolerancia al riesgo. Asimismo, 10 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 25% del grupo, considera que es inadecuado los objetivos que se encuentran identificados con la tolerancia al riesgo.

En contraste, 10 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 25% de este grupo, consideran que es adecuado los objetivos que se encuentran identificados con la tolerancia al riesgo; mientras que sólo 2 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 5% del conjunto, juzga que es muy adecuado tal situación.

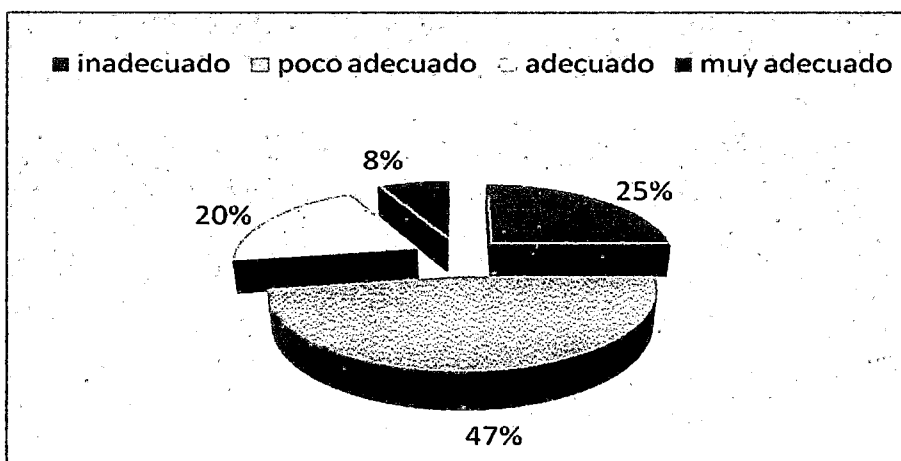
3. Indicador: Identificación de riesgo

Tabla 7

Técnicas de identificación de riesgos considerando eventos pasados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
inadecuado	10	25,00
poco adecuado	19	47,50
adecuado	8	20,00
muy adecuado	3	7,50
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 6

Técnicas de identificación de riesgos considerando eventos pasados

Como se observa en la tabla, 19 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna servidores, que representan el 47,5% de este conjunto, consideran que es poco adecuado las técnicas de identificación de riesgos considerando eventos pasados. Asimismo, 10 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 25% del grupo, considera que es inadecuado las técnicas de identificación de riesgos considerando eventos pasados.

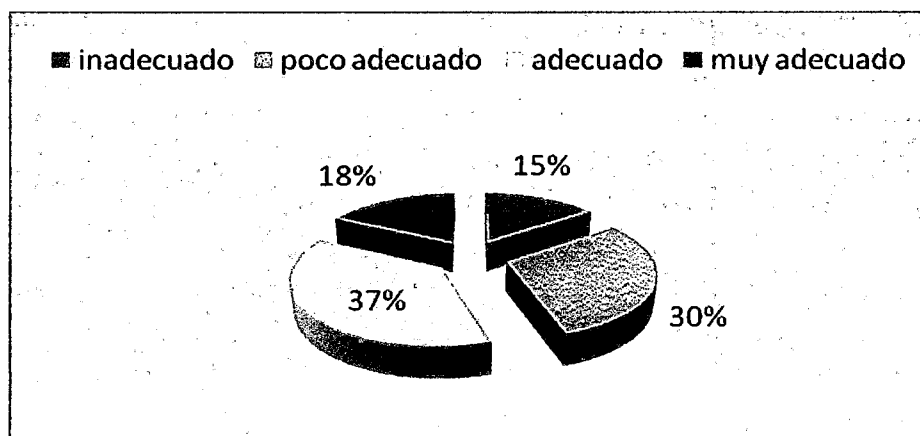
En contraste, 8 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 20% de este grupo, consideran que es adecuado las técnicas de

identificación de riesgos considerando eventos pasados; mientras que sólo 3 servidores administrativos, que representan el 7,5% del conjunto, juzga que es muy adecuado tal situación.

Tabla 8
Agrupamiento por categoría de los riesgos potenciales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
inadecuado	6	15,00
poco adecuado	12	30,00
adecuado	15	37,50
muy adecuado	7	17,50
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 7
Agrupamiento por categoría de los riesgos potenciales

Como se observa en la tabla, 12 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que

representan el 30% de este conjunto, consideran que es poco adecuado el agrupamiento por categoría de los riesgos potenciales. Asimismo, 6 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 15% del grupo, considera que es inadecuado el agrupamiento por categoría de los riesgos potenciales.

En contraste, 15 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 37,5% de este grupo, consideran que es adecuado el agrupamiento por categoría de los riesgos potenciales; mientras que sólo 7 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 17,5% del conjunto, juzga que es muy adecuado tal situación.

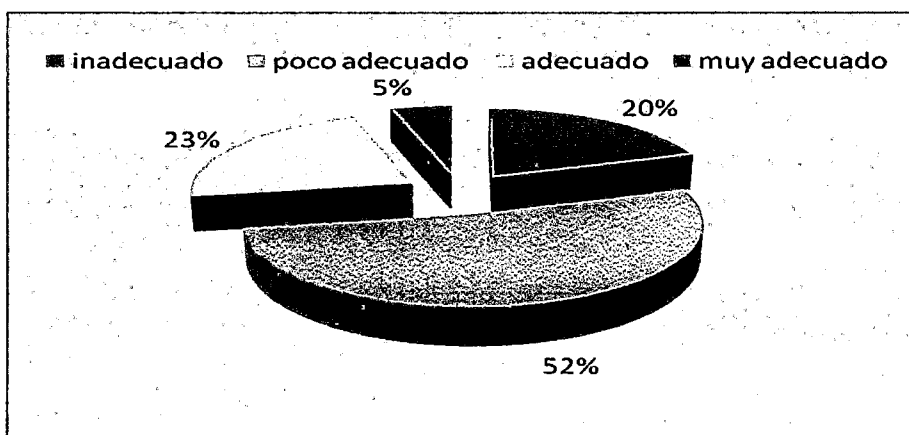
4. Indicador: Evaluación de riesgo

Tabla 9

Valorización de riesgo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
inadecuado	8	20,00
poco adecuado	21	52,50
adecuado	9	22,50
muy adecuado	2	5,00
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 8

Valorización de riesgo

Como se observa en la tabla, 21 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 52,5% de este conjunto, consideran que es poco adecuada la valorización de riesgo. Asimismo, 8 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 20% del grupo, considera que es inadecuado la valorización de riesgo.

En contraste, 9 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 22,5% de este grupo, consideran que es adecuado la valorización de

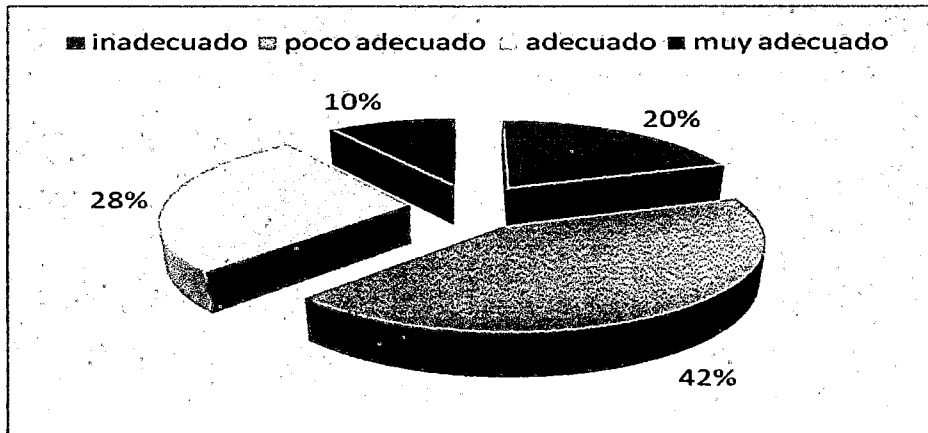
riesgo; mientras que sólo 2 servidores administrativos, que representan el 5% del conjunto, juzga que es muy adecuada tal situación.

Tabla 10

Valorización de los riesgos por probabilidad e impacto

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
inadecuado	8	20,00
poco adecuado	17	42,50
adecuado	11	27,50
muy adecuado	4	10,00
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 09

Valorización de los riesgos por probabilidad e impacto

Como se observa en la tabla, 17 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 42,5% de este conjunto, consideran que es poco adecuado los riesgos que se valora por probabilidad e impacto. Asimismo, 8 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que labora en la ONG PRO MUJER INC, que representan el 20% del grupo, considera que es inadecuado los riesgos que se valora por probabilidad e impacto.

En contraste, 11 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 27,5% de este grupo, consideran que es adecuado los riesgos que se valora por probabilidad e impacto; mientras que sólo 4 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 10% del conjunto, juzga que es muy adecuado tal situación.

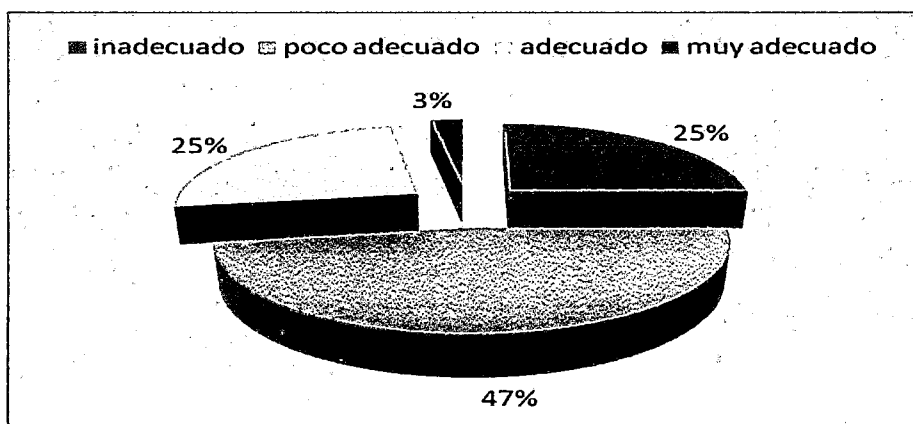
5. Indicador: Tratamiento a los riesgos

Tabla 11

Diseño de estrategia para respuesta a los riesgos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
inadecuado	10	25,00
poco adecuado	19	47,50
adecuado	10	25,00
muy adecuado	1	2,50
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 10

Diseño de estrategia para respuesta a los riesgos

Como se observa en la tabla, 19 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 47,5% de este conjunto, consideran que es poco

adecuado el diseño de estrategia para respuesta a los riesgos. Asimismo, 10 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 25% del grupo, considera que es inadecuado el diseño de estrategia para respuesta a los riesgos.

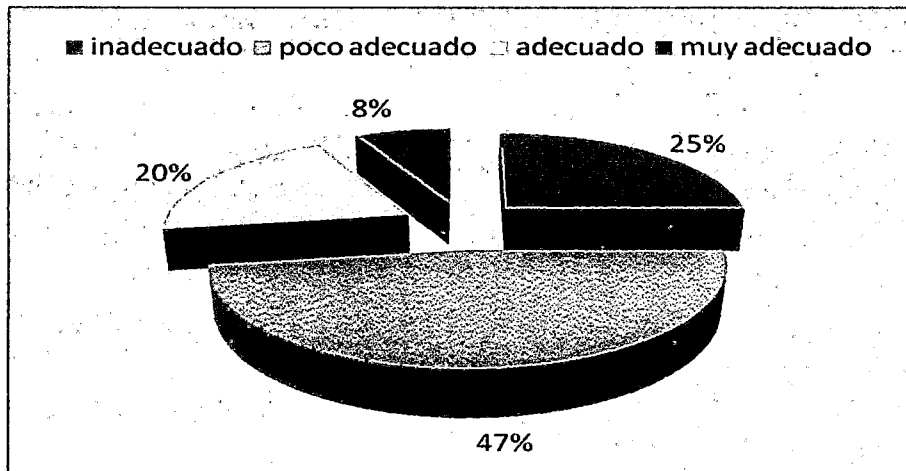
En contraste, 10 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 25% de este grupo, consideran que es adecuado el diseño de estrategia para respuesta a los riesgos; mientras que sólo 1 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 2,5% del conjunto, juzga que es muy adecuado tal situación.

Tabla 12

Respuesta a los riesgos de evitar, reducir, compartir y aceptar

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
inadecuado	10	25,00
poco adecuado	19	47,50
adecuado	8	20,00
muy adecuado	3	7,50
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 11

Respuesta a los riesgos de evitar, reducir, compartir y aceptar

Como se observa en la tabla, 19 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que labora en la ONG PRO MUJER INC, que representan el 47,5% de este conjunto, consideran que es poco adecuada las opciones en respuesta a los riesgos de evitarlos, reducirlos, compartirlos y aceptarlos. Asimismo, 10 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 25% del grupo, considera que es inadecuada las opciones en respuesta a los riesgos de evitarlos, reducirlos, compartirlos y aceptarlos.

En contraste, 8 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 20% de este grupo, consideran que es adecuado las opciones en respuesta a los riesgos de evitarlos, reducirlos, compartirlos y aceptarlos; mientras que sólo 3 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 7,5% del conjunto, juzga que es muy adecuado tal situación.

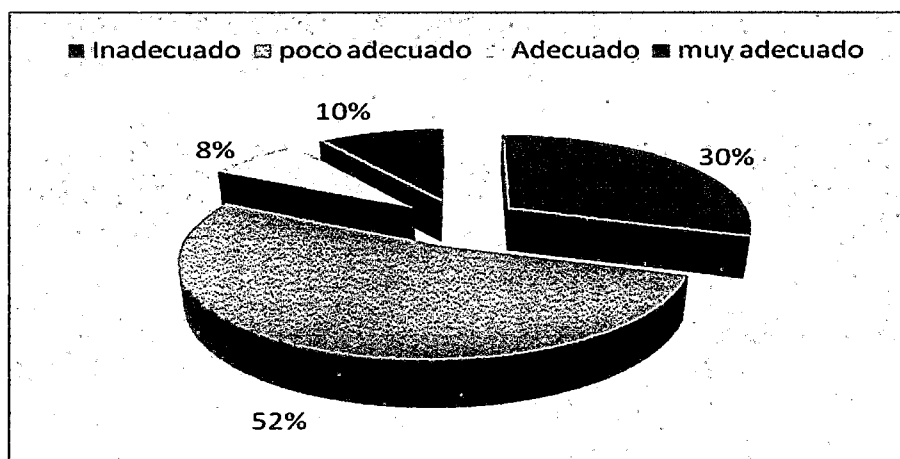
6. Indicador: Actividad de control

Tabla 13

Procedimiento documentado de autorización y aprobación de operaciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	12	30,00
poco adecuado	21	52,50
Adecuado	3	7,50
muy adecuado	4	10,00
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 12

Procedimiento documentado de autorización y aprobación de operaciones

Como se observa en la tabla, 21 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 52,5% de este conjunto, consideran que es poco adecuado el procedimiento documentado de autorización y aprobación. Asimismo, 12 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 30% del grupo, considera que es inadecuado el procedimiento documentado de autorización y aprobación.

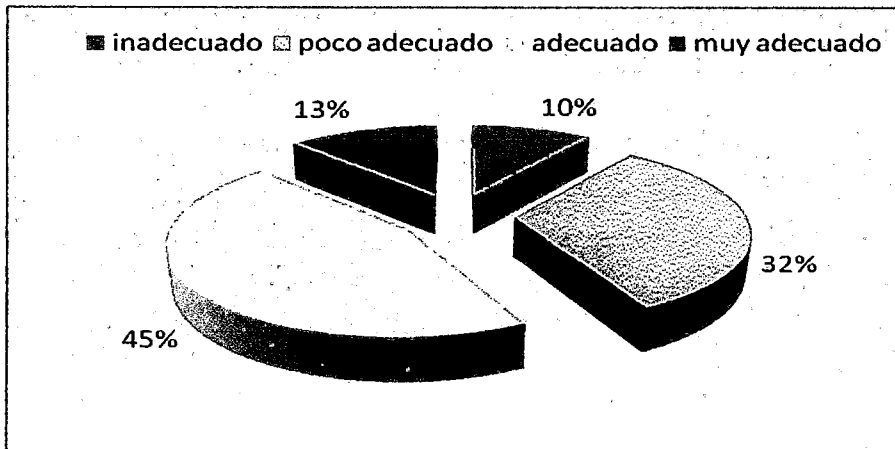
En contraste, 4 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 10% de este grupo, consideran que es muy adecuado el procedimiento documentado de autorización y aprobación; mientras que sólo 3 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 7,5% del conjunto, juzga que es adecuado tal situación.

Tabla 14

Rotación de personal

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
inadecuado	4	10,00
poco adecuado	13	32,50
adecuado	18	45,00
muy adecuado	5	12,50
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 13

Rotación de personal

Como se observa en la tabla, 13 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 32,5% de este conjunto, consideran que es poco adecuada la rotación de personal. Asimismo, 4 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 10% del grupo, considera que es inadecuada la rotación de personal.

En contraste, 18 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 45% de este grupo, consideran que es adecuada la rotación de personal; mientras que sólo 5 personal operativo de crédito de las agencias de

ONG PRO MUJER INC en la región Tacna servidores administrativos, que representan el 12,5% del conjunto, juzga que es muy adecuada tal situación.

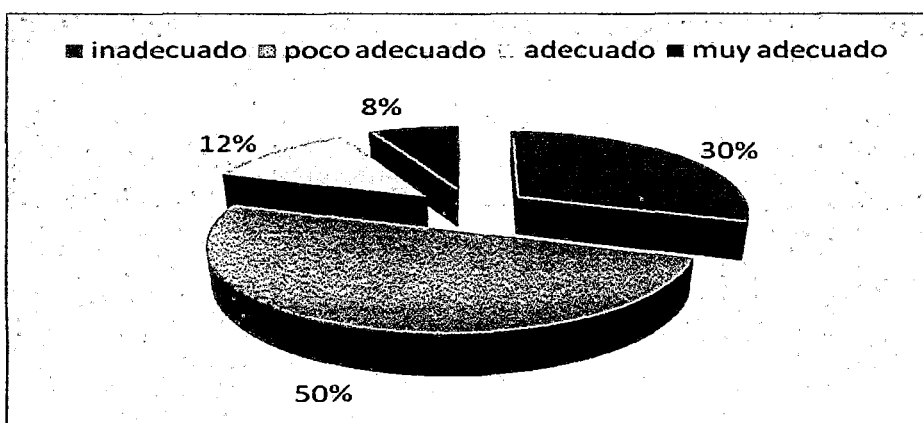
7. Indicador: Información y comunicación

Tabla 15

Revisión de los sistemas de información

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Inadecuado	12	30,00
poco adecuado	20	50,00
Adecuado	5	12,50
muy adecuado	3	7,50
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 14

Revisión de los sistemas de información

Como se observa en la tabla, 20 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 50% de este conjunto, consideran que es poco adecuada la revisión de los sistemas de información. Asimismo, 12 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 30% del grupo, considera que es inadecuada la revisión de los sistemas de información.

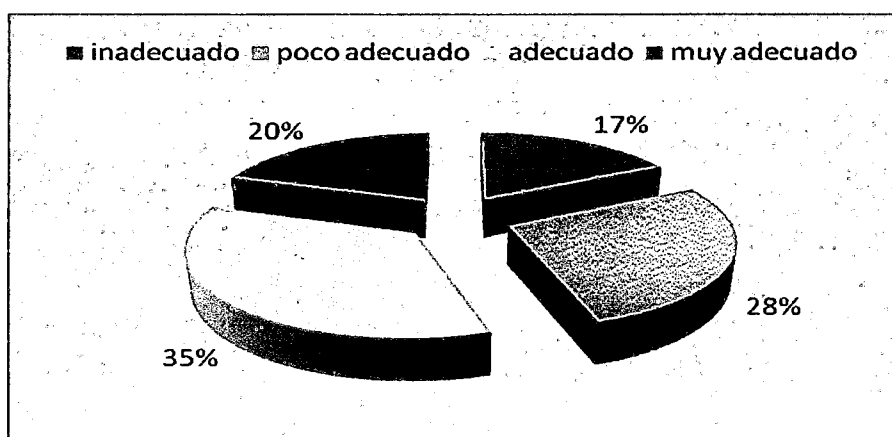
En contraste, 5 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 12,5% de este grupo, consideran que es adecuada la revisión de los sistemas de información; mientras que sólo 3 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 7,5% del conjunto, juzga que es muy adecuado tal situación.

Tabla 16

Políticas de comunicación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
inadecuado	7	17,50
poco adecuado	11	27,50
adecuado	14	35,00
muy adecuado	8	20,00
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 15

Política de comunicación

Como se observa en la tabla, 11 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 27,5% de este conjunto, consideran que es poco adecuada la política de comunicación. Asimismo, 7 personal

operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 17,5% del grupo, considera que es inadecuada la política de comunicación.

En contraste, 14 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 35% de este grupo, consideran que es adecuado la política de comunicación, mientras que sólo 8 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 20% del conjunto, juzga que es muy adecuado tal situación.

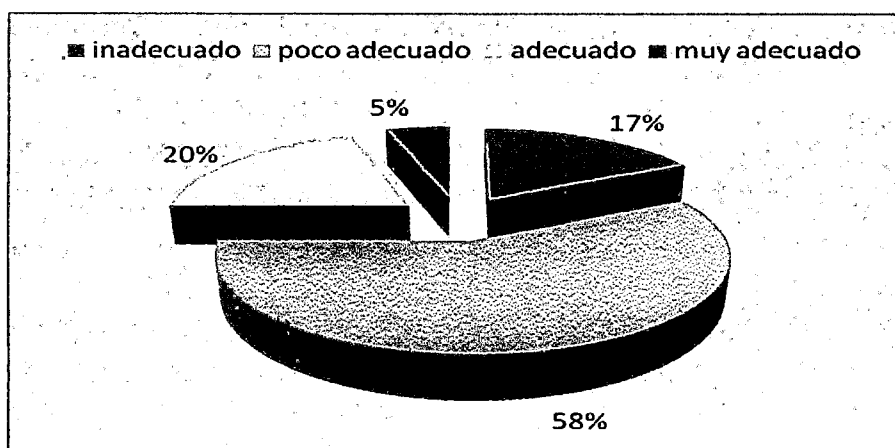
8. Indicador: Supervisión

Tabla 17

Monitoreo y supervisión de los controles

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
inadecuado	7	17,50
poco adecuado	23	57,50
adecuado	8	20,00
muy adecuado	2	5,00
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 16

Monitoreo y supervisión de los controles

Como se observa en la tabla, 23 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 57,5% de este conjunto, consideran que es poco adecuado el monitoreo y supervisión de los controles. Asimismo, 7 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 17,5% del grupo, considera que es inadecuado el monitoreo y supervisión de los controles.

En contraste, 8 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 20%

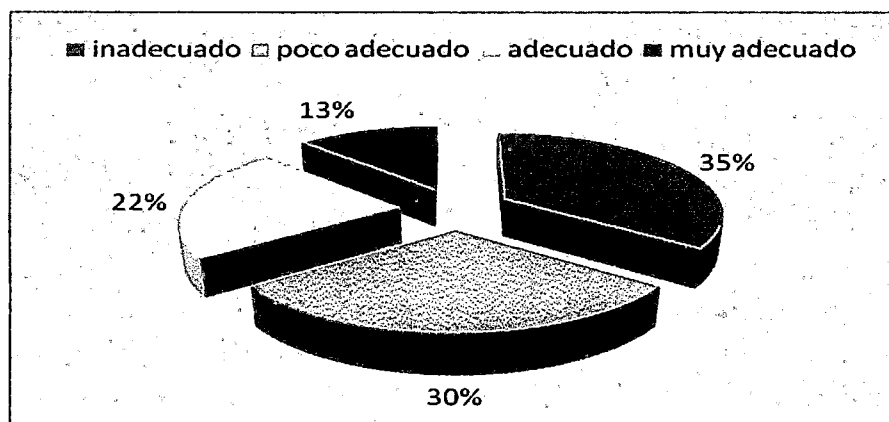
de este grupo, consideran que es adecuado el monitoreo y supervisión de los controles; mientras que sólo 2 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 5% del conjunto, juzga que es muy adecuado tal situación.

Tabla 18

Implementación de medidas correctivas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
inadecuado	14	35,00
poco adecuado	12	30,00
adecuado	9	22,50
muy adecuado	5	12,50
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 17

Implementación de medidas correctivas

Como se observa en la tabla, 14 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 35% de este conjunto, consideran que es inadecuada las medidas correctivas. Asimismo, 12 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 30% del grupo, considera que es poco adecuada las medidas correctivas.

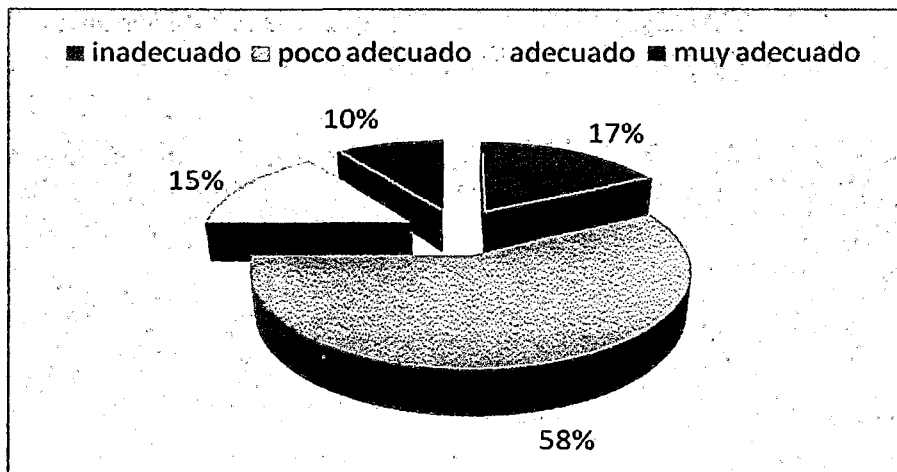
En contraste, 9 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 22,5% de este grupo, consideran que es adecuada las medidas correctivas; mientras que sólo 5 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 12,5% del conjunto, juzga que es muy adecuado tal situación.

Tabla 19

Cumplimiento de las recomendaciones de auditoria

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
inadecuado	7	17,50
poco adecuado	23	57,50
adecuado	6	15,00
muy adecuado	4	10,00
Total	40	100,0

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 18

Cumplimiento de las recomendaciones de auditoría

Como se observa en la tabla, 23 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 57,5% de este conjunto, consideran que es poco adecuado el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría. Asimismo, 7 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 17,5% del grupo, considera que es inadecuado el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría.

En contraste, 6 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 15%

de este grupo, consideran que es adecuado el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, mientras que sólo 4 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 10% del conjunto, juzga que es muy adecuado tal situación.

4.3 RESULTADOS DE LA VARIABLE PENDIENTE- NIVEL DEL RIESGO OPERATIVO

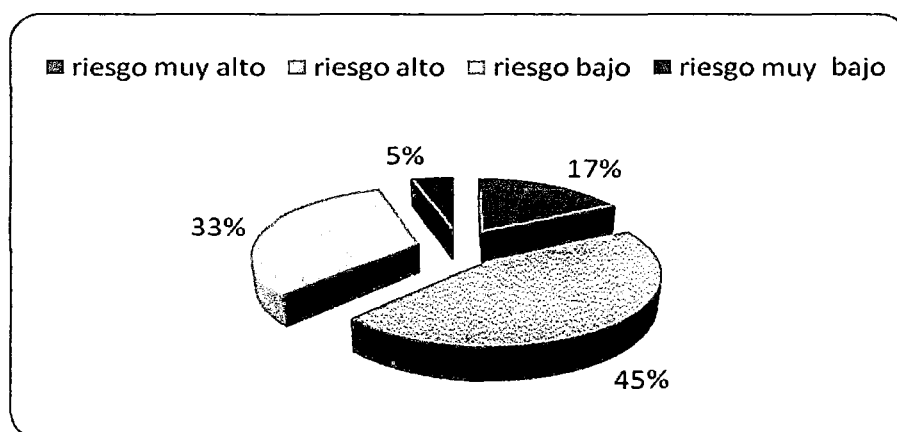
1. Indicador: Procesos Internos

Tabla 20

Nivel de riesgo de los expedientes de crédito

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
riesgo muy alto	7	17,50
riesgo alto	18	45,00
riesgo bajo	13	32,50
riesgo muy bajo	2	5,00
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 19

Nivel de riesgo de los expediente de crédito

Como se observa en la tabla, 18 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 45% de este conjunto, consideran que el riesgo es alto en los expedientes de crédito incompletos. Asimismo, 7 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 17,5% del grupo, considera que el riesgo es muy alto en los expedientes de crédito incompletos.

En contraste, 13 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 32,5% de este grupo, consideran que el riesgo es bajo en los expedientes

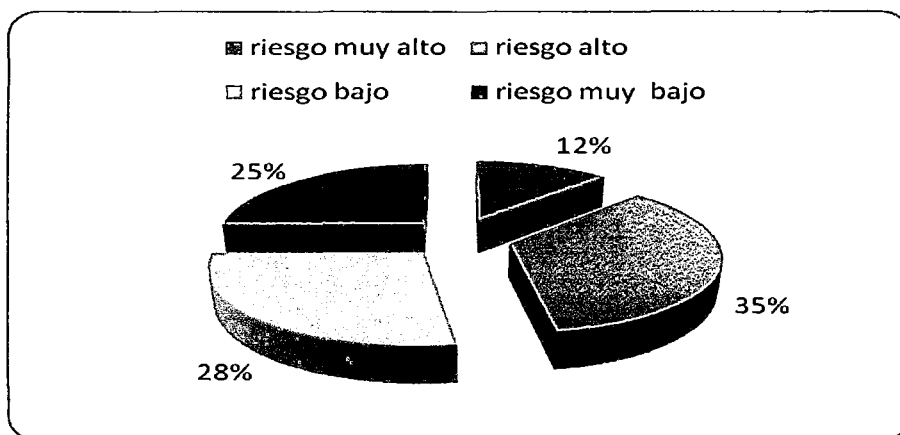
de crédito incompletos, mientras que sólo 2 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 5% del conjunto, juzga que el riesgo es muy bajo.

Tabla 21

Nivel de riesgo de los créditos vencido mayores a 90 días

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
riesgo muy alto	5	12,50
riesgo alto	14	35,00
riesgo bajo	11	27,50
riesgo muy bajo	10	25,00
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 20

Nivel de riesgo de los créditos vencido mayores a 90 días

Como se observa en la tabla, 14 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 35% de este conjunto, consideran que el riesgo es alto en los créditos mayores a 90 días sin cobranza judicial. Asimismo, 5 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 12,5% del grupo, considera que el riesgo es muy alto en los créditos mayores a 90 días sin cobranza judicial.

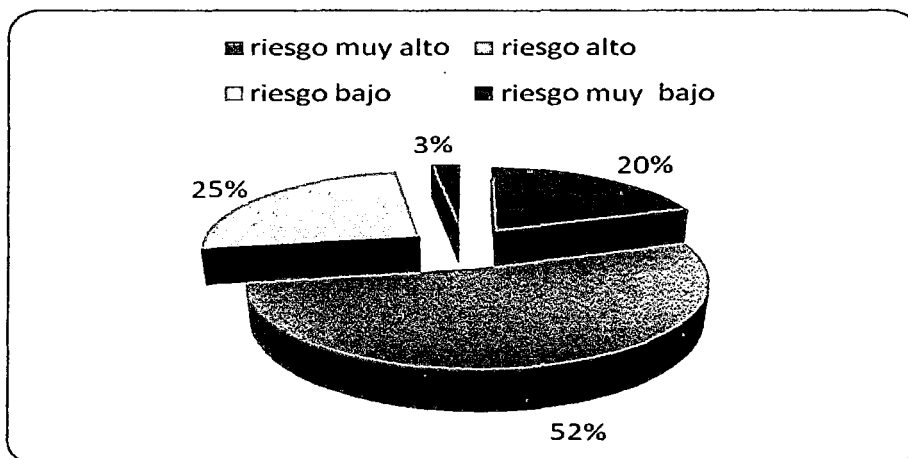
En contraste, 11 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 27,5% de este grupo, consideran que el riesgo es bajo en los créditos mayores a 90 días sin cobranza judicial; mientras que sólo 10 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 25% del conjunto, juzga que el riesgo es muy bajo.

Tabla 22

Nivel de riesgo de la actualización de los Estados Financieros

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
riesgo muy alto	8	20,00
riesgo alto	21	52,50
riesgo bajo	10	25,00
riesgo muy bajo	1	2,50
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 21

Nivel de riesgo de la actualización de los Estados Financieros

Como se observa en la tabla, 21 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 52,5% de este conjunto, consideran que el riesgo es alto en los Estados Financieros desactualizados. Asimismo, 8 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER

INC en la región Tacna, que representan el 20% del grupo, considera que el riesgo es muy alto en los Estados Financieros desactualizados.

En contraste, 10 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 25% de este grupo, consideran que el riesgo es bajo en los Estados Financieros desactualizados; mientras que sólo 1 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 2,5% del conjunto, juzga que el riesgo es muy bajo.

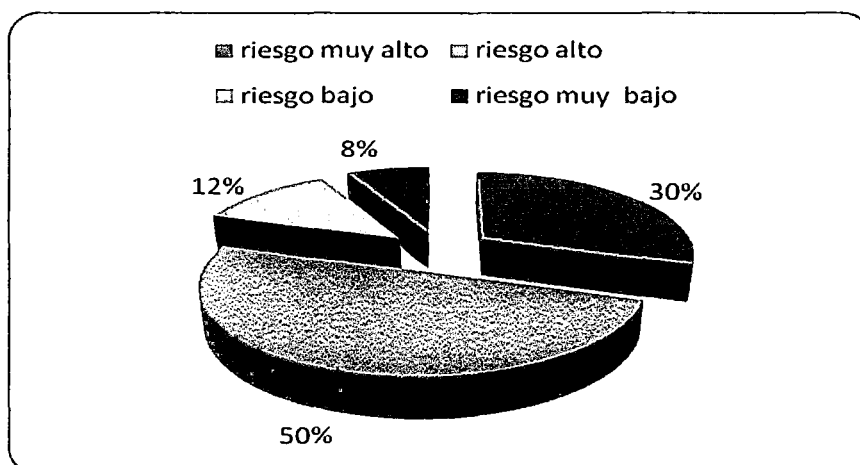
2. Indicador: Tecnología de información

Tabla 23

Nivel de riesgo de la seguridad informática

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
riesgo muy alto	12	30,00
riesgo alto	20	50,00
riesgo bajo	5	12,50
riesgo muy bajo	3	7,50
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 22

Nivel de riesgo de la seguridad informática

Como se observa en la tabla, 20 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 50% de este conjunto, consideran que el riesgo es alto en las fallas de seguridad informático. Asimismo, 12 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 30% del grupo, considera que el riesgo es muy alto en las fallas de seguridad informático.

En contraste, 5 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 12,5% de este grupo, consideran que el riesgo es bajo en las fallas de

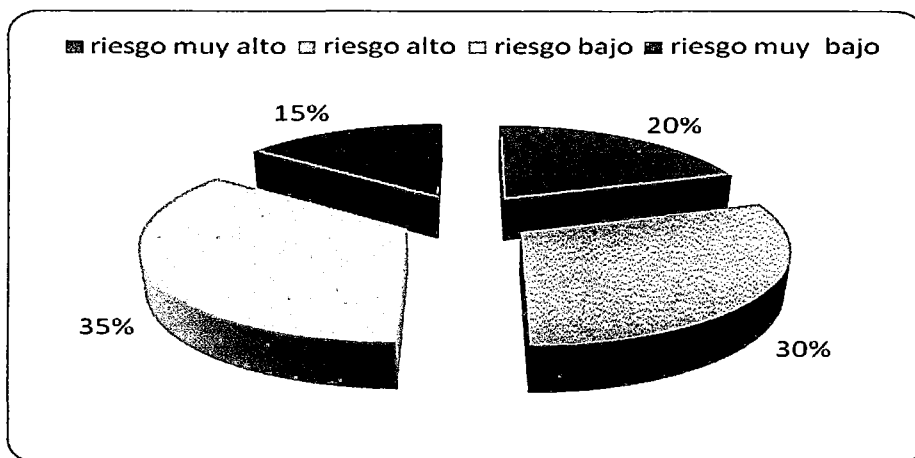
seguridad informático, mientras que sólo 3 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 7,5% del conjunto, juzga que el riesgo es muy bajo.

Tabla 24

Nivel de riesgo de continuidad operativa del sistema informático

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
riesgo muy alto	8	20,00
riesgo alto	12	30,00
riesgo bajo	14	35,00
riesgo muy bajo	6	15,00
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 23

Nivel de riesgo de continuidad operativa del sistema informático

Como se observa en la tabla, 12 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 30% de este conjunto, consideran que el riesgo es alto por las fallas en la continuidad operativa del sistema informático. Asimismo, 8 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 20% del grupo, considera que el riesgo es muy alto por las fallas en la continuidad operativa del sistema informático.

En contraste, 14 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 35% de este grupo, consideran que el riesgo es bajo por las fallas en la continuidad operativa del sistema informático; mientras que sólo 6 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 15% del conjunto, juzga que el riesgo es muy bajo.

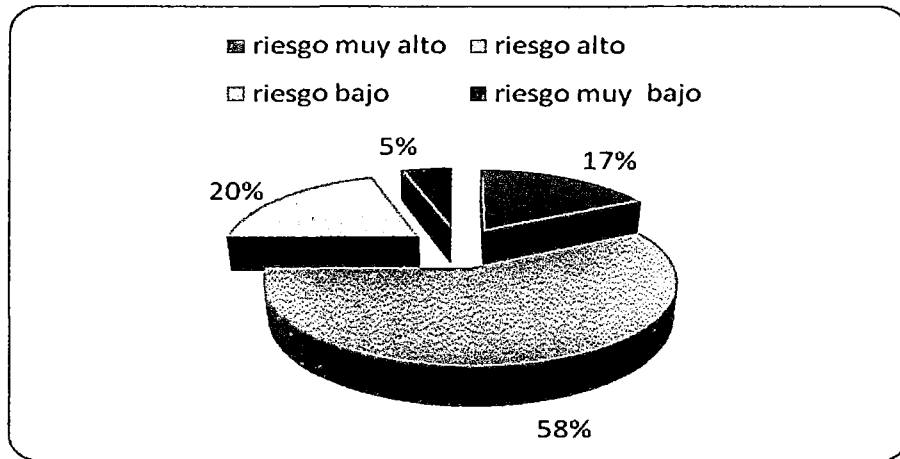
3. Indicador: Personal

Tabla 25

Nivel de riesgo de personal capacitado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
riesgo muy alto	7	17,50
riesgo alto	23	57,50
riesgo bajo	8	20,00
riesgo muy bajo	2	5,00
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 24

Nivel de riesgo de personal capacitado

Como se observa en la tabla, 23 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 57,5% de este conjunto, consideran que el riesgo es

alto por la falta de capacitación al personal nuevo. Asimismo, 7 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 17,5% del grupo, considera que el riesgo es muy alto por la falta de capacitación al personal nuevo.

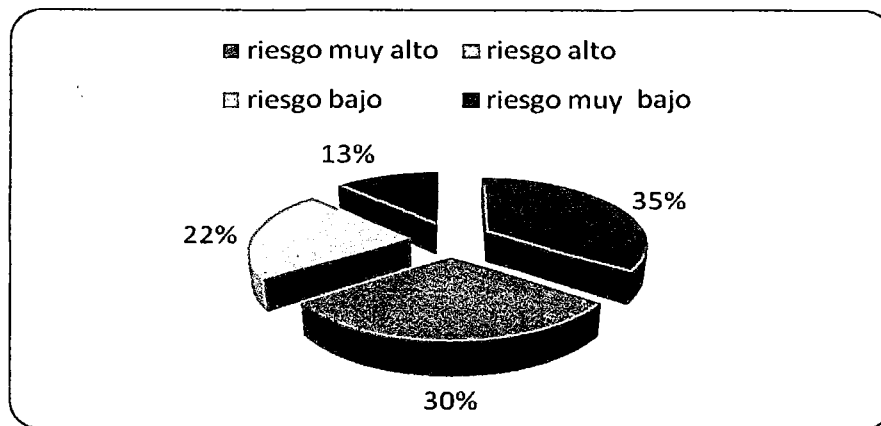
En contraste, 8 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 20% de este grupo, consideran que el riesgo es bajo por la falta de capacitación al personal nuevo, mientras que sólo 2 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 5% del conjunto, juzga que El riesgo es muy bajo.

Tabla 26

Nivel de riesgo de errores del trabajador

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
riesgo muy alto	14	35,00
riesgo alto	12	30,00
riesgo bajo	9	22,50
riesgo muy bajo	5	12,50
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 25

Nivel de riesgo de errores del trabajador

Como se observa en la tabla, 14 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 35% de este conjunto, consideran que el riesgo es muy alto por los errores en las actividades del trabajador. Asimismo, 12 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 30% del grupo, considera que el riesgo es alto por los errores en las actividades del trabajador.

En contraste, 9 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 22,5% de este grupo, consideran que el riesgo es bajo por los errores en

las actividades del trabajador; mientras que sólo 5 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 12,5% del conjunto, juzga que el riesgo es muy bajo.

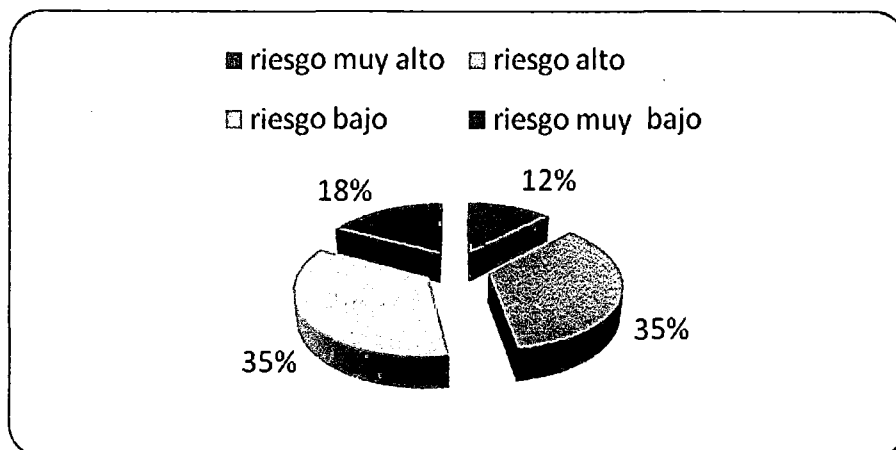
4. Indicador: Eventos externos

Tabla 27

Nivel de riesgo de la continuidad del servicio público

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
riesgo muy alto	5	12,50
riesgo alto	14	35,00
riesgo bajo	14	35,00
riesgo muy bajo	7	17,50
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 26

Nivel de riesgo de la continuidad de los servicios públicos

Como se observa en la tabla, 14 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 35% de este conjunto, consideran que el riesgo es alto por las fallas de los servicios públicos. Asimismo, 5 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que labora en la ONG PRO MUJER INC, que representan el 12,5% del grupo, considera que el riesgo es muy alto por las fallas de los servicios públicos.

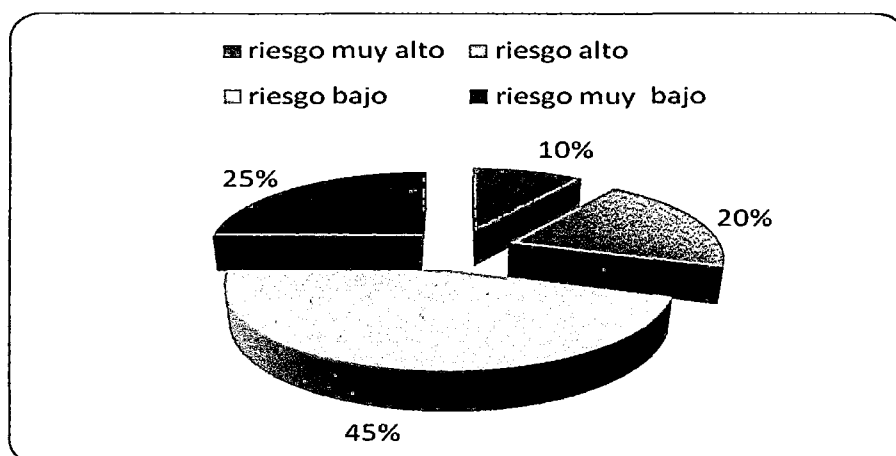
En contraste, 14 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna servidores administrativos que labora en la ONG PRO MUJER INC, que conforman el 35% de este grupo, consideran que el riesgo es bajo por las fallas de los servicios públicos, mientras que sólo 7 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 17,5% del conjunto, juzga que el riesgo es muy bajo.

Tabla 28

Nivel de riesgo Contingencias legales frecuentes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
riesgo muy alto	4	10,00
riesgo alto	8	20,00
riesgo bajo	18	45,00
riesgo muy bajo	10	25,00
Total	40	100,00

Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado



Fuente: Elaboración propia según el cuestionario aplicado

Figura 27

Nivel de riesgo Contingencias legales frecuentes

Como se observa en la tabla, 8 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 20% de este conjunto, consideran que el riesgo es alto por las contingencias legales. Asimismo, 4 personal operativo de

crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 10% del grupo, considera que el riesgo es muy alto por las contingencias legales.

En contraste, 18 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que conforman el 45% de este grupo, consideran que el riesgo es bajo por las contingencias legales; mientras que 10 personal operativo de crédito de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, que representan el 25% del conjunto, juzga que el riesgo es muy bajo.

CAPÍTULO V

DISCUSION

5.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados encontrados muestran el siguiente panorama:

Con respecto al Control Interno, en lo que se refiere a la participación del personal en el análisis de los resultados, el 45% del personal operativo de créditos de las agencias de ONG PRO MUJER INC en la región Tacna, consideran que es poco adecuado; mientras que el 30% del grupo, lo considera inadecuado. Es decir, este 75% de la muestra supone un cuadro insatisfactorio casi total. Asimismo, en lo que se refiere los objetivos que se encuentran identificados con la tolerancia al riesgo, el 45% del personal operativo de créditos, considera poco adecuado; mientras que el 25% del grupo lo considera inadecuado. Es decir, este 70% de la muestra supone un cuadro insatisfactorio casi total.

Además, en lo que se refiere a las técnicas de identificación de riesgos considerando eventos pasados, el 47,5% de este conjunto consideran que es poco adecuado; mientras que el 25% del grupo lo considera inadecuado. Es decir, este 72,5% de la muestra supone un cuadro de insatisfactorio casi total. De igual forma, sucede con la valorización del riesgo, con el 52,5% del personal operativo de crédito considera poco adecuado; mientras que el 20% del grupo, consideran que inadecuado. Es decir, este 72,5% de la muestra supone un cuadro de insatisfacción casi total.

En cuanto al diseño de estrategia para respuesta a los riesgos, el 47,5% de este conjunto, consideran que es poco adecuado; mientras que el 25% del grupo, considera lo consideran inadecuado el diseño de estrategia para respuesta a los riesgos. Es decir, este 75,5% de la muestra supone un cuadro de insatisfacción casi total.

Referente a la revisión de los sistemas de información, el 50% del personal operativo de crédito consideran que es poco adecuada; mientras que el 30% del grupo, considera que es inadecuada la revisión de los sistemas de información. En otras palabras, el

conjunto de estas dos categorías, representan el 80%, presenta un cuadro de insatisfacción casi total.

En lo que respecta, al monitoreo y supervisión de los controles, el 57,5% del personal operativo de crédito, consideran que es poco adecuado; mientras que el 17,5% del grupo, considera que es inadecuado. Por lo tanto, el conjunto de estas dos categorías representan el 75% presenta un cuadro de insatisfacción casi total. De igual forma, sucede con las medidas correctivas, y, sobre todo, el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, que representa también el 75% del grupo.

En cuanto al nivel de riesgo operativo, se tiene lo relacionado a los expedientes de crédito incompletos, el 45% del personal operativo de crédito consideran que el riesgo es alto; asimismo, el 17,5% del grupo, considera que el riesgo es muy alto. Es decir que este 62,5% presenta un cuadro de regular riesgo.

En lo que se refiere a los estados financieros desactualizados, el 52,5% del personal este conjunto, consideran que el riesgo es alto en los Estados Financieros desactualizados. Asimismo, el 20% del

grupo consideran el riesgo es muy alto. Es decir que este 72,5% presenta un cuadro de riesgo alto.

Asimismo, con lo relacionado a las fallas de seguridad informática, el 50% del personal operativo de crédito considera que el riesgo es alto; mientras que el 30% del grupo, considera que el riesgo es muy alto. En otras palabras este 80% considera un cuadro de alto riesgo. Además, en lo referente a la falta de capacitación al personal nuevo. Asimismo, el 57,5% de este conjunto, consideran que el riesgo es alto; mientras el 17,5% del grupo, considera que el riesgo es muy alto. Es decir, este 75% presente un cuadro de regular riesgo alto.

Con respecto a los errores en las actividades del trabajador, el 35% del personal operativo de crédito consideran que el riesgo es muy alto; mientras que el 30% del grupo, considera que el riesgo es alto. Es decir este 65% presenta un cuadro de riesgo regular.

La presente investigación pudo confirmar que la necesidad de gestionar un ambiente adecuado de control interno que permita la mitigación de los riesgos a lo que esta expuestas las entidades; esto concuerda con lo descrito por el comité de Basilea II señalando que

surge la gestión de riesgos como una gestión proactiva, anticipatorio, que trata de ayudar al gestor en su toma de decisiones, tratando eficazmente la incertidumbre, minimizando los riesgos inherentes a dicha gestión que puedan afectar a la consecución de sus objetivos.

La gestión de riesgo permite a la alta dirección de una empresa tomar decisiones con conocimiento del riesgo y no basados en el azar de los eventos: "Taking Risks by Choice Not by Chance".

De esta forma, la alta dirección puede ser consciente del nivel de rentabilidad que debe exigir a la gerencia, eliminando actividades que no generen el adecuado valor. Evitando subsidios cruzados no deseados entre productos.

Finalmente, permite tener un grado adecuado de transparencia respecto al verdadero valor del negocio, tema de relevancia para los accionistas, los "grupos de interés" y el regulador.

5.2 RESULTADO DE LA CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Considerando la hipótesis general y las específicas planteadas en el trabajo de investigación con respecto al control interno en el proceso de crédito, cuya variable dependiente es el nivel de riesgo operativo,

en donde los ítems según sus indicadores fueron tabulados con la aplicación del análisis estadístico en las encuestas efectuadas y se puede afirmar que habrá mayor posibilidad de riesgo operativo si no se tiene un buen control interno, para fomentar el desarrollo de sus actividades, y lograr la eficiencia, eficacia, economía y efectividad en las mismas. Si el control interno en el proceso de crédito no es óptimo puede ocasionar pérdidas en la organización al permitir que la administración no pueda tomar decisiones acertadas e inmediatas.

Tabla 29

Contingencia de control interno en el proceso de crédito

CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE CRÉDITO	NIVEL DE RIESGO OPERATIVO			Total
	alto	regular	bajo	
inadecuado	9	2	1	12
poco adecuado	4	12	4	20
adecuado	0	3	5	8
Total	13	17	10	40

Fuente: Cuestionario aplicado por el autor

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,637 ^a	4	0,001
Razón de verosimilitudes	20,130	4	0,000
Asociación lineal por lineal	14,092	1	0,000
N de casos válidos	40		

Fuente: Cuestionario aplicado por el autor

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

1º) Formulación de hipótesis

Hipótesis nula:

Ho: El control interno en el proceso de crédito no influye significativamente en el nivel de riesgo operativo

Hipótesis alterna:

H₁: El control interno en el proceso de crédito influye significativamente en el nivel de riesgo operativo

2º) Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$

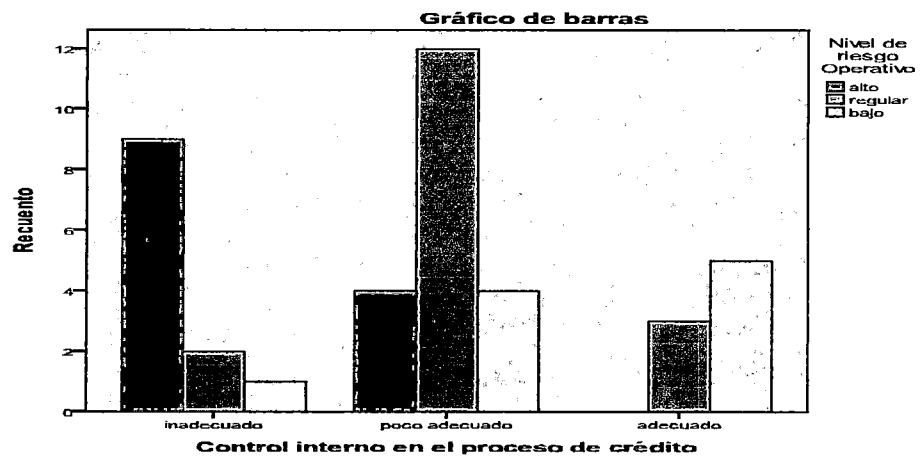
3º) Conclusión:

Dado que el pvalor es menor que 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye:

El control interno en el proceso de crédito influye significativamente en el nivel de riesgo operativo.

Es decir, en la siguiente figura se observa que hay una tendencia que ilustra que cuando el control interno en el proceso de crédito es

poco adecuado es posible que el nivel de riesgo operativo sea alto o regular. Pero si el control interno en el proceso de crédito es adecuado, entonces es posible que el nivel de riesgo operativo sea bajo.



Fuente: Cuestionario aplicado por el autor

Figura 28

Control interno en el proceso de crédito

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DEL MODELO DE CONTROL INTERNO A TRAVÉS DE COSO ERM PARA PRO MUJER

6.1 GENERALIDADES

Este capítulo presenta el desarrollo de la propuesta titulada; **Modelo de Gestión de Riesgo Operaciones a través de COSO ERM para PRO MUJER**, para implementar el monitoreo en las Entidades no Gubernamentales, ubicadas en la ciudad de Tacna, como alternativa de respuesta a las debilidades de control interno para disminuir el riesgo operativo. La propuesta ha sido elaborada en cumplimiento de los objetivos del capítulo con la finalidad de que cumpla con todas las expectativas y necesidades que enfrenta este tipo de entidades en cumplimiento del Control Interno.

6.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

6.2.1 Objetivo General

Diseñar un **Modelo de Gestión de Riesgo Operaciones a través de COSO ERM para PRO MUJER**, para implementar el monitoreo en las entidades no gubernamentales, que se encuentran desarrollando actividades de micro finanzas en Perú, mediante préstamos a la población de las zonas donde se encuentran niveles de pobreza mayor, como alternativa de respuesta a las debilidades de control interno para disminuir el riesgo operativo. La propuesta ha sido elaborada en cumplimiento de los objetivos del capítulo con la finalidad de que cumpla con todas las expectativas y necesidades que enfrenta este tipo de Entidades en cumplimiento del Control Interno.

6.2.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar un Plan de Monitoreo, que contribuya a la labor de Auditoria en las entidades no gubernamentales.
- Proponer un cuestionario de Monitoreo, que contribuya a medir los controles existentes en las entidades no autónomas gubernamentales.

- Proponer una guía de evaluación del desempeño, de la gestión de riesgos, que contribuya al fortalecimiento del Control Interno.

6.3 IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA

En la actualidad las auditorías de las entidades no autónomas gubernamentales frecuentemente no realizan evaluaciones del Control Interno ni de la evaluación del riesgo operativo en sus diferentes áreas funcionales, es por ello que el contar con un **Modelo de Gestión de Riesgo Operaciones a través de COSO ERM para PRO MUJER**, contribuirá al fortalecimiento del mismo y a realizar eficaz y eficientemente cada una de las operaciones y la utilización adecuada de los recursos materiales, financieros y humanos, para disminuir el riesgo operativo.

El Modelo de Gestión de Riesgo Operaciones a través de COSO ERM para PRO MUJER, aporta beneficios a las Entidades Autónomas no Gubernamentales, ya que en él se presentan estrategias y lineamientos adecuados para obtener resultados favorables.

6.4 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Ante la globalización de las economías y los cambios constantes en las formas de competir durante los últimos años, obliga a las entidades cada vez más creen y establezcan mecanismos de control en las operaciones que se realizan en proceso de desarrollo, operativo y financiero, para disminuir el riesgo operativo.

Es por ello que la investigación sobre la futura implementación del **Modelo de Gestión de Riesgo Operaciones a través de COSO ERM para PRO MUJER**, de las entidades autónomas no gubernamentales, ubicadas en Perú, contribuirá en gran medida al fortalecimiento y desarrollo de las mismas, lo que permitirá ofrecer uniformidad en los criterios a evaluar las diferentes áreas de la estructura organizativa de las entidades autónomas y, sobre todo, para la disminución del riesgo operativo.

El enfoque de la investigación gira en torno al conocimiento técnico de la gestión de Riesgo de operaciones a través de COSO ERM, tomando en cuenta el estudio de las Normas Técnicas de Control Interno, las cuales ya está señaladas para que sean cumplidas por las entidades autónomas no gubernamentales y que están plasmada

en diferentes medios bibliográficos, tomando en cuenta diversos criterios, objetivos y necesidades particulares del universo de estudio, lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales.

6.5 BENEFICIOS DE LA PROPUESTA

Con el **Modelo de Gestión de Riesgo Operaciones a través de COSO ERM para PRO MUJER**, para contribuir a la implementación del Monitoreo en las Entidades Autónomas Gubernamentales se obtendrán los beneficios siguientes:

- Contaran con una de guía de evaluación del desempeño, que les permitirá evaluar la eficiencia del personal para el logro de los objetivos y metas propuestas.
- Facilitará la realización del trabajo de los Entes Fiscalizadores, Auditoría Interna y demás gerencias, departamentos y empleados que laboran en entidades autónomas gubernamentales.
- Con la futura implementación del **Modelo de Gestión de Riesgo Operaciones a través de COSO ERM para PRO MUJER**, podrán tomar decisiones con mayor seguridad, que les permitan obtener resultados esperados.

6.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

El presente **Modelo de Gestión de Riesgo Operaciones a través de COSO ERM para PRO MUJER**, se ha diseñado para mostrar técnicamente el desarrollo de la gestión de riesgos en las Entidades Autónomas no Gubernamentales, ubicadas en Perú, ciudad de Tacna, para que éstas fortalezcan el Control Interno y se contribuya al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

El Modelo está conformado por 3 etapas, las cuales se detallan a continuación:

ETAPA 1: MONITOREO EN MARCHA-GESTIÓN DE RIESGOS

Etapa 1: Comprende la gestión de riesgos ERM "COSO", a través del Monitoreo en Marcha de la gestión de riesgos, el cual se desarrollará mediante de un Plan de Monitoreo en Marcha y una Guía de Evaluación del Desempeño de la gestión de riesgos.

1. Aspectos Importantes a Considerar en el Modelo de Monitoreo en Marcha de la gestión de riesgos

La Gerencia deberá monitorear la efectividad de los controles internos en el curso normal de las operaciones a través de

actividades administrativas y de supervisión, comparaciones, reconciliaciones y otras acciones rutinarias, que le den la pauta que se está ejecutando una supervisión adecuada al sistema de control interno.

- Máxima Autoridad
- Gerentes
- Jefes de Área
- Coordinadores
- Subalternos

El Monitoreo en Marcha de la gestión de riesgos, por ser responsabilidad de la Máxima Autoridad, será evaluado a través de:

- Seguimiento a actualización de Manuales, Reglamentos, Procedimientos, Políticas, Normas que deben implementarse en las ONG para la ejecución de sus operaciones con eficiencia y cumplir con los objetivos y metas propuestas.

- Implementar una Guía de Evaluación de Desempeño para que maximice la eficiencia en los empleados. Usuarios

2. Lista de Chequeo.

Para este cumplimiento se diseñará una lista de chequeo, tomando en cuenta las normas siguientes:

- La Gerencia deberá crear un equipo técnico para realizar el levantamiento de procesos sobre gestión de riesgos.
- El equipo técnico debe planificar el trabajo de levantamiento de procesos sobre gestión de riesgos.
- Las gerencias involucradas se coordinan con el equipo técnico para revisión de procedimientos, normas, reglamentos, instructivos, manuales, etc., en torno a la gestión de riesgos.
- El equipo técnico realiza diagnóstico actualizado de los instrumentos normativos, relacionados a la gestión de riesgos.
- El equipo técnico a través de la lista de chequeo entrevista al personal responsable de los instrumentos normativos, que se ejecutan en el área sujeta a revisión, sobre la gestión de riesgos.
- El equipo técnico entrega los resultados (conclusiones y recomendaciones) a la gerencia, sobre la gestión de riesgos.
- La gerencia debe informar resultados a la máxima autoridad para su revisión y aprobación, sobre la gestión de riesgos.
- La máxima autoridad debe comunicar oportunamente los cambios a todos los empleados, sobre la gestión de riesgos

3. Guía de Evaluación del Desempeño sobre la Gestión de Riesgos

La Guía de evaluación del desempeño sobre la gestión de riesgos que se propondrá, es una herramienta que puede ser utilizada por la máxima autoridad, para medir la eficiencia de los recursos humanos con que cuenta la entidad para la gestión de los riesgos y así contribuir al logro de los objetivos y metas a nivel institucional y a la toma de decisiones. La estructura de la referida guía será la siguiente:

CONTENIDO

- a) Introducción
- b) Objetivos del sistema de evaluación del desempeño de la gestión de riesgos
- c) Políticas importantes a considerar y periodos de la evaluación sobre la gestión de riesgos
- d) Guía metodológica de pasos para la evaluación del desempeño de la gestión de riesgos
- e) Partes que componen el formulario de evaluación de la gestión de riesgos

La Evaluación del Desempeño sobre la Gestión de Riesgos a través del COSO ERM debe considerar:

a) Ambiente de Control

Este componente establece:

- Una filosofía de gestión integral de riesgo
- Definir el Nivel de riesgo que la alta gerencia asume (Apetito de riesgo)
- Rol supervisora de la junta directiva en la gestión integral de riesgo
- Establece la integridad y los valores éticos
- Define una estructura de gestión integral de riesgos: Sistemas de delegación de autoridad, roles y responsabilidades y líneas de reporte.
- Establece estándares de recursos humanos: habilidad y competencia de los empleados.

b) Establecimiento de Objetivos

Objetivos relacionados:

Deben estar alineados con la **estrategia** seleccionada y con el **apetito al riesgo** deseado.

Cada nivel de objetivos se relaciona con objetivos más específicos bajo un esquema de cascada.

c) Tolerancia al riesgo:

La tolerancia al riesgo es el nivel aceptable de desviación esperada en relación con el logro de los objetivos.

El *apetito al riesgo* y la *tolerancia al riesgo*, deben estar alineados con la predisposición de aceptar riesgos (relacionado con la definición de la estrategia)

Establece la predisposición de tomar riesgos de la entidad, en función de cuánto están dispuestos a perder.

d) Identificación de eventos

Diferenciación entre riesgos y oportunidades.

- Eventos que pueden tener un impacto negativo representan riesgos.
- Eventos que pueden tener un impacto positivo representan oportunidades, las cuales a través de canales gerenciales retroalimentan a los objetivos establecidos.

- Involucra la identificación de aquellos incidentes, ocurridos internamente o externamente, que pueden afectar la estrategia y la consecución de los objetivos.
- Establece como los factores internos y externos se combinan e interactúan para influenciar en el perfil de riesgo.

e) Evaluación de riesgos

- Permite a una entidad entender que riesgos potenciales pueden impactar a los objetivos estratégicos.
- Se evalúa los riesgos desde dos perspectivas:
- Probabilidad
- Impacto
- Emplea una combinación de metodologías de evaluación de riesgos tanto cualitativas como cuantitativas.
- Relaciona **horizontes de tiempo** a **horizontes de objetivos**.
- Evalúa los riesgos tanto sobre una base inherente y una residual.

f) Respuesta al Riesgo

- Identifica y evalúa las posibles respuestas a los riesgos:
- Aceptar

- Reducir – Administrar
- Compartir – Trasladar
- Evitar – Eliminar
- Evalúa las opciones en relación con el “apetito de riesgo” de la entidad, costo vs. beneficio de respuesta a los potenciales riesgos, y determina la escala o magnitud en la cual una respuesta reducirá el impacto y/o la probabilidad.
- Selecciona y ejecuta las respuestas basadas en la evaluación del portafolio de riesgos y sus respuestas.

ERM propone que el riesgo sea considerado desde una óptica de entidad o portafolio de riesgos.

g) Actividad de Control

- Políticas y procedimientos necesarios para asegurar que las respuestas a los riesgos, así como otras directrices de la entidad, son llevadas a cabo.
- Se ejecutan a través de la organización, a todos los niveles en todas las funciones.
- Incluye controles de aplicación y controles generales de tecnología, tanto manual como automatizada.

- Tipos de Control: Preventivos, Detectivos, Manuales, Automáticos

h) Información y comunicación

- La gerencia identifica, captura y comunica información pertinente en la forma y tiempos establecidos, que permita habilitar a la gente para llevar a cabo sus responsabilidades.
- La comunicación ocurre en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a través y hacia arriba de la organización.

Etapa 2: Evaluación de la gestión de riesgos

La evaluación de la gestión de riesgos, corresponden a la etapa 2 del modelo propuesto, están formada por el plan de monitoreo operativo sobre la gestión de riesgos, que considerará lo siguiente:

**PLAN DE MONITOREO EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE
RIESGOS**

PERIODO

Del ___ de ___ al ___ de _____ de 20___

Presentado por

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS

ALCANCE DEL TRABAJO

Estructura del control interno

Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables

Ejecución de pruebas

Preparación y remisión del informe

Cronograma de actividades

CONCLUSIONES

Conclusión General

No existe un adecuado sistema de control interno basado en riesgo en el proceso de crédito en la ONG Pro Mujer, en cuanto al ambiente interno, establecimiento de objetivos, Identificación de riesgos, evaluación de riesgos, tratamiento a los riesgos, actividad de control, información y comunicación, y monitoreo.

Conclusiones Específicas

Primera

Existe un sistema de control interno del proceso de crédito del ambiente interno no adecuado en la organización, en su gran mayoría el personal operativo de la ONG Pro Mujer no participa en el análisis de resultados alcanzados, no existe una política clara de un sistema de control interno basado en riesgos; generando que el riesgo operativo mantenga un nivel alto.

Segunda

El establecimiento de objetivo de la organización es poca adecuada, ello debido a que no se encuentran alineadas con la tolerancia al riesgo; generando que el riesgo operativo mantenga un nivel alto.

Tercera

No existe adecuada técnica de identificación de riesgo por parte del personal pudiendo afectar el logro de los objetivos de la organización; generando que el riesgo operativo mantenga un nivel alto.

Cuarta

No existe adecuada evaluación de riesgo, que permita medir el riesgo por probabilidad e impacto en la organización; generando que el riesgo operativo mantenga un nivel alto.

Quinta

No existe un tratamiento adecuado de los riesgos que permita dar una respuesta de evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos a fin de mitigarlos; generando que el riesgo operativo mantenga un nivel alto.

Sexta

La actividad de control es poca adecuada en vista que los procedimientos y política para el tratamiento a los riesgos no son apropiadamente ejecutados. generando que el riesgo operativo mantenga un nivel alto.

Sétima

Existe falta de información y comunicación fluida y óptima por el personal operativo, ello debido a que la información no está adecuadamente identificada y recopilada; asimismo, la comunicación no se lleva a cabo en la forma y plazo que permita cumplir con las responsabilidades.

Octava

No existe una adecuada supervisión y monitoreo que asegure que los controles operen y sean modificados apropiadamente de acuerdo a los cambios en la organización generando mayor nivel de riesgo operativo.

RECOMENDACIONES

Recomendación General

Para mejorar el control interno en el proceso de crédito y disminuir el riesgo operativo en la ONG PRO MUJER, se recomienda la propuesta del Modelo de Gestión de Riesgo Operaciones a través de COSO ERM para PRO MUJER, ya que la gestión de riesgo permite a la alta dirección de una empresa tomar decisiones con conocimiento del riesgo y no basados en el azar de los eventos. De esta forma, la alta dirección puede ser consciente del nivel de rentabilidad que debe exigir a la gerencia, eliminando actividades que no generen el adecuado valor.

Recomendaciones Específicas

Primera

Para mejorar el desempeño del personal operativo de crédito en la ONG Pro mujer, se recomienda se desarrolle una cultura de riesgo en la organización, es decir reconocer eventos esperados como no esperados.

Segunda

Se recomienda que los objetivos de la ONG Pro mujer se encuentren alineadas a la tolerancia y apetito al riesgo con la finalidad que se cumplan los objetivos establecidos.

Tercera

Se recomienda identificar los incidentes internos o externos que pueden afectar las estrategias y el logro de los objetivos.

Cuarta

Se recomienda que una vez identificado los riesgos potenciales se evalúe desde dos perspectivas de probabilidad e impacto.

Quinta

Se recomienda identificar y evaluar la posible respuesta al riesgo: transferir, compartir, reducir y aceptar.

Sexta

Se recomienda que las políticas y procedimiento que ayudan a asegurar que la respuesta al riesgo, así como otras directivas de Pro mujer, son aplicadas.

Sétima

Se recomienda que la comunicación e información se realice en todo los niveles de Pro mujer para identificar, evaluar y responder al riesgo.

Octava

Se recomienda un monitoreo permanente que asegure los componentes del ERM.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arredondo Bernabé, Félix. (2004). *Percepción del Sistema Interno de Control de la Gestión Educativa de la Universidad Nacional de San Agustín*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa

Arroyo Morales, Angélica. (1997). *Metodología de la Investigación Científica. Teoría y práctica*. 2da edición. Universidad Nacional San Antonio de Abad del Cuzco.

Bacarozo, Gustavo. (1997). *Diccionario de la Administración Pública*. Tomo I. Editora Jurídica Grijley. Lima-Perú.

Bravo Cervantes, Miguel. (2000). *Control Interno*. Editorial San Marcos. Perú.

Carrasco Díaz, Sergio. (2005). *Metodología de la Investigación Científica. Pautas Metodológicas para elaborar el Proyecto de Investigación*. Lima-Perú.

Claros Cohaila, Roberto; León Llerena, Oscar. (2012). *El Control Interno como Herramienta de Gestión y Evaluación*. Editorial Pacifico. Perú.

Contraloría General de la República. (1998). *Normas Técnicas de Control Interno para el Sector Público*. Lima: Editora Perú.

Diccionario de definiciones Recuperado de <http://www.definiciones.com.mx/definicion/A/accion>. 10-10-2010

Federación internacional de Contadores. IFAC. (2005). *Normas Internacionales de Auditoría*. Lima. Editado por la Federación de Colegios de Contadores del Perú.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. (1998). *Metología de la Investigación*. Segunda edición. Mc Graw-Hill.

Kohler, Eric. (1997). *Diccionario para Contadores*, Editorial Limusa.

L. Cervo y P.A. Bervian; Ed. Mc Graw Hill. *Metodología Científica*. Recuperado de <http://www.tuobra.unam.mx/publicadas>. 08-05-2013.

Marín De Guerrero, María Alejandra. *Nuevos conceptos de Control Interno informe C.O.S.O.* Recuperado de <http://www.ecovirtual.uncu.edu.ar/investigación/2002/Dis/Contables>. 09-05-2013

Montoya, Hector. (1997). *Contabilidad como base del Control Interno*. Editorial San Marcos.

Normativas regulatoria de la SBS: Resolución SBS 2116-2009-*Gestión de Riesgo Operacional*.

Normativa regulatoria de la SBS: Circular G-139 – 2009 – *Gestión de la Continuidad del Negocio*

Normativa regulatoria de la SBS: Circular G-140 – 2009 – *Gestión de la Seguridad de Información*.

Panéz Meza, Julio. (2004). *Auditoria Contemporánea*. Lima: Iberoamericana de Editores SA.

Rivero Bolaños, Ariamna. (1996). *Antecedentes y evolución del Control Interno su desarrollo en Cuba*. Recuperado de <http://www.monografias.com>. 15-03-2010.

Valdivia Contreras, Emilio. (2010). *Manual del Sistema Nacional de Control y Auditoria Gubernamental*. Editorial Pacifico. Perú.

Yarasca Ramos, Pedro; Alvares Guadalupe, Emma. (2006). *Auditoria Fundamentos con un Enfoque Moderno*. Tercera edición. Editorial Santa Rosa. Perú.

ANEXOS

ANEXO N° 01

GLOSARIO DE DEFINICIONES

A continuación se presentan los conceptos más utilizados en la administración de riesgos operativos:

Apetito por el riesgo: El nivel de riesgo que la empresa está dispuesta a asumir en su búsqueda de rentabilidad y valor.

Control: Son las medidas tomadas para disminuir la probabilidad de ocurrencia o impacto en caso que el riesgo se materialice.

Clientes: Factor de riesgo que corresponde a fallas negligentes o involuntarias de las obligaciones frente a los clientes y que impiden satisfacer una obligación profesional frente a éstos.

Evento: Un suceso o serie de sucesos que pueden ser internos o externos a la empresa, originados por la misma causa, que ocurren durante el mismo periodo de tiempo.

Eventos de pérdida por riesgo operacional: El evento que conduce a una o varias pérdidas, cuyo origen corresponde al riesgo operacional.

Frecuencia: Número de veces o nivel de ocurrencia con la que se dan los eventos de riesgo operativo en los procesos de la compañía.

Impacto: Pérdida potencial que se puede generar en caso de ocurrencia del evento de riesgo operativo.

Matriz de Riesgos: Es el documento y herramienta donde se recopila y consolida el proceso de identificación, medición, control y monitoreo, el cual hace parte integral e importante del riesgo operativo.

Proceso: Conjunto de actividades, tareas y procedimientos organizados y repetibles que producen un resultado esperado.

Plan de contingencia: Conjunto de acciones y recursos para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso.

Plan de continuidad del negocio: Conjunto detallado de acciones que describen los procedimientos, los sistemas y los recursos necesarios para retornar y continuar la operación, en caso de interrupción.

Tolerancia al riesgo: El nivel de variación que la empresa está dispuesta a asumir en caso de

ANEXO N° 02

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

En el caso de la confiabilidad se usó el método Alfa Cronbach, obteniéndose el valor 0.813. El referido valor se considera aceptable estadísticamente por la tendencia de la aproximación a la unidad.

RELIABILITY

```
/VARIABLES=ITEM1 ITEM2 ITEM3 ITEM4 ITEM5 ITEM6 ITEM7 ITEM8  
ITEM9 ITEM10 ITEM11 ITEM12 ITEM13 ITEM14
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

ANÁLISIS DE FIABILIDAD

```
[Conjunto_de_datos2] C:\Documents and  
Settings\Administrador\Mis documentos\ALIZVI.sav
```

ESCALA: TODAS LAS VARIABLES

Cuadro 01

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	30	100,0
Excluidos ^a	0	0,0
Total	30	100,0

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	30	100,0
Excluidos ^a	0	0,0
Total	30	100,0

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

Cuadro 02

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,813	14

ANEXO N° 03

CUESTIONARIO

Estimados Señores el presente cuestionario es tiene como objetivo determinar de qué manera el control interno en el proceso de crédito influye en la disminución del riesgo operativo en la ONG PROMUJER INC, año 2009. Agradeceré que responda este instrumento de acuerdo a las siguientes categorías:

Control Interno en el proceso de crédito

- e) Muy adecuado (4)
- f) Adecuado (3)
- g) Poco adecuado (2)
- h) Inadecuado (1)

Riesgo operativo

- a) Riesgo muy bajo (4)
- b) Riesgo bajo (3)
- c) Riesgo alto (2)
- d) Riesgo muy alto (1)

CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE CRÉDITO		CATEGORÍAS			
1	¿Cómo es la política de control interno en la organización?	4	3	2	1
2	¿Cómo es la supervisión del funcionamiento del control interno en la organización?	4	3	2	1
3	¿Cómo es la cultura de la empresa basada en valores?	4	3	2	1
4	¿Cómo es considerada su participación en el análisis de los resultados alcanzados en la organización?	4	3	2	1
5	¿Cómo son identificados los objetivos de la organización considerando la tolerancia al riesgo?	4	3	2	1
6	¿Cómo son las técnicas de identificación de riesgos, si considera como base eventos pasados de la organización?	4	3	2	1
7	¿Cómo son agrupados los riesgos potenciales?	4	3	2	1
8	¿Cómo es el proceso de valorización de riesgo en la organización?	4	3	2	1
9	¿Cómo la organización valora los riesgos considerando probabilidad e impacto?	4	3	2	1
10	¿Cómo es el diseño de estrategia para respuesta a los riesgos?	4	3	2	1
11	¿Cómo se encuentra establecido las opciones para las respuestas a los riesgos de evitarlos, reducirlos, compartirlos y aceptarlos?	4	3	2	1
12	¿Cómo son los procedimientos de autorización y aprobación para las principales operaciones que realiza la organización y si estos se encuentran debidamente documentados?	4	3	2	1
13	¿Cómo es la rotación del personal en la organización que ayude a evitar la colusión e impedir que una persona sea responsable de aspectos claves por excesivo periodo de tiempo?	4	3	2	1
14	¿Cómo es la revisión de los sistemas de información periódicamente?	4	3	2	1
15	¿Cómo es la política de comunicación entre los trabajadores?	4	3	2	1
16	¿Cómo se efectúa el monitoreo y supervisión para asegurar que los controles operen y sean modificados apropiadamente de acuerdo con los cambios en el entorno organizacional?	4	3	2	1
17	¿Cómo es la implementación de las medidas correctivas para asegurar la mejora del control	4	3	2	1

	interno de la organización?				
18	¿Cómo el personal cumple las recomendaciones que formulan el auditor interno y las sociedades de auditoría externa?	4	3	2	1
NIVEL DE RIESGO OPERATIVO					
19	¿Cuál es el nivel de riesgo de los expediente de créditos si cuenta con toda la documentación completa?	4	3	2	1
20	¿Cuál es el nivel de riesgo de los créditos vencidos mayores a 90 días, si pasan en forma inmediata a cobranza judicial?	4	3	2	1
21	¿Cuál es el nivel de riesgo de los Estados Financieros si se encuentran debidamente actualizados?	4	3	2	1
22	¿Cuál es el nivel de riesgo de la seguridad informática en la organización?	4	3	2	1
23	¿Cuál es el nivel de riesgo de la continuidad operativa del sistema informático?	4	3	2	1
24	¿Cuál es el nivel de riesgo de la capacitación al personal que ocupa cargos nuevos?	4	3	2	1
25	¿Cuál es el nivel de riesgo de los errores del trabajador en las labores que realizan?	4	3	2	1
26	¿Cuál es el nivel de riesgo de la continuidad de los servicios públicos en la organización?	4	3	2	1
27	¿Cuál es el nivel de riesgo de la frecuencia de contingencias legales en la organización?	4	3	2	1