



*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

Chota, 19 de diciembre del 2023.

**C. N° 015-2024-UI-FCCE.**

## **CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: **"CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TODOS LOS SANTOS DE CHOTA LTDA.2022"**, elaborado por la Bachiller en Contabilidad: **SELLENNY GUEVARA PÉREZ**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de **23%**, sin incluir citas, bibliografía, fuentes con menos de 20 palabras; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con **Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022- UNACH**.

Finalmente indicamos que dicho Informe Final de tesis fue asesorado por el **Dr. JHONER MEJÍA HUAMAN**.

Se expide la presente constancia a los interesados para los fines pertinentes.

  
Mg. CPC. Wilder Omar Vargas Campos  
MAT. 12-927

  
CPC. Jhoner Mejía Huaman  
MAT. N. 02 6955

.....  
Atentamente,  
Jefe de la Unidad de Investigación FCCE -UNACH

Cc. Archivo

# Tesis

## INFORME DE ORIGINALIDAD

|                     |                     |               |                         |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| <b>23%</b>          | <b>23%</b>          | <b>7%</b>     | <b>%</b>                |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

## FUENTES PRIMARIAS

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>hdl.handle.net</b><br>Fuente de Internet                  | <b>9%</b> |
| <b>2</b> | <b>portaluni.unach.edu.pe</b><br>Fuente de Internet          | <b>3%</b> |
| <b>3</b> | <b>repositorio.unach.edu.pe</b><br>Fuente de Internet        | <b>2%</b> |
| <b>4</b> | <b>repositorio.upla.edu.pe</b><br>Fuente de Internet         | <b>2%</b> |
| <b>5</b> | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br>Fuente de Internet          | <b>1%</b> |
| <b>6</b> | <b>repositorio.une.edu.pe</b><br>Fuente de Internet          | <b>1%</b> |
| <b>7</b> | <b>repositorio.ulasamericas.edu.pe</b><br>Fuente de Internet | <b>1%</b> |
| <b>8</b> | <b>repositorio.udh.edu.pe</b><br>Fuente de Internet          | <b>1%</b> |
| <b>9</b> | <b>www.dspace.unitru.edu.pe</b><br>Fuente de Internet        | <b>1%</b> |

|    |  |      |
|----|--|------|
| 10 | <b>repositorio.uandina.edu.pe</b><br>Fuente de Internet  | 1 %  |
| 11 | <b>repositorio.upeu.edu.pe</b><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 12 | <b>repositorio.upn.edu.pe</b><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 13 | <b>repositorio.uss.edu.pe</b><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 14 | <b>repositorio.uct.edu.pe</b><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 15 | <b>repositorio.upsc.edu.pe</b><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 16 | <b>"Applied Technologies", Springer Science and Business Media LLC, 2023</b><br>Publicación  | <1 % |
| 17 | <b>repositorio.unu.edu.pe</b><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 18 | <b>distancia.udh.edu.pe</b><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 19 | <b>repositorio.unc.edu.pe</b><br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 20 | <b>Jacqueline Livia Achahuanco Villogas. "Gestión administrativa y uso de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) en dos</b> | <1 % |
|    | <b>instituciones educativas del distrito de la Molina, 2021", EVSOS, 2023</b><br>Publicación   |      |
| 21 | <b>ECOLAB S.R.L.. "PAT del Pozo EA2448 - Taiman - Lote X-IGA0001808", R.D. N° 270-2010-MEM/AEE, 2020</b><br>Publicación                | <1 % |

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

“Control interno y gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y  
Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022”

**Para optar el Título Profesional de**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**Presentada por:**

Bach. Selenny Guevara Pérez

**Asesor:**

Dr. Jhonner Mejía Huaman

**CHOTA – PERÚ**

**2023**

COPYRIGHT © 2023 by  
**SELENNY GUEVARA PÉREZ**  
Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS APROBADA**

“Control interno y gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022”

**Para optar el Título Profesional de**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**Presentada por:**

Bach. Selenny Guevara Pérez

**Asesor y Jurado Evaluador**

  
CPC Jhonner Mejía Huamán  
MAT N. 02 6955

Dr. Jhonner Mejía Huamán

Asesor

  
Jorge Alejandro Tejada Carrera  
Contador Público Colegiado Certificado

Dr. Jorge Alejandro Tejada Carrera

Presidente

  
Lita Elvira Saldaña Dávila  
Licenciada en Administración

Dra. Lita Elvira Saldaña Dávila

Secretario



Mg. Tatiana Katherine Fernández Miranda

Vocal

**Chota – Perú**

**2023**



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 18:15 horas del 18 de setiembre del 2023, reunidos en el Auditorio Luca Pacioli de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la UNACH, los miembros del jurado evaluador, conformado por:

- Dr. Jorge Alejandro Tejada Carrera, identificado con DNI N° 26724876 Presidente
- Dra. Lita Elvira Saldaña Dávila, identificada con DNI N° 27428544 Secretaria
- Mg. Tattiana Katherine Fernández Miranda, identificada con DNI N° 46907174 Vocal

reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la Resolución de Facultad N° 213-2023-FCCE-UNACH cuyo título es: "Control interno y gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022", perteneciente a la Bachiller en Contabilidad, Selenny Guevara Pérez., cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

### **"Aprobado por unanimidad"**

el Informe Final de Tesis con calificativo de Dieciséis con cinco centésimas. (16.5) y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare aprobado el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 19:13 horas del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.

Jorge Alejandro Tejada Carrera  
Contador Público Colegiado Certificado  
Mat. 012 - 637

Dra. Lita Elvira Saldaña Dávila  
Secretaria

Mg. Tatiana Katherine Fernández Miranda  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Dedico esta investigación a mi madre María Aidhee Pérez González, porque fue y seguirá siendo mi gran ejemplo a seguir y mi mayor motivación, me ha llenado de valores y fuerzas para luchar y conseguir cada uno de mis sueños, ella siempre creyó en mí. Y a mi padre, Marino Guevara Pérez, por ser el soporte y apoyo de mi familia.

Seleenny Guevara Pérez



## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios por la vida y por poder estar aquí culminando esta investigación.

A mis padres y a mi hermana Diela Ethel, por su apoyo con mi formación profesional y como persona.

A mi asesor Dr. Jhonner Mejía Huamán por la guía y el apoyo constante para la realización de este trabajo.

A los jurados evaluadores por las observaciones para la mejoría de esta tesis.

A mis docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, por sus enseñanzas y dedicación para darnos una formación integral basada en valores.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|   |    |
|---|----|
| <b>DEDICATORIA</b> .....  | 2  |
| <b>AGRADECIMIENTO</b> .....   | 3  |
| <b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....                                   | 4  |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....                                       | 6  |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....                                      | 8  |
| <b>LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS</b> .....                  | 9  |
| <b>RESUMEN</b> .....  | 10 |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | 11 |
| <b>CAPÍTULO I</b> .....   | 12 |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....   | 12 |
| <b>1.1. Descripción del problema</b> .....                          | 12 |
| <b>1.2. Formulación del problema</b> .....                          | 14 |
| <b>1.2.1. Pregunta general</b> .....                                | 14 |
| <b>1.2.2. Preguntas específicas</b> .....                           | 14 |
| <b>1.3. Objetivos</b> .....   | 15 |
| <b>1.3.1. Objetivo general</b> .....                                | 15 |
| <b>1.3.2. Objetivos específicos</b> .....                           | 15 |
| <b>1.4. Hipótesis</b> .....   | 16 |
| <b>1.4.1. Hipótesis general</b> .....                               | 16 |
| <b>1.4.2. Hipótesis específicas</b> .....                           | 16 |
| <b>1.5. Justificación</b> .....                                     | 17 |
| <b>CAPÍTULO II</b> .....  | 18 |
| <b>MARCO TEÓRICO</b> .....  | 18 |
| <b>2.1. Antecedentes del problema</b> .....                         | 18 |
| <b>2.2. Bases teóricas científicas</b> .....                        | 25 |
| <b>2.3. Bases normativas</b> .....                                  | 28 |
| <b>2.4. Definición de términos básicos</b> .....                    | 28 |
| <b>CAPÍTULO III</b> .....   | 33 |
| <b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....                                     | 33 |
| <b>3.1. Método de investigación</b> .....                           | 33 |
| <b>3.2. Tipo de investigación</b> .....                             | 34 |
| <b>3.3. Diseño de investigación</b> .....                           | 34 |
| <b>3.4. Operacionalización de variables</b> .....                   | 36 |
| <b>3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis</b> ..... | 37 |

|   |   |            |
|---|---|------------|
| 3.5.1.  | Población.....  | 37         |
| 3.5.2.  | Muestra .....   | 37         |
| 3.5.3.  | Unidad de análisis .....                              | 37         |
| 3.6.  | Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 37         |
| 3.6.1.  | Técnicas de recolección de datos.....                 | 37         |
| 3.6.2.  | Instrumentos de recolección de datos.....             | 37         |
| 3.7.  | Procesamiento y análisis de datos.....                | 38         |
| 3.7.1.  | Procesamiento de datos .....                          | 38         |
| 3.7.2.  | Análisis de datos .....                               | 38         |
| 3.8.  | Aspectos éticos y rigor científico.....               | 39         |
| <b>CAPÍTULO IV .....</b>  |   | <b>40</b>  |
| <b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>   |   | <b>40</b>  |
| 4.1.  | Análisis e interpretación de resultados .....         | 40         |
| 4.2.  | Contrastación de hipótesis.....                       | 57         |
| 4.3.  | Discusión de resultados.....                          | 62         |
| <b>CONCLUSIONES.....</b>  |   | <b>65</b>  |
| <b>RECOMENDACIONES.....</b>   |   | <b>66</b>  |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>   |   | <b>67</b>  |
| <b>ANEXOS.....</b>  |   | <b>74</b>  |
| <b>Anexo 1. Matriz de consistencias.....</b>  |   | <b>74</b>  |
| <b>Anexo 2. Instrumento 1 .....</b>   |   | <b>79</b>  |
| <b>Anexo 3. Instrumento 2 .....</b>   |   | <b>81</b>  |
| <b>Anexo 4. Carta de autorización .....</b>   |   | <b>83</b>  |
| <b>Anexo 5. Número de trabajadores.....</b>   |   | <b>84</b>  |
| <b>Anexo 6. Índice de morosidad del primer semestre del año 2022.....</b>   |   | <b>85</b>  |
| <b>Anexo 7. Indicadores de Crecimiento Institucional según el Plan Estratégico .....</b>                              |   | <b>85</b>  |
| <b>Anexo 8. Índice de liquidez .....</b>  |   | <b>86</b>  |
| <b>Anexo 9. Ratios: ROAE y ROAA .....</b>   |   | <b>86</b>  |
| <b>Anexo 10. Ficha de validación por juicio de expertos para los instrumentos de recolección de datos .....</b>       |   | <b>87</b>  |
| <b>Anexo 11. Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach para Control Interno.....</b>        |   | <b>90</b>  |
| <b>Anexo 12. Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach para Gestión Administrativa.....</b> |   | <b>91</b>  |
| <b>Anexo 13. Tablas de los resultados obtenidos para la variable Control Interno .....</b>                            |   | <b>92</b>  |
| <b>Anexo 14. Tablas de los resultados obtenidos para la variable Gestión Administrativa.....</b>                      |   | <b>97</b>  |
| <b>Anexo 15. Interpretación del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman.....</b>                                   |   | <b>101</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| TABLA 1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....   | 36 |
| TABLA 2 CORRELACIONES RHO DE SPEARMAN Y SU SIGNIFICANCIA, PARA LAS VARIABLES CONTROL INTERNO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS DE CHOTA LTDA., 2022..... | 57 |
| TABLA 3 CORRELACIONES RHO DE SPEARMAN Y SU SIGNIFICANCIA, PARA AMBIENTE DE CONTROL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS DE CHOTA LTDA., 2022.....           | 58 |
| TABLA 4 CORRELACIONES RHO DE SPEARMAN Y SU SIGNIFICANCIA, PARA EVALUACIÓN DE RIESGOS Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS DE CHOTA LTDA., 2022.....         | 59 |
| TABLA 5 CORRELACIONES RHO DE SPEARMAN Y SU SIGNIFICANCIA, PARA ACTIVIDADES DE CONTROL Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS DE CHOTA LTDA., 2022.....        | 60 |
| TABLA 6 CORRELACIONES RHO DE SPEARMAN Y SU SIGNIFICANCIA, PARA INFORMACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS DE CHOTA LTDA., 2022.....                   | 61 |
| TABLA 7 CORRELACIONES RHO DE SPEARMAN Y SU SIGNIFICANCIA, PARA SUPERVISIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS DE CHOTA LTDA., 2022.....                   | 62 |
| TABLA 8 NÚMERO DE TRABAJADORES .....   | 84 |
| TABLA 9 ÍNDICE DE MOROSIDAD EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2022.....  | 85 |
| TABLA 10 INDICADORES DE CRECIMIENTO INSTITUCIONAL SEGÚN EL PLAN ESTRATÉGICO.....   | 85 |
| TABLA 11 ÍNDICE DE LIQUIDEZ.....   | 86 |
| TABLA 12 UTILIDAD NETA ANUALIZADA/PATRIMONIO PROMEDIO.....   | 86 |
| TABLA 13 UTILIDAD NETA ANUALIZADA/ACTIVO PROMEDIO.....   | 86 |
| TABLA 14 BASE DE DATOS PARA EL ANÁLISIS DEL COEFICIENTE DEL ALFA DE CRONBACH PARA CONTROL INTERNO.....   | 90 |

|   |     |
|---|-----|
| TABLA 15 BASE DE DATOS PARA EL ANÁLISIS DEL COEFICIENTE DEL ALFA DE CRONBACH PARA GESTIÓN ADMINISTRATIVA..... | 91  |
| TABLA 16 AMBIENTE DE CONTROL .....  | 92  |
| TABLA 17 EVALUACIÓN DEL RIESGO.....   | 93  |
| 18 ACTIVIDADES DE CONTROL .....   | 94  |
| TABLA 19 INFORMACIÓN.....   | 95  |
| TABLA 20 SUPERVISIÓN .....  | 96  |
| TABLA 21 PLANEACIÓN.....  | 97  |
| TABLA 22 ORGANIZACIÓN.....  | 98  |
| TABLA 23 DIRECCIÓN .....  | 99  |
| TABLA 24 CONTROL .....  | 100 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Figura 1 Diseño de investigación..... | 34 |
| Figura 2 Ambiente De Control.....     | 40 |
| Figura 3 Evaluación Del Riesgo .....  | 42 |
| Figura 4 Actividades De Control ..... | 44 |
| Figura 5 Información .....            | 46 |
| Figura 6 Supervisión.....             | 48 |
| Figura 7 Planeación.....              | 50 |
| Figura 8 Organización.....            | 52 |
| Figura 9 Dirección .....              | 54 |
| Figura 10 Control.....                | 55 |

## **LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS**

**COOPAC:** Cooperativa de ahorro y crédito.

**LTDA:** Limitada

**COSO:** Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission

**MOF:** Manual de organización y funciones

**NIA:** Norma Internacional de Auditoría

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el control interno y gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022. La investigación es de tipo básica y de diseño no experimental, transversal y correlacional-descriptivo; la población y muestra estuvo conformada por 54 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. Que se puede evidenciar en el anexo 5; la técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta y el instrumento que se aplicó fue el cuestionario, el cual se validó mediante el método de técnica juicio de expertos y para su confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach. Para el análisis de datos se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman y la contratación de hipótesis se hizo considerando el p-valor para una significancia de 0.05, mostrándose los resultados en tablas y gráficos estadísticos; obteniéndose como resultado una relación directa con un Rho de Spearman 0.873 y su significancia de p-valor de 0.000 para las variables control interno y gestión administrativa; así como las dimensiones ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y supervisión se relaciona significativamente con la gestión administrativa según Rho de Spearman de 0.736; 0.803; 0.848; 0.818; y 0.836 respectivamente; y, con una significancia de un p-valor de 0.000, comprobándose la hipótesis planteada. En conclusión, se obtuvo como resultado que el control interno, así como sus dimensiones se relacionan directa y significativamente con la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda.

Palabras clave: Control interno, gestión administrativa, riesgos, cooperativa de ahorro y crédito.



## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between internal control and administrative management in the Todos los Santos de Chota Ltda Savings and Credit Cooperative, 2022. The research is of a basic type and of a non-experimental, cross-sectional and correlational-descriptive design. The population and sample consisted of 54 workers from the Todos los Santos de Chota Ltda (Annex 5). Savings and Credit Cooperative; the data collection technique that was used was the survey and the instrument that was applied was the questionnaire, which was validated through the expert judgment technique and for its reliability Cronbach's Alpha was used. For the data analysis, Spearman's Rho correlation coefficient was used and the hypothesis contracting was made considering the p-value for a significance of 0.05, showing the results in tables and statistical graphs; obtaining as a result a direct relationship with a Spearman's Rho of 0.873 and its significance of p-value of 0.000 for the internal control and administrative management variables; as well as the dimensions of control environment, risk assessment, control activities, information and supervision, it is significantly related to administrative management according to Spearman's Rho of 0.736; 0.803; 0.848; 0.818; and 0.836 respectively; and, with a significance of a p-value of 0.000, verifying the proposed hypothesis. In conclusion, it was obtained as a result that internal control, as well as its dimensions, are directly and significantly related to administrative management in the Todos los Santos de Chota Ltda. Savings and Credit Cooperative.

Palabras claves: Internal Control, Administrative Management, Risks, Savings and Credit Cooperative.



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. Descripción del problema

Las cooperativas de ahorro y crédito han generado grandes controversias, según la Alianza Cooperativa Internacional (2017), debido al no cumplimiento de sus objetivos en la mayoría de ellas, ya que solo están buscando maximizar las ganancias, sino también la falta de control sobre sus acciones administrativas.

En Ecuador, según los datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2017) que es el ente encargado de supervisar y regular ese sector, 28 de las cooperativas de ahorro y crédito han venido siendo liquidadas y absorbidas por instituciones más grandes, por problemas en el logro de sus metas y objetivos trazados y los deficientes procesos administrativos que se seguían para el logro de estos. Razón por la cual, las demás entidades cooperativistas se han visto obligadas a desarrollar controles internos, contar con personal más preparado con competencias que les permitan analizar el comportamiento de las finanzas y economía para la rápida toma de decisiones y la mejora de la gestión administrativa dentro de la organización.

Respecto a lo mencionado, Paspuel, et al. (2017), en su estudio realizado al proceso administrativo de tres cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Quito, se evidenció que no se elaboraba el plan estratégico conjuntamente con los socios para orientar sus acciones al cumplimiento de los objetivos, lo cual reflejaba la poca participación de los socios en la gestión administrativa, generando un desempeño bajo de estos.

En el Perú, las cooperativas de ahorro y crédito funcionan desde hace décadas y han adoptado diversas formas, desde aquellas dedicadas a brindar fuerza de trabajo hasta las que se crean para realizar compras en conjunto. Existen casos de cooperativas exitosas, pero al mismo tiempo hay un número importante de ellas que no han encontrado entornos



favorables. En los últimos años, a causa de la inestabilidad económica, clima de inseguridad y otros, se ha venido calificando al sistema cooperativo peruano como ineficiente o inestable debido a factores como baja gestión administrativa, poco manejo económico, escaso espíritu empresarial (Trigo, 2012).

Al respecto, Alegría (2020) en su investigación realizada a una Cooperativa de Ahorro y Crédito en Tingo María, evidenció que existe una deficiente evaluación administrativa dentro de las operaciones realizadas por la mencionada cooperativa, que afectaba la gestión de riesgos y el logro de los objetivos.

Actualmente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., comienza a evidenciar ciertos problemas en la gestión administrativa, por no tener elaborado un adecuado sistema de control interno, tal como se muestra en los resultados e indicadores adjuntos. Los problemas más comunes que existe, es el lento crecimiento de la cartera de créditos que durante el primer semestre del año 2022 ha crecido en promedio solo el 2.07%, no cumpliendo con el crecimiento según el Plan Estratégico de la cooperativa, que es crecer en promedio el 5.63% por semestre y la morosidad a junio del mismo período es en promedio 10.11%, sobrepasando el límite establecido en el Plan Estratégico que es 5%, que se encuentra en el anexo 6, tabla 9. Además, existe excesiva liquidez con promedio de 57.01% durante el primer semestre del 2022, sobrepasando el límite máximo que es 20% según el anexo 8. También no se está cumpliendo con otros indicadores de gestión en cuanto al crecimiento institucional, ya que al 2022 estuvo planeado tener 11 agencias, sin embargo, en la actualidad solo existen 9, tampoco se ha implementado puntos de atención como son la creación de agentes y puntos de atención itinerantes, a pesar de estar dentro de sus objetivos organizacionales, según el anexo 7. Así mismo, existe falta de socialización de los documentos de gestión entre los trabajadores de los diferentes niveles de la organización, inexistencia de políticas que



motive a los trabajadores a alcanzar objetivos profesionales y de la organización. Según diálogo directo con el subgerente de administración y finanzas, menciona que el incumplimiento de los indicadores de gestión, se viene dando debido a que no existe una adecuada supervisión por los funcionarios de la cooperativa, lo que conlleva a que el control interno sea inadecuado, sumado a ello, los canales de información no son adecuados para mantener en sincronización a las áreas de la cooperativa, hecho que se desea confirmar durante el proceso de investigación. Por ello, resulta de mucha importancia determinar cómo se relaciona el control interno con la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Pregunta general**

¿Cuál es la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

- ¿Cuál es la relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la evaluación de riesgo y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022?
- ¿Cuál es la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022?



- ¿Cuál es la relación entre la información y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la supervisión y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022?

### 1.3. Objetivos

#### 1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar la relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.
- Analizar la relación entre la evaluación de riesgo y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.
- Analizar la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.
- Analizar la relación de la información con la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.



- Analizar la relación de la supervisión con la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

## 1.4. Hipótesis

### 1.4.1. Hipótesis general

**Hi:** La relación entre el control interno y la gestión administrativa es significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

**Ho:** La relación entre el control interno y la gestión administrativa no es significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

### 1.4.2. Hipótesis específicas

- La relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa es significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.
- La relación entre la evaluación de riesgo y la gestión administrativa es significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.
- La relación entre las actividades de control y la gestión administrativa es significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.
- La relación de la información con la gestión administrativa es significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.



- La relación de la supervisión con la gestión administrativa es significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

### **1.5. Justificación**

La presente investigación se orientó en reforzar las definiciones y teorías relacionadas a control interno y gestión administrativa, considerando a las Teorías de Control Interno, Modelo COSO, Teoría Clásica de la Administración y Teoría de la Administración por Objetivos, el cual ayudó a comprender la teorización de las variables, de igual forma, los resultados obtenidos son extendidos a nociones más desarrolladas para que puedan servir de fuente de consulta y base para futuras investigaciones.

En cuanto a la justificación práctica, la investigación buscó determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., y la gerencia identificó los procedimientos administrativos que debe mejorar para generar un impacto positivo.

Valorativamente, el presente estudio de investigación estuvo enfocado en determinar la relación existente entre el control interno y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., con la finalidad de que la cooperativa evidencie, si las dificultades que enfrenta están relacionadas con el sistema de control interno que tienen implementado y pueda mejorar la gestión administrativa.

Académicamente, esta investigación se realizó porque existió la necesidad de obtener el título profesional de Contador Público de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, además nos permitirá ser una fuente de antecedente para futuros estudios relacionados.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del problema

Cambi (2021) en su investigación realizada en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador, tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión administrativa de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración, Desarrollo y Futuro INDEFUT LTDA” en la atención al cliente. Se consideró el método de investigación deductivo - hipotético, el tipo de investigación es descriptiva, de diseño no experimental, las técnicas manejadas fueron la entrevista y encuesta, aplicando el cuestionario como instrumento para la recolección de datos. Se empleó la fórmula de población conocida para determinar la muestra y el Test de Chi Cuadrado para la comprobación de hipótesis, los datos fueron procesados a través de Microsoft Office Excel. Finalmente, el autor concluye en su investigación, que se pudo comprobar a través de los resultados conseguidos que existe una relación significativa de gestión administrativa con la calidad del servicio a los clientes, además, se demostró que el progreso administrativo no era eficaz y se comprobó que no se practicaba un control de la calidad en cuanto el servicio al cliente. Se recomienda que a través de la gestión administrativa se planifique estrategias, para lograr las metas y objetivos de la compañía y así fortalecer el área de atención al cliente.

La gestión administrativa es de mucha importancia para lograr los objetivos y obtener mejores resultados en una organización, el cual nos ayudó a discutir los resultados de la relación que existe sobre la información y comunicación de los socios como parte de la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda.

Salinas (2021) en su investigación realizada en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador, tuvo por objetivo evaluar el control interno y la mejora de la gestión del riesgo





en la COOPAC Alli Tarpuk Ltda., 2018. El método de investigación fue analítico, sintético y deductivo, el diseño del estudio es no experimental puesto a que solo se observará la documentación, el enfoque es cuantitativo, el nivel de la investigación es descriptivo porque se describen las variables y analizan sus incidencias, la población estuvo concertada por los siguientes elementos: personal directivo, personal financiero, personal administrativo, personal operativo. Para la obtención de la información se usó la técnica de la encuesta y la observación directa, y como instrumentos de recolección de datos se utilizó el cuestionario y la guía de entrevista. Finalmente, a través de la prueba estadística Chi Cuadrado se demostró la incidencia del control interno en la gestión de riesgos, con un valor de 31.99.

Para mejorar muchos aspectos en una organización, se debe planear y ejecutar actividades que involucre mucha participación en el ambiente operativo y de control, con el objetivo de disminuir riesgos y mejorando el control interno. Esta investigación tomada como antecedente nos ayudó a identificar como está la gestión administrativa de la cooperativa.

Morales (2018) en su estudio realizado en el Municipio de Campamento, Colombia, tuvo como objetivo comprobar si la implementación de un sistema de control interno tiene relación con la gestión administrativa en el Municipio de Campamento, Colombia - 2018. A nivel metodológico la investigación fue correlacional, no se realizó el cálculo de la fórmula del tamaño de la muestra debido que fue necesario recurrir a la aplicación de un censo, y emplear el instrumento al total de la población que fue 70 trabajadores. La técnica de recojo de información fue la encuesta, apoyada de un cuestionario de medición de escala tipo Likert. Una vez efectuado el análisis, en los resultados se encontró una relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa, según la técnica estadística Rho de Spearman, con un valor de 0.853, con una significancia de 0.000 que



es menor a 0.05. Las recomendaciones que se establecieron fue reunir las maniobras del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el modelo estándar que se tiene en el municipio de Campamento, para su integración en un solo modelo de gestión.

Este antecedente nos permitió discutir la relación encontrada de las variables de control interno y la gestión administrativa con las del antecedente tomado.

Díaz (2021) en su investigación realizada en Huancayo, tuvo como objetivo determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la Cooperativa Agraria Agropia Ltda de Huancayo-2018. El tipo de investigación es aplicada, de diseño no experimental, descriptiva – correlacional. La población y la muestra estuvo compuesta por 25 trabajadores de la Cooperativa Agraria Agropio Ltda de Huancayo. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. La autora concluyó que existe una relación positiva fuerte ( $r_s = 0.775$ ), con una significación unilateral de  $p\text{-valor} = 0.000$ . Estos resultados nos permiten afirmar que de algún modo se ha comprendido que el control interno en una organización es una herramienta fundamental para aquellos que desean alcanzar rentabilidad en sus negocios; puesto que, disminuye notablemente la ocurrencia de errores en sus operaciones.

La investigación tomada como antecedente ayudó a conocer y comparar la relación existente entre el control interno y la gestión administrativa en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda, con la encontrada en la Cooperativa Agraria Agropio Ltda de Huancayo.

Vigo (2021) en su investigación realizada en Trujillo, tuvo como objetivo determinar la relación del control interno y la gestión administrativa en las pequeñas cooperativas de ahorro y crédito, distrito Trujillo. Así mismo, la investigación fue de tipo correlacional causal, la técnica de recolección de datos fue la encuesta a través de un cuestionario como instrumento, la población fue de 123 trabajadores y para la muestra se tomó a 49



trabajadores. Finalmente, el autor determinó que, si existía una relación significativa y directa entre el control interno y la gestión administrativa, este resultado se obtuvo a través del coeficiente de correlación Pearson que fue de 0.865. Además, se pudo determinar que el 96% de las entidades donde realiza la investigación manejan un usual control interno, 4% emplean un eficaz control interno. En cuanto a los grados de gestión administrativa se determinó que el 84% ejecutan una usual gestión administrativa, el 10% tienen buena gestión administrativa y el 6% defectuosa.

Esta investigación tomada como antecedente nos permitió comparar la relación del control interno y la gestión administrativa de las pequeñas cooperativas de ahorro y crédito de Trujillo con el estado de las mismas variables en la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda.

Baldeón (2019) en su investigación realizada en Huancayo, tuvo como objetivo analizar la incidencia de la auditoría financiera en la gestión administrativa de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Huancayo, 2017 – 2018. El tipo de investigación es aplicada. El método de investigación es analítico, descriptivo, comparativo y estadístico. La población de estudio, estuvo compuesta por 45 trabajadores que laboran en las 9 cooperativas de Huancayo. En la determinación de la muestra se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple, la investigación utilizó técnica encuesta y cuestionario. Finalmente, el autor de la investigación tomando en consideración el propósito general, concluyó a través del modelo de Chi Cuadrado 9.88, que existe incidencia de manera positiva de la variable auditoría financiera en la gestión administrativa de las cooperativas de ahorro y crédito de Huancayo, 2017 – 2018., con un nivel de confianza del 95%.

Este antecedente nos permitió discutir la relación que existe entre la supervisión y control y la gestión administrativa de las cooperativas de ahorro y crédito con los resultados de la investigación.



Sarmiento (2019) en su investigación realizada en Ayacucho, tuvo el objetivo de determinar de la incidencia que tiene la auditoría financiera en la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena de Ayacucho, en el período 2019. El tipo de investigación fue aplicada, con diseño no experimental, de nivel correlacional – causal y descriptivo. La población de esta investigación estuvo constituida por 100 trabajadores, y la muestra tomada en esta investigación es de 43 trabajadores, que se determinó mediante el muestreo probabilístico. La técnica que se aplicó es la encuesta y como instrumento, el cuestionario. La técnica de recolección de datos que se utilizó es la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario. Finalmente, el autor de la investigación demostró mediante el coeficiente Rho de Spearman = 0.374 y con un nivel de confianza de 99.9%, la existencia de incidencia baja directa y significativa de la auditoría financiera en la gestión administrativa de la Cooperativa Santa María Magdalena de la agencia de Huamanga en el período 2019. Se recomendó a la Unidad de Auditoría Interna de la cooperativa que mejore e implemente el Plan Anual de Trabajo y sus acciones de control, con el fin de fortificar la gestión administrativa y elevar la imagen corporativa.

Este antecedente nos permitió discutir la relación que existe entre la supervisión y control y la gestión administrativa de la COOPAC Santa María de Magdalena con los resultados de la investigación.

Quilla (2019) en su investigación realizado en Arequipa, tuvo como objetivo determinar la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa Viettel Perú S.A.C. - Sucursal Arequipa, 2019. La investigación es de nivel correlacional y tiene diseño no experimental transversal. Asimismo, tanto la población como la muestra del estudio fueron 31 trabajadores para ello se aplicó una encuesta mediante un cuestionario. El autor concluyó, que la deficiencia en el seguimiento y en la evaluación de riesgos,



actividades de control interno, se relaciona directamente con la gestión administrativa de la compañía, mostrando una planeación, organización, dirección defectuosos; estos resultados se obtuvieron con la aplicación del coeficiente Rho de Spearman = 0.851 con un nivel de significancia de 0.001. Y se recomendó realizar un análisis procedimental que ayudará a encontrar las causas reales de la deficiencia del control interno de la entidad.

Este antecedente nos permitió discutir la relación que existe entre identificación de riesgos y actividades de control y la gestión administrativa de la empresa Viettel Perú SAC con los resultados de la investigación.

Lescano (2019) en su investigación realizada en Cajamarca, tuvo como objetivo general determinar la relación del control interno y la gestión administrativa de la Unidad Técnica de Tesorería de la Universidad Nacional de Cajamarca. La investigación fue de nivel analítico – sintético y descriptiva, tiene diseño no experimental, porque no se manipuló las variables de estudio. En cuanto a la población y muestra, ambas fueron de 8 trabajadores, la técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. El autor concluyó, que si hay existencia de una relación directa y significativamente alta entre las variables de estudio en la Unidad Técnica de Tesorería de la Universidad Nacional de Cajamarca, dichos resultados se obtuvieron con la aplicación de del coeficiente Rho de Spearman con un valor de 0.943 y una significancia menor a 5%.

Este antecedente nos permitió discutir la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa de la Unidad de Tesorería de la Universidad Nacional de Cajamarca con los resultados de la investigación.

Requejo (2021) en su investigación realizada en Chota, tuvo como objetivo establecer estrategias administrativas para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario - Agencia Chota. El estudio fue de nivel cuantitativo, diseño no



experimental, de tipo descriptiva. La técnica de recojo de datos utilizada fue la encuesta junto con la revisión de documentos y la revisión bibliográfica, como instrumento se usó el cuestionario y se aplicó a los trabajadores de la Cooperativa NSR agencia Chota. Finalmente, el autor de la investigación determinó que las estrategias administrativas fueron de ayuda para identificar las causas que inducen a la morosidad en la cooperativa, con el fin de reducir dicho índice de morosidad, planteándose estrategias y mejorar constantemente, por lo que se recomienda a la cooperativa de la Agencia Chota, realizar capacitaciones constantes a sus trabajadores para que de esta forma el personal esté preparado para enfrentar los inconvenientes que se presenten en el proceso de efectuar un crédito al cliente.

Este antecedente nos permitió identificar el ambiente de control y actividades de control implementadas en la Cooperativa Nuestra Señora del Rosario – Agencia Chota con los resultados de la investigación.

Melgarejo (2017) en su investigación realizada en Chota, tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre el control interno y la gestión administrativa de acuerdo a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2016. La investigación fue descriptiva correlacional, de diseño no experimental. La población se compuso por 158 trabajadores, y se obtuvo una muestra de 112 trabajadores, y se les aplicó la técnica de la encuesta e instrumento de recojo de información el cuestionario. El autor determinó, la presencia de una relación muy alta entre el control interno y la gestión administrativa según los trabajadores de la entidad pública donde se realizó la investigación, en el periodo 2016, el coeficiente Rho de Spearman arrojó un resultado de 0.735, y una significancia menor a 5%. Y se recomendó a los funcionarios de dicha municipalidad hacer un seguimiento y evaluar a los encargados del control interno para que se tenga una gestión administrativa apoyada en gestión por resultados.



Este antecedente nos permitió discutir la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chota con los resultados de la investigación.

## **2.2. Bases teóricas científicas**

### **Control Interno**

#### **Teoría del Control Interno**

Según Holmes (1992), explica que el control interno es una obligación que depende de la oficina de gerencia y se utiliza para que los bienes y/o activos de la entidad se encuentren en buen recaudo, además, vigila y garantiza su protección y la buena administración de estos, con el fin de prevenir fraudes, malversaciones, robos y estafas que pudieran cometer los trabajadores y todas aquellas personas que tengan relación directa con el área contable. Así mismo la Teoría del Control Interno explica que una de las funciones que realiza la gerencia es garantizar que la información contable, financiera y económica sea verdadera y confiable para su presentación y para la toma de decisiones. Con el desarrollo de un buen funcionamiento del control interno por parte de la gerencia se pueden alcanzar los objetivos y metas que tiene trazadas una empresa.

Según Koontz y O'Donnell (2006), explica la importancia del control interno dentro de una organización porque permite detectar los riesgos y errores que se puedan presentar en las operaciones que esta realiza y la prevención de dichos riesgos y situaciones que no estén previstas, evitando que se repitan en el futuro, minimizando costos y optimizando tiempo para la organización. Además, esta teoría explica que el control interno permite alcanzar los planes y objetivos que tiene propuestos la entidad.

#### **Modelo COSO I**

En el año 1992, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission



(COSO) de Estados Unidos, publicó el Internal Control – Integrated Framework, para ser usado por las empresas a fin de facilitar la mejora de sus sistemas de control interno. Esta metodología se concentró en las políticas, reglas y regulaciones de las empresas y ha sido utilizada por las entidades para optimizar sus actividades de control hacia el alcance de sus objetivos. El modelo COSO se traduce en una guía para la gestión del control interno y se compone de 5 puntos: a) ambiente de control, b) evaluación de riesgo, c) actividades de control, d) información y comunicación, e) seguimiento y supervisión.

**Ambiente de control:** entorno que estimula la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

**Evaluación de riesgos:** identificación y análisis de riesgos relevantes para el alcance de los objetivos y la base para mejorar dichos riesgos.

**Actividades de control:** son aquellas acciones que realiza la gerencia y el personal de la organización para cumplir con las actividades fijadas.

**Sistemas de información y comunicación:** los sistemas de información están dispersos en toda la entidad y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control.

**Supervisión y monitoreo:** conduce a la identificación de los controles débiles e insuficientes, para promover con el apoyo decidido de la gerencia.

El control interno, según el método COSO I debe estar relacionado con todas las actividades realizadas en las entidades, de tal manera que la gerencia pueda hacer un seguimiento y monitoreo oportuno en el uso adecuado de sus recursos y la salvaguarda de sus activos (Estupiñan, 2006).





## **Gestión Administrativa**

### **Teoría Clásica de la Administración**

Según Henry Fayol (1916) en su teoría clásica explica que una organización logra un buen y correcto funcionamiento cuando existe una sincronización de todos los elementos y áreas de esta. Los trabajadores juegan un papel fundamental en el cumplimiento de las funciones dentro de cada área de las organizaciones. Para ello, se utiliza una serie de etapas como la planificación, en donde se trata de programar las tareas a realizar; la organización, donde se ve quién se encargará de cada tarea, el orden y estructura; dirección, para ayudar a realizar dichas tareas y por poder solucionar cualquier situación que se presente en la consecución de los objetivos; y control para el seguimiento y supervisión del cumplimiento de los objetivos de una organización.

Es un modelo que aplican muchas empresas para conseguir buenos resultados. Su aplicación ha hecho que muchas empresas funcionen de forma sistemática y en coordinación.

### **Teoría de la Administración por Objetivos**

Según Peter Drucker (1954), la esencia de esta teoría es determinar objetivos conjuntos y proporcionar retroalimentación acerca de los resultados. Los objetivos que se planteen tienen que ser alcanzables, promoviendo la motivación y empoderamiento de los trabajadores. Peter Drucker ha desarrollado una serie de pasos para aplicar la Administración por Objetivos: a) determinar o revisar los objetivos organizacionales, b) comunicar los objetivos organizacionales a los trabajadores, c) estimular la participación de los trabajadores en la determinación de los objetivos, d) monitorear o hacer seguimiento de progreso y e) evaluar los logros obtenidos.



### 2.3. Bases normativas

- TUO de la Ley General de Cooperativas Aprobado por Decreto Supremo N.º 074-90-TR, Ley N.º 30822: Ley que modifica la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y su reglamento, nos ayudó a conocer el funcionamiento administrativo de las cooperativas.
- El Manual de Organización y Funciones (MOF) de la cooperativa, nos ayudó a conocer la organización de la cooperativa.
- El Plan Estratégico de la cooperativa, nos ayudó a conocer los objetivos trazados por la institución en estudio.
- La Norma Internacional de Auditoría 330: Respuestas del auditor a los riesgos valorados, nos ayudará a comprender como se identifican los riesgos y el tratamiento que se debe dar. Además, nos ayudó a evaluar el control interno de la cooperativa.
- La ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad, nos permitió identificar si la cooperativa está aplicando gestión de calidad en todos los niveles del proceso administrativo.

### 2.4. Definición de términos básicos

#### **Análisis de la información:**

Examinar un conjunto de datos con el propósito de sacar conclusiones sobre la información para poder tomar decisiones (Questionpro, 2022).

#### **Análisis de riesgo:**

Tal como establece la NIA 315 el Análisis de Riesgos bajo el enfoque de auditoría constituye una herramienta que garantice la correcta evaluación de los riesgos. El objetivo del auditor es evidenciar los fraudes tanto en los estados financieros como en las



afirmaciones de los trabajadores y representantes, mediante el conocimiento de la las actividades del negocio, incluido su control interno, la clave es manifestar los beneficios y las estrategias potenciales ante los riesgos (Aguilar Jara, 2019, págs. 27-42)

**Comparación:**

Examinar los resultados de diferentes periodos, encontrando diferencias y semejanzas.

**Comunicación organizacional:**

“Representa el intercambio de pensamiento e información para proporcionar comprensión y confianza mutua. La comunicación organizacional implica el intercambio de hechos, opiniones, emociones, letras, símbolos o mensajes entre los miembros de una organización” (Chiavenato, 2018).

**Control de riesgos:**

“Proceso para gestionar los riesgos de acuerdo a los parámetros, políticas y normas de la entidad, el control de riesgos debe ser llevado a cabo por todo el personal” (Auditoría y Control en gestión de Riesgos, 2019).

**Coordinación vertical y horizontal:**

La coordinación vertical se basa en el principio de autoridad y responsabilidad, por ello existe una persona que ejerce autoridad sobre los responsables de cada uno de los departamentos de la empresa. Y la coordinación horizontal se basa en el principio del conocimiento y se encuentra desprovista de la autoridad y de la ejecución de mando (Quiroa, 2022).

**Corrección:**

Modificación que se realiza para corregir errores.

**Definición de objetivos:**

“Son el propósito de las organizaciones y se establecen en función de la misión y visión organizacionales” (Chiavenato, 2018).



### **Documentos de gestión:**

“Son documentos técnicos que se utilizan para mejorar los procesos de trabajo y son el soporte de los principios de transparencia, participación y colaboración” (García, 2013).

### **Ejecución de trabajo:**

La ejecución de trabajo bajo el enfoque de auditoría, es un proceso donde lo planificado se ejecuta con criterio y transparencia las estrategias para evaluar correctamente las evidencias obtenidas respaldado por los estándares del plan de auditoría y contabilidad (Mendoza, 2018).

### **Estrategias:**

“Las estrategias son la movilización de todos los recursos de una organización para conseguir las metas y objetivos propuestos” (Chiavenato, 2018).

### **Estructura organizacional:**

“Refleja la configuración estructural de la entidad y su funcionamiento, representa los órganos que componen la empresa y sus relaciones de interdependencia” (Chiavenato, 2018).

### **Evaluación:**

“Sirve para conocer la situación real de una entidad al mismo tiempo que sirve de apoyo para el logro de los objetivos propuestos, la agilidad de toma de decisiones y soluciones oportuna de problemas” (Montilla, 2004).

### **Funciones:**

Es un conjunto de actividades exigidos al ocupante de un cargo.

### **Identificación de riesgos:**

Es el conocimiento y la valoración de hechos relevantes que se pueden producir en las entidades que intervienen en el cumplimiento de los objetivos (Mantilla, 2009)



**Información:**

“Es el conjunto de datos que configuran un mensaje que emite un emisor y que se pretende llegue al receptor para que quede informado” (Peiró, 2022).

**Integridad y valores éticos:**

“Son conductas que permiten mantener la consistencia del ambiente de control, estos valores deben extenderse en todos los trabajadores y áreas de la entidad” (Calle, 2020).

**Negociación:**

“Proceso de intercambio de información y compromisos en el cuál dos o más partes, que tienen intereses comunes y otros divergentes, intentan llegar a un acuerdo sobre un asunto particular y aceptan compromisos formales” (Roldán, 2022).

**Plan estratégico:**

“Es una herramienta de gestión donde se establece de forma sistemática las acciones y planes a realizar para alcanzar los objetivos trazados por la institución en un periodo determinado” (Chiavenato, 2018).

**Políticas de control:**

“Son una serie de lineamientos y buenas prácticas de control que deben conducir a las entidades a lograr los objetivos propuestos” (Vanegas, 2020).

**Procedimientos para la verificación de riesgos:**

“Son medidas que nos permiten conocer la magnitud y el impacto de cada uno de los riesgos” (Estupiñan, 2006).

**Procedimientos para responder a los riesgos:**

“Son las acciones establecidas por la entidad, mediante políticas y procesos, para responder a los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos. Además, ayuda a asegurar que las respuestas a los riesgos sean ejecutadas” (Estupiñan, 2006).



**Procesamiento de la información:**

“Proceso mediante el cual se identifica y comprende el significado de la comunicación” (Dicenlen, 2019).

**Recursos humanos:**

“Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la entidad, cualquiera que sea su nivel jerárquico o la tarea que desempeñen. Constituyen el único recurso vivo y dinámico de las organizaciones” (Chiavenato, 2018).

**Resultado:**

Efecto y consecuencia de un hecho.

**Supervisión:**

“Es una función administrativa por la cual se mide y se evalúa la ejecución de los procesos de trabajo” (Chiavenato, 2018).

**Transmisión de la información:**

“Proceso mediante el que se transmiten ideas, opiniones de un emisor a un receptor, sin que medie la interacción social, la interinfluencia y la retroalimentación” (Navarro y Pémberton, 2012).



## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Método de investigación

El método de la presente investigación se basó en el:

**Método hipotético - deductivo**, por lo que se planteó la hipótesis para encontrar si el control interno tiene una relación significativa con la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, Ltda., 2022. y se llegará a conclusiones generales para obtener explicaciones particulares a partir de la contrastación de las hipótesis (Ñaupas, 2018).

**Método analítico**, porque se analizó la variables control interno y sus dimensiones (ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y supervisión) además se analizó la gestión administrativa en dimensiones (planeación, organización, dirección y control).

**Método analítico – sintético**, porque se realizó un análisis del panorama general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., que nos conllevó a situaciones más específicas para conocer más cerca el sistema de control interno y la gestión administrativa.

**Método matemático**, porque se necesitó de la estadística descriptiva para presentar los resultados en tablas y figuras, También la estadística inferencial para encontrar la relación entre las variables control interno y gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., ya que las variables estudiadas deben ser expresadas cuantitativamente, para su análisis e interpretación.

### 3.2. Tipo de investigación

La presente investigación fue:

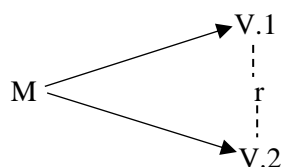
- Según su finalidad, de tipo básica, porque su objetivo radicó en determinar la relación que existe entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.
- Según su alcance, es correlacional porque se evaluó la relación de que existe entre el Control Interno y la Gestión Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.
- Según el diseño de investigación, es no experimental, porque no se manipuló las variables de estudio.
- Según las fuentes de los datos obtenidos para la investigación, es de campo, porque se obtendrán los resultados de las variables estudiadas.
- Según el enfoque de investigación, es cualitativa, porque se tomó los datos para responder a los objetivos de la investigación.

### 3.3. Diseño de investigación

La presente investigación fue de diseño no experimental, porque no existió manipulación de la variable control interno ni de la variable gestión administrativa, sino que fueron estudiadas tal y como se presentaron. Es transversal, porque se realizó en un solo momento dado que fue el período 2022, es correlacional – descriptivo, porque se analizó la relación entre la variable control interno y la variable gestión administrativa.

#### Figura 1

*Diseño de investigación*







En donde:

M = Trabajadores de la COOPAC

V1 = Control interno

V2 = Gestión Administrativa

r = Relación



### 3.4. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

| Variable               | Definición conceptual   | Dimensiones         | Indicadores  |
|------------------------|---|---------------------|--|
| Control interno        | Contiene el plan de organización y el conjunto de metodologías que aseguren que los activos están correctamente protegidos, que la información contable sea razonable y que la actividad de la compañía se desarrolle eficientemente. (Estupiñan, 2015)   | Ambiente control    | de Estructura organizacional<br>Integridad y valores éticos  |
|                        |   | Evaluación riesgo   | del Recursos humanos<br>Identificación de riesgos<br>Análisis de los riesgos detectados<br>Control de riesgos            |
|                        |   | Actividades control | de Políticas de control<br>Procedimientos para la verificación de riesgos<br>Procedimientos para responder a los riesgos |
|                        |   | Información         | de Procesamiento de la información<br>Transmisión de la información<br>Análisis de la información                        |
| Gestión administrativa | Son todas aquellas actividades que se realizan en una compañía, con el fin de conseguir los objetivos y metas trazadas con el apoyo del personal de las diferentes áreas a través el desempeño de tareas primordiales tales como la planificación, organización, dirección y control. (Chávez Haro, 2020, p. 20). | Supervisión         | Evaluaciones<br>Resultados Supervisión continua  |
|                        |   | Planeación          | Plan estratégico<br>Definición de objetivos<br>Estrategias   |
|                        |   | Organización        | Documentos de gestión<br>Coordinación vertical y horizontal<br>Funciones   |
|                        |   | Dirección           | Negociación<br>Comunicación organizacional<br>Información  |
|                        |   | Control             | Comparación<br>Corrección<br>Resultados  |



### **3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.5.1. Población**

La población de esta investigación, se encuentra compuesta por 54 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda.  $N=54$  (Anexo 5).

#### **3.5.2. Muestra**

La muestra para la presente investigación estuvo compuesta por el total de la población, que asciende a 54 trabajadores.  $n=N$  (Anexo 5).

#### **3.5.3. Unidad de análisis**

La unidad de análisis en la presente investigación está compuesta por los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

En la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta para la recolección de información de las variables control interno y gestión administrativa.

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento de recolección de datos que se utilizó para la variable control interno y la variable gestión administrativa es el cuestionario, el cual se aplicó para obtener información de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. Para luego tabularlo, presentarlo en tablas y realizar su interpretación.

El instrumento de recolección de datos se estructuró con un primer apartado donde se les invitó a los trabajadores a responder de manera objetiva,



comentándoles las razones de la aplicación de dicho instrumento, luego en el cuerpo del cuestionario estuvieron las preguntas para recolectar información, las cuales han sido planteadas de acuerdo a cada dimensión con sus respectivos indicadores.

El instrumento de recolección de datos antes mencionado, se validó mediante el juicio de expertos y la confiabilidad se encontró a través del Alfa de Cronbach con aplicación de una prueba piloto.

### **3.7. Procesamiento y análisis de datos**

#### **3.7.1. Procesamiento de datos**

El procesamiento de datos se realizó por medio de programas informáticos como la hoja de cálculo para la tabulación de la información recolectada y su posterior presentación en tablas, para poder interpretarla mediante la estadística descriptiva; además para contrastar la hipótesis se usó la estadística inferencial, para lo cual nos ayudaremos mediante el programa estadístico SPSS Demo.

#### **3.7.2. Análisis de datos**

El análisis de datos se efectuó a través del uso de la estadística descriptiva mediante frecuencia absoluta y relativa, en la cual las variables control interno y gestión administrativa con sus respectivas dimensiones se expresaron en gráficos, a través del análisis de frecuencias y estadísticos descriptivos respectivos. Además, la estadística inferencial permitió contrastar las hipótesis en función de la prueba estadística Rho de Spearman, con un valor de 0.873 significando que existe una relación directa y con p-valor de 0.000 demostrando que la relación es significativa, entre las variables control interno y gestión administrativa.



### 3.8. Aspectos éticos y rigor científico

**Dignidad humana:** la responsable presento gentileza y respeto a las personas implicadas en la investigación, salvaguardando su identificación, teniendo en cuenta sus costumbres, creencias y tradiciones.

**Reserva:** la responsable protegió la información de la entidad donde se realizó la investigación, así como de su personal y los sistemas o procesos que se usen allí para evitar ocasionar daños a los participantes del presente estudio.

**Confidencialidad:** la responsable garantizó la confidencialidad de la información conseguida en la investigación y mantendrá en secreto, empleándose solo con fines académicos y toma de decisiones por parte de la gerencia de la entidad en donde se realizó el estudio.

**Credibilidad:** bajo este criterio la responsable permitió probar cuan fidedigna es la información manejada en la investigación y cuan fidedignos son los datos alcanzados.

**Confiabilidad:** la responsable analizó e interpretó todos los resultados que se obtuvieron, mostrando lo que las unidades de estudio entregaron en la recolección de datos.

**Aplicabilidad:** los resultados logrados en la investigación se pueden aplicar en otros contextos.

**Citas y referencias:** la responsable citó y referenció a otras investigaciones que se utilizaron como antecedentes de esta investigación.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

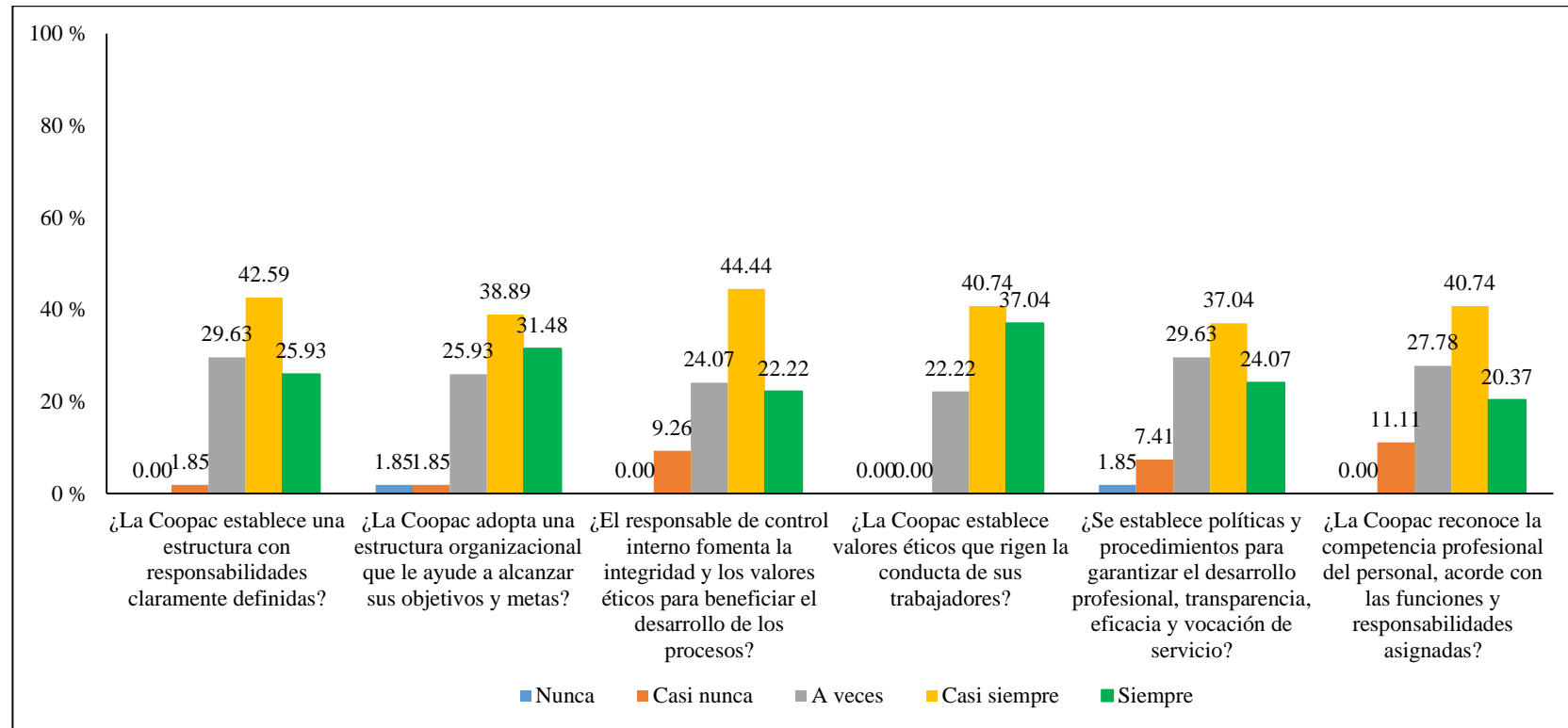
#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

##### Control interno

##### Análisis del ambiente de control

Figura 2

Ambiente de control





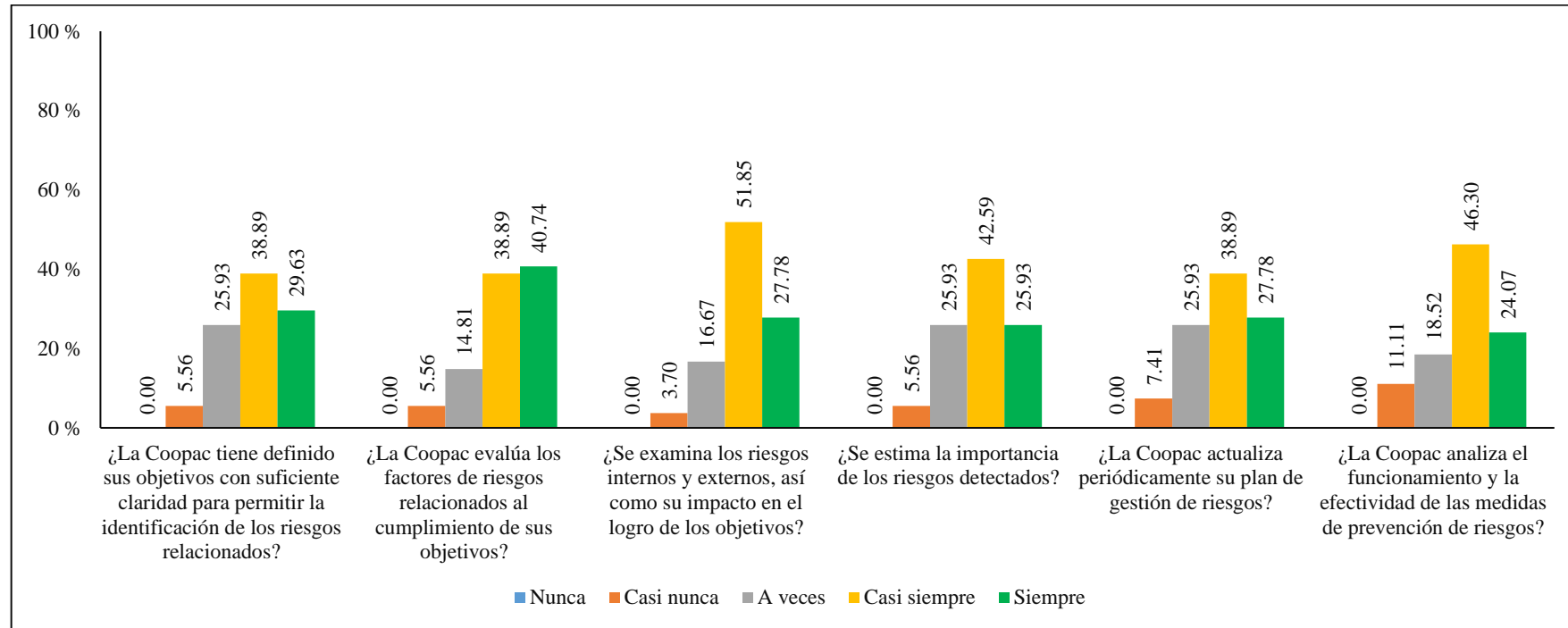
Según la figura N° 2, nos muestra que el 43% de los encuestados mencionan que la COOPAC casi siempre establece una estructura con responsabilidades claramente definidas y solo el 2% mencionan que casi nunca lo tiene, además el 39% señalaron que la entidad casi siempre adopta una estructura organizacional que ayuda alcanzar sus objetivos y metas y solo el 2% mencionan que nunca lo adopta. Asimismo, el 44% mencionan que casi siempre el responsable de control interno fomenta la integridad y los valores cooperativos, y el 9% dicen que casi nunca lo fomenta, y el 41% menciona que casi siempre la COOPAC establece valores éticos que rigen la conducta de sus trabajadores, mientras que el 22% señala que la entidad a veces establece los valores éticos. El 37% indicó que casi siempre se establece políticas y procedimientos para garantizar el desarrollo profesional, transparencia, eficacia y vocación de servicio y el 2% señalan que nunca se establecen estas políticas y procedimientos, y el 41% indican que casi siempre la COOPAC reconoce la competencia profesional, acorde con las funciones y responsabilidades asignadas y el 11% mencionan que casi nunca los reconoce en sus competencias. Por lo que se puede concluir que el ambiente de control de la cooperativa es adecuado, debido a que los indicadores tienen respuestas favorables.



## Análisis de la evaluación del riesgo

**Figura 3**

*Evaluación del riesgo*



Según la figura N° 3 nos muestra que el 39% de los encuestados mencionan que la COOPAC casi siempre tiene definido sus objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación de los riesgos relacionados y solo el 6% casi nunca lo tienen, además el 41% mencionan que la entidad siempre evalúa los factores de riesgos relacionados al cumplimiento de sus objetivos solo el 6% señalan que casi nunca se tienen definidos. Asimismo, el 52% mencionan que la COOPAC casi siempre examina los riesgos internos y externos,





---

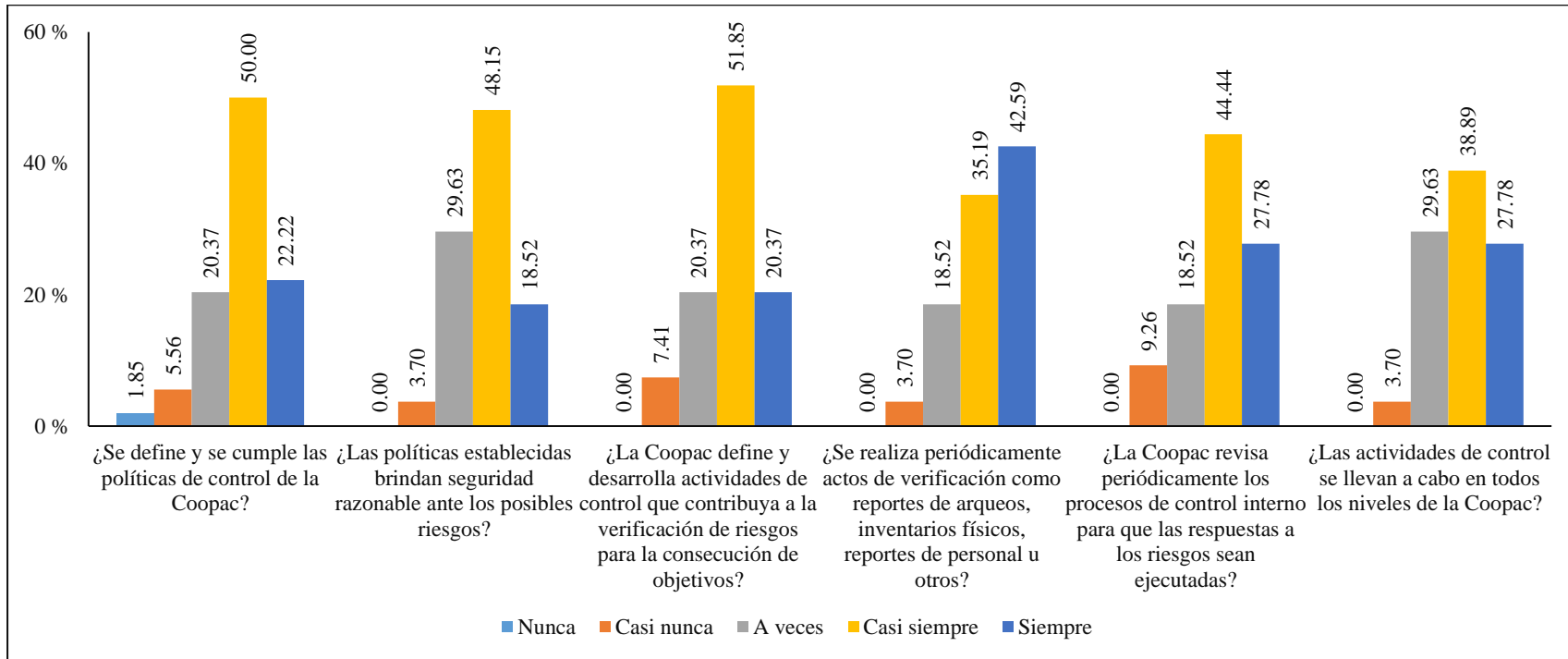
así como su impacto en el logro de sus objetivos y solo el 4% señala que casi nunca se examinan. El 43% indica que casi siempre se estima la importancia de los riesgos detectados y solo el 6% señala que casi nunca se estima dicha importancia. También el 39% menciona que casi siempre la entidad actualiza periódicamente su plan de gestión de riesgos y solo el 7% señala que casi nunca se actualiza, además el 46% del personal mencionan que casi siempre se analiza el funcionamiento y la efectividad de las medidas de prevención de riesgos y solo el 11% indica que casi nunca se analiza. Se puede concluir que la COOPAC estima la importancia de los riesgos detectados para prevenirlos y cumplir con los objetivos planteados.



### Análisis de las actividades de control

**Figura 4**

*Actividades de control*



Según la figura N° 4 nos muestra, que el 50% de los encuestados mencionan que casi siempre se define y cumple las políticas de control de la COOPAC y solo el 2% mencionan que nunca se define y cumplen con dichas políticas, además el 48% señalan que casi siempre las políticas establecidas brindan seguridad razonable ante los posibles riesgos y solo el 4% menciona que casi nunca brindan seguridad. Asimismo, el 52% indican que la COOPAC casi siempre define y desarrolla actividades de control que contribuya a la



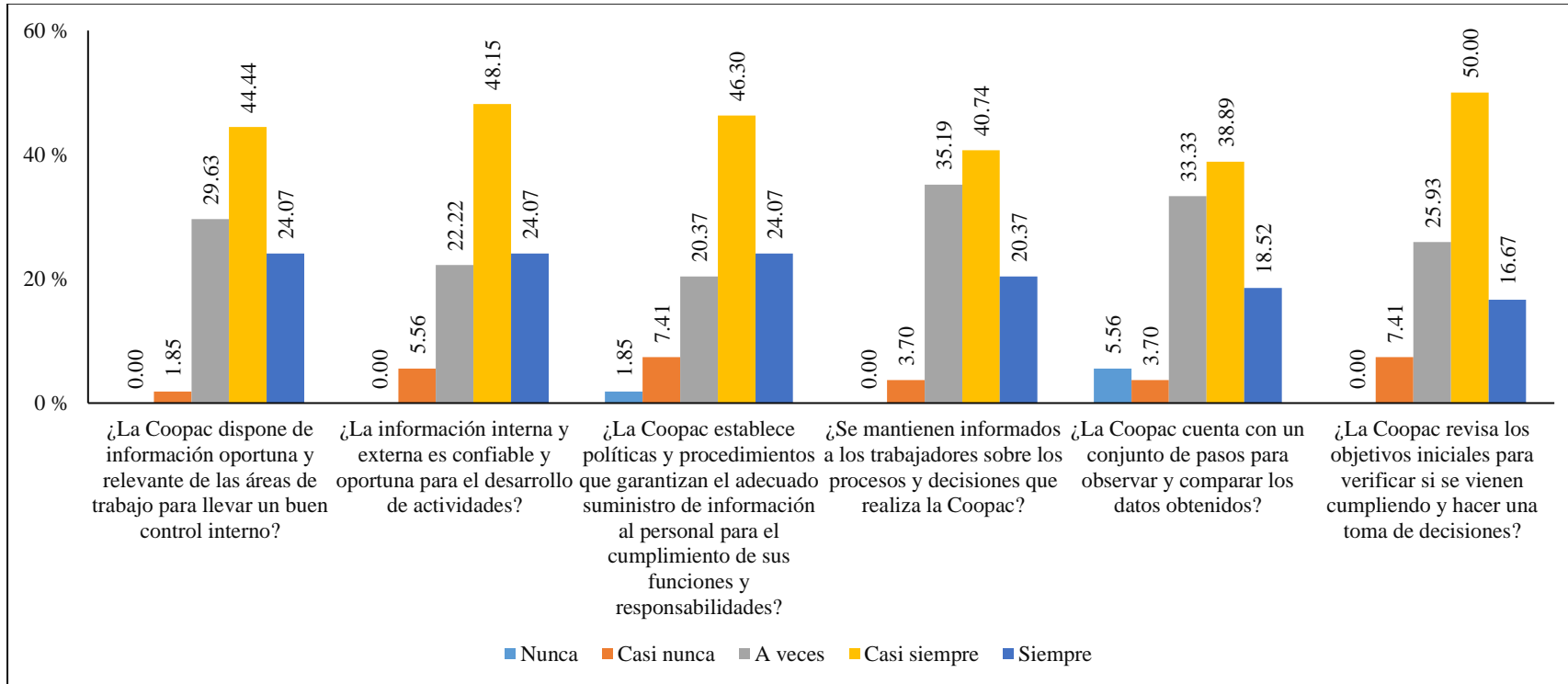
---

verificación de riesgos para la consecución de objetivos y solo el 7% señala que casi nunca se define y desarrolla, además, el 43% señala que siempre realiza periódicamente actos de verificación como reportes de arqueos, inventarios físicos, reportes de personal u otros y solo el 4% menciona que casi nunca se realizan actos de verificación. El 44% menciona que la entidad casi siempre revisa periódicamente los procesos de control interno para que las respuestas a los riesgos sean ejecutadas y solo el 9% señala que casi nunca se revisan los procesos de control, también el 39% indica que casi siempre las actividades de control se llevan a cabo en todos los niveles de la COOPAC y solo el 4% menciona que casi nunca se llevan actividades de control en todos los niveles. Podemos concluir que las políticas que se cumplen dentro de la COOPAC brindan seguridad frente a los posibles riesgos.



**Figura 5**

*Información*



Según la figura N° 5, nos muestra que el 44% de los encuestados mencionan que la COOPAC casi siempre dispone de información oportuna y relevante de las áreas de trabajo para llevar un buen control interno y solo el 2% señalan que casi nunca se dispone de dicha información. Además, el 48% indica que casi siempre la información externa es confiable y oportuna para el desarrollo de actividades y solo el 7% indica que casi nunca la información externa es confiable y oportuna. Asimismo, el 46% menciona que casi siempre la entidad establece políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro al personal para el cumplimiento de



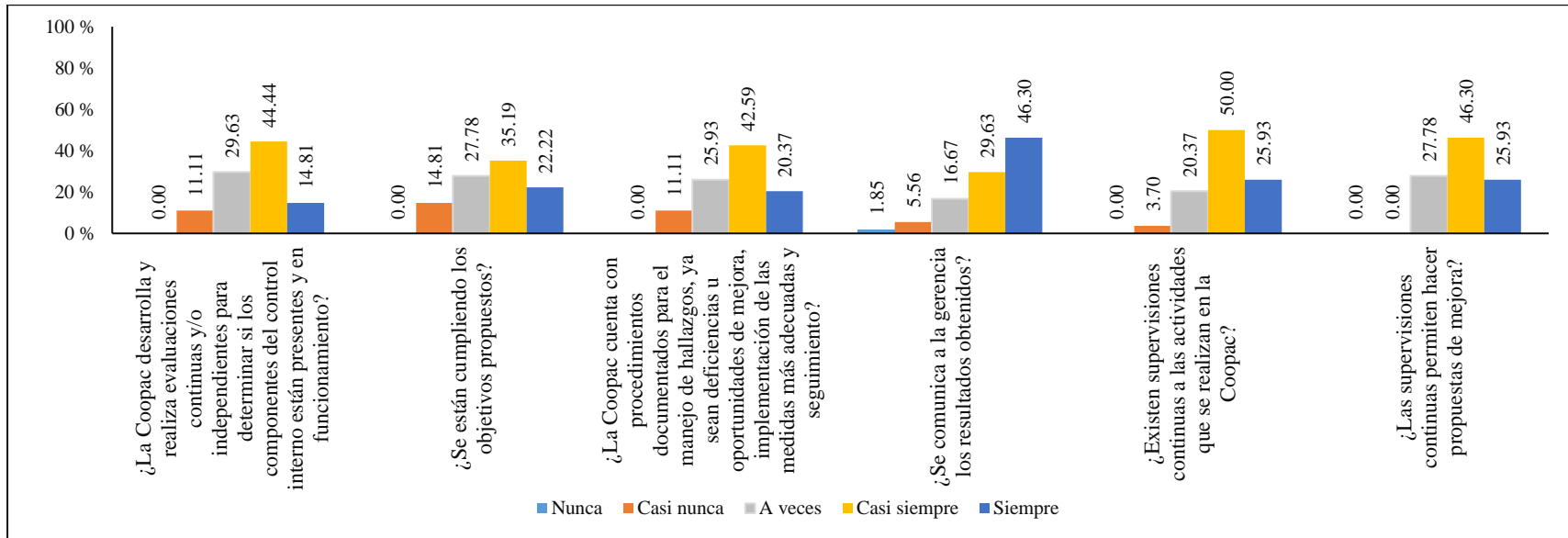
---

sus funciones y responsabilidades y solo el 2% indican que nunca se establece, el 41% indica que casi siempre se mantienen informados a los trabajadores sobre los procesos y decisiones que realiza la COOPAC y solo el 4% menciona que casi nunca los mantienen informados. También el 39% de los encuestados señalan que la COOPAC casi siempre cuenta con un conjunto de pasos para observar y comparar los datos obtenidos y solo el 6% señaló que nunca cuentan con dichos pasos. Además, el 50% señalo que casi siempre se revisa los objetivos iniciales para verificar si se vienen cumpliendo y hacer una toma de decisiones en un porcentaje y solo el 7% menciono que casi nunca se revisan. Podemos concluir que se mantiene un buen nivel de comunicación entre las áreas y los trabajadores de la COOPAC.



Figura 6

Supervisión



Según la figura N° 6, nos muestra que el 44% de los encuestados mencionan que la COOPAC casi siempre desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento y solo el 11% señala que casi nunca se realiza evaluaciones. Además, el 35% indicó que casi siempre se están cumpliendo los objetivos propuestos y solo el 15% mencionó que casi nunca se cumplen los objetivos. El 43% mencionó que la entidad casi siempre cuenta con procedimientos documentados para el manejo de hallazgos, ya sean deficiencias u oportunidades de mejora, implementación de las medidas más adecuadas y seguimiento y solo el 11% señaló que casi nunca se cuenta con dichos procedimientos. También el 46%



---

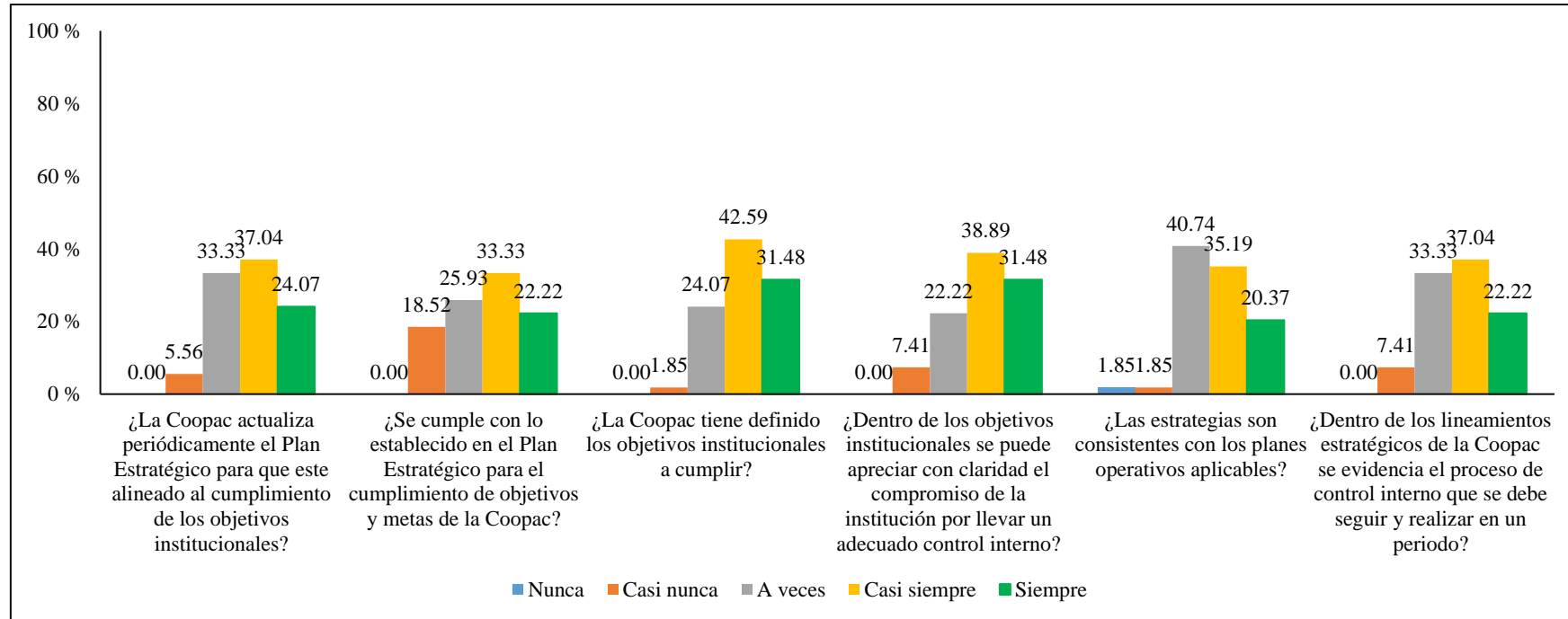
indicó que siempre se comunica a la gerencia los resultados obtenidos y solo el 2% mencionó que nunca se comunica. También el 50% señaló que casi siempre existen supervisiones continuas a las actividades que se realizan en la COOPAC y solo el 4% indicó que casi nunca existen supervisiones. El 46% mencionó que casi siempre las supervisiones continuas permiten hacer propuestas de mejora y solo el 28% indicó que algunas veces permiten hacer propuestas de mejora. Se puede concluir que se realiza seguimientos a los procedimientos que se realizan dentro de la entidad.



### Gestión administrativa

Figura 7

#### Planeación



Según la figura N° 7, el 37% de los encuestados menciona que la COOPAC casi siempre actualiza periódicamente el Plan Estratégico para que se enfoque al cumplimiento de los objetivos institucionales y solo el 6% señaló que casi nunca se actualiza, además, el 33% indicó que casi siempre se cumple con lo establecido en el Plan Estratégico para el cumplimiento de objetivos y metas de la COOPAC y solo el 19% menciona que casi nunca se cumple. Asimismo, el 43% indicó que la entidad casi siempre tiene definido los objetivos institucionales a cumplir y solo el 2% señaló





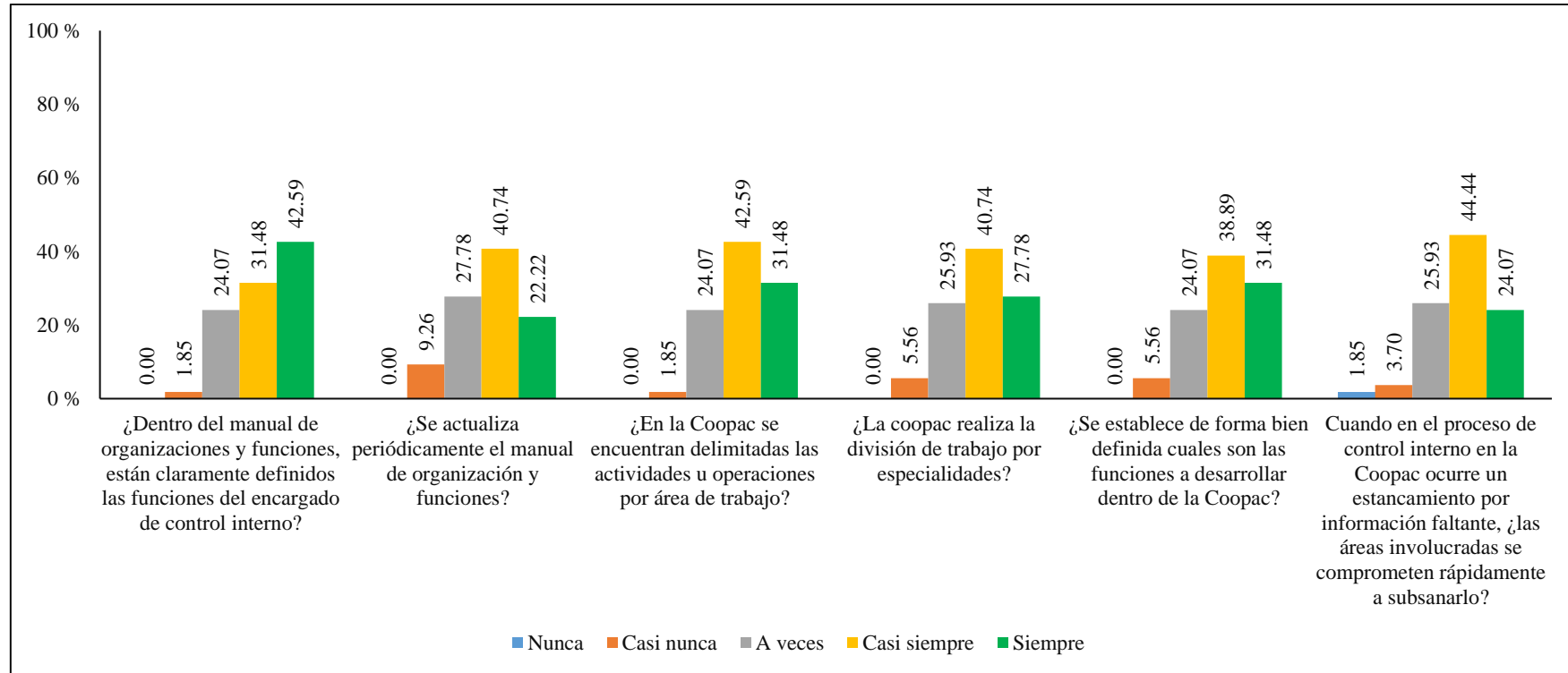
---

que casi nunca se definen los objetivos. El 39% menciona que casi siempre dentro de los objetivos institucionales se puede apreciar con claridad el compromiso de la institución por llevar un adecuado control interno y solo el 7% indicó que casi nunca se pueden apreciar con claridad. También el 41% mencionó que algunas veces las estrategias son consistentes con los planes operativos aplicables en la COOPAC y solo el 2% señaló que nunca las estrategias son consistentes. El 37% mencionó que casi siempre dentro de los lineamientos estratégicos de la COOPAC se evidencia el proceso de control interno que se debe seguir y realizar en un período y solo el 7% señaló que casi nunca se evidencia. Se puede concluir que se viene actualizando el plan estratégico para cumplir con las metas y objetivos de la entidad.



**Figura 8**

*Organización*



Según la figura N° 8, el 43% de los encuestados mencionaron que siempre dentro del manual de organizaciones y funciones de la COOPAC, están claramente definidas las funciones del encargado de control interno y solo el 2% indica que casi nunca están claramente definidas. Además, el 41% señala que casi siempre se actualiza periódicamente el manual de organización y funciones y solo el 9% menciona que casi nunca se actualiza. Asimismo, el 43% indica que en la COOPAC casi siempre se encuentran delimitadas las actividades u operaciones por área de trabajo y solo el



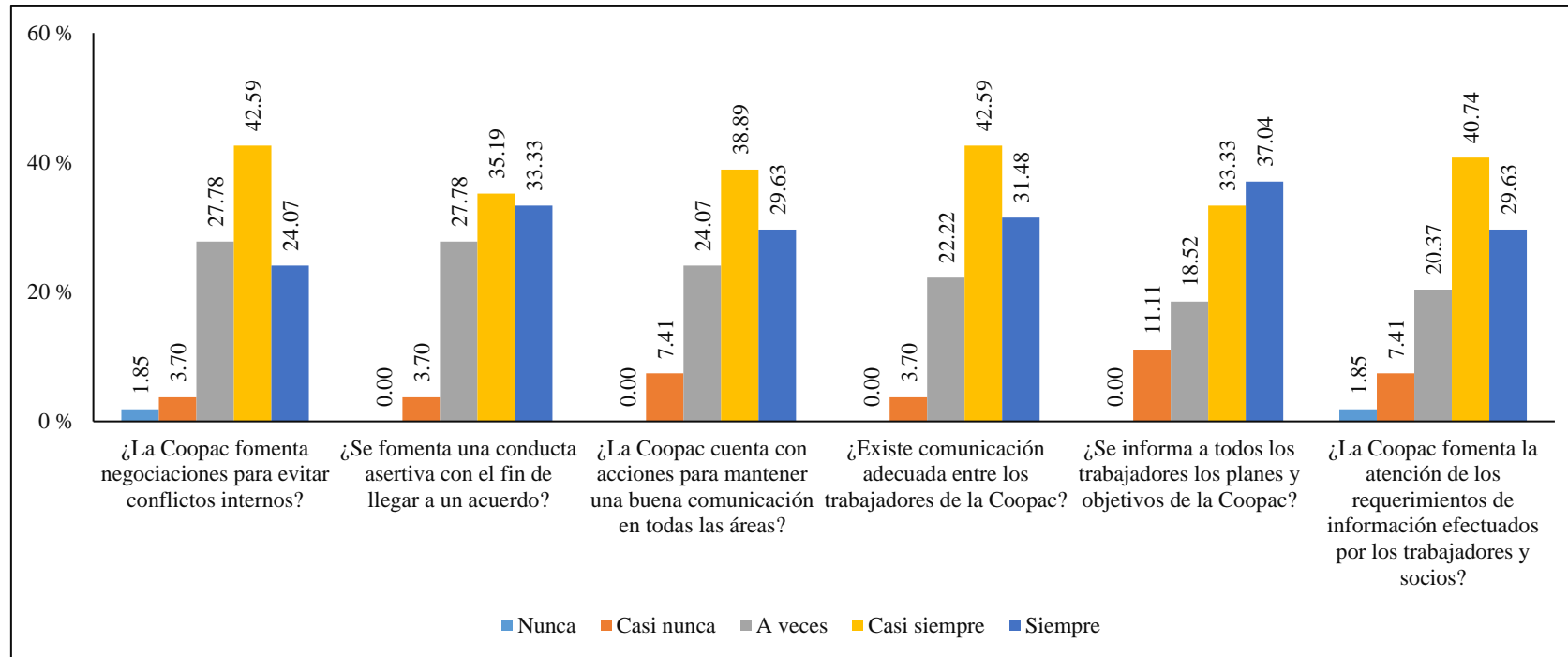
---

2% menciona que casi nunca se encuentran delimitadas. El 41% señaló que la entidad casi siempre realiza la división de trabajo por especialidades y solo el 6% indicó que casi nunca se realiza la división de trabajo. También, el 39% mencionó que casi siempre se establece de forma bien definida las funciones a desarrollar dentro de la COOPAC y solo el 6% señaló que casi nunca se establecen. El 44% mencionó que casi siempre cuando el proceso de control interno en la entidad ocurre un estancamiento por información faltante, las áreas involucradas se comprometen rápidamente a subsanarlo y solo el 2% indicó que nunca se comprometen a subsanarlo. Se concluye que se actualiza el Manual de Organización y Funciones para tener definido las funciones a desarrollar dentro de la COOPAC.



**Figura 9**

*Dirección*



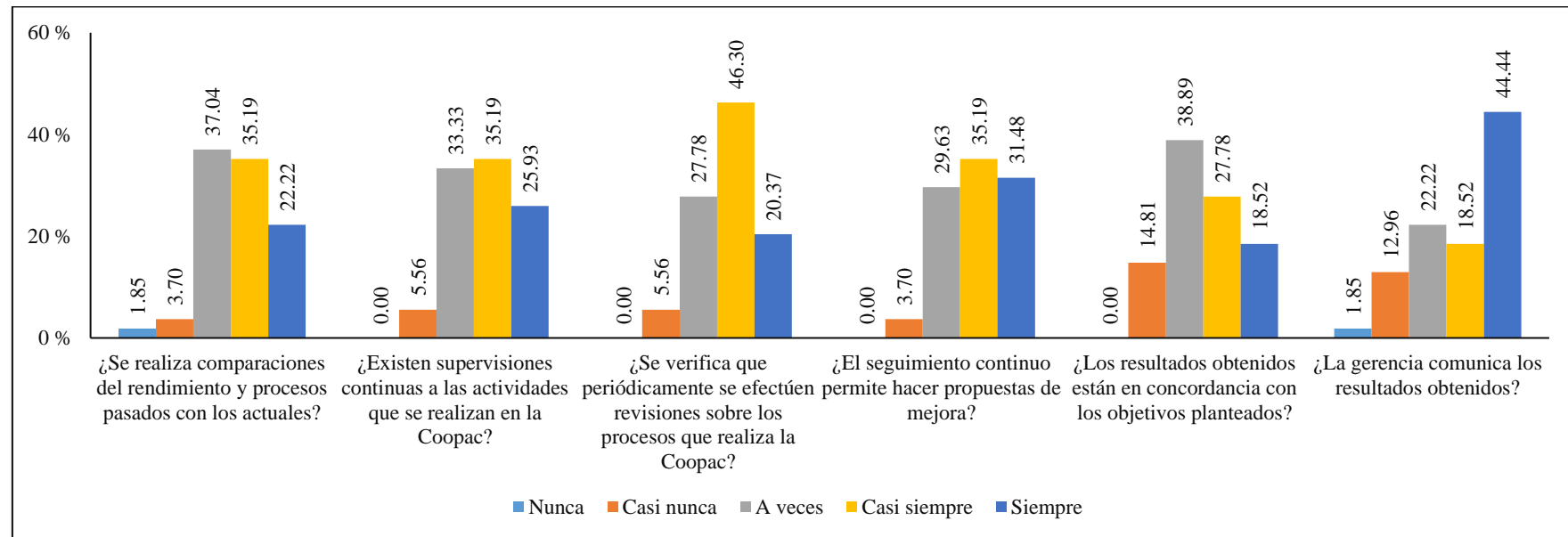
Según la figura N° 9, el 43% de los encuestados menciona que la COOPAC casi siempre fomenta negociaciones para evitar conflictos internos y solo el 2% señaló que nunca se fomenta. Además, el 35% señaló que casi siempre se fomenta una conducta asertiva con el fin de llegar a un acuerdo y solo el 4% indicó que casi nunca se fomenta. Asimismo, el 39% mencionó que la entidad siempre cuenta con acciones para mantener una buena comunicación en todas las áreas y solo el 7% indicó que casi nunca se cuenta con dichas acciones. El 37% mencionó que casi siempre



existe comunicación adecuada entre los trabajadores de la COOPAC y solo el 11% indicó que casi nunca existe comunicación. También el 37% mencionó que siempre se informa a todos los trabajadores los planes y objetivos de la COOPAC y solo el 11% señaló que casi nunca se informa. El 41% indicó que casi siempre fomenta la atención de los requerimientos de información efectuados por los trabajadores y socios y solo el 2% mencionó que nunca se fomenta. Se concluye que la COOPAC fomenta acuerdos y mantiene una buena comunicación.

**Figura 10**

*Control*



Según la figura N° 10 el 37% de los encuestados señalaron que algunas veces la COOPAC realiza comparaciones del rendimiento y procesos pasados con los actuales y solo el 2% indicó que nunca se realiza comparaciones. Además, el 35% indicó que casi siempre existen supervisiones



---

continuas a las actividades que se realizan en la COOPAC y solo el 6% mencionó que casi nunca existen supervisiones continuas. Así mismo, el 46% de los encuestados indicó que casi siempre se verifica que periódicamente se efectúen revisiones sobre los procesos que realiza la COOPAC y solo el 6% expresó que casi nunca se verifica. También, el 35% mencionó que casi siempre el seguimiento continuo permite hacer propuestas de mejora y casi nunca en un 4%. De igual manera, el 39% mencionó que algunas veces los resultados obtenidos están en concordancia con los objetivos planteados y solo el 15% expresó que casi nunca los resultados están en concordancia con los objetivos. Y por último el 44% afirmó que siempre la gerencia comunica los resultados obtenidos y solo el 2% mencionó que nunca se comunica los resultados. Esto nos indica que en la COOPAC los resultados que se logran en su mayoría concuerdan con los objetivos, estos resultados obtenidos se dan a conocer a sus trabajadores a través de las áreas y gerencias correspondientes.



## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Contrastación de la hipótesis general

#### Hipótesis general

La relación entre el control interno y la gestión administrativa es directa y significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

**Hi:** La relación entre el control interno y la gestión administrativa es directa y significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

**Ho:** La relación entre el control interno y la gestión administrativa no es directa y significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

**Tabla 2.**

*Correlaciones Rho de Spearman y su significancia, para las variables control interno y gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.*

|                               | Rho de Spearman            | Control interno | Gestión administrativa |
|-------------------------------|----------------------------|-----------------|------------------------|
| <b>Control interno</b>        | Coeficiente de correlación | 1.000           | .873**                 |
|                               | Sig. (bilateral)           |                 | 0.000                  |
|                               | N                          | 54              | 54                     |
| <b>Gestión administrativa</b> | Coeficiente de correlación | .873**          | 1.000                  |
|                               | Sig. (bilateral)           | 0.000           |                        |
|                               | N                          | 54              | 54                     |

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

Sig. (bilateral) = Significancia (p-valor). N = Número de trabajadores.

En la Tabla 2 se observa que el p-valor = 0.000 (<0.05), entonces se rechaza la hipótesis nula; por lo que, existe relación significativa entre el control interno y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

Además, el valor del coeficiente Rho de Spearman es de 0.873; esto significa que el control interno se relaciona directamente con la gestión administrativa y dicha relación es fuerte (Anexo 15).

En conclusión, el control interno se relaciona directa y significativamente con la gestión administrativa en la en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.



#### 4.2.2. Contrastación de hipótesis específicas

**Hipótesis específica 1:** La relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa es directa y significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

**Ho:** La relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa no es directa y significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

**H1:** La relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa es directa y significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

#### Dimensión 1: Ambiente de control

**Tabla 3.**

*Correlaciones Rho de Spearman y su significancia, para ambiente de control y gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.*

|                               | Rho de Spearman            | Ambiente de control | Gestión administrativa |
|-------------------------------|----------------------------|---------------------|------------------------|
| <b>Ambiente de control</b>    | Coeficiente de correlación | 1.000               | .736**                 |
|                               | Sig. (bilateral)           |                     | 0.000                  |
|                               | N                          | 54                  | 54                     |
| <b>Gestión administrativa</b> | Coeficiente de correlación | .736**              | 1.000                  |
|                               | Sig. (bilateral)           | 0.000               |                        |
|                               | N                          | 54                  | 54                     |

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

Sig. (bilateral) = Significancia (p-valor). N = Número de trabajadores.

En la Tabla 3 se observa que el p-valor = 0.000 (<0.05), entonces se rechaza la hipótesis nula; por lo que, existe relación directa y significativa entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

Además, el valor del coeficiente Rho de Spearman es de 0.736; esto indica una relación directa fuerte (Anexo 15).

En conclusión, el ambiente de control se relaciona directa y significativamente con la gestión administrativa en la en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.





**Hipótesis específica 2:** La relación entre la evaluación de riesgo y la gestión administrativa es directa y significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

**H<sub>0</sub>:** La relación entre la evaluación del riesgo y la gestión administrativa no es directa y significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

**H<sub>1</sub>:** La relación entre la evaluación del riesgo y la gestión administrativa es directa y significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

## Dimensión 2: Evaluación del riesgo

**Tabla 4.**

*Correlaciones Rho de Spearman y su significancia, para evaluación de riesgos y gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.*

|                               | Rho de Spearman            | Evaluación del riesgo | Gestión administrativa |
|-------------------------------|----------------------------|-----------------------|------------------------|
| <b>Evaluación de riesgo</b>   | Coeficiente de correlación | 1.000                 | .803**                 |
|                               | Sig. (bilateral)           |                       | 0.000                  |
|                               | N                          | 54                    | 54                     |
| <b>Gestión administrativa</b> | Coeficiente de correlación | .803**                | 1.000                  |
|                               | Sig. (bilateral)           | 0.000                 |                        |
|                               | N                          | 54                    | 54                     |

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

Sig. (bilateral) = Significancia (p-valor). N = Número de trabajadores.

En la Tabla 4 se observa que el p-valor = 0.000 (<0.05), entonces se rechaza la hipótesis nula; por lo que, existe relación directa y significativa entre la evaluación del riesgo y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

Además, el valor del coeficiente Rho de Spearman es de 0.803; esto indica una relación directa fuerte (Anexo 15).

En conclusión, la evaluación del riesgo se relaciona directa y significativamente con la gestión administrativa en la en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

**Hipótesis específica 3:** La relación entre las actividades de control y la gestión administrativa es directa y significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.



**H<sub>0</sub>: R = 0** (La relación entre las actividades de control y la gestión administrativa no es directa y significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.)

**H<sub>1</sub>: R ≠ 0** (La relación entre las actividades de control y la gestión administrativa es directa y significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.)

### Dimensión 3: Actividades de Control

**Tabla 5.**

*Correlaciones Rho de Spearman y su significancia, para actividades de control y gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.*

|                               | Rho de Spearman             | Actividades de control | Gestión administrativa |
|-------------------------------|-----------------------------|------------------------|------------------------|
|                               | Coefficiente de correlación | 1.000                  | .848**                 |
| <b>Actividades de control</b> | Sig. (bilateral)            |                        | 0.000                  |
|                               | N                           | 54                     | 54                     |
|                               | Coefficiente de correlación | .848**                 | 1.000                  |
| <b>Gestión administrativa</b> | Sig. (bilateral)            | 0.000                  |                        |
|                               | N                           | 54                     | 54                     |

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

Sig. (bilateral) = Significancia (p-valor). N = Número de trabajadores.

En la Tabla 5 se observa que el p-valor = 0.000 (<0.05), entonces se rechaza la hipótesis nula; por lo que, existe relación directa y significativa entre las actividades de control y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

Además, el valor del coeficiente Rho de Spearman es de 0.848; esto indica una relación directa fuerte (Anexo 15).

En conclusión, las actividades de control se relacionan directa y significativamente con la gestión administrativa en la en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

**Hipótesis específica 4:** La relación de la información con la gestión administrativa es significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

**H<sub>0</sub>:** La relación entre la información y la gestión administrativa no es directa y significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.



**H1:  $R \neq 0$**  (La relación entre la información y la gestión administrativa es directa y significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.)

#### Dimensión 4: Información

**Tabla 6.**

*Correlaciones Rho de Spearman y su significancia, para información y gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.*

|                               | Rho de Spearman            | Información | Gestión administrativa |
|-------------------------------|----------------------------|-------------|------------------------|
| <b>Información</b>            | Coeficiente de correlación | 1.000       | .818**                 |
|                               | Sig. (bilateral)           |             | 0.000                  |
|                               | N                          | 54          | 54                     |
| <b>Gestión administrativa</b> | Coeficiente de correlación | .818**      | 1.000                  |
|                               | Sig. (bilateral)           | 0.000       |                        |
|                               | N                          | 54          | 54                     |

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

Sig. (bilateral) = Significancia (p-valor). N = Número de trabajadores.

En la Tabla 6 se observa que el p-valor = 0.000 (<0.05), entonces se rechaza la hipótesis nula; por lo que, existe relación directa y significativa entre la información y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

Además, el valor del coeficiente Rho de Spearman es de 0.818; esto indica una relación directa fuerte (Anexo 15).

En conclusión, la información se relaciona directa y significativamente con la gestión administrativa en la en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

**Hipótesis específica 5:** La relación de la supervisión con la gestión administrativa es directa y significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

**H0:  $R = 0$**  (La relación entre la supervisión y la gestión administrativa no es directa y significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.)

**H1:  $R \neq 0$**  (La relación entre la supervisión y la gestión administrativa es directa y significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.)



## Dimensión 5: Supervisión

**Tabla 7.**

*Correlaciones Rho de Spearman y su significancia, para supervisión y gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.*

| Rho de Spearman               |                             | Supervisión | Gestión administrativa |
|-------------------------------|-----------------------------|-------------|------------------------|
| <b>Supervisión</b>            | Coefficiente de correlación | 1.000       | .836**                 |
|                               | Sig. (bilateral)            |             | 0.000                  |
|                               | N                           | 54          | 54                     |
| <b>Gestión administrativa</b> | Coefficiente de correlación | .836**      | 1.000                  |
|                               | Sig. (bilateral)            | 0.000       |                        |
|                               | N                           | 54          | 54                     |

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

Sig. (bilateral) = Significancia (p-valor). N = Número de trabajadores.

En la Tabla 7 se observa que el p-valor = 0.000 (<0.05), entonces se rechaza la hipótesis nula; por lo que, existe relación directa y significativa entre la supervisión y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

Además, el valor del coeficiente Rho de Spearman es de 0.836; esto indica una relación directa fuerte (Anexo 15).

En conclusión, la supervisión se relaciona directa y significativamente con la gestión administrativa en la en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

### 4.3. Discusión de resultados

Según la tabla 2 se observa que el p-valor = 0.000 (<0.05), por lo que la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con el control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda.; además, la relación es directa y fuerte con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.873. Estos resultados obtenidos son similares a lo encontrado por: Morales (2018) en donde encontró que existe una relación directa y significativa entre el control interno y la gestión administrativa en el Municipio de Campamento, Colombia; Vigo (2021) donde determinó que, si existía una relación significativa y directa entre el control interno y la gestión administrativa, este resultado se obtuvo a través del coeficiente de correlación Pearson, el valor que se obtuvo fue de 0.865; Lescano (2019) determinó que si hay existencia de una relación directa y significativamente alta entre las variables de control



interno y gestión administrativa en la Unidad Técnica de Tesorería de la Universidad Nacional de Cajamarca; Melgarejo (2017) determinó, la presencia de una relación muy alta entre el control interno y la gestión administrativa según los trabajadores de la entidad pública donde se realizó la investigación, en el período 2016, el coeficiente Rho de Spearman arrojó un resultado de 0.735, y una significancia menor a 0.05; Díaz (2021) concluye que existe una relación positiva fuerte ( $r_s = 0.775$ ) entre el control interno y la gestión administrativa en la Cooperativa Agraria Agropia Ltda de Huancayo-2018, con una significación unilateral de  $p\text{-valor} = 0.000$ .

Según los resultados obtenidos en la tabla 3, se demuestra que el ambiente de control se relaciona significativamente con la gestión administrativa ( $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ ), además, la relación es directa (Rho de Spearman = 0.736), este resultado coincide con lo encontrado por Díaz (2021) donde determinó que la relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa es significativa en un nivel 0.01 (bilateral).

Según los resultados obtenidos en la tabla 4, se demuestra que la evaluación de riesgos se relaciona significativamente con la gestión administrativa ( $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ ), además, la relación es directa (Rho de Spearman = 0.803), este resultado coincide con lo encontrado por Díaz (2021) donde determinó que la relación entre la evaluación de riesgos y la gestión administrativa es significativa en un nivel 0.01 (bilateral); Quilla (2019) concluyó, que la deficiencia en el seguimiento y en la evaluación de riesgos, actividades de control interno, se relaciona directamente con la gestión administrativa de la compañía, mostrando una planeación, organización, dirección defectuosos.

Según los resultados obtenidos en la tabla 5, se demuestra que las actividades de control se relaciona significativamente con la gestión administrativa ( $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ ), además, la relación es directa (Rho de Spearman = 0.848), este resultado coincide con lo encontrado por Díaz (2021) donde determinó que la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa es significativa en un nivel 0.01 (bilateral); Quilla (2019) concluyó, que la deficiencia en el seguimiento y en la evaluación de riesgos, actividades de control interno, se relaciona directamente con la gestión administrativa de la compañía, mostrando una planeación, organización, dirección defectuosos.

Según los resultados obtenidos en la tabla 6, se demuestra que la información se relaciona significativamente con la gestión administrativa ( $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ ), además, la relación es directa (Rho de Spearman = 0.818), este resultado coincide con lo encontrado



por Díaz (2021) donde determinó que la relación entre la información y la gestión administrativa es significativa en un nivel 0.01 (bilateral).

Según los resultados obtenidos en la tabla 7, se demuestra que la supervisión se relaciona significativamente con la gestión administrativa ( $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ ), además, la relación es directa ( $Rho$  de Spearman = 0.836), este resultado coincide con lo encontrado por Díaz (2021) donde determinó que la relación entre la supervisión y la gestión administrativa es significativa en un nivel 0.01 (bilateral); Bladeón (2019) determinó que existe incidencia de manera positiva de la variable auditoría financiera en la gestión administrativa de las cooperativas de ahorro y crédito de Huancayo, 2017 – 2018; Sarmiento (2019) demostró con un nivel de confianza de 99.9%, la existencia de incidencia de la auditoría financiera en la gestión administrativa de la Cooperativa Santa María Magdalena de la agencia de Huamanga en el período 2019.



## CONCLUSIONES

Se llegó a las siguientes conclusiones

1. El control interno se relaciona directa y significativamente con la gestión administrativa con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.873 y un p-valor de 0.000 menor que 0.05.
2. El ambiente de control se relaciona directa y significativamente con la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. y con un Coeficiente de Rho de Spearman de 0.736 y un p-valor de 0.000 menor que 0.05.
3. La evaluación del riesgo se relaciona directa y significativamente con la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. y con un Coeficiente Rho de Spearman de 0.803 y un p-valor de 0.000 menor que 0.05.
4. Las actividades de control se relacionan directa y significativamente con la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. y con un Coeficiente Rho de Spearman es de 0.848 y un p-valor de 0.000 menor que 0.05.
5. La información se relaciona directa y significativamente con la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. y con un Coeficiente Rho de Spearman de 0.818 y un p-valor de 0.000 menor que 0.05.
6. La supervisión se relaciona directa y significativamente con la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. y con un Coeficiente Rho de Spearman de 0.836 y un p-valor de 0.000 menor que 0.05.



## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda ampliar el estudio para futuras investigaciones, utilizando las variables de control y gestión administrativa en otras empresas que se dedican a la intermediación financiera con la ayuda de la estadística inferencial para determinar la relación entre las variables de estudio.
2. Se recomienda ampliar el estudio para futuras investigaciones en las entidades que se dedican a la intermediación financiera relacionado a estructura organizacional, practica de valores éticos y gestión de recursos humanos, con la finalidad de mejorar la gestión administrativa.
3. Se recomienda a todos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota, adoptar acciones preventivas para la evaluación de riesgos ya que tiene repercusión en la gestión administrativa, con el fin de lograr sus metas y objetivos organizacionales. Además, diseñar el sistema de control interno acorde a los constantes cambios y riesgos que afrontan las entidades.
4. Las actividades de control deben estar presente en todas las áreas y niveles de la organización, así como también en todos los procesos que se realicen dentro de la cooperativa.
5. Mantener un buen sistema de información y comunicación oportuna entre las diferentes áreas de la Cooperativa, que ayuden al cumplimiento de los objetivos institucionales.
6. Realizar seguimiento continuo a las actividades realizadas en las áreas de trabajo de la cooperativa, con la finalidad de identificar deficiencias y tener respuestas oportunas para darle una adecuada solución.





## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Jara, I. (2019). *Análisis del riesgo desde el punto de vista de la auditoría.*, Vol. 28, 27-42. Obtenido de <https://accid.org/wp-content/uploads/2020/03/2-1.pdf>
- Aguirre Ormaechea, J.M. (2005). *Auditoría y control interno*. Madrid, España: Cultural S.A.
- Alegría Avellaneda, D. C. (2020). Debilidades en el otorgamiento de créditos de una cooperativa de ahorro y crédito en Tingo María, Perú. *Llamkasun*, 1(2).  
<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.13>
- Anchelia Gonzales, V. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *revista de sicología educativa*, 09. Obtenido de <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899>
- Auditoría y control en Gestión de Riesgos. (2019, March 8). *EALDE Business School*.  
<https://www.ealde.es/auditoria-control-gestion-de-riesgos/>
- Baldeón. (2019). *Auditoría financiera y su incidencia en la gestión administrativa de las cooperativas de ahorro y crédito de Huancayo, 2017-2018*. Universidad de San Martín de Porres, Lima. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5335/baldeon\\_pmj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5335/baldeon_pmj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Becerra et al. (2016). *Control Interno - COSO II*. Cámara Ecuatoriana del Libro. Ecuador.
- Calle, J. P. (2020). *¿Qué elementos debe tener un ambiente de control interno?* Piranirisk.com. <https://www.piranirisk.com/es/blog/que-elementos-debe-tener-un-ambiente-interno-de-control>
- Cambi Zeballos, J.A. (2021). *La gestión administrativa y su incidencia en la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito integración desarrollo y futuro*



- INDEFUT LTDA.* Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7664/1/Tesis%20Juan%20Andr%c3%a9s%20Cambi%20v11.pdf>
- Chavez Haro, M. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198/323>
- Dicenlen. (2019). *Procesamiento de la información*. Dicenlen.eu. <https://www.dicenlen.eu/es/diccionario/entradas/procesamiento-informacion>
- Drucker, P. (1954). *Una Nueva Dimensión de la Administración*. Bogotá: Editorial Norma.
- Encarnacion et al. (2018). Norma internacional de información financiera: diseño e implementación en las pequeñas y medianas empresa. *RIIT. Revista internacional de investigación e innovación tecnológica*, 6(35). Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-97532018000500001](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-97532018000500001)
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Ecoe Ediciones.
- Fayol, H. (1979). *Principios de la Administración Científica* (1a. ed.). BUENOS AIRES: EL ATENEO.
- Gallardo Vázquez, P. y Camacho Herrera, J. M. (2016). La motivación y el aprendizaje en educación. Sevilla, Spain: Wanceulen Editorial. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliounach/33740?page=10>.
- García Morales, E. (2013). Gestión de documentos en la e-administración. Editorial UOC. <https://elibro.net/es/ereader/bibliounach/56710?page=13>
- Gomez Urquijo, L. (2018). *La alianza cooperativa internacional, su desarrollo como institución y, en especial, como instrumento transformador de la sociedad*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=166549>



- González Acosta, E. y Almeida González, M. (2013). *El Informe Coso I y II*. Obtenido de:  
<https://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>
- Guanoluisa Maiguanga, M. (2019). La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del Comercial Los Laureles de la Ciudad de Riobamba año 2018. Obtenido de  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5804>
- Helmut sy corvo. (2021). Gestión administrativa. *Lifeder*. Obtenido de  
<https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Holmes, A. (1992). Auditoría, principios y procedimientos, Tomo I y II. México: Limusa.
- Lescano Saucedo, M. (2019). *El control interno y su relación con la gestión administrativa de la Unidad Técnica de Tesorería de la Universidad Nacional de Cajamarca - 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio UNC.  
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3151>
- Mantilla Blanco, S. (2009). *"Auditoría de control interno"*. Bogota. Edit . Ecoe ediciones.
- Melgarejo Cárdenas, N. P. (2017). *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9033>
- Mendoza Fernandez, V. (2021). Procesos de Gestión Aesdministrativa, un recorrido desde su origen. *POCAIP, 06*. Obtenido de  
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414>
- Mendoza Zamora, W. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista científica - diminio de las ciencias*. Obtenido de  
<file:///C:/Users/HP-PERU/Desktop/JANS/PRIMERA%20TESIS/archivos%20que%20el%20se%C3%B1>



or%20erik%20te%20paso%20la%20primera%20vez/Dialnet-

ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf

Montilla Galvis, O. (2004). Modelo para evaluación de gestión de empresas industriales.

*SCIELO, Vol 20. 25-45.*

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232004000300002)

[59232004000300002](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232004000300002)

Morales Cano, Y. (2018). Control interno y gestión administrativa en el municipio

Campamento, Colombia, 2018. *Control interno y gestión administrativa en el*

*municipio Campamento, Colombia, 2018.* Colombia, Colombia.

Muñoz Loyaza. (2018). Ventajas y Desventajas del muestro probabilisto y no probabilistico

en investigaciones científicas. Obtenido de

[http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12838/1/ECUACE-2018-CA-](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12838/1/ECUACE-2018-CA-DE00859.pdf)

[DE00859.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12838/1/ECUACE-2018-CA-DE00859.pdf)

Navarro Lores, D. y Pémberton Beltrán, F.: "¿Comunicación o transmisión de

*información?*", en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, marzo 2012,

[www.eumed.net/rev/cccss/19/](http://www.eumed.net/rev/cccss/19/)

Ñaupas. (2018). *Metodología de la investigación Metodología de la investigación y*

*redacciones de tesis.* Educacion. Bogotá: Ediciones de la U, . Obtenido de

[https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-](https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf)

[y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf](https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf)

O'Donnell C. (2006), Holden PE, Fish LS, Smith HL. Top-Management Organization and

Control. J Mark.

Ortega Julio, G. (2017). *Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de*

*publicación.* Obtenido de



[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2072-92942017000200008](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008)

Pare Zapata, G. (2018). “Gestión administrativa y clima laboral de los trabajadores del instituto de medicina legal Moquegua 2017”. Obtenido de [http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/368/Pare%20Zapata%20Grimalda%20Sunilda\\_tesis\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/368/Pare%20Zapata%20Grimalda%20Sunilda_tesis_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Paspuel, K., Arteaga, C., Cadena, M. y Toapanta, M. (2017). *Evaluación del proceso administrativo de tres Cooperativas de Ahorro y Crédito seleccionadas del cantón “Quito.”* Cooperativismo Y Desarrollo: COODES, 5(1), 74–82. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6044782.pdf>

Peiró, R. (2022). *Información - Economipedia*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/informacion-2.html>

Quezada Montoya, I. (2018). Cumplimiento de los 14 principios administrativos de Henry Fayol en el Almacén de Reparación y Mantenimiento de Maquinaria Agrícola (RYMMA) del área de logística del Ingenio SER San Antonio, ubicado en la ciudad de Chichigalpa, 2018. Obtenido de <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/handle/123456789/7190>

Quilla Pacheco, R. G. (2019). *Control interno y su influencia en la gestión administrativa de la empresa Viettel Perú SAC-Sucursal Arequipa 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio UNAS. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10385>

Quiroa, M. (2020). *Gestión Administrativa*. Economipedia.com. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20el,y%20obtener%20los%20mejores%20resultados>.



Quiroa, M. (2022). *Coordinación en administración - Economipedia*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/coordinacion-en-administracion.html#:~:text=La%20coordinaci%C3%B3n%20puede%20ser%20vertical,conseguir%20alcanzar%20las%20metas%20establecidas>.

Questionpro. (2022). *Análisis de Datos* | Questionpro.com.

<https://www.questionpro.com/es/analisis-de-datos.html>

Requejo Torres, H. (2021). *Estrategias administrativas para disminuir el índice de morosidad en la Coopac Nuestra Señora del Rosario - agencia Chota - 2018*.

Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Obtenido de

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7243>

Roldán, P. N. (2022). *Negociación - Economipedia*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/negociacion.html>

Salinas Maita, Y. I. (2021). *Control interno y la optimización de la gestión del riesgo en la*

*Cooperativa de Ahorro y Crédito Alli Trpuk Ltda, 2018*. Universidad Nacional de

Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7526>

Sánchez Sánchez, L.R. (2015). COSO ERM Y LA GESTIÓN DE RIESGOS.

*QUIPUKAMAYOC Revista de la Facultad de Ciencias Contables Vol. 23 Núm. 44*

pp. 43-50 (2015) UNMSM, Lima – Perú.

Santa Cruz Marín, M. (2015). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de*

*Investigación Valor Contable, 1* (1). <https://doi.org/10.17162/rivc.v1i1.832>

Sarmiento. (2019). *En su investigación titulada “Auditoría financiera y su incidencia en la*

*gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María*

*Magdalena, Ayacucho 2019”*. Universidad Cesar Vallejos, Lima. Obtenido de:



[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64344/Sarmiento\\_QJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64344/Sarmiento_QJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Taylor, F, (1984). *Administración industrial y general*. Buenos Aires. El Ateneo.

Trigo, O. (2012). *El control interno como instrumento indispensable para la gestión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Lima Metropolitana - período 1990-2010*. Usmp.edu.pe. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12727/579>

Valderrama Mendoza, S. (2018). (S. marcos, Ed.) *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigacion Cientifica*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/335731707/Pasos-Para-Elaborar-Proyectos-de-Investigacion-Cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza>

Vanegas Vivas, E. (2020). *POLÍTICA DE CONTROL INTERNO*. <https://www.camara.gov.co/sites/default/files/2021-08/POL%C3%8DTICA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20DACR.pdf>

Vera Alvarado, J. (2019). Auditoría financiera y el desempeño laboral en empresas de la Cámara de Comercio de Huancayo. 54-55. Obtenido de <http://docplayer.es/215272165-Universidad-peruana-los-andes.html>

Verdesoto Velastegui, S. (2018). Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato. Obtenido de [https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1145/pdf\\_834](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1145/pdf_834)

Vigo Pinedo, M. (2021). *Control interno y su relación con la gestión administrativa en las pequeñas cooperativas de ahorro y crédito, distrito Trujillo – 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17948>



## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencias

| Título: Control interno y gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.   |  |   |   |                                      |  |       |                    |   |
|---|--|---|---|--------------------------------------|--|-------|--------------------|---|
| Formulación   | Objetivos  |   | Hipótesis   | Variables, dimensiones e indicadores |  |       |                    |   |
| <p><b>General</b><br/>¿Cuál es la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022?</p> <p><b>Específicos</b><br/>¿Cuál es la relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022?</p> | <p><b>General</b><br/>Determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.</p> | <p><b>Específicos</b><br/>Establecer la relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la evaluación de riesgo y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.</p> <p>Establecer la relación entre las actividades de control y la gestión</p> | <p><b>General</b><br/>La relación entre el control interno y la gestión administrativa es significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.</p> <p><b>Específicos</b><br/>La relación entre el ambiente de control y la gestión administrativa es significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.</p> <p>La relación entre la evaluación de riesgo y la gestión</p> | Variable 1: Control interno          |  |       |                    |   |
|   |  |   |   | Dimensiones                          | Indicadores                                    | Ítems | Escala de medición | Niveles o rangos  |
|   |  |   |   | Ambiente de control                  | Estructura organizacional                      | 1-2   | Ordinal            | Nunca<br>Casi nunca<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre |
|   |  |   |   |                                      | Integridad y valores éticos                    | 3-4   |                    |   |
|   |  |   |   |                                      | Recursos humanos                               | 5-6   |                    |   |
|   |  |   |   | Evaluación del riesgo                | Identificación de riesgos                      | 7-8   |                    |   |
|   |  |   |   |                                      | Análisis de los riesgos detectados             | 9-10  |                    |   |
|   |  |   |   |                                      | Control de riesgos                             | 11-12 |                    |   |
|   |  |   |   | Actividades de control               | Políticas de control                           | 13-14 |                    |   |
|   |  |   |   |                                      | Procedimientos para la verificación de riesgos | 15-16 |                    |   |
| Información   | Procedimientos para responder a los riesgos  | 17-18   |   |                                      |  |       |                    |   |
|   | Procesamiento de la información  | 18-20   |   |                                      |  |       |                    |   |
|   | Transmisión de la información  | 21-22   |   |                                      |  |       |                    |   |





| Título: Control interno y gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.   |             |   |  |                                      |                             |   |  |  |
|---|-------------|---|--|--------------------------------------|-----------------------------|---|--|--|
| Formulación   | Objetivos   |   | Hipótesis  | Variables, dimensiones e indicadores |                             |   |  |  |
| <p>los Santos de Chota Ltda., 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la evaluación de riesgo y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las actividades de control y la gestión administrativa en la</p> |             | administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022. | administrativa es significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022. | Supervisión                          | Comunicación organizacional | 23-24   |  |  |
|   |             | Evaluaciones  | 25-26  |                                      |                             |   |  |  |
|   |             | Resultados  | 27-28  |                                      |                             |   |  |  |
|   |             | Supervisión continua  | 29-30  |                                      |                             |   |  |  |
|   |             | Variable 2: Gestión Administrativa  |  |                                      |                             |   |  |  |
|   |             | Dimensiones   | Indicadores  | Ítems                                | Escala de medición          | Niveles o rangos  |  |  |
|   |             | Planeación  | Plan estratégico   | 1-2                                  | Ordinal                     | Nunca<br>Casi nunca<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre |  |  |
|   |             |   | Definición de objetivos  | 3-4                                  |                             |   |  |  |
|   |             |   | Estrategias  | 5-6                                  |                             |   |  |  |
|   |             | Organización  | Documentos de gestión  | 7-8                                  |                             |   |  |  |
|   |             |   | Coordinación vertical y horizontal   | 9-10                                 |                             |   |  |  |
|   |             |   | Funciones  | 11-12                                |                             |   |  |  |
|   |             | Dirección   | Negociación  | 13-14                                |                             |   |  |  |
|   |             |   | Comunicación   | 15-16                                |                             |   |  |  |
| Información   | 17-18       |   |  |                                      |                             |   |  |  |
| Control   | Comparación | 19-20   |  |                                      |                             |   |  |  |
|   | Corrección  | 21-22   |  |                                      |                             |   |  |  |



| Título: Control interno y gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.  |           |  |  |                                      |            |       |  |
|--|-----------|--|--|--------------------------------------|------------|-------|--|
| Formulación  | Objetivos |  | Hipótesis  | Variables, dimensiones e indicadores |            |       |  |
| Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022?<br><br>¿Cuál es la relación entre la información y comunicación y la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022?<br><br>¿Cuál es la relación entre la supervisión y seguimiento y la gestión administrativa en la |           | Todos los Santos de Chota Ltda., 2022. | Santos de Chota Ltda., 2022.<br><br>La relación entre la supervisión y seguimiento y la gestión administrativa es significativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022. |                                      | Resultados | 23-24 |  |



| Título: Control interno y gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022. |           |  |           |                                      |  |  |  |  |
|---|-----------|--|-----------|--------------------------------------|--|--|--|--|
| Formulación   | Objetivos |  | Hipótesis | Variables, dimensiones e indicadores |  |  |  |  |
| Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022?  |           |  |           |                                      |  |  |  |  |



| Alcance, tipo y diseño de investigación   | Población y Muestra   | Técnica e instrumento  | Estadístico a utilizar   |
|---|---|--|--|
| <p><b>TIPO:</b><br/>Aplicada</p> <p><b>NIVEL:</b><br/>Correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b><br/>No experimental</p> | <p><b>POBLACIÓN:</b><br/>Conformado por el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., hacen un total de 54 trabajadores.</p> <p><b>TIPO DE MUESTREO:</b><br/>No probabilístico, censal</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b><br/>Conformado por el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda.</p> | <p><b>Variable 1:</b><br/>Control interno</p> <p><b>Variable 2:</b><br/>Gestión administrativa</p> <p><b>Técnicas:</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b><br/>Cuestionario</p> | <p><b>DESCRIPTIVA:</b><br/>Método de análisis de datos que se presentaran en tablas de frecuencias y porcentajes.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b><br/>Se utilizará para encontrar la relación que existen entre las variables de estudio a través del Coeficiente de Rho de Spearman.</p> |



## Anexo 2. Instrumento 1

### Cuestionario

Buen día estimado trabajador en estos momentos estamos realizando una encuesta con el objetivo de conocer su posición evaluativa al respecto de la forma de, como la cooperativa está realizando el control interno, para ello necesitamos que responda con objetividad cada uno de los enunciados expuestos, en base a la siguiente escala.

|       |            |               |              |         |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1     | 2          | 3             | 4            | 5       |
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

Es importante recordarle que sus respuestas son anónimas.

| N°  | AMBIENTE DE CONTROL   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>Estructura organizacional</b>          |   |   |   |   |   |   |
|   |   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1   | ¿La COOPAC establece una estructura con responsabilidades claramente definidas?   |   |   |   |   |   |
| 2   | ¿La COOPAC adopta una estructura organizacional que le ayude a alcanzar sus objetivos y metas?                                      |   |   |   |   |   |
| <b>Integridad y valores éticos</b>        |   |   |   |   |   |   |
| 3   | ¿El responsable de control interno fomenta la integridad y los valores éticos para beneficiar el desarrollo de los procesos?        |   |   |   |   |   |
| 4   | ¿La COOPAC establece valores éticos que rigen la conducta de sus trabajadores?  |   |   |   |   |   |
| <b>Recursos Humanos</b>                   |   |   |   |   |   |   |
| 5   | ¿Se establece políticas y procedimientos para garantizar el desarrollo profesional, transparencia, eficacia y vocación de servicio? |   |   |   |   |   |
| 6   | ¿La COOPAC reconoce la competencia profesional del personal, acorde con las funciones y responsabilidades asignadas?                |   |   |   |   |   |
| <b>EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>              |   |   |   |   |   |   |
| <b>Identificación de riesgos</b>          |   |   |   |   |   |   |
| 7   | ¿La COOPAC tiene definido sus objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación de los riesgos relacionados?        |   |   |   |   |   |
| 8   | ¿La COOPAC evalúa los factores de riesgos relacionados al cumplimiento de sus objetivos?  |   |   |   |   |   |
| <b>Análisis de los riesgos detectados</b> |   |   |   |   |   |   |
| 9   | ¿Se examina los riesgos internos y externos, así como su impacto en el logro de los objetivos?                                      |   |   |   |   |   |
| 10  | ¿Se estima la importancia de los riesgos detectados?  |   |   |   |   |   |
| <b>Control de riesgos</b>                 |   |   |   |   |   |   |
| 11  | ¿La COOPAC actualiza periódicamente su plan de gestión de riesgos?  |   |   |   |   |   |
| 12  | ¿La COOPAC analiza el funcionamiento y la efectividad de las medidas de prevención de riesgos?                                      |   |   |   |   |   |
| <b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>             |   |   |   |   |   |   |
| <b>Políticas de control</b>               |   |   |   |   |   |   |
| 13  | ¿Se define y se cumple las políticas de control de la COOPAC?   |   |   |   |   |   |



|   |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 14  | ¿Las políticas establecidas brindan seguridad razonable ante los posibles riesgos?  |  |  |  |  |  |
| <b>Procedimientos para la verificación de riesgos</b> |   |  |  |  |  |  |
| 15  | ¿La COOPAC define y desarrolla actividades de control que contribuya a la verificación de riesgos para la consecución de objetivos?   |  |  |  |  |  |
| 16  | ¿Se realiza periódicamente actos de verificación como reportes de arqueos, inventarios físicos, reportes de personal u otros?   |  |  |  |  |  |
| <b>Procedimientos para responder a los riesgos</b>    |   |  |  |  |  |  |
| 17  | ¿La COOPAC revisa periódicamente los procesos de control interno para que las respuestas a los riesgos sean ejecutadas?   |  |  |  |  |  |
| 18  | ¿Las actividades de control se llevan a cabo en todos los niveles de la COOPAC?   |  |  |  |  |  |
| <b>INFORMACIÓN</b>                                    |   |  |  |  |  |  |
| <b>Procesamiento de la información</b>                |   |  |  |  |  |  |
| 19  | ¿La COOPAC dispone de información oportuna y relevante de las áreas de trabajo para llevar un buen control interno?   |  |  |  |  |  |
| 20  | ¿La información interna y externa es confiable y oportuna para el desarrollo de actividades?  |  |  |  |  |  |
| <b>Transmisión de la información</b>                  |   |  |  |  |  |  |
| 21  | ¿La COOPAC establece políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información al personal para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?               |  |  |  |  |  |
| 22  | ¿Se mantienen informados a los trabajadores sobre los procesos y decisiones que realiza la COOPAC?  |  |  |  |  |  |
| <b>Análisis de la información</b>                     |   |  |  |  |  |  |
| 23  | ¿La COOPAC cuenta con un conjunto de pasos para observar y comparar los datos obtenidos?  |  |  |  |  |  |
| 24  | ¿La COOPAC revisa los objetivos iniciales para verificar si se vienen cumpliendo y hacer una toma de decisiones?  |  |  |  |  |  |
| <b>SUPERVISIÓN</b>                                    |   |  |  |  |  |  |
| <b>Evaluaciones</b>                                   |   |  |  |  |  |  |
| 25  | ¿La COOPAC desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento?                     |  |  |  |  |  |
| 26  | ¿Se están cumpliendo los objetivos propuestos?  |  |  |  |  |  |
| <b>Resultados</b>                                     |   |  |  |  |  |  |
| 27  | ¿La COOPAC cuenta con procedimientos documentados para el manejo de hallazgos, ya sean deficiencias u oportunidades de mejora, implementación de las medidas más adecuadas y seguimiento? |  |  |  |  |  |
| 28  | ¿Se comunica la gerencia los resultados obtenidos?  |  |  |  |  |  |
| <b>Supervisión continua</b>                           |   |  |  |  |  |  |
| 29  | ¿Existen supervisiones continuas a las actividades que se realizan en la COOPAC?  |  |  |  |  |  |
| 30  | ¿Las supervisiones continuas permiten hacer propuestas de mejora?   |  |  |  |  |  |



## Anexo 3. Instrumento 2

### Cuestionario

Buen día estimado trabajador en estos momentos estamos realizando una encuesta con el objetivo de conocer su percepción sobre la gestión administrativa financiera que nuestra cooperativa viene teniendo, para ello necesitamos que responda con objetividad cada uno de los enunciados expuestos en base a la siguiente escala.

|       |            |               |              |         |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| 1     | 2          | 3             | 4            | 5       |
| Nunca | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

Es importante recordarle que sus respuestas son anónimas.

| Nº  | PLANIFICACIÓN   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>Plan estratégico</b>                   |   |   |   |   |   |   |
|   |   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1   | ¿La COOPAC actualiza periódicamente el Plan Estratégico para que este alineado al cumplimiento de los objetivos institucionales?                |   |   |   |   |   |
| 2   | ¿Se cumple con lo establecido en el Plan Estratégico para el cumplimiento de objetivos y metas de la COOPAC?                                    |   |   |   |   |   |
| <b>Definición de objetivos</b>            |   |   |   |   |   |   |
| 3   | ¿La COOPAC tiene definido los objetivos institucionales a cumplir?  |   |   |   |   |   |
| 4   | ¿Dentro de los objetivos institucionales se puede apreciar con claridad el compromiso de la institución por llevar un adecuado control interno? |   |   |   |   |   |
| <b>Estrategias</b>                        |   |   |   |   |   |   |
| 5   | ¿Las estrategias son consistentes con los planes operativos aplicables?   |   |   |   |   |   |
| 6   | ¿Dentro de los lineamientos estratégicos de la COOPAC se evidencia el proceso de control interno que se debe seguir y realizar en un periodo?   |   |   |   |   |   |
| <b>ORGANIZACIÓN</b>                       |   |   |   |   |   |   |
| <b>Documentos de gestión</b>              |   |   |   |   |   |   |
| 7   | ¿Dentro del manual de organizaciones y funciones, están claramente definidos las funciones del encargado de control interno?                    |   |   |   |   |   |
| 8   | ¿Se actualiza periódicamente el manual de organización y funciones?   |   |   |   |   |   |
| <b>Coordinación vertical y horizontal</b> |   |   |   |   |   |   |
| 9   | ¿En la COOPAC se encuentran delimitadas las actividades u operaciones por área de trabajo?  |   |   |   |   |   |
| 10  | ¿La COOPAC realiza la división de trabajo por especialidades?   |   |   |   |   |   |
| <b>Funciones</b>                          |   |   |   |   |   |   |



|                                    |   |   |   |   |   |   |
|------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| 11                                 | ¿Se establece de forma bien definida cuales son las funciones a desarrollar dentro de la COOPAC?  |   |   |   |   |   |
| 12                                 | Cuando en el proceso de control interno en la COOPAC ocurre un estancamiento por información faltante, ¿las áreas involucradas se comprometen rápidamente a subsanarlo? |   |   |   |   |   |
| <b>DIRECCIÓN</b>                   |   |   |   |   |   |   |
| <b>Negociación</b>                 |   |   |   |   |   |   |
|                                    |   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13                                 | ¿La COOPAC fomenta negociaciones para evitar conflictos internos?   |   |   |   |   |   |
| 14                                 | ¿Se fomenta una conducta asertiva con el fin de llegar a un acuerdo?  |   |   |   |   |   |
| <b>Comunicación organizacional</b> |   |   |   |   |   |   |
| 15                                 | ¿La COOPAC cuenta con acciones para mantener una buena comunicación en todas las áreas?   |   |   |   |   |   |
| 16                                 | ¿Existe comunicación adecuada entre los trabajadores de la COOPAC?  |   |   |   |   |   |
| <b>Información</b>                 |   |   |   |   |   |   |
| 17                                 | ¿Se informa a todos los trabajadores los planes y objetivos de la COOPAC?   |   |   |   |   |   |
| 18                                 | ¿La COOPAC fomenta la atención de los requerimientos de información efectuados por los trabajadores y socios?   |   |   |   |   |   |
| <b>CONTROL</b>                     |   |   |   |   |   |   |
| <b>Comparación</b>                 |   |   |   |   |   |   |
| 19                                 | ¿Se realiza comparaciones del rendimiento y procesos pasados con los actuales?  |   |   |   |   |   |
| 20                                 | ¿Existen supervisiones continuas a las actividades que se realizan en la COOPAC?  |   |   |   |   |   |
| <b>Corrección</b>                  |   |   |   |   |   |   |
| 21                                 | ¿Se verifica que periódicamente se efectúen revisiones sobre los procesos que realiza la COOPAC?  |   |   |   |   |   |
| 22                                 | ¿El seguimiento continuo permite hacer propuestas de mejora?  |   |   |   |   |   |
| <b>Resultados</b>                  |   |   |   |   |   |   |
| 23                                 | ¿Los resultados obtenidos están en concordancia con los objetivos planteados?   |   |   |   |   |   |
| 24                                 | ¿La gerencia comunica los resultados obtenidos?   |   |   |   |   |   |





#### Anexo 4. Carta de autorización

**COOPAC TODOS LOS SANTOS**  
*Creemos Juntos.....!*

**CARTA DE AUTORIZACIÓN**

Chota, 04 de julio de 2022

Señorita: Selenny Guevara Pérez  
Bachiller en Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota

ASUNTO : Autorización de realización de proyecto de tesis

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigir la presente para saludarlo y la vez se le comunicar la AUTORIZACIÓN para realización del proyecto de investigación titulado “Control Interno y Gestión Administrativa en al Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos Los Santos de Chota, 2021”

Sin otro particular, quedo de usted

Atentamente,

COOPAC TODOS LOS SANTOS DE CHOTA  
Econ. Luis Alberto Licera Castañeda  
GERENTE GENERAL

Telf. 076-263583 N° Celular: 976178800 E-mail: Coopac\_tsch@hotmail.com



## Anexo 5. Número de trabajadores

**Tabla 8**

*Número de trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda.*

| Nº           | Cargo y/o ocupación                               | Total     |
|--------------|---|-----------|
| 1            | Afiliaciones, Mesa de Partes y Agencias           | 1         |
| 2            | Analistas de crédito                              | 18        |
| 3            | Asistente Contable                                | 1         |
| 4            | Asistente de Asesoría Legal                       | 1         |
| 5            | Asistente de Marketing e Institucional            | 1         |
| 6            | Asistente de Recuperaciones                       | 2         |
| 7            | Asistente de Riesgos                              | 1         |
| 8            | Asistente de Tecnología de la Información         | 1         |
| 9            | Auditor Interno                                   | 1         |
| 10           | Auxiliar de Operaciones                           | 2         |
| 11           | Contador General                                  | 1         |
| 12           | Encargado de Archivo                              | 1         |
| 13           | Encargado de Operaciones                          | 1         |
| 14           | Gerente   | 1         |
| 15           | Guardianía  | 5         |
| 16           | Jefe de Créditos                                  | 1         |
| 17           | Jefe de la Unidad de Recursos Humanos             | 1         |
| 18           | Jefe de la Unidad de Tecnología de la Información | 1         |
| 19           | Jefe de Riesgos y Oficial de Cumplimiento         | 1         |
| 20           | Recibidor - Pagador                               | 9         |
| 21           | Responsable de oficina                            | 1         |
| 22           | Secretaria de Gerencia                            | 1         |
| 23           | Servicio de Limpieza y Consejería                 | 1         |
| <b>Total</b> |   | <b>54</b> |

*Nota: Datos obtenidos de la COOPAC Todos los Santos de Chota Ltda.*

COOPAC TODOS LOS SANTOS DE CHOTA  
C.P.C. Fernando Marrugo Leiva  
JEFE DE RECURSOS HUMANOS



## Anexo 6. Índice de morosidad del primer semestre del año 2022

**Tabla 9**

*Índice de morosidad en el primer semestre del 2022*

| Datos                  | Primer Semestre – 2022 |               |               |               |               |               | Datos adicionales |                                  |                               |
|------------------------|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------------|----------------------------------|-------------------------------|
|                        | Enero                  | Febrero       | Marzo         | Abril         | Mayo          | Junio         | Promedio          | Crecimiento semestral de cartera | Límite según Plan Estratégico |
| Morosidad              | 4.963.240,70           | 4.359.224,64  | 4.252.991,49  | 4.417.584,48  | 4.415.195,02  | 4.837.189,33  |                   |                                  |                               |
| Cartera total          | 43.704.002,57          | 43.612.103,00 | 43.223.162,31 | 44.276.055,61 | 46.429.354,78 | 48.360.385,40 |                   |                                  | 5%                            |
| Crecimiento de cartera |                        | -0,21%        | -0,89%        | 2,44%         | 4,86%         | 4,16%         | 2,07%             | 5,63                             |                               |
| Índice de morosidad    | 11,36%                 | 10,00%        | 9,84%         | 9,98%         | 9,51%         | 10,00%        | 10,11%            |                                  |                               |

*Nota:* Datos tomados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. (2022).

## Anexo 7. Indicadores de Crecimiento Institucional según el Plan Estratégico

**Tabla 10**

*Indicadores de Crecimiento Institucional según el Plan Estratégico*

| Indicador                      | Año  |      |      |      |      |
|--------------------------------|------|------|------|------|------|
|                                | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
| Oficinas o Agencias            | 8    | 9    | 10   | 11   | 12   |
| Puntos de atención (Agentes)   | 0    | 3    | 6    | 9    | 13   |
| Puntos de atención itinerantes | 0    | 9    | 18   | 27   | 36   |

*Nota:* Datos tomados del Plan Estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. (2022).



## Anexo 8. Índice de liquidez

**Tabla 11**

|                    | <i>Índice de Liquidez</i> |         |        |        |        |        | <i>Datos adicionales</i> |                                      |
|--------------------|---------------------------|---------|--------|--------|--------|--------|--------------------------|--------------------------------------|
|                    | Primer semestre – 2022    |         |        |        |        |        | Promedio                 | Límite máximo según Plan Estratégico |
|                    | Enero                     | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  |                          |                                      |
| Índice de liquidez | 59,37%                    | 60,77%  | 62,27% | 59,64% | 53,05% | 46,95% | 57,01%                   | 20,00%                               |

*Nota:* Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. (2022).

## Anexo 9. Ratios: ROAE y ROAA

**Tabla 12**

|      | <i>Utilidad Neta Anualizada / Patrimonio Promedio</i> |         |       |       |      |       |          |
|------|---|---------|-------|-------|------|-------|----------|
|      | Primer semestre - 2022                                |         |       |       |      |       |          |
|      | Enero   | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Promedio |
| ROAE | 0,80  | 1,02    | 2,60  | 3,12  | 4,35 | 5,90  | 2,97     |

*Nota:* Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. (2022).

**Tabla 13**

|      | <i>Utilidad Neta Anualizada / Activo Promedio</i> |         |       |       |      |       |          |
|------|---|---------|-------|-------|------|-------|----------|
|      | Primer semestre - 2022                            |         |       |       |      |       |          |
|      | Enero   | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Promedio |
| ROAA | 0,33  | 0,41    | 1,07  | 1,30  | 1,80 | 2,45  | 1,23     |

*Nota:* Datos obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. (2022).



## Anexo 10. Ficha de validación por juicio de expertos para los instrumentos de recolección de datos

Experto 1:



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Contabilidad



### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. INFORMACIÓN GENERAL

- a. **Título del proyecto** : Control interno y gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro Y crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.
- b. **Responsable (es)** : Guevara Pérez Selenny
- c. **Tipo de Instrumento** : Cuestionario

#### II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

- a. **Nombre del experto** : Wilder Omar Vargas Campos
- b. **DNI N°** : 42331211
- c. **Profesión o especialidad** : Contador Público
- d. **Grado académico** : Magister
- e. **Cargo actual** : Docente Universitario
- f. **Institución laboral** : Universidad Nacional Autónoma de Chota
- g. **Fecha de validación** : 22 de octubre de 2022

#### III. INDICADORES DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

| N° | Evidencia                                    | Valoración |   |   |   |   |
|----|--|------------|---|---|---|---|
|    |  | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | Pertinencia de indicadores.                  |            |   |   |   | x |
| 2  | Formulación con lenguaje apropiado.          |            |   |   |   | x |
| 3  | Adecuado para los sujetos en estudio.        |            |   |   |   | x |
| 4  | Facilita la prueba de hipótesis.             |            |   |   | x |   |
| 5  | Suficiente para medir la variable.           |            |   |   | x |   |
| 6  | Facilita la interpretación del instrumento.  |            |   |   | x |   |
| 7  | Acorde al avance de la ciencia y tecnología. |            |   |   | x |   |
| 8  | Expresado en hechos perceptibles.            |            |   |   |   | x |
| 9  | Tiene secuencia lógica.                      |            |   |   |   | x |
| 10 | Basado en aspectos teóricos.                 |            |   |   |   | x |

1: Deficiente; 2: Regular; 3: Bueno; 4: Muy bueno; 5: Excelente  
TOTAL: 46  
COEFICIENTE DE VALORACIÓN PORCENTUAL: 92%

Observaciones y/o sugerencias

.....

.....

  
Mg. CPC. Wilder Omar Vargas Campos  
MAT. 12-927

Wilder Omar Vargas Campos  
DNI 42331211



**Experto 2:**



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Contabilidad



**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. INFORMACIÓN GENERAL**

- a. **Título del proyecto** : Control interno y gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro Y crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.
- b. **Responsable (es)** : Guevara Pérez Selenny
- c. **Tipo de instrumento** : Cuestionario

**II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO**

- a. **Nombre del experto** : Sara Judith Terán Leiva
- b. **DNI N°** : 45982039
- c. **Profesión o especialidad** : Contador Público
- d. **Grado académico** : Maestra en Ciencias
- e. **Cargo actual** : Docente Universitario
- f. **Institución laboral** : Universidad Nacional Autónoma de Chota
- g. **Fecha de validación** : 21 de octubre de 2022

**III. INDICADORES DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

| N° | Evidencia                                    | Valoración |   |   |   |   |
|----|--|------------|---|---|---|---|
|    |  | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | Pertinencia de indicadores.                  |            |   |   |   | x |
| 2  | Formulación con lenguaje apropiado.          |            |   |   |   | x |
| 3  | Adecuado para los sujetos en estudio.        |            |   |   |   | x |
| 4  | Facilita la prueba de hipótesis.             |            |   |   |   | x |
| 5  | Suficiente para medir la variable.           |            |   |   | x |   |
| 6  | Facilita la interpretación del instrumento.  |            |   |   |   | x |
| 7  | Acorde al avance de la ciencia y tecnología. |            |   |   | x |   |
| 8  | Expresado en hechos perceptibles.            |            |   |   | x |   |
| 9  | Tiene secuencia lógica.                      |            |   |   |   | x |
| 10 | Basado en aspectos teóricos.                 |            |   |   |   | x |

1: Deficiente; 2: Regular; 3: Bueno; 4: Muy bueno; 5: Excelente  
TOTAL: 47  
COEFICIENTE DE VALORACIÓN PORCENTUAL: 94%

**Observaciones y/o sugerencias**

.....  
.....

CPC. Sara Judith Terán Leiva  
N° Mat. 12 - 1248

Sara Judith Terán Leiva  
DNI 45982039



### Experto 3:



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Contabilidad



#### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

##### I. INFORMACIÓN GENERAL

- a. **Título del proyecto** : Control interno y gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro Y crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.
- b. **Responsable (es)** : Guevara Pérez Selenny
- c. **Tipo de Instrumento** : Cuestionario

##### II. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

- a. **Nombre del experto** : Edi Rojas Campos
- b. **DNI N°** : 43853850
- c. **Profesión o especialidad** : Contador Público
- d. **Grado académico** : Magister
- e. **Cargo actual** : Docente Universitario
- f. **Institución laboral** : Universidad Nacional Autónoma de Chota
- g. **Fecha de validación** : 21 de octubre de 2022

##### III. INDICADORES DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

| N° | Evidencia                                    | Valoración |   |   |   |   |
|----|--|------------|---|---|---|---|
|    |  | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | Pertinencia de indicadores.                  |            |   |   | x |   |
| 2  | Formulación con lenguaje apropiado.          |            |   |   | x |   |
| 3  | Adecuado para los sujetos en estudio.        |            |   |   | x |   |
| 4  | Facilita la prueba de hipótesis.             |            |   |   | x |   |
| 5  | Suficiente para medir la variable.           |            |   |   | x |   |
| 6  | Facilita la interpretación del instrumento.  |            |   |   | x |   |
| 7  | Acorde al avance de la ciencia y tecnología. |            |   |   | x |   |
| 8  | Expresado en hechos perceptibles.            |            |   |   | x |   |
| 9  | Tiene secuencia lógica.                      |            |   |   | x |   |
| 10 | Basado en aspectos teóricos.                 |            |   |   | x |   |

1: Deficiente; 2: Regular; 3: Bueno; 4: Muy bueno; 5: Excelente  
TOTAL: 40  
COEFICIENTE DE VALORACIÓN PORCENTUAL: 80%

##### Observaciones y/o sugerencias

.....  
.....

Edi Rojas Campos  
DNI 43853850



**Anexo 11. Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach para Control Interno**

**Tabla 14**

*Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach para Control Interno*

| OBJETO DE ESTUDIO | ITEMS |        |        |        |        |       |        |         |        |        |       |         |        |        |        |         |        |        |       |       |      |        |       |        |
|-------------------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|---------|--------|--------|-------|---------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|-------|-------|------|--------|-------|--------|
|                   | 1     | 2      | 3      | 4      | 5      | 6     | 7      | 8       | 9      | 10     | 11    | 12      | 13     | 14     | 15     | 16      | 17     | 18     | 19    | 20    | 21   | 22     | 23    | 24     |
| 1                 | 4     | 4      | 4      | 5      | 4      | 4     | 5      | 4       | 4      | 4      | 4     | 4       | 4      | 4      | 4      | 4       | 4      | 4      | 4     | 4     | 4    | 4      | 4     | 4      |
| 2                 | 4     | 4      | 3      | 5      | 0      | 3     | 4      | 3       | 4      | 4      | 5     | 3       | 4      | 3      | 3      | 5       | 3      | 3      | 4     | 3     | 1    | 3      | 0     | 3      |
| 3                 | 5     | 5      | 4      | 5      | 5      | 5     | 5      | 4       | 5      | 5      | 5     | 4       | 4      | 5      | 5      | 5       | 4      | 5      | 4     | 4     | 5    | 4      | 3     | 4      |
| 4                 | 5     | 5      | 4      | 3      | 3      | 4     | 5      | 5       | 4      | 5      | 5     | 4       | 4      | 5      | 4      | 5       | 5      | 5      | 4     | 4     | 4    | 3      | 4     | 4      |
| 5                 | 4     | 3      | 3      | 3      | 3      | 3     | 4      | 4       | 4      | 4      | 4     | 4       | 4      | 4      | 4      | 4       | 4      | 4      | 4     | 4     | 4    | 4      | 4     | 4      |
| 6                 | 3     | 4      | 4      | 3      | 4      | 4     | 4      | 5       | 4      | 4      | 4     | 4       | 3      | 4      | 4      | 3       | 1      | 4      | 4     | 5     | 4    | 4      | 4     | 4      |
| 7                 | 5     | 5      | 5      | 5      | 5      | 5     | 5      | 5       | 5      | 5      | 5     | 5       | 5      | 5      | 5      | 5       | 5      | 5      | 4     | 5     | 5    | 5      | 4     | 5      |
| 8                 | 5     | 5      | 5      | 5      | 5      | 4     | 5      | 5       | 5      | 5      | 5     | 5       | 5      | 5      | 5      | 5       | 5      | 5      | 5     | 5     | 5    | 4      | 5     | 5      |
| 9                 | 5     | 0      | 5      | 5      | 5      | 3     | 5      | 5       | 5      | 5      | 4     | 5       | 5      | 5      | 4      | 5       | 5      | 5      | 5     | 5     | 5    | 5      | 5     | 5      |
| 10                | 4     | 4      | 3      | 4      | 4      | 3     | 4      | 4       | 4      | 4      | 3     | 4       | 4      | 4      | 4      | 3       | 4      | 3      | 3     | 3     | 3    | 3      | 3     | 3      |
| 11                | 4     | 4      | 4      | 5      | 5      | 4     | 4      | 4       | 4      | 4      | 4     | 4       | 4      | 4      | 4      | 4       | 4      | 4      | 4     | 5     | 4    | 3      | 4     | 3      |
| 12                | 5     | 5      | 5      | 5      | 5      | 5     | 5      | 5       | 5      | 5      | 5     | 5       | 5      | 5      | 5      | 5       | 5      | 5      | 5     | 5     | 5    | 5      | 5     | 5      |
| 13                | 4     | 5      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 5       | 5      | 4      | 3     | 4       | 4      | 4      | 4      | 5       | 5      | 4      | 4     | 5     | 5    | 4      | 4     | 4      |
|                   | 0.391 | 1.7633 | 0.5325 | 0.6982 | 1.8462 | 0.533 | 0.2485 | 0.40237 | 0.2485 | 0.2485 | 0.521 | 0.33136 | 0.3314 | 0.3905 | 0.3314 | 0.55621 | 1.2071 | 0.5207 | 0.284 | 0.544 | 1.21 | 0.5325 | 1.562 | 0.5325 |

$\alpha$  (Alfa) = 0.95867034

K (Número de ítems) = 30

$\sum V_i$  (Varianza de cada ítem) = 20.1183432

$V_t$  (Varianza total) = 274.52071





**Anexo 12. Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach para Gestión Administrativa**

**Tabla 15**

*Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach para Gestión Administrativa*

| OBJETO DE ESTUDIO | ITEMS |      |      |     |      |      |     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | SUMA |
|-------------------|-------|------|------|-----|------|------|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                   | 1     | 2    | 3    | 4   | 5    | 6    | 7   | 8    | 9    | 10   | 11   | 12   | 13   | 14   | 15   | 16   | 17   | 18   | 19   | 20   | 21   | 22   | 23   | 24   |      |
| 1                 | 4     | 4    | 4    | 4   | 4    | 4    | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 96   |
| 2                 | 3     | 1    | 3    | 1   | 3    | 3    | 4   | 1    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 1    | 1    | 65   |
| 3                 | 5     | 5    | 5    | 5   | 5    | 4    | 5   | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 113  |
| 4                 | 4     | 4    | 4    | 5   | 3    | 4    | 5   | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 3    | 5    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 1    | 95   |
| 5                 | 4     | 4    | 4    | 4   | 4    | 4    | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 91   |
| 6                 | 3     | 4    | 3    | 4   | 4    | 4    | 5   | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 4    | 91   |
| 7                 | 5     | 5    | 5    | 5   | 4    | 5    | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 115  |
| 8                 | 5     | 5    | 5    | 5   | 5    | 5    | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 120  |
| 9                 | 5     | 4    | 5    | 5   | 4    | 5    | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 3    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 116  |
| 10                | 4     | 4    | 4    | 4   | 3    | 4    | 4   | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 84   |
| 11                | 3     | 3    | 4    | 4   | 4    | 3    | 3   | 3    | 0    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 89   |
| 12                | 5     | 5    | 5    | 5   | 5    | 5    | 5   | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 120  |
| 13                | 4     | 4    | 4    | 4   | 4    | 5    | 4   | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 3    | 3    | 94   |
|                   | 0.59  | 1.08 | 0.49 | 1.1 | 0.46 | 0.49 | 0.4 | 1.23 | 1.54 | 0.39 | 0.52 | 0.53 | 0.62 | 0.62 | 0.79 | 0.52 | 0.64 | 0.52 | 0.49 | 0.75 | 0.53 | 0.44 | 1.25 | 1.78 |      |

$\alpha$  (Alfa) = **0.97010067**

K (Número de ítems) = 24

$\sum Vi$  (Varianza de cada ítem) = 17.7514793

Vt (Varianza total) = 252.43787



## Anexo 13. Tablas de los resultados obtenidos para la variable Control Interno

### Análisis del ambiente de control

**Tabla 16**

*Ambiente de control*

| N°           | Ítems   | Nunca    |             | Casi nunca |              | A veces   |              | Casi siempre |               | Siempre   |                | Total      |              |
|--------------|---|----------|-------------|------------|--------------|-----------|--------------|--------------|---------------|-----------|----------------|------------|--------------|
|              |   | fi       | %           | fi         | %            | fi        | %            | fi           | %             | fi        | %              | fi         | %            |
| 1            | ¿La COOPAC establece una estructura con responsabilidades claramente definidas?   | 0        | 0.00        | 1          | 1.85         | 16        | 29.63        | 23           | 42.59         | 14        | 25.93          | 54         | 100.00       |
| 2            | ¿La COOPAC adopta una estructura organizacional que le ayude a alcanzar sus objetivos y metas?                                      | 1        | 1.85        | 1          | 1.85         | 14        | 25.93        | 21           | 38.89         | 17        | 31.48          | 54         | 100.00       |
| 3            | ¿El responsable de control interno fomenta la integridad y los valores éticos para beneficiar el desarrollo de los procesos?        | 0        | 0.00        | 5          | 9.26         | 13        | 24.07        | 24           | 44.44         | 12        | 22.22          | 54         | 100.00       |
| 4            | ¿La COOPAC establece valores éticos que rigen la conducta de sus trabajadores?  | 0        | 0.00        | 0          | 0.00         | 12        | 22.22        | 22           | 40.74         | 20        | 37.04          | 54         | 100.00       |
| 5            | ¿Se establece políticas y procedimientos para garantizar el desarrollo profesional, transparencia, eficacia y vocación de servicio? | 1        | 1.85        | 4          | 7.41         | 16        | 29.63        | 20           | 37.04         | 13        | 24.07          | 54         | 100.00       |
| 6            | ¿La COOPAC reconoce la competencia profesional del personal, acorde con las funciones y responsabilidades asignadas?                | 0        | 0.00        | 6          | 11.11        | 15        | 27.78        | 22           | 40.74         | 11        | 20.37          | 54         | 100.00       |
| <b>TOTAL</b> |   | <b>2</b> | <b>3.39</b> | <b>17</b>  | <b>14.29</b> | <b>86</b> | <b>57.33</b> | <b>132</b>   | <b>366.67</b> | <b>87</b> | <b>1450.00</b> | <b>324</b> | <b>87.57</b> |

*Fuente:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado



## Análisis de la evaluación de riesgo

**Tabla 17**

*Evaluación del riesgo*

| N°           | Ítems  | Nunca    |             | Casi nunca |              | A veces   |              | Casi siempre |               | Siempre   |               | Total      |              |
|--------------|--|----------|-------------|------------|--------------|-----------|--------------|--------------|---------------|-----------|---------------|------------|--------------|
|              |  | fi       | %           | fi         | %            | fi        | %            | fi           | %             | fi        | %             | fi         | %            |
| 7            | ¿La COOPAC tiene definido sus objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación de los riesgos relacionados? | 0        | 0.00        | 3          | 5.56         | 14        | 25.93        | 21           | 38.89         | 16        | 29.63         | 54         | 100.00       |
| 8            | ¿La COOPAC evalúa los factores de riesgos relacionados al cumplimiento de sus objetivos?                                     | 0        | 0.00        | 3          | 5.56         | 8         | 14.81        | 21           | 38.89         | 22        | 40.74         | 54         | 100.00       |
| 9            | ¿Se examina los riesgos internos y externos, así como su impacto en el logro de los objetivos?                               | 0        | 0.00        | 2          | 3.70         | 9         | 16.67        | 28           | 51.85         | 15        | 27.78         | 54         | 100.00       |
| 10           | ¿Se estima la importancia de los riesgos detectados?   | 0        | 0.00        | 3          | 5.56         | 14        | 25.93        | 23           | 42.59         | 14        | 25.93         | 54         | 100.00       |
| 11           | ¿La COOPAC actualiza periódicamente su plan de gestión de riesgos?   | 0        | 0.00        | 4          | 7.41         | 14        | 25.93        | 21           | 38.89         | 15        | 27.78         | 54         | 100.00       |
| 12           | ¿La COOPAC analiza el funcionamiento y la efectividad de las medidas de prevención de riesgos?                               | 0        | 0.00        | 6          | 11.11        | 10        | 18.52        | 25           | 46.30         | 13        | 24.07         | 54         | 100.00       |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>0</b> | <b>0.00</b> | <b>21</b>  | <b>19.44</b> | <b>69</b> | <b>52.27</b> | <b>139</b>   | <b>272.55</b> | <b>95</b> | <b>500.00</b> | <b>324</b> | <b>87.57</b> |

*Fuente:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado



## Análisis de las actividades de control

**Tabla 18**

*Actividades de control*

| N°           | Ítems   | Nunca    |             | Casi nunca |              | A veces   |              | Casi siempre |               | Siempre   |               | Total      |              |
|--------------|---|----------|-------------|------------|--------------|-----------|--------------|--------------|---------------|-----------|---------------|------------|--------------|
|              |   | fi       | %           | fi         | %            | fi        | %            | fi           | %             | fi        | %             | fi         | %            |
| 13           | ¿Se define y se cumple las políticas de control de la COOPAC?   | 1        | 1.85        | 3          | 5.56         | 11        | 20.37        | 27           | 50.00         | 12        | 22.22         | 54         | 100.00       |
| 14           | ¿Las políticas establecidas brindan seguridad razonable ante los posibles riesgos?  | 0        | 0.00        | 2          | 3.70         | 16        | 29.63        | 26           | 48.15         | 10        | 18.52         | 54         | 100.00       |
| 15           | ¿La COOPAC define y desarrolla actividades de control que contribuya a la verificación de riesgos para la consecución de objetivos? | 0        | 0.00        | 4          | 7.41         | 11        | 20.37        | 28           | 51.85         | 11        | 20.37         | 54         | 100.00       |
| 16           | ¿Se realiza periódicamente actos de verificación como reportes de arqueos, inventarios físicos, reportes de personal u otros?       | 0        | 0.00        | 2          | 3.70         | 10        | 18.52        | 19           | 35.19         | 23        | 42.59         | 54         | 100.00       |
| 17           | ¿La COOPAC revisa periódicamente los procesos de control interno para que las respuestas a los riesgos sean ejecutadas?             | 0        | 0.00        | 5          | 9.26         | 10        | 18.52        | 24           | 44.44         | 15        | 27.78         | 54         | 100.00       |
| 18           | ¿Las actividades de control se llevan a cabo en todos los niveles de la COOPAC?   | 0        | 0.00        | 2          | 3.70         | 16        | 29.63        | 21           | 38.89         | 15        | 27.78         | 54         | 100.00       |
| <b>TOTAL</b> |   | <b>1</b> | <b>5.56</b> | <b>18</b>  | <b>27.69</b> | <b>74</b> | <b>39.78</b> | <b>145</b>   | <b>188.31</b> | <b>86</b> | <b>358.33</b> | <b>324</b> | <b>87.57</b> |

*Fuente:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado



**Análisis de la información**

**Tabla 19**

*Información*

| N°           | Ítems   | Nunca    |              | Casi nunca |              | A veces   |              | Casi siempre |               | Siempre   |               | Total      |              |
|--------------|---|----------|--------------|------------|--------------|-----------|--------------|--------------|---------------|-----------|---------------|------------|--------------|
|              |   | fi       | %            | fi         | %            | Fi        | %            | fi           | %             | fi        | %             | fi         | %            |
| 19           | ¿La COOPAC dispone de información oportuna y relevante de las áreas de trabajo para llevar un buen control interno?   | 0        | 0.00         | 1          | 1.85         | 16        | 29.63        | 24           | 44.44         | 13        | 24.07         | 54         | 100.00       |
| 20           | ¿La información interna y externa es confiable y oportuna para el desarrollo de actividades?  | 0        | 0.00         | 3          | 5.56         | 12        | 22.22        | 26           | 48.15         | 13        | 24.07         | 54         | 100.00       |
| 21           | ¿La COOPAC establece políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información al personal para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades? | 1        | 1.85         | 4          | 7.41         | 11        | 20.37        | 25           | 46.30         | 13        | 24.07         | 54         | 100.00       |
| 22           | ¿Se mantienen informados a los trabajadores sobre los procesos y decisiones que realiza la COOPAC?  | 0        | 0.00         | 2          | 3.70         | 19        | 35.19        | 22           | 40.74         | 11        | 20.37         | 54         | 100.00       |
| 23           | ¿La COOPAC cuenta con un conjunto de pasos para observar y comparar los datos obtenidos?  | 3        | 5.56         | 2          | 3.70         | 18        | 33.33        | 21           | 38.89         | 10        | 18.52         | 54         | 100.00       |
| 24           | ¿La COOPAC revisa los objetivos iniciales para verificar si se vienen cumpliendo y hacer una toma de decisiones?  | 0        | 0.00         | 4          | 7.41         | 14        | 25.93        | 27           | 50.00         | 9         | 16.67         | 54         | 100.00       |
| <b>TOTAL</b> |   | <b>4</b> | <b>22.22</b> | <b>16</b>  | <b>24.62</b> | <b>90</b> | <b>48.39</b> | <b>145</b>   | <b>188.31</b> | <b>69</b> | <b>287.50</b> | <b>324</b> | <b>87.57</b> |

*Fuente:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado



**Análisis de la supervisión**

**Tabla 20**  
*Supervisión*

| N° | Ítems   | Nunca |      | Casi nunca |       | A veces |       | Casi siempre |       | Siempre |       | Total |        |
|----|---|-------|------|------------|-------|---------|-------|--------------|-------|---------|-------|-------|--------|
|    |   | fi    | %    | fi         | %     | fi      | %     | fi           | %     | fi      | %     | fi    | %      |
|    | ¿La COOPAC desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento?                     | 0     | 0.00 | 6          | 11.11 | 16      | 29.63 | 24           | 44.44 | 8       | 14.81 | 54    | 100.00 |
|    | ¿Se están cumpliendo los objetivos propuestos?  | 0     | 0.00 | 8          | 14.81 | 15      | 27.78 | 19           | 35.19 | 12      | 22.22 | 54    | 100.00 |
|    | ¿La COOPAC cuenta con procedimientos documentados para el manejo de hallazgos, ya sean deficiencias u oportunidades de mejora, implementación de las medidas más adecuadas y seguimiento? | 0     | 0.00 | 6          | 11.11 | 14      | 25.93 | 23           | 42.59 | 11      | 20.37 | 54    | 100.00 |
|    | ¿Se comunica a la gerencia los resultados obtenidos?  | 1     | 1.85 | 3          | 5.56  | 9       | 16.67 | 16           | 29.63 | 25      | 46.30 | 54    | 100.00 |
|    | ¿Existen supervisiones continuas a las actividades que se realizan en la COOPAC?  | 0     | 0.00 | 2          | 3.70  | 11      | 20.37 | 27           | 50.00 | 14      | 25.93 | 54    | 100.00 |
|    | ¿Las supervisiones continuas permiten hacer propuestas de mejora?   | 0     | 0.00 | 0          | 0.00  | 15      | 27.78 | 25           | 46.30 | 14      | 25.93 | 54    | 100.00 |
|    | <b>TOTAL</b>  | 1     | 5.56 | 25         | 40.98 | 80      | 25.81 | 134          | 55.14 | 84      | 66.67 | 162   | 43.78  |

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario aplicado



## Anexo 14. Tablas de los resultados obtenidos para la variable Gestión Administrativa

### Análisis de la planeación

**Tabla 21**

*Planeación*

| N°           | Ítems   | Nunca    |             | Casi nunca |              | A veces   |              | Casi siempre |               | Siempre   |                | Total      |              |
|--------------|---|----------|-------------|------------|--------------|-----------|--------------|--------------|---------------|-----------|----------------|------------|--------------|
|              |   | fi       | %           | fi         | %            | fi        | %            | fi           | %             | fi        | %              | fi         | %            |
|              | ¿La COOPAC actualiza periódicamente el Plan Estratégico para que este alineado al cumplimiento de los objetivos institucionales?                | 0        | 0.00        | 3          | 5.56         | 18        | 33.33        | 20           | 37.04         | 13        | 24.07          | 54         | 100.00       |
|              | ¿Se cumple con lo establecido en el Plan Estratégico para el cumplimiento de objetivos y metas de la COOPAC?                                    | 0        | 0.00        | 10         | 18.52        | 14        | 25.93        | 18           | 33.33         | 12        | 22.22          | 54         | 100.00       |
|              | ¿La COOPAC tiene definido los objetivos institucionales a cumplir?  | 0        | 0.00        | 1          | 1.85         | 13        | 24.07        | 23           | 42.59         | 17        | 31.48          | 54         | 100.00       |
|              | ¿Dentro de los objetivos institucionales se puede apreciar con claridad el compromiso de la institución por llevar un adecuado control interno? | 0        | 0.00        | 4          | 7.41         | 12        | 22.22        | 21           | 38.89         | 17        | 31.48          | 54         | 100.00       |
|              | ¿Las estrategias son consistentes con los planes operativos aplicables?   | 1        | 1.85        | 1          | 1.85         | 22        | 40.74        | 19           | 35.19         | 11        | 20.37          | 54         | 100.00       |
|              | ¿Dentro de los lineamientos estratégicos de la COOPAC se evidencia el proceso de control interno que se debe seguir y realizar en un periodo?   | 0        | 0.00        | 4          | 7.41         | 18        | 33.33        | 20           | 37.04         | 12        | 22.22          | 54         | 100.00       |
| <b>TOTAL</b> |   | <b>1</b> | <b>1.69</b> | <b>23</b>  | <b>19.33</b> | <b>97</b> | <b>64.67</b> | <b>121</b>   | <b>336.11</b> | <b>82</b> | <b>1366.67</b> | <b>324</b> | <b>87.57</b> |

*Fuente:* Datos obtenidos en la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la COOPAC



## Análisis de la organización

**Tabla 22**

*Organización*

| N°           | Ítems   | Nunca    |             | Casi nunca |              | A veces   |              | Casi siempre |               | Siempre   |               | Total      |              |
|--------------|---|----------|-------------|------------|--------------|-----------|--------------|--------------|---------------|-----------|---------------|------------|--------------|
|              |   | fi       | %           | fi         | %            | fi        | %            | fi           | %             | fi        | %             | fi         | %            |
| 6            | ¿Dentro del manual de organizaciones y funciones, están claramente definidos las funciones del encargado de control interno?  | 0        | 0.00        | 1          | 1.85         | 13        | 24.07        | 17           | 31.48         | 23        | 42.59         | 54         | 100.00       |
| 7            | ¿Se actualiza periódicamente el manual de organización y funciones?   | 0        | 0.00        | 5          | 9.26         | 15        | 27.78        | 22           | 40.74         | 12        | 22.22         | 54         | 100.00       |
|              | ¿En la COOPAC se encuentran delimitadas las actividades u operaciones por área de trabajo?  | 0        | 0.00        | 1          | 1.85         | 13        | 24.07        | 23           | 42.59         | 17        | 31.48         | 54         | 100.00       |
| 8            | ¿La COOPAC realiza la división de trabajo por especialidades?   | 0        | 0.00        | 3          | 5.56         | 14        | 25.93        | 22           | 40.74         | 15        | 27.78         | 54         | 100.00       |
| 9            | ¿Se establece de forma bien definida cuales son las funciones a desarrollar dentro de la COOPAC?  | 0        | 0.00        | 3          | 5.56         | 13        | 24.07        | 21           | 38.89         | 17        | 31.48         | 54         | 100.00       |
| 10           | Cuando en el proceso de control interno en la COOPAC ocurre un estancamiento por información faltante, ¿las áreas involucradas se comprometen rápidamente a subsanarlo? | 1        | 1.85        | 2          | 3.70         | 14        | 25.93        | 24           | 44.44         | 13        | 24.07         | 54         | 100.00       |
| <b>TOTAL</b> |   | <b>1</b> | <b>1.67</b> | <b>15</b>  | <b>13.89</b> | <b>82</b> | <b>62.12</b> | <b>129</b>   | <b>252.94</b> | <b>97</b> | <b>510.53</b> | <b>324</b> | <b>87.57</b> |

*Nota:* Datos obtenidos en la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la COOPAC





### Análisis de la dirección

**Tabla 23**

*Dirección*

| N°           | Ítems   | Nunca    |              | Casi nunca |              | A veces   |              | Casi siempre |               | Siempre    |               | Total      |              |
|--------------|---|----------|--------------|------------|--------------|-----------|--------------|--------------|---------------|------------|---------------|------------|--------------|
|              |   | fi       | %            | fi         | %            | Fi        | %            | fi           | %             | fi         | %             | fi         | %            |
| 11           | ¿La COOPAC fomenta negociaciones para evitar conflictos internos?   | 1        | 1.85         | 2          | 3.70         | 15        | 27.78        | 23           | 42.59         | 13         | 24.07         | 54         | 100.00       |
| 12           | ¿Se fomenta una conducta asertiva con el fin de llegar a un acuerdo?  | 0        | 0.00         | 2          | 3.70         | 15        | 27.78        | 19           | 35.19         | 18         | 33.33         | 54         | 100.00       |
|              | ¿La COOPAC cuenta con acciones para mantener una buena comunicación en todas las áreas?                       | 0        | 0.00         | 4          | 7.41         | 13        | 24.07        | 21           | 38.89         | 16         | 29.63         | 54         | 100.00       |
| 13           | ¿Existe comunicación adecuada entre los trabajadores de la COOPAC?  | 0        | 0.00         | 2          | 3.70         | 12        | 22.22        | 23           | 42.59         | 17         | 31.48         | 54         | 100.00       |
| 14           | ¿Se informa a todos los trabajadores los planes y objetivos de la COOPAC?                                     | 0        | 0.00         | 6          | 11.11        | 10        | 18.52        | 18           | 33.33         | 20         | 37.04         | 54         | 100.00       |
| 15           | ¿La COOPAC fomenta la atención de los requerimientos de información efectuados por los trabajadores y socios? | 1        | 1.85         | 4          | 7.41         | 11        | 20.37        | 22           | 40.74         | 16         | 29.63         | 54         | 100.00       |
| <b>TOTAL</b> |   | <b>2</b> | <b>11.11</b> | <b>20</b>  | <b>30.77</b> | <b>76</b> | <b>40.86</b> | <b>126</b>   | <b>163.64</b> | <b>100</b> | <b>416.67</b> | <b>324</b> | <b>87.57</b> |

*Nota:* Datos obtenidos en la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la COOPAC



**Análisis del control**

**Tabla 24**

*Control*

| N°           | Ítems  | Nunca    |              | Casi nunca |              | A veces    |              | Casi siempre |               | Siempre   |               | Total      |              |
|--------------|--|----------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|---------------|-----------|---------------|------------|--------------|
|              |  | fi       | %            | fi         | %            | Fi         | %            | fi           | %             | fi        | %             | fi         | %            |
| 16           | ¿Se realiza comparaciones del rendimiento y procesos pasados con los actuales?                   | 1        | 1.85         | 2          | 3.70         | 20         | 37.04        | 19           | 35.19         | 12        | 22.22         | 54         | 100.00       |
| 17           | ¿Existen supervisiones continuas a las actividades que se realizan en la COOPAC?                 | 0        | 0.00         | 3          | 5.56         | 18         | 33.33        | 19           | 35.19         | 14        | 25.93         | 54         | 100.00       |
| 18           | ¿Se verifica que periódicamente se efectúen revisiones sobre los procesos que realiza la COOPAC? | 0        | 0.00         | 3          | 5.56         | 15         | 27.78        | 25           | 46.30         | 11        | 20.37         | 54         | 100.00       |
| 19           | ¿El seguimiento continuo permite hacer propuestas de mejora?                                     | 0        | 0.00         | 2          | 3.70         | 16         | 29.63        | 19           | 35.19         | 17        | 31.48         | 54         | 100.00       |
| 20           | ¿Los resultados obtenidos están en concordancia con los objetivos planteados?                    | 0        | 0.00         | 8          | 14.81        | 21         | 38.89        | 15           | 27.78         | 10        | 18.52         | 54         | 100.00       |
| 21           | ¿La gerencia comunica los resultados obtenidos?  | 1        | 1.85         | 7          | 12.96        | 12         | 22.22        | 10           | 18.52         | 24        | 44.44         | 54         | 100.00       |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>2</b> | <b>11.11</b> | <b>25</b>  | <b>38.46</b> | <b>102</b> | <b>54.84</b> | <b>107</b>   | <b>138.96</b> | <b>88</b> | <b>366.67</b> | <b>324</b> | <b>87.57</b> |

*Nota:* Datos obtenidos en la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la COOPAC



## Anexo 15. Interpretación del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman

*Interpretación del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman*

---

**Coeficiente de Correlación Rho de Spearman**

---

| <b>Criterios de interpretación</b> | <b>Coeficiente de correlación</b> |      | <b>Interpretación</b> |
|------------------------------------|-----------------------------------|------|-----------------------|
|                                    | +                                 | -    |                       |
|                                    | +1                                | -1   | Perfecta              |
|                                    | +0.9                              | -0.9 | Fuerte                |
|                                    | +0.8                              | -0.8 | Fuerte                |
|                                    | +0.7                              | -0.7 | Fuerte                |
|                                    | +0.6                              | -0.6 | Moderada              |
|                                    | +0.5                              | -0.5 | Moderada              |
|                                    | +0.4                              | -0.4 | Moderada              |
|                                    | +0.3                              | -0.3 | Débil                 |
|                                    | +0.2                              | -0.2 | Débil                 |
|                                    | +0.1                              | -0.1 | Débil                 |
|                                    | 0                                 | 0    | No existe correlación |

Nota: Datos obtenidos de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2452247318302164?via%3Dihub>



## **Anexo 16: Entrevista al responsable de la Subgerencia de Administración y Finanzas**

*¿Por qué no se están cumpliendo con los indicadores de gestión?*

El incumplimiento de los indicadores de gestión descritos anteriormente, se viene dando debido a que no existe una adecuada supervisión por los funcionarios de la cooperativa.