



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANZAS CORPORATIVAS

**LA AUDITORÍA FINANCIERO-OPERATIVA Y SU ROL EN LOS
PRINCIPALES PROCESOS DE NEGOCIO EN LAS COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CRÉDITO DEL PERÚ, 2021.**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

PICHÚ OROSCO, VLADIMIR ALFREDO

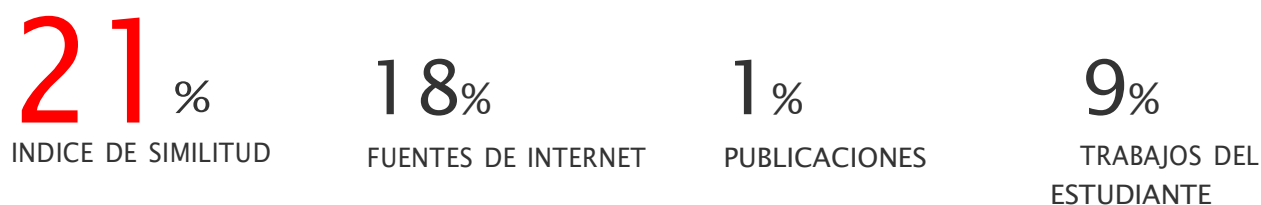
ASESOR

DR. MORALES GODO, ÁNGEL FRANCISCO

Lima, Setiembre 2022

LA AUDITORÍA FINANCIERO-OPERATIVA Y SU ROL EN LOS PRINCIPALES PROCESOS DE NEGOCIO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL PERÚ, 2021.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | | |
|---|--|------------------------|-----|
| 1 | www.sbs.gob.pe | Fuente de Internet | 3 % |
| 2 | Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega | Trabajo del estudiante | 3 % |
| 3 | repositorio.usmp.edu.pe | Fuente de Internet | 3 % |
| 4 | hdl.handle.net | Fuente de Internet | 3 % |
| 5 | repositorio.ucv.edu.pe | Fuente de Internet | 2 % |
| 6 | andina.pe | Fuente de Internet | 1 % |
| 7 | dspace.uniandes.edu.ec | Fuente de Internet | 1 % |
| 8 | Submitted to Corporación Instituto Profesional ESUCOMEX | | 1 % |

DEDICATORIA

A Dios que es el artífice de todo este camino, a mi superación como persona, a mi esposa y a mi hija por la paciencia y comprensión, por estar siempre alentándome y ayudarme para lograr mis metas y objetivos, a mis Padres y Hermanos.



AGRADECIMIENTO

Mi especial agradecimiento a las autoridades administrativas y docentes de la sección de Posgrado de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega quienes con su amplia experiencia y profesionalismo me guiaron para alcanzar el presente logro.

A mi asesor de Trabajo de Suficiencia Profesional Dr. Morales Godo Angel por su constante orientación y por brindarme su valioso tiempo y conocimientos para alcanzar el objetivo.

A mis colegas de trabajo quienes contribuyen día a día en mi crecimiento profesional lo cual me ha permitido culminar este proyecto de manera satisfactoria.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de mostrar la incidencia positiva de la Auditoria Financiero – Operativa en los principales procesos de negocio de las COOPAC, con el propósito de coadyuvar en su competitividad para una adecuada gestión, identificando debilidades y recomendando acciones concretas para la mejora continua y así asumir adecuadamente el nuevo reto de supervisión de acuerdo con la Ley 30822, que modifica la ley del Sistema Financiero e incorpora a las COOPAC al ámbito de las nuevas exigencias normativas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), hasta antes de la aprobación de la nueva Ley, no supervisaba de forma directa a las COOPAC. Dicha labor recaía en la Federación Nacional de COOPAC (FENACREP), la cual realizaba actividades de educación y asistencia técnica principalmente.

Palabras clave: Procesos, negocio, mejora continua, auditoria, investigación.



ABSTRACT

This research work was carried out with the purpose of showing the positive incidence of the Financial Operative Audit for COOPAC's in the main business processes, with the purpose of being more competitive for an adequate management, identifying weaknesses and recommending concrete actions to continuous improvement to assume the new supervision challenge as a result of law 30822, this law modifies the financial system regulation and incorporates COOPACs into the supervision sphere of the SBS.

SBS, until before the approval of the new law, didn't supervising directly to the COOPACs. This responsibility fell to the FENACREP, which mainly carried out educational and technical assistance activities.

Keywords: Processes, business, continuous improvement, audit, research.



ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|----|
| DEDICATORIA..... | 2 |
| AGRADECIMIENTO | 3 |
| RESUMEN..... | 4 |
| ABSTRACT | 5 |
| INDICE GENERAL | 6 |
| INDICE DE FIGURAS | 8 |
| INDICE DE CUADROS | 9 |
| INTRODUCCION..... | 10 |
| | |
| CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática | 12 |
| 1.2 Formulación del problema general y específicos | 13 |
| 1.3 Objetivo general y específicos..... | 14 |
| | |
| CAPITULO II: MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION | |
| 2.1 Antecedentes del estudio..... | 16 |
| 2.2 Bases teóricas | 17 |
| 2.3 Marco legal | 25 |
| 2.4 Marco conceptual | 26 |
| | |
| CAPITULO III: JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION | |
| 3.1 Justificación e importancia del estudio | 27 |
| 3.2 Delimitación del estudio | 27 |
| | |
| CAPITULO IV: FORMULACION DEL DISEÑO | |
| 4.1 Diseño esquemático | 28 |
| 4.2 Formulación del diseño..... | 31 |
| 4.3 Descripción de los aspectos básicos del diseño..... | 31 |
| 4.3.1. Área de aplicación de la encuesta | 31 |
| 4.3.2. Proceso de Otorgamiento de Créditos | 32 |
| 4.3.3. Proceso de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo | 32 |

| | |
|--|----|
| 4.3.4. Diagrama de flujo de los procesos | 33 |
|--|----|

CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO

| | |
|---|----|
| 5.1 Aplicación de la propuesta de solución | 37 |
| 5.2 Cuantificación de las respuestas obtenidas en el cuestionario (Variable Independiente)..... | 37 |
| 5.3 Cuantificación de las respuestas obtenidas en el cuestionario (Variable Dependiente) | 42 |
| CONCLUSIONES | 47 |
| RECOMENDACIONES..... | 48 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 49 |
| ANEXOS..... | |
| Anexo 1: Cuestionario..... | 51 |
| Anexo 2: Matriz de consistencia..... | 55 |
| Anexo 3: Validación del Instrumento de Investigación | 56 |
| Anexo 4: Confiabilidad del Instrumento de Investigación | 62 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| FIGURA 1 Organigrama Funcional de la Coopac | 30 |
| FIGURA 2 Proceso de Otorgamiento de Créditos | 34 |
| FIGURA 3 Proceso de Depósitos de Ahorros y Plazo Fijo..... | 35 |



ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|--|----|
| Cuadro 5.2.1 Cuantificación de las respuestas obtenidas en el Cuestionario (Variable Independiente)..... | 38 |
| Cuadro 5.2.2 Frecuencia de respuesta del cuestionario..... | 38 |
| Cuadro 5.2.3 Según la aplicación de escala de Likert..... | 39 |
| Cuadro 5.2.4 Límites de control superior e inferior | 41 |
| Cuadro 5.3.1 Cuantificación de las respuestas obtenidas en el Cuestionario (Variable Dependiente) | 43 |
| Cuadro 5.3.2 Frecuencia de respuesta del cuestionario..... | 43 |
| Cuadro 5.3.3 Según la aplicación de escala de Likert..... | 44 |
| Cuadro 5.3.4 Límites de control superior e inferior | 46 |

INTRODUCCIÓN

Producto de la experiencia adquirida en los más de 8 años de trabajo en Auditoría y de la importancia del sector Cooperativo para un importante sector conformado por peruanos emprendedores, nace el interés y motivación por efectuar este trabajo de investigación sobre LA AUDITORÍA FINANCIERA-OPERATIVA Y SU ROL EN LOS PRINCIPALES PROCESOS DE NEGOCIO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL PERÚ, 2021.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en adelante COOPAC, son entidades sin fines de lucro y como parte de su objeto social es ofrecer diversos servicios a sus socios, entre ellos los de índole financiero.

A lo largo de los años, las COOPAC, se han constituido en Entidades de inclusión para muchos sectores del empresariado peruano emergente que busca acceso al crédito para desarrollarse y crecer, pero que por su tamaño y el volumen de sus operaciones no tienen acceso al sistema crediticio que la banca tradicional ofrece.

La ley 30822 del año 2018, que modifica la ley del Sistema Financiero e incorpora a las COOPAC al ámbito de supervisión de las empresas financieras de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

En ese sentido, la importancia del fortalecimiento de los principales procesos de negocio de las COOPAC, es crítico y se da en el contexto en el que además de lograr ser cada vez más competitivas para una consolidación en el sector en el que se desempeña, también debe cumplir con todas las exigencias mínimas del órgano supervisor, lo que es exigencia para toda Entidad Financiera en el mercado peruano.

La finalidad de esta investigación es entonces, describir los aspectos más importantes de la Auditoría Financiero-Operativa para el fortalecimiento de los principales procesos de negocio que se llevan a cabo en las COOPAC.

La metodología a emplear será la investigación de tipo cuantitativo, la cual se lleva a cabo principalmente a través de las técnicas de entrevista y cuya herramienta es el cuestionario.

El trabajo consta de 5 capítulos de desarrollo del trabajo de investigación, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos, esto es, aspectos que buscan alcanzar estándares mínimos para constituir una investigación.

El capítulo I, plantea el problema, bajo contexto en el cual se desarrolla la investigación. Los capítulos del II al V, proveen información acerca de las bases teóricas, metodología y las técnicas para el desarrollo del trabajo de investigación.

En la espera, de que este trabajo de investigación sobre LA AUDITORÍA FINANCIERA-OPERATIVA Y SU ROL EN LOS PRINCIPALES PROCESOS DE NEGOCIO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL PERÚ, 2021 sirva como material para realizar futura investigación al respecto y para fortalecer el sector cooperativo que es vital importancia para el desarrollo de microempresarios que generan puestos de trabajo tanto directos como indirectos en el país.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El Perú se encuentra dentro del grupo de países en vía de desarrollo, esto es que viene experimentando crecimiento vía la inversión pero que aún vienen luchando frontalmente contra la pobreza y la marginación por exclusión de un segmento importante de la población, que incluye microempresarios peruanos que buscan salir adelante. Frente a esta limitación, las COOPAC surgen como alternativas que ofrecen un conjunto de servicios financieros para obtener capital de trabajo de aquel sector de la población al que se le dificulta el acceso a la banca tradicional la cual exige una serie de requisitos que muchas veces resulta poco viable.

De acuerdo con la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), las COOPAC son vehículos de cooperación en la sociedad, de allí su importancia para el desarrollo económico y la inclusión financiera en aquellos sectores alejados y vulnerables del país.

Actualmente de acuerdo con la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), en el Perú, tenemos 383 COOPAC supervisadas, inscritas en el Registro de COOPAC, las mismas que vienen adecuándose progresivamente a las nuevas exigencias normativas del Órgano Supervisor y al mismo tiempo también vienen adecuando sus estrategias de crecimiento para el mercado al cual se dirigen.

La supervisión es en función al esquema modular, el cual permite clasificar a las COOPAC en niveles, y que las exigencias de regulación y supervisión definidas en la ley, sean en función del nivel de COOPAC, esto es, que a mayor nivel, mayor exigencia, esto permite que la regulación y supervisión sean proporcionales al riesgo que implica encontrarse en determinado nivel. Existen 3 niveles: Nivel 3: Aquellas que su monto total de activos es mayor a 65,000 UIT, COOPAC Nivel 2: Aquellas que su monto total de activos es menor a 65,000 UIT y COOPAC Nivel 1: Aquellas que su monto total de activos es de hasta 600 UIT.

Si bien el empleo de la Auditoría Financiero-Operativa para examinar los procesos de negocio de las COOPAC, no es una novedad, pero sí lo es, el hecho, de que el nuevo supervisor, es cada vez más exigente con el proceso y esto debe reflejarse en los

procedimientos y técnicas de auditoría aplicados para las Entidades cooperativas, ya que se comprende que este examen sistemático es crucial y un desafío debido a las nuevas exigencias normativas por la incorporación de las COOPAC al sector financiero, más aún, considerando que la envergadura de la estructura patrimonial de las COOPAC no se equiparan a la de los Bancos u otras financieras y que si bien estas poseen una naturaleza solidaria como parte de su esencia, no deben perder de vista que éste ahora se desempeña como una Entidad Microfinanciera supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Es necesario señalar que solo las COOPAC de Nivel 2 y 3, están obligadas a contratar auditorías financiero-operativas, siendo facultativo para las de Nivel 1.

De otro lado, tenemos que los principales procesos de negocio que poseen las COOPAC están asociados al otorgamiento de los créditos y a la captación de ahorros y es en esa dinámica que se presentan múltiples prácticas de mala gestión que de hecho comprometen su correcta operatividad.

En línea con lo anteriormente señalado, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), que es el principal ente regulador de las Entidades Financieras en el Perú, ha emitido normas en el sector para crear un mercado imparcial y competitivo, y específicamente en el sector Cooperativo a través de la Ley 30822 y su Reglamento la Resolución SBS No.480-2019 que incorpora, desde el año 2019, a su ámbito de supervisión a las COOPAC, en aras de la protección de todos los usuarios, lo que hace aún más necesario el conocimiento y el monitoreo de dichos principales procesos de negocio ejecutados por las COOPAC.

Por tal motivo, es de suma importancia, conocer amplia y profundamente dichos procesos de negocio, para comprenderlos y de esta manera lograr una adecuada gestión que permita a las COOPAC lograr aquella continuidad en el tiempo para seguir beneficiando a la población emprendedora que más los necesita.

1.2 Formulación del problema general y específicos

El problema general y los específicos de la investigación han sido formulados de la siguiente manera:

Problema General

1. ¿Cómo la Auditoría Financiero - ¿Operativa incide en los principales procesos de negocio en las COOPAC del Perú, 2021?

Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la incidencia del método de la auditoría Financiero-Operativa en la mejora continua del proceso de negocio de Otorgamiento de Créditos?

2. ¿Cuál es la incidencia del método de la auditoría Financiero-Operativa en la mejora continua del proceso de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo?

3. ¿Cómo inciden las técnicas de la Auditoría Financiero-¿Operativa en la evaluación de la situación real, pruebas de control y procedimientos sustantivos que se vienen desarrollando en la COOPAC referente a los principales procesos de negocios de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo?

4. ¿Cuál es la incidencia de la Auditoría Financiero-Operativa en la evaluación del control interno y en la oportuna toma de acciones correctivas que direccionen el cumplimiento de objetivos institucionales?

1.3 Objetivo general y específicos

El objetivo general y los específicos han sido planteados de la siguiente manera:

Objetivo General

1. Conocer como la Auditoría Financiero - Operativa incide positivamente en los principales procesos de negocio en las COOPAC del Perú, 2021.

Objetivos Específicos

1. Verificar la incidencia del método de la auditoría Financiero-Operativa en la mejora continua del proceso de negocio de Otorgamiento de Créditos.

2. Verificar la incidencia del método de la auditoría Financiero-Operativa en la mejora continua del proceso de negocio de Depósitos de Ahorros y Plazo Fijo.

3. Verificar como inciden las técnicas de la Auditoría Financiero-Operativa en la evaluación de la situación real, pruebas de control y procedimientos sustantivos que se vienen desarrollando en la COOPAC referente a los principales procesos de negocios de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo.

4. Conocer la incidencia de la Auditoría Financiero-Operativa en la evaluación del control interno y en la oportuna toma de acciones correctivas que direccionen el cumplimiento de objetivos institucionales.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION

2.1 Antecedentes del estudio

De la revisión a la información desarrollada por diversos autores, se ha construido el marco referencial para el desarrollo de las bases teóricas que brindarán el soporte necesario a este trabajo de investigación:

Antecedentes Internacionales

Caizabanda (2014), la Auditoría Financiera y su incidencia en la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvision: El trabajo de investigación señala que la auditoría financiera constituye un tema de gran importancia dentro del crecimiento financiero de la institución evaluada, asimismo permite una correcta toma de decisiones en el momento oportuno y el mejoramiento de la rentabilidad de la cooperativa.

Narvaez (2017), Auditoria Financiera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre Lázaro Condo Ltda.”, del Cantón Chunchi, Provincia de Chimborazo, periodo 2017: El trabajo de investigación contiene observaciones y recomendaciones con la finalidad de que sirva a la entidad financiera como instrumento para mejorar la toma de decisiones administrativas en forma eficiente y eficaz.

Antecedentes Nacionales

Baldeón (2019), Auditoría financiera y su incidencia en la Gestión Administrativa de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Huancayo, 2017- 2018: La tesis concluye que la Auditoría Financiera incide de manera positiva en la Gestión Administrativa de las COOPAC de Huancayo, periodo 2017-2018.

Alvarado (2014), Auditoría financiera y su influencia en la Eficiencia Administrativa de las Cooperativas de la Región Junín: La tesis determina que la Auditoria Financiera influye positivamente en la eficiencia administrativa de las Cooperativas de la Región Junín, sólo cuando la Auditoria Financiera se ejecuta de manera crítica y en cumplimiento estricto de los más altos estándares internacionales para su desarrollo y cuando el Dictamen y el informe de control interno son empleados como herramientas de evaluación estratégica para la buena toma de decisiones, promoviendo la eficiencia y la mejora continua en el desarrollo de sus actividades. También se concluye que los reportes generados por la Auditoria Financiera ayudan en la mejora continua de las COOPAC.

De lo observado, los autores citados, comparten importantes e interesantes apreciaciones que brindan soporte a la presente investigación, reforzando que la Auditoría Financiero-Operativa incide positivamente en los principales procesos de negocio de las COOPAC.

2.2 Bases teóricas

Se ha planteado las bases teóricas que brindan soporte a las variables independiente y dependiente del trabajo de investigación **LA AUDITORÍA FINANCIERA- OPERATIVA Y SU ROL EN LOS PRINCIPALES PROCESOS DE NEGOCIO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL PERÚ, 2021** de acuerdo con los siguientes fundamentos teóricos:

AUDITORÍA FINANCIERO-OPERATIVA

De acuerdo con las Resoluciones SBS No.741-2001 (derogada) y la actual SBS No. 01297-2022 (Vigente a partir del 21 de abril 2022), Reglamento de Auditoría Externa para COOPAC, señala la obligatoriedad de las COOPAC de contratar sociedades de auditoría para determinar:

- a) La razonabilidad de los estados financieros e informes complementarios de acuerdo con los artículos 17 y 20;
- b) La evaluación del sistema de control interno en el ámbito de la auditoría externa; y
- c) La evaluación del sistema de prevención y gestión de riesgos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (sistema de prevención de LA/FT).

Asimismo, se indica que la labor efectuada por las sociedades de auditoría externa constituye un mecanismo fundamental de apoyo en la supervisión y control que efectúa el órgano supervisor, en diversos ámbitos, y constituye un medio de protección al socio de las COOPAC. Motivo por el cual la auditoría financiero-operativa es de carácter obligatorio para las COOPAC y este proceso es supervisado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y debe ser ejecutada en estricto cumplimiento de las normas internacionales de auditoría y los requisitos exigidos por el órgano supervisor para COOPAC.

En ese sentido y en línea con la investigación, es conveniente citar a lo indicado en el Manual de Auditoría,

Cashin, Et Al (1998) el cual define a la Auditoría como: “Un examen sistemático de los estados financieros, registros y transacciones relacionadas para evaluar la adherencia a los principios de contabilidad generalmente aceptados, a las políticas de dirección o a los requerimientos establecidos”.

De otro lado, del libro titulado Examen a los Estados Financieros, Grinaker, Et Al (1987), define a la auditoría financiera como: “La auditoría financiera posee como objetivo la revisión o examen de los estados financieros por parte de un contador público distinto del que preparó la información contable y del usuario, con la finalidad de establecer su razonabilidad, dando a conocer los resultados de su examen, a fin de aumentar la utilidad que la información posee”.

Vovchenko Et Al (2017), señala que la auditoría financiera dice dónde estaba y dónde se encuentra la Entidad en la fecha del balance general. Sin embargo, una auditoría operacional tiende a responder preguntas sobre por qué la entidad está donde está y cómo llegó allí. Significa la evaluación del desempeño y la eficiencia de la administración. Por lo tanto, la auditoría de operaciones constituye proceso para determinar formas de mejorar la producción. Pertenece a la categoría de un servicio de gestión al evaluar las cuatro funciones de la gestión: (1) planificación, (2) organización, (3) dirección y (4) control, la función de cada una de las funciones tiene una alta importancia de forma que las personas que desempeñan esos cargos muestren un compromiso de la forma que puedan mejorar sus actividades realizarlo de manera eficiente.

Ruiz (2015) define a la Auditoría operativa como: Tiene la finalidad de realizar una evaluación respecto a las políticas de procedimientos y gestiones internas establecidas por la Entidad, con el fin de mejorar la eficiencia en los procesos, es decir, tendrá como única finalidad medir un área en particular en la cual se pueda evaluar el desempeño que esta tenga, al momento de utilizar los recursos de la manera más eficiente posible.

Pallerola (2014), señala que una auditoría operativa puede conducir a una mejor gestión de todos los aspectos de la organización empresarial, ya sea área de producción o área de servicio. Tradicionalmente, las auditorías operacionales se han llevado a cabo por medio de una entrevista de cuestionario a los empleados del departamento. Prácticamente todas las grandes empresas llevan a cabo auditorías operativas en sus principales departamentos de producción y servicios

MÉTODO DE LA AUDITORÍA FINANCIERO-OPERATIVA

La auditoría emplea el método de investigación científico deductivo que según

Salkind (1998) es aquel que permite un reconocimiento general de la realidad, para después profundizar en los aspectos específicos de la misma. Lo cual será aplicado en la recolección y análisis de la información obtenida de los auditores y el método de investigación científico

inductivo que según Bacon (1963), consiste en establecer enunciados universales ciertos a partir de la experiencia, esto es, ascender lógicamente a través del conocimiento científico, desde la observación de los fenómenos o hechos de la realidad a la ley universal que los contiene.

Así este método requiere que el auditor utilice una serie de pasos realizados en forma sistemática, ordenada y lógica que permita luego realizar una crítica objetiva del hecho o área examinada.

TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA AUDITORÍA FINANCIERO-OPERATIVA

Según Alatrística (2019, las Técnicas de Auditoría y procedimientos de Auditoría, se clasifican en:

TÉCNICAS DE AUDITORÍA:

1. Estudio General

Es la apreciación y juicio de las características generales de la Entidad, las cuentas o las operaciones, a través de sus elementos más significativos para elaborar las conclusiones se ha de profundizar en su estudio y en la forma que ha de hacerse.

2. Análisis

Es el estudio de los componentes de un todo. Esta técnica se aplica concretamente al estudio de las cuentas o rubros genéricos de los estados financieros.

3. Inspección

Es la verificación física de las cosas materiales en las que se tradujeron las operaciones, se aplica a las cuentas cuyos saldos tienen una representación material, (efectivos, mercancías, bienes, entre otros).

4. Confirmación

Consiste en la ratificación de la autenticidad de un saldo, hecho u operación.

5. Investigación

Es la recopilación de información mediante entrevistas o conversaciones con los funcionarios y empleados de la empresa.

6. Declaraciones y Certificaciones

Es la formalización de la técnica anterior, cuando, por su importancia, resulta conveniente que las afirmaciones recibidas deban quedar escritas (declaraciones) y en algunas ocasiones certificadas por alguna autoridad (certificaciones).

Es una manera de inspección, menos formal, y se aplica generalmente a operaciones para verificar como se realiza en la práctica.

7. Cálculo

Es la verificación de las correcciones aritméticas de aquellas cuentas u operaciones que se determinan fundamentalmente por cálculos sobre bases precisas.

CLASIFICACION DE LOS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA

Los procedimientos de auditoría son la agrupación de técnicas aplicables al estudio particular de una operación o acción realizada por la Empresa o Entidad a examinar, por lo que la clasificación de los procedimientos se efectúa en base a la experiencia y el criterio del Auditor, lo cual determina y decide las técnicas que integran el procedimiento en cada uno de los casos en particular.

El Auditor Supervisor y los integrantes del equipo de Auditoría con mayor experiencia definirán la estrategia que consideren la más adecuada para desarrollar la Auditoría. Estos criterios se basarán en el conocimiento de la Entidad o Empresa auditada, así como la experiencia general de la especialidad, que les permita a los Profesionales determinar de antemano los principales procedimientos de Auditoría a aplicar en cada uno de los casos que se presentan a lo largo del proceso de Auditoría.

FASES DE LA AUDITORIA FINANCIERO-OPERATIVA

Según Aguirre, Et Al (1996), las fases de la auditoría financiero-operativa son:

Planificación inicial

Esta fase inicia con la carta de buena pro, seguido de las coordinaciones efectuadas para la firma del contrato, es necesario también un aprendizaje de las particularidades del cliente y entorno económico a través de la elaboración de un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) lo cual nos permite una primera aproximación a las áreas de los estados financieros y/o áreas o procesos con un mayor potencial de errores y/o desviaciones.

Análisis del Riesgo

En esta fase se identifica el riesgo de que se produzcan errores en las distintas áreas de evaluación de modo que se pueda concentrar el trabajo en aquellas áreas que además de ser las más significativas, sean las que mayor riesgo tengan, a través de la identificación de los componentes de los estados financieros más importantes, identificación de los sistemas que afectan a las áreas más significativas de los estados financieros, pruebas sobre sistemas de control interno, entre otros.

Ejecución del trabajo

En esta fase tenemos la elaboración de programas de trabajo, ejecución de programas de trabajo en la que realizamos las pruebas definidas en los programas de trabajo y la recopilación de evidencia que brindará soporte a la opinión final.

Elaboración del informe

Esta fase se produce ya habiendo finalizado todos los procedimientos de auditoría, en el cual se procede a emitir el informe dictamen a los estados financieros y el informe de evaluación del sistema de control interno.

COMENTARIOS

De lo observado en la teoría, se puede decir que la Auditoría Financiera y la Auditoría Operativa son auditorías con un enfoque sistemático y de método científico, que si bien tienen una finalidad diferente cada uno, pero que se complementan entre sí, ya que mientras la primera señala el preciso instante en donde se posiciona financieramente una Entidad y determina la razonabilidad de la elaboración de dicha información financiera, la Auditoría Operativa, busca explicar dicho posicionamiento a través de una evaluación del desempeño de las áreas y del correcto funcionamiento de los procesos de negocio de una Entidad, detectar debilidades y sugerir recomendaciones, esto es conocer el sistema de control interno y su grado de madurez, esto es que es más de carácter preventivo.

En la práctica profesional adquirida, la Auditoría Financiero-Operativa, permite determinar la razonabilidad de los estados financieros de la Entidad en un sentido más amplio, no solo a través de la verificación de los registros contables y su comparación con la norma contable, sino también en todo el sentido de la palabra, identificando las desviaciones que pudieran haberse detectado como parte de esta evaluación y explicándolas a través de cuáles fueron

las causas que motivaron a que los procesos de negocios presentaran deficiencias, sugiriendo recomendaciones con la finalidad de lograr una mejora continua.

Estos dos tipos de auditoría se ejecutan en paralelo y su ejecución es de carácter obligatorio para las COOPAC y confluyen en el informe de control interno que contiene las observaciones, oportunidades de mejora y recomendaciones del auditor.

PRINCIPALES PROCESOS DE NEGOCIO

En el Perú existen 383 COOPAC supervisadas desde el 2019 por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) a raíz de la entrada en vigencia de la Ley N° 30822 (Ley COOPAC), por lo que todas las COOPAC se encuentran aún en proceso de adecuación al nuevo marco normativo, más aún cuando la situación de emergencia sanitaria nacional declarada por el Estado con el fin contener el COVID19, motivo una prórroga de los plazos de adecuación. Con fecha 12 de junio 2020, se ampliaron los plazos señalados en los cronogramas graduales de adecuación de la reserva cooperativa; el límite global y los límites operativos del stock de las operaciones realizadas hasta la entrada en vigencia de la Ley COOPAC; las provisiones requeridas, sin que las COOPAC puedan revertir las provisiones ya realizadas; y la ratio de liquidez y de cobertura de liquidez. También se otorga un plazo mayor para el cumplimiento del tratamiento de bienes adjudicados y de inversiones, esto implica la adecuación de diversos procesos de negocio al interior de las COOPAC.

Así, la SBS se encuentra acompañando a las COOPAC en su adecuación al nuevo marco regulatorio, y se espera que la ampliación de plazos permita que el sistema COOPAC continúe con mayor holgura en la adecuación gradual de sus procesos de negocio, reconociendo los desafíos que la situación de emergencia sanitaria nacional implica en los distintos agentes que participan en el sistema.

Con respecto a la definición de Proceso de Negocio, a continuación, se citan varias definiciones:

La Norma ISO 9000-2000 menciona que el proceso: es "Cualquier actividad o grupo de actividades que toman entradas les agregan valor y proveen salidas a un cliente interno o externo".

Mariño (2003) proporciona la siguiente definición: "Sistema interrelacionado de causas que entregan salidas, resultados, bienes o servicios a unos clientes que los demandan; transformando entradas o insumos suministrados por unos proveedores y agregando valor

a la transformación”.

Villacís (2001), menciona: “Un proceso se visualiza normalmente en forma de diagrama o esquema, que describe en forma gráfica el modo en que las personas desempeñan su trabajo. Estos diagramas o esquemas pueden aplicarse a cualquier secuencia de actividades que se repita y que pueda medirse, independientemente de la longitud de su ciclo o de su complejidad, aunque para que sea realmente útil debe permitir cierta sencillez y flexibilidad.”

De acuerdo con Münch (2018), Un proceso es el conjunto de pasos o etapas para llevar a cabo una actividad.

Según Carrasco (2001), define al Proceso como una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno.

De esta manera, trayendo a colación las diversas definiciones efectuadas por los diversos autores, podemos decir que el Proceso de Negocio es el conjunto de actividades que emplean insumos (input) y se les adiciona un valor agregado para la obtención de un producto o servicio (output) que llegará finalmente a un cliente ya sea interno o externo.

Es necesario precisar que si bien la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) no viene elaborando estadísticas y reportería con información exclusivamente de COOPAC, el Boletín Semanal Marzo 2022 No.10, sobre el Balance del Sistema Financiero, de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), al cierre del año 2021, nos brinda un importante marco referencial sobre el sector en cuanto a uno de los principales procesos de negocio (Gestión de las Colocaciones-Créditos): Cerca de cumplir el segundo año del estado de emergencia nacional, debido a la pandemia del Covid-19, las colocaciones de créditos sin considerar los programas de gobierno continuaron con la tendencia creciente que se inició en marzo de ese año, logrando niveles de variación anual de cartera superiores a los registrados antes de la pandemia. La cartera total de créditos creció 7.0% anual; mientras que la cartera sin considerar los créditos de programas de Gobierno aumentó 12.7%. El saldo de la cartera total ascendió a S/ 396,873 millones con un 11.1% correspondiente a los programas de Gobierno, que totalizaron S/ 43,976 millones, menor a los S/ 57,546 millones reportados a diciembre 2020. No obstante, lo anterior, la pandemia impactó severamente la rentabilidad del sistema financiero, la cual mostró indicadores decrecientes desde marzo 2020 y cuya recuperación se empezó a observar recién desde marzo 2022 y por el cual es necesario acotar, los niveles de rentabilidad aún se encuentran

por debajo de lo reportado antes de la pandemia.

De manera análoga, el Informe de Estabilidad del Sistema Financiero, Noviembre 2021, de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), nos brinda un importante marco referencial sobre el sector en cuanto a uno de los principales procesos de negocio (Gestión de Captación de Depósitos del Público): Para la realización del ejercicio de estrés se utilizó la metodología de flujo de efectivo, en la que se simulan flujos de entrada y salida estresados para diferentes bandas temporales hasta un horizonte de doce meses; las brechas negativas resultantes son cubiertas con el colchón de activos líquidos de la entidad. El ejercicio de estrés de liquidez considera como punto de partida la estructura de fondeo y la estructura de vencimientos de activos y pasivos, reportada por cada entidad a junio de 2021. El ejercicio se realizó para las 42 entidades que captan depósitos del público, entre bancos, financieras, cajas municipales y cajas rurales.

Los resultados del ejercicio de estrés de liquidez a un año muestran que, en un escenario de estrés leve, todas las entidades son capaces de hacer frente a los flujos de salida con el colchón de activos líquidos de alta calidad que poseen. Respecto al escenario severamente adverso, en los horizontes de uno y tres meses – en los que se concentra la salida de depósitos– las entidades poseen brechas acumuladas positivas que ascienden en promedio a 7% y 3% del total de pasivos del sistema financiero, respectivamente.

En el horizonte de doce meses, la brecha acumulada positiva promedio asciende a 7% del total de pasivos del sistema financiero; ello debido a que, a partir del cuarto mes, en promedio, el flujo de entrada por créditos de las entidades es superior al flujo de salida por la realización de sus pasivos, lo que les permite acumular efectivo adicional al colchón de activos líquidos de alta calidad.

En el escenario severamente adverso, las brechas de liquidez negativas presentadas por algunas entidades luego de utilizar su colchón de activos líquidos de alta calidad equivalen al 1.91% del total de pasivos del sistema financiero a setiembre 2021; mientras que en el escenario adverso y leve ninguna empresa presenta brechas de liquidez negativas.

De esta manera, las COOPAC, seguirán enfrentando retos importantes en la medida que continúe la incertidumbre sobre la evolución de la COVID19, se vayan revelando pérdidas de los portafolios más afectados y la recuperación económica y la adecuación gradual a la normativa dictada por el supervisor.

En este contexto la SBS mantiene importantes retos en el futuro cercano: supervisar las necesidades de suficiencia de capital de las entidades; monitorear a las entidades que

presenten un mayor impacto por la pandemia; mantener un contacto cercano con la gerencia y órganos de dirección de las entidades, continuar fortaleciendo la supervisión mediante el uso de herramientas tecnológicas en un contexto de trabajo remoto; y evaluar los riesgos emergentes asociados a los procesos de transformación digital.

A todo lo anterior, debemos considerar también que en lo que va del proceso de supervisión, diversas COOPAC con activos importantes fueron intervenidas con posterior liquidación y disolución (Caso Aelucoop, Prestaperú, entre otras); por lo que se ha generado cierto Riesgo Reputacional, motivo por el cual, es necesario el que apunten sus estrategias a apuntar a una mejora de sus principales procesos de negocio.

De la experiencia adquirida, las COOPAC vienen evaluando sus procesos de negocio con la finalidad de fortalecerlos y adecuarse exitosamente más allá de lo exigido por el órgano supervisor, esto es por competitividad.

COMENTARIOS

Los principales procesos de negocio de la COOPAC, son el Proceso de Gestión de Créditos y el Proceso de Gestión de los Depósitos, los mismos que vienen perfeccionándose y adecuándose gradualmente a lo exigido por la norma, principalmente a raíz del proceso de supervisión a cargo de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) que asume este rol activamente desde el 2019 y que por motivos del estado de emergencia impuesto por la pandemia COVID19 ha presentado prórroga a los plazos originalmente señalados, por lo que corresponde a las COOPAC alcanzar este proceso de adecuación de manera exitosa no sólo por un mero cumplimiento de lo estipulado en la norma emanada por el ente supervisor, sino por un tema de pura competitividad para brindarle seguridad y la solidez a los socios.

2.3 Marco legal

Las disposiciones legales relacionadas con la presente investigación se presentan a continuación:

- Constitución Política del Perú (1993): Establece que la economía peruana es plural (mixta) y reconoce expresamente en su Art. 60 la coexistencia de diversas formas de propiedad y de empresa, incorpora conceptos fundamentales asociados al desarrollo del eje cooperativo en el Perú.

- Ley General de Cooperativas: (D.S. 074-90-TR): Regula el funcionamiento y las operaciones de las COOPAC.
- Ley General del Sistema Financiero y de Seguros de la SBS No.26702.
- Ley 30822: Ley que incorpora al ámbito de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) a las COOPAC mediante la cual se modifica la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y otras normas concordantes.
- Resolución SBS No. 480-2019, Reglamento General de las COOPAC y modificatorias.
- Resolución SBS No.11356-2008, Reglamento de Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones y modificatorias.
- Resolución SBS No.13278-2009, Manual para la Gestión Integral de Riesgos para las COOPAC.

2.4 Marco conceptual

Exponemos los conceptos asociados con la investigación, Auditoría Financiero-Operativa y su rol en los principales procesos de negocio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú.

Auditoría Financiero-Operativa: Variable independiente

La Auditoría Financiero-Operativa, se lleva a cabo para determinar si la información en estados financieros en general ha sido elaborada de acuerdo con el criterio establecido, así como para evaluar la eficiencia y eficacia de cualquier parte de los procedimientos y métodos de operación de una organización. Auditoría Un Enfoque Integral, Arens (2007).

Rol en los Principales Procesos de Negocio: Variable dependiente

Un proceso de negocio o un método de negocio es una colección de actividades o tareas relacionadas y estructuradas que en una secuencia específica produce un servicio o producto (cumple un objetivo de negocio en particular) para un cliente o clientes concretos. The Complete Business Process Handbook: Body of Knowledge from Process Modeling to BPM, Von Rosing (2015).

CAPITULO III: JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

3.1 Justificación e importancia del estudio

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El desempeño de gestión y organización de las COOPAC viene siendo puesto a prueba a raíz de las exigencias de la nueva supervisión, en este sentido la Auditoría Financiero- Operativa es una herramienta que contribuye al fortalecimiento de los principales procesos de las COOPAC. De allí la importancia que la Auditoría Financiero-Operativa sea ejecutada en estricto cumplimiento de las bases científicas y teoría, indicados en el presente trabajo, para lograr el resultado deseado.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Para el logro de los objetivos de la investigación, se recurre al uso del cuestionario de Encuesta, la cual se detalla en el Anexo No.01, para conocer en una muestra, si el empleo de la auditoría financiero-operativa constituye una herramienta para lograr el fortalecimiento de los principales procesos de negocio en las COOPAC en un contexto de mayores exigencias tanto a nivel de competencia como de cumplimiento normativo obligatorio.

De esta manera, los resultados de la investigación se apoyan en la aplicación de técnicas puntuales y válidas en el contexto de la investigación.

JUSTIFICACION PRACTICA

La presente investigación se justifica en el aporte que efectúa la Auditoría Financiero-Operativa al fortalecimiento de los principales procesos de las COOPAC para lograr su desarrollo y mejora continua en beneficio de sus socios, trabajadores y la sociedad en general, en tanto que las COOPAC constituyen vehículos de inclusión y fomento del micro empresariado peruano.

Importancia aplicada

El presente trabajo de suficiencia profesional se justifica en el propósito de aportar evidencia sobre la importancia de la auditoría financiero-operativa como herramienta que incide positivamente en los principales procesos de negocio de las COOPAC en el Perú para que así puedan lograr los objetivos trazados. Así se refuerza que la auditoría de financiero-operativa, llevada a cabo con el debido esmero y diligencia profesional dentro

del marco de las normas internacionales de auditoría, que coadyuva a fortalecer los principales procesos de negocio como Créditos y Depósitos de Ahorros y Plazo Fijo ejecutados por las COOPAC, con miras a consolidarse en el sector Cooperativo supervisado.

Importancia social

La importancia del presente trabajo radica en que se busca fomenta el desarrollo de las COOPAC hacia la eficiencia, en busca de su tan anhelado fortalecimiento y continuidad en el tiempo, que permita seguir ofreciendo sus servicios de una manera competitiva en el mercado financiero, más aún ahora que se encuentran bajo el régimen de supervisión de la SBS, en tanto que las COOPAC constituye un vehículo de inclusión de un sector importante de la población que no puede acceder a un crédito ya sea de consumo y/o capitalde trabajo de la banca tradicional por no ser sujetos de crédito al no poder sustentar sus ingresos en una boleta de pago.

3.2 Delimitación del estudio

Delimitación Espacial: Se desarrolló de la experiencia obtenida en Auditorias ejecutadas a diversas entidades cooperativas del Perú.

Delimitación Temporal: El presente trabajo comprendió COOPAC visitadas durante el año 2021.

Delimitación Social: El cuestionario de encuesta se aplicó tanto a Gerentes Generales y empleados (de las áreas de Negocios y Operaciones) de las COOPAC.

CAPITULO IV: FORMULACION DEL DISEÑO

El trabajo de investigación de suficiencia corresponde al tipo de investigación aplicada.

Bermúdez (2015) La investigación es aplicada debido que se buscará resolver determinada problemática a través de recopilación de conocimiento para su posterior aplicación y por ende fortalece el desarrollo científico.

Además, el nivel de investigación es descriptiva porque se “recopilarán todos los datos a la vez. Teniendo como propósito, analizar su incidencia e interrelaciones y describir variables en un momento dado” Hernández et al., (2014).

Asimismo, el trabajo de investigación es de diseño no experimental porque no se realizará la manipulación deliberada de la variable independiente. Es decir, se trata un estudio en el que no se hace variar en forma intencional la variable independiente para ver su efecto sobre la variable dependiente. En ese sentido, se tiene el diseño de aplicación que permite evaluar el uso de técnicas específicas, sea un modelo matemático o software, para dar con la solución del problema planteado.

La investigación está basada en el diseño no experimental, porque no se realizará la manipulación deliberada de las variables, y su medición será realizada en un único periodo de tiempo (Hernández et al., 2014).

Finalmente, en Anexo No.02 podemos observar la Matriz de Consistencia, la cual nos permite observar la lógica interna del estudio.

4.1 Diseño esquemático

Las COOPAC son entidades microfinancieras constituidas para colocar préstamos y captar ahorros de sus socios, bajo este mecanismo, fomenta la inclusión financiera de un sector importante de la población peruana.

De acuerdo con lo estipulado en la Ley General de Cooperativas, las COOPAC se desenvuelven dentro de los siguientes aspectos:

Misión

Somos Entidades sin propósito de lucro, y procuramos mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua de nuestros miembros, el servicio inmediato de éstos y el mediato de la comunidad.

Visión

Ser entidades Cooperativas que operen observando en todo momento los principios cooperativos y las normas básicas de mantener estricta neutralidad religiosa y política; reconocer la igualdad de derechos y obligaciones de todos los socios, reconocer a todos los socios el derecho a voto, independientemente de la cuantía de sus aportaciones; tener duración indefinida y estar integrada por un número variable de socios y tener capital variable e ilimitado, no menores a los mínimos.

Objetivos Estratégicos

Propiciar el cooperativismo como modelo económico y social para resolver las necesidades de la sociedad a través de la incidencia política y la consolidación de organizaciones cooperativas. Para tal fin debe:

- Establecer alianzas y convenios estratégicos nacionales.
- Consolidación de organizaciones cooperativas.
- Sistematizar y reportar el impacto del sector cooperativo.
- Crear una estrategia de incidencia a nivel nacional.

Principios Institucionales

Los principios cooperativos, tenemos:

- Membresía abierta y voluntaria: Las COOPAC son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva ser socio, sin distinción alguna.
- Control democrático de los miembros: Las COOPAC son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.
- Participación económica de los miembros: es un mecanismo de orientación del vínculo económico entre el socio y la COOPAC, ya que los socios contribuyen equitativamente al capital social y la gestionan.
- Autonomía e independencia: Las COOPAC son organizaciones autónomas de autoayuda, gestionadas por sus socios.
- Educación, formación e información: Las COOPAC proporciona educación y formación a los socios, a los Delegados, a los Directivos, y a los trabajadores para que puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de la COOPAC.

- Cooperación entre cooperativas: sirven a sus socios lo más eficazmente posible y fortalecen el Cooperativismo en trabajo conjunto mediante estructuras a nivel nacional como internacional.
- Compromiso con la comunidad: Fomenta la ayuda mutua, Responsabilidad. Democracia. Igualdad. Equidad. Solidaridad. Transparencia. Honestidad. Responsabilidad Social en la comunidad.

Valores Institucionales

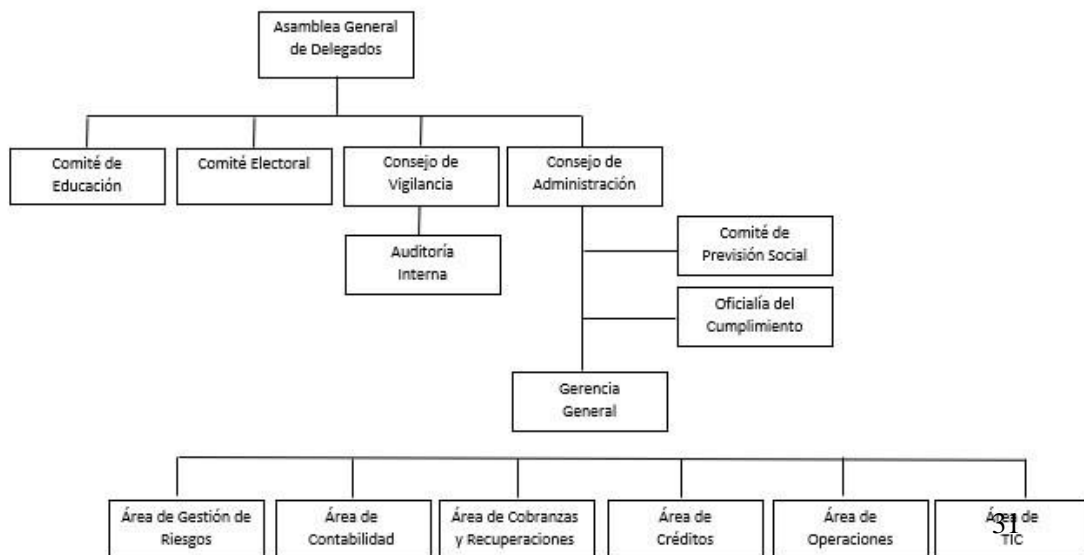
Los valores cooperativos, tenemos:

- Ayuda mutua: fomentando la cooperación entre sus miembros para impulsar su desarrollo.
- Democracia: participación activa de sus miembros para el desarrollo de la COOPAC.
- Igualdad: Todos los miembros de la COOPAC tienen los mismos derechos y obligaciones, sin distinción.
- Equidad: Todos los miembros de la COOPAC, participan en igualdad de condiciones.
- Solidaridad: se brinda un especial servicio a la comunidad al contribuir no sólo con acceso a fuentes de financiamiento de emprendedores microempresarios sino con una serie de servicios conexos.

Diagrama de Flujo

Figura 1:

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA COOPAC



4.2 Descripción de los aspectos básicos del diseño

4.2. Formulación del diseño

La aplicación del cuestionario de Encuesta sobre la Auditoría Financiero-Operativa incide positivamente en los principales procesos de negocio de las COOPAC en el Perú, 2021.

4.3. Descripción de los aspectos básicos del diseño

La interpretación de la información obtenida se ha efectuado empleando las Técnicas de Estadística pertinentes y para tal fin el instrumento para el recojo de la información, fue el Cuestionario mediante la aplicación de una Encuesta la cual posteriormente fue tabulada.

La principal ventaja del uso de este instrumento es que se encuentra conformado por preguntas cuidadosamente evaluadas y validadas de acuerdo con criterios logrados por la experiencia profesional con relación a cada uno de los indicadores determinados, con la finalidad de minimizar los riesgos inherentes en la selección de la muestra. En el anexo No.03 se pueden observar los certificados de validación del instrumento de investigación por expertos en Auditoría Financiero-Operativa y en el Anexo No.04 se calcula el nivel de confiabilidad del instrumento a través del Teorema del Alfa de Cronbach.

Otra ventaja es que la investigación planteando la herramienta Cuestionario mediante la aplicación de una Encuesta se ajusta perfectamente para efectuar una investigación de nivel descriptivo-explicativo-correlacional, por cuanto se describe el proceso, procedimientos, criterios y políticas de la Auditoría Financiero-Operativa, se explica su rol en los principales procesos de negocio de las COOPAC y se correlaciona su aplicación en las Entidades de este sector.

De otro lado, el Cuestionario permite obtener información que será usada sólo para fines de investigación académica.

4.3.1 Área de aplicación de la encuesta

Las encuestas se dirigen al Gerente General, responsable del área de Créditos y Responsable del área de Operaciones de la COOPAC, entendiéndose que la operatividad de estas áreas se encuentran asociadas a los principales procesos de negocios: Otorgamiento de Créditos y Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo.

Tanto el proceso de Otorgamiento de Créditos como el de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo, son llevados a cabo por un Área en particular, a saber, el Área de Créditos y el Área de Operaciones, respectivamente. Para tal fin, la COOPAC ha destinado recursos para dotar dichas áreas no solo de infraestructura, sino además de recursos humanos y ha diseñado políticas, normas y directivas con el objetivo de alcanzar los objetivos estratégicos por proceso de negocio.

4.3.2. Proceso de Otorgamiento de Créditos

El procedimiento inicia cuando el socio se acerca a la COOPAC a requerir información sobre los productos y de acuerdo con ello, solicita un crédito, como parte de este proceso presenta la información solicitada por el Analista de Créditos (Formato de solicitud de crédito, DNI vigente, presencia del cónyuge en caso de ser casado, documentos que sustenten ingresos como boletas de pago y/o recibo por honorarios, entre otros), copia del formulario PU y autoevaluó (propietario) o contrato de alquiler (inquilino). Posteriormente el analista de créditos revisa la información recopilada, verificando el historial crediticio del socio en la COOPAC y su calificación en las centrales de riesgo del país, luego elabora un informe con respecto a la solicitud, el cual es remitido al jefe del Área de Créditos para la revisión correspondiente, para luego ser dirigida al Comité de Créditos.

El Comité de Créditos, revisa y analiza la carpeta y de acuerdo con ello, aprueba o rechaza el crédito. En caso de ser aprobado, se realiza el desembolso ya sea en efectivo o en cuenta bancaria del socio.

Este es, probablemente, el proceso más importante para las COOPAC, en tanto que de un adecuado proceso de otorgamiento de créditos dependerá la ejecución presupuestal de los ingresos que provienen de los intereses, así como mitigar el riesgo de incumplimiento de las obligaciones contraídas por los socios, que a menudo trae consigo gastos operativos y de constitución de provisiones en detrimento de las COOPAC.

4.3.3. Proceso de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo

El procedimiento inicia cuando el socio se acerca a la Ventanilla Recibidor-Pagador de la COOPAC a requerir información sobre los diversos tipos de depósito. Una vez seleccionada la mejor alternativa, exhibe su DNI y el Cajero Recibidor-Pagador procede con la toma de datos solicitados por el sistema, incluido los formatos LAFT implementados con fines

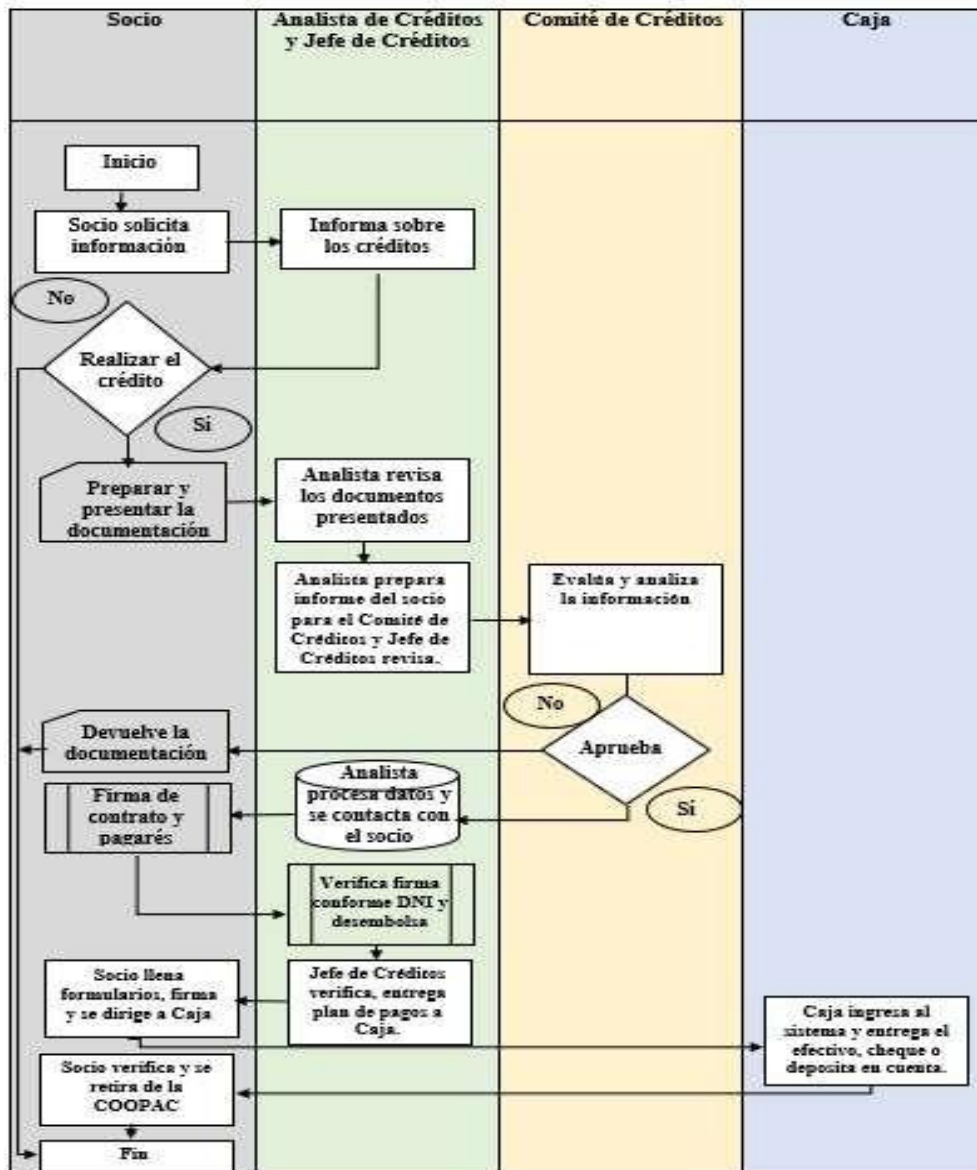
normativos, los cuales se corroboran una vez más con el socio depositante, de esta manera ya puede realizarse la transacción procesando la información en el sistema de depósitos. Finalmente, sella el comprobante de ingreso a Caja, documentación como certificado a plazo fijo (para el caso del CDP), el cual una copia entrega al socio y otra queda para el área de Caja con fines de cuadro y conciliación.

Este proceso de negocio es importante para las COOPAC, en tanto que, de un adecuado proceso de captación de depósitos, se generan recursos que brindan liquidez para generar nuevas operaciones crediticias a colocar en socios que demanden préstamos y de esta manera generar mayores ingresos.

4.3.4. Diagrama de flujo de los procesos

A continuación, se expone los flujogramas de los principales procesos de negocios en las COOPAC:

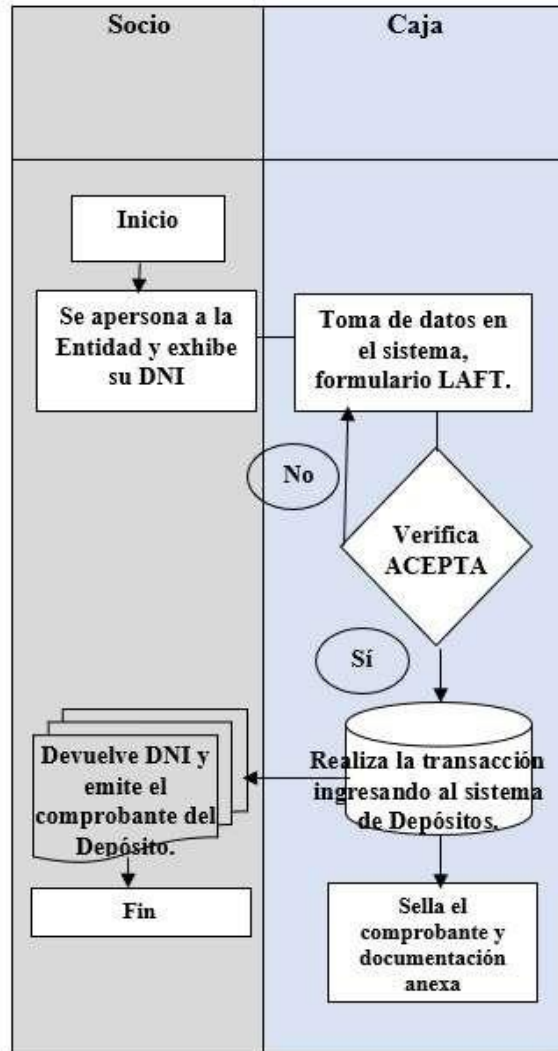
Figura 2: PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS



Elaboración: COOPAC

Figura 3:

PROCESO DE DEPÓSITOS DE AHORROS Y PLAZO FIJO



Elaboración: COOPAC

CAPITULO V: PRUEBA DE DISEÑO

5.1 Aplicación de la propuesta de solución

5.1.1. Muestra

El tamaño de la muestra entonces queda definido en 12 COOPAC, dentro de las cuales deberá encuestarse en total a 12 Gerentes Generales de diversas COOPAC en el Perú. La muestra fue seleccionada a criterio del investigador. (Ander - Egg, 1999).

5.1.2. Cuestionario

El cuestionario constará de 10 preguntas en relación con las variables: 5 con relación a la variable dependiente y 5 preguntas con relación a la variable independiente.

Las respuestas se medirán a través de la escala de Likert según el nivel el nivel de aceptación o rechazo, con una escala de 4 (Muy de acuerdo) y 1 (Muy en desacuerdo).

Es necesario señalar que para estimar la confiabilidad del instrumento se ha empleado el método del Coeficiente de Cronbach, en la medida que todo procesamiento de datos en un trabajo de investigación de enfoque cuantitativo exige la aplicación de procedimientos que evalúen la confiabilidad del instrumento.

5.2 Cuantificación de las respuestas obtenidas en el Cuestionario (Variable independiente)

| Variable Independiente | PREGUNTAS | Escala Valorativa | | | |
|------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| X1 | X ₁ ¿Considera que el método de la Auditoría Financiero-Operativa incide positivamente en la mejora continua del proceso de negocio de Otorgamiento de Créditos? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| X2 | X ₂ ¿Considera que el método de la Auditoría Financiero-Operativa incide positivamente en la mejora continua del proceso de negocio de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| X3 | X ₃ ¿Considera que las técnicas de la Auditoría Financiero-Operativa en cumplimiento estricto con las normas internacionales de auditoría, normativa SBS y normativa interna, incidirá en la evaluación de la situación real, ¿pruebas de control y procedimientos sustantivos que se vienen desarrollando en la COOPAC referente a los principales procesos de | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | |
|----|--|---|
| | negocios de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo? | |
| X4 | X4 ¿Considera usted, que la Auditoría Financiero-Operativa al efectuar una evaluación del control interno que obtiene evidencia de auditoría suficiente, competente y relevante coadyuvará en la oportuna toma de acciones correctivas que direccionen el cumplimiento de objetivos institucionales? | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| X5 | X5 ¿Considera Ud. que la auditoría financiero-operativa incide positivamente en los principales procesos de negocio de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo de la COOPAC? | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

Cuadro 5.2.1. Cuantifica cada respuesta del Cuestionario (Variable Independiente)

| N | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 |
|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 8 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| TOTAL | $\Sigma X1$ | $\Sigma X2$ | $\Sigma X3$ | $\Sigma X4$ | $\Sigma X5$ |
| 12 | 38 | 39 | 44 | 42 | 43 |
| MEDIA | 3.17 | 3.25 | 3.67 | 3.50 | 3.58 |
| DESV ESTA | 0.39 | 0.45 | 0.49 | 0.52 | 0.51 |

Cuadro 5.2.2. Frecuencia de las respuestas cuestionario (Variable Independiente)

| VI | Escala de Valoración | | | | | | | | TOTAL % |
|----|----------------------|---|---------------|---|------------|-----|----------------|----|---------|
| | Muy en desacuerdo | | En Desacuerdo | | De Acuerdo | | Muy de Acuerdo | | |
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | |
| X1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 100 | 2 | 20 | 100 |
| X2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 90 | 3 | 30 | 100 |
| X3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 40 | 8 | 80 | 100 |
| X4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 60 | 6 | 60 | 100 |
| X5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 50 | 7 | 70 | 100 |

ENCUESTA SOBRE LA AUDITORIA FINANCIERO OPERATIVA QUE INCIDE EN LOS PRINCIPALES PROCESOS DE NEGOCIOS EN LAS COOPERATIVAS

Esta encuesta se aplicó a la muestra que asciende a 12 Gerentes Generales de la Cooperativas.

CUADRO 5.2.3. Según la aplicación de la escala de Likert.

| PREGUNTAS | N = 12 MEDIA | Desviación Estándar |
|--|-------------------------|--------------------------------|
| X ₁ ¿Considera que el método de la Auditoría Financiero-Operativa incide positivamente en la mejora continua del proceso de negocio de Otorgamiento de Créditos? | 3.17 | 0.39 |
| X ₂ ¿Considera que el método de la Auditoría Financiero-Operativa incide positivamente en la mejora continua del proceso de negocio de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo? | 3.25 | 0.45 |
| X ₃ ¿ Considera que las técnicas de la Auditoría Financiero-Operativa en cumplimiento estricto con las normas internacionales de auditoría, normativa SBS y normativa interna, incidirá en la evaluación de la situación real, pruebas de control y procedimientos sustantivos que se vienen desarrollando en la COOPAC referente a los principales procesos de negocios de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo? | 3.67 | 0.49 |
| X ₄ ¿Considera usted, que la Auditoría Financiero-Operativa al efectuar una evaluación del control interno que obtiene evidencia de auditoría suficiente, competente y relevante coadyuvará en la oportuna toma de acciones correctivas que direccionen el cumplimiento de objetivos institucionales? | 3.50 | 0.52 |
| X ₅ ¿Considera Ud. que la auditoría financiero-operativa incide positivamente en los principales procesos de negocio de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo de la COOPAC? | 3.58 | 0.51 |

INTERPRETACION

De acuerdo con el punto 5.2 encontramos que según las preguntas referidas a la variable independiente (VI) el 82% de los Gerentes Generales encuestados de las COOPAC tienen valores de respuesta promedio de 3.25 a 3.58 mientras que el otro 18 % tienen valores de

respuesta promedio de 3.17 lo que evidencia la tendencia de que la mayoría está de acuerdo en que la Auditoría Financiero-Operativa incide positivamente los principales procesos de negocio de Otorgamiento de Créditos y de Depósito de Ahorros y Plazo Fijo de la COOPAC.

También podemos observar, que las medias obtenidas según las preguntas señaladas, demuestran que la mayoría de los Gerentes Generales encuestados están de acuerdo con que la técnica, el método y la obtención de evidencia suficiente, competente y relevante de la Auditoría Financiero-Operativa incide positivamente y coadyuva a la mejora continua de los principales procesos de negocio de Otorgamiento de Créditos y de Depósito de Ahorros y Plazo Fijo de la COOPAC.

Con relación a las desviaciones estándar obtenidas de acuerdo con las preguntas relacionadas con las variables independiente y dependiente, la teoría estadística señala que el fundamento teórico de los gráficos de control para la media (\bar{X}) se encuentra sustentado en el Teorema Central del Límite, el cual dice que la distribución de las \bar{X} , es decir, cada una de las medias de una muestra, tenderá a una normal, sea el tamaño de la muestra relativamente grande o si la muestra es pequeña, en ambos casos, la distribución de las medias tenderá a una normal. Entonces la desviación estándar será igual a la desviación estándar de la distribución muestral dividida por la raíz cuadrada del tamaño de la muestra. Como se conoce la media y la desviación estándar de la distribución muestral, se pudo determinar los límites de control superior e inferior en base a las siguientes fórmulas:

$$\text{Límite de control superior (UCL)} = \bar{X} + z\sigma$$

$$\text{Límite de control inferior (LCL)} = \bar{X} - z\sigma$$

Donde: \bar{X} = Media de las medias de la muestra.

z = Número de desviaciones estándar normales, siendo 2 para el 95.5 % de confianza.

σ = Desviación estándar, siendo igual a la desviación estándar de la distribución muestral dividida por la raíz cuadrada del tamaño de la muestra :

$$\sigma = \frac{\sigma_x}{\sqrt{N}}$$

Por ello, respecto a la desviación estándar de las 5 primeras preguntas podemos señalar que el 95.5% de las puntuaciones se distribuirán normalmente entre los valores:

$$UCL = 3.17 + 2 * 0.39 / \sqrt{12}$$

$$UCL = 3.40$$

Luego

$$UCL = 3.17 - 2 * 0.39 / \sqrt{12}$$

$$UCL = 2.95$$

De acuerdo a lo observado, las puntuaciones se ubican en rangos que significa que existe una mínima dispersión de las desviaciones estándar respecto a sus medias. Esto significa que siendo similares las desviaciones estándar de las demás preguntas, queda demostrado que tanto el método como la técnica de la Auditoría Financiero-Operativa, tiene un rol fortalecedor de los principales procesos de negocio Otorgamiento de Créditos y de Depósito de Ahorros y Plazo Fijo de la COOPAC, constituyendo una importante herramienta para perfeccionar dichos procesos críticos, con miras a ser más competitivas en el mercado financiero y de cumplir las exigencias normativas del órgano.

RESUMEN DE LOS LIMITES DE CONTROL SUPERIOR (UCL) E INFERIOR (LCL) DE LA VARIABLE IDEPENDIENTE (X)

Cuadro 5.2.4. Límites de control superior e inferior

| Variable Independiente | MEDIA | Límite Control Superior (UCL) | Límite Control Inferior (LCL) |
|-------------------------------|--------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| X1 | 3.17 | 3.40 | 2.94 |
| X2 | 3.25 | 3.51 | 2.99 |
| X3 | 3.67 | 3.95 | 3.39 |
| X4 | 3.50 | 3.80 | 3.20 |
| X5 | 3.58 | 3.87 | 3.29 |

Conforme a las puntuaciones obtenidas al aplicar la encuesta según el cuestionario y conforme a los resultados del límite de control superior (UCL) y límite de control inferior (LCL) de cada media o promedio de acuerdo a las preguntas de la variable independiente, se puede observar que existe una mínima dispersión, lo que coadyuva a la mejora de la auditoria financiera – operativa y la relación directa en los principales procesos de negocio de las COOPAC en el Perú.

5.3 Cuantificación de las respuestas obtenidas en el Cuestionario (Variable dependiente)

| Variable Dependiente | PREGUNTAS | Escala Valorativa | | | |
|----------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Y1 | Y ₁ ¿Considera que las políticas, directivas y normas internas de la COOPAC provee de un marco para la mejora continua respecto al cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales asociados a los principales procesos de negocio de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Y2 | Y ₂ Relaciona la mejora continua en la productividad de la COOPAC con el logro de más eficiencia y eficacia en sus diferentes operaciones asociadas a los principales procesos de negocio de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Y3 | Y ₃ ¿Considera usted que el desarrollo de un adecuado marco de transparencia de gestión, determinará un resultado óptimo de trabajo que conlleva al cumplimiento de la meta institucional asociados a los principales procesos de negocio de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo ? Y ₄ ¿Cree Ud. que los Resultados del Ejercicio de la | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Y4 | COOPAC están en función principalmente a la política de gestión asociados a los principales procesos de negocio de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Y5 | Y ₅ ¿Considera usted, que los principales procesos de negocio de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo de la COOPAC cumple todos los parámetros de gestión que permitan medir su funcionamiento y responden a las exigencias normativas del mercado financiero y su órgano supervisor? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Cuadro 5.3.1. Cuantifica cada respuesta del Cuestionario (Variable Dependiente)

| N | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 |
|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 6 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 8 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| TOTAL | $\Sigma Y1$ | $\Sigma Y2$ | $\Sigma Y3$ | $\Sigma Y4$ | $\Sigma Y5$ |
| 12 | 46 | 47 | 44 | 41 | 38 |
| MEDIA | 3.83 | 3.92 | 3.67 | 3.42 | 3.17 |
| DESV ESTA | 0.39 | 0.29 | 0.49 | 0.51 | 0.58 |

CUADRO 5.3.2. Frecuencia de las respuestas del cuestionario (Variable Dependiente)

| VD | Escala de Valoración (variable dependiente) | | | | | | | | |
|----|---|---|---------------|----|------------|----|----------------|-----|---------|
| | Muy en desacuerdo | | En Desacuerdo | | De Acuerdo | | Muy de Acuerdo | | TOTAL % |
| | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | Frecuencia | % | |
| Y1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 20 | 10 | 100 | 100 |
| Y2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 10 | 11 | 110 | 100 |
| Y3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 40 | 8 | 80 | 100 |
| Y4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 70 | 5 | 50 | 100 |
| Y5 | 0 | 0 | 1 | 10 | 8 | 80 | 3 | 30 | 100 |

ENCUESTA SOBRE LA AUDITORIA FINANCIERO OPERATIVA QUE INCIDE EN LOS PRINCIPALES PROCESOS DE NEGOCIOS EN LAS COOPERATIVAS

Esta encuesta se aplicó a la muestra que asciende a 12 Gerente Generales de la Cooperativas.

CUADRO 5.3.3. Según la aplicación de la escala de Likert.

| PREGUNTAS | N = 12 MEDIA | Desviación Estándar |
|--|-------------------------|--------------------------------|
| Y ₁ ¿Considera que las políticas, directivas y normas internas de la COOPAC provee de un marco para la mejora continua respecto al cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales asociados a los principales procesos de negocio de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo? | 3.83 | 0.39 |
| Y ₂ Relaciona la mejora continua en la productividad de la COOPAC con el logro de más eficiencia y eficacia en sus diferentes operaciones asociadas a los principales procesos de negocio de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo ? | 3.92 | 0.29 |
| Y ₃ ¿Considera usted que el desarrollo de un adecuado marco de transparencia de gestión, determinará un resultado óptimo de trabajo que conlleva al cumplimiento de la meta institucional asociados a los principales procesos de negocio de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo ? | 3.67 | 0.49 |
| Y ₄ ¿Cree Ud. que los Resultados del Ejercicio de la COOPAC están en función principalmente a la política de gestión asociados a los principales procesos de negocio de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo? | 3.42 | 0.49 |
| Y ₅ ¿Considera usted, que los principales procesos de negocio de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo de la COOPAC cumple todos los parámetros de gestión que permitan medir su funcionamiento y responden a las exigencias normativas del mercado financiero y su órgano supervisor? | 3.17 | 0.58 |

INTERPRETACION

De acuerdo con el punto 5.3 encontramos que según las preguntas referidas a la variable dependiente (VD) el 79% de los Gerentes Generales encuestados de las COOPAC tienen valores de respuesta promedio de 3.42 hasta 3.83 mientras que el otro 21% tienen valores de respuesta promedio de 3.17 lo que evidencia la tendencia de que la mayoría está de acuerdo en que el fortalecimiento de los principales procesos de negocios de Otorgamiento de Créditos y de Depósito de Ahorros y Plazo Fijo de la COOPAC se encuentra en relación directa con el Auditoría Financiero-Operativa.

También podemos observar, que las medias obtenidas según las preguntas señaladas, demuestran que la mayoría de los Gerentes Generales encuestados están de acuerdo con

que las políticas, directivas y normas internas de la COOPAC, la mayor eficiencia y eficacia como factores que inciden en la productividad para alcanzar los objetivos empresariales y la transparencia de la Gestión inciden en la mejora continua de los procesos de negocio de Otorgamiento de Crédito y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo y que a su vez estos proveen de un marco que les permitirá ser más competitivas en el mercado financiero así como cumplir con las exigencias normativas del órgano supervisor (SBS).

Si conocemos la media y la desviación estándar de la distribución muestral, podemos determinar los límites de control superior e inferior utilizando las siguientes fórmulas:

$$\text{Límite de control superior (UCL)} = \bar{X} + z\sigma$$

$$\text{Límite de control inferior (LCL)} = \bar{X} - z\sigma$$

Donde: \bar{X} = Media de las medias de la muestra.

z = Número de desviaciones estándar normales, siendo 2 para el 95.5 % de confianza.

σ = Desviación estándar, siendo igual a la desviación estándar de la distribución muestral dividida por la raíz cuadrada del tamaño de la muestra:

$$\sigma = \frac{\sigma_x}{\sqrt{N}}$$

Por ello, respecto a la desviación estándar de las 5 últimas preguntas podemos señalar que el 95.5% de las puntuaciones se distribuirán normalmente entre los valores:

$$\text{UCL} = 3.83 + 2 * 0.39 / \sqrt{12}$$

$$\text{UCL} = 4.06$$

Luego

$$\text{UCL} = 3.83 - 2 * 0.39 / \sqrt{12}$$

$$\text{UCL} = 3.61 \}$$

De lo observado, las puntuaciones se ubican en rangos que significa que existe una mínima dispersión. Esto significa que siendo similares las desviaciones estándar de las demás preguntas, queda demostrado que las puntuaciones tienen una mínima dispersión con relación a sus medias. Así, podemos señalar que los principales procesos de negocio de Otorgamiento de Crédito y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo se fortalecen con la Auditoría Financiero-Operativa a través de una mejora continua en sus políticas,

productividad, transparencia en la gestión, con incidencia directa en los Resultados de la COOPAC.

RESUMEN DE LOS LIMITES DE CONTROL SUPERIOR (UCL) E INFERIOR (LCL) DE LA VARIABLE DEPENDIENTE (Y)

Cuadro 5.3.4. Límites de control superior e inferior

| Variable Dependiente | MEDIA | Límite Control Superior (UCL) | Límite Control Inferior (LCL) |
|-----------------------------|--------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Y1 | 3.83 | 4.06 | 3.60 |
| Y2 | 3.92 | 4.09 | 3.75 |
| Y3 | 3.67 | 3.95 | 3.39 |
| Y4 | 3.42 | 3.71 | 3.13 |
| Y5 | 3.17 | 3.50 | 2.81 |

De acuerdo a las puntuaciones obtenidas al aplicar la encuesta según el cuestionario y según los resultados del límite de control superior (UCL) y límite de control inferior (LCL) de cada media según las preguntas de la variable dependiente, permite evidenciar que existe una mínima dispersión, lo que posibilita la mejora en los principales procesos de negocio de las COOPAC en el Perú, si la auditoría financiera – operativa es eficaz y perdurable.

CONCLUSIONES

Conforme a la investigación, se plantean las siguientes conclusiones.

1. El método de auditoría Financiero-Operativa incide positivamente, fomentando la mejora continua en el proceso de negocio de Otorgamiento de Crédito y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo. Este método efectúa la evaluación de los sucesos empresariales asociados al proceso de una manera práctica a través de una serie de pruebas, procedimientos y técnicas efectivas, basados en el método deductivo e inductivo, esto es, el método científico.

2. La Auditoría Financiero-Operativa constituye una herramienta cuyo rol se encuentra asociado a fortalecer los principales procesos de negocio a través de la mejora continua en la productividad de la COOPAC, políticas y normas internas, transparencia en la gestión y resultados del ejercicio de la COOPAC.

3. La Auditoría Financiero-Operativa al incidir positivamente se convierte en un aliado que permite a las COOPAC monitorear sus principales procesos de negocio de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo de la COOPAC, evaluando si se vienen cumpliendo los principales parámetros de gestión que permitan medir su funcionamiento y además si estos responden a las nuevas exigencias normativas del mercado financiero y su órgano supervisor (SBS).

4. La mayoría de los encuestados considera que la Auditoría Financiero - Operativa incide positivamente en los principales procesos de negocio en las COOPAC del Perú, 2021 debido al método y técnica que esta emplea que permiten la obtención de evidencia de auditoría suficiente, competente y relevante que coadyuva a efectuar una evaluación del sistema de control interno de las COOPAC, lo cual fomenta una oportuna toma de acciones correctivas con miras al cumplimiento de objetivos institucionales.

5. De los resultados obtenidos de los Límites de Control Superior e Inferior según los datos de las preguntas del cuestionario, permiten deducir que existe una mínima dispersión referente a las medias o promedios de dichas preguntas, en ese sentido se evidencia que la auditoría Financiero – Operativa incide positivamente en los principales procesos de negocio de las COOPAC.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la alta dirección evaluar de manera regular los principales procesos de negocio en una COOPAC, esto es, el Otorgamiento de Créditos y los Depósitos de Ahorros y Plazo Fijo a través del conocimiento del control interno que genera el método y las técnicas de la Auditoría Financiero-Operativa.
2. Como parte de la incidencia positiva que tiene la Auditoría Financiero-Operativa en los principales procesos de negocio de la COOPAC, la Alta Dirección, debe fomentar políticas de monitoreo para la implementación de las observaciones planteadas en los informes de auditoría con la finalidad de establecer una estrategia para la mejora continua.
3. Debe comprenderse a la Auditoría Financiero-Operativa, como una herramienta de gestión para la mejora continua y una inversión y no como un gasto, que coadyuva en la protección de los recursos propios y de terceros, ya que se encuentran de por medio los recursos de los socios que hay que proteger, y deben ser manejados responsablemente por lo que es necesario conocer sus principales procesos y efectuar monitoreo constante en aras de la competitividad y alinearse también a las nuevas exigencias del órgano supervisor (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP-SBS).
4. Al demostrarse que la Auditoría Financiero-Operativa incide positivamente en los principales procesos de negocio de las COOPAC, éste constituye una inversión y un acto de transparencia y tranquilidad para los socios que integran las COOPAC, por lo que la Auditoría Financiero-Operativa debería practicarse a todo el Sector Cooperativo, independientemente del Nivel en el que se encuentre, en tanto que todos los niveles de COOPAC ejecutan los principales procesos de negocios de Otorgamiento de Créditos y Captaciones de Ahorro y Plazo Fijo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ❖ Ley General de Cooperativas (D.S. 074-90-TR). Texto Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas con las modificaciones dispuestas por Decretos Legislativos Nos. 141 y 592. Perú.
- ❖ Reglamento Auditoria Externa SBS 741- 2001 Reglamento de Auditoria Externa para las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del publico https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1246/v1.0/Adjuntos/0741-2001.r.pdf
- ❖ Ander–Egg (1999), “Técnicas de Investigación Social”, 24ª. Edición, Colección Política y Trabajo Social, México, pág. 185
- ❖ Aguirre, Et Al (1996), Didáctica Multimedia, Costa Rica.
- ❖ Alatrística (2019), Técnicas y Procedimientos de Auditoria. Lo que todo Auditor debe saber, AUDITOOL, Perú.
- ❖ Alvarado (2014), Auditoría financiera y su influencia en la Eficiencia Administrativa de las Cooperativas de la Región Junín
- ❖ Álvarez (2015), Manual de auditoría financiera y desarrollo de estrategias según NIA.
- ❖ Ari (2017), El sistema de control interno y su efecto en la gestión financiera y económica de la cooperativa de ahorro y crédito credipres Arequipa- periodo 2016
- ❖ Apaza (2015), Auditoría Financiera basada en las normas internacionales de Auditoría conforme a las NIIF (Tomo I) Breña –Perú
- ❖ Bacon (1963), Novum Organum Ed. Gunther Holzboog, Stuttgart.
- ❖ Baldeón (2019), Auditoría financiera y su incidencia en la Gestión Administrativa de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Huancayo, 2017- 2018
- ❖ Caizabanda (2014), la Auditoría Financiera y su incidencia en la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvision
- ❖ Carrasco (2001), Gestión de Procesos. Ed. Evolución S. A , Chile.
- ❖ Cashin, Et Al (1998), Manual de Auditoria Centrum técnicas y Científicas S.A. España
- ❖ Grinaker, Et Al (1987), Auditoria: El Examen de los Estados Financieros, CECSA, México.
- ❖ Hernández et al., (2014), Metodología de la Investigación. 2ª. ed. McGraw – Hill. México, D.F., 1991. Pág. 61 - 219
- ❖ Mariño (2003), Gerencia de Procesos, Alfaomega, México.
- ❖ Münch (2018), Administración, Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. Lourdes Munch Galindo, Ed. Pearson, 1ra. Edición México 2007.
- ❖ Narvaez (2017), Auditoria Financiera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “26 de septiembre

Lázaro Condor Ltda.”, del Cantón Chunchi, Provincia de Chimborazo, periodo 2017

- ❖ Pallerola Et al (2014), Editorial y publicaciones, Madrid, España
- ❖ Salkind (1998), Métodos de Investigación, PRENTICE – HALL, México.
- ❖ Sampieri (1998), Metodología de la investigación, México, Editorial Mac Graw Hill.
- ❖ Villacís (2001) Administración por Procesos y Valores tomo IX TALLPA publicación impresa, Ecuador
- ❖ Vovchenko Et Al (2017), Garantizar la estabilidad financiera de las empresas sobre la base de la experiencia internacional en la construcción de mapas de riesgos, control interno y auditoria, European Research Studes Journal, Vol. 0 (1) pag. 350 – 368.

CUESTIONARIO PARA LA ENCUESTA

Encuesta N°: _____

Cordiales saludos. Mi nombre es Vladimir Pichú Orosco y estudio en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, estoy realizando encuestas con motivo de una investigación en aspectos vinculados con las COOPAC en el Perú durante el año 2021 para optar por el grado de Contador Público.

C1. ¿Considera que el método de la Auditoría Financiero-Operativa incide positivamente en la mejora continua del proceso de negocio de Otorgamiento de Créditos?

| | | |
|-------------------|--|---|
| Muy en desacuerdo | | 1 |
| En desacuerdo | | 2 |
| De acuerdo | | 3 |
| Muy de acuerdo | | 4 |

C2. ¿Considera que el método de la Auditoría Financiero-Operativa incide positivamente en la mejora continua del proceso de negocio de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo?

| | | |
|-------------------|--|---|
| Muy en desacuerdo | | 1 |
| En desacuerdo | | 2 |
| De acuerdo | | 3 |
| Muy de acuerdo | | 4 |

C3. ¿Considera que las técnicas de la Auditoría Financiero-Operativa en cumplimiento estricto con las normas internacionales de auditoría, normativa SBS y normativa interna, incidirá en la evaluación de la situación real, pruebas de control y procedimientos sustantivos que se vienen desarrollando en la COOPAC referente a los principales procesos de negocios de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo?

| | | |
|-------------------|--|---|
| Muy en desacuerdo | | 1 |
| En desacuerdo | | 2 |

| | | |
|-----------------------|--|---|
| De acuerdo | | 3 |
| Muy de acuerdo | | 4 |

C4. ¿Considera usted, que la Auditoría Financiero-Operativa al efectuar una evaluación del control interno que obtiene evidencia de auditoría suficiente, competente y relevante coadyuvará en la oportuna toma de acciones correctivas que direccionen el cumplimiento de objetivos institucionales

| | | |
|--------------------------|--|---|
| Muy en desacuerdo | | 1 |
| En desacuerdo | | 2 |
| De acuerdo | | 3 |
| Muy de acuerdo | | 4 |

C5. De lo anterior, ¿considera Ud. que la auditoría financiero-operativa incide positivamente los principales procesos de negocio de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo de la COOPAC?

| | | |
|--------------------------|--|---|
| Muy en desacuerdo | | 1 |
| En desacuerdo | | 2 |
| De acuerdo | | 3 |
| Muy de acuerdo | | 4 |

C6. ¿Considera que las políticas, directivas y normas internas de la COOPAC provee de un marco para la mejora continua respecto al cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales asociados a los principales procesos de negocio de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo?

| | | |
|--------------------------|--|---|
| Muy en desacuerdo | | 1 |
| En desacuerdo | | 2 |
| De acuerdo | | 3 |
| Muy de acuerdo | | 4 |

C7. ¿Relaciona la mejora continua en la productividad de la COOPAC con el logro de más eficiencia y eficacia en sus diferentes operaciones asociadas a los principales procesos de negocio de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo ?

| | | |
|-------------------|--|---|
| Muy en desacuerdo | | 1 |
| En desacuerdo | | 2 |
| De acuerdo | | 3 |
| Muy de acuerdo | | 4 |

C8. ¿Considera usted que el desarrollo de un adecuado marco de transparencia de gestión, determinará un resultado óptimo de trabajo que conlleva al cumplimiento de la meta institucional asociados a los principales procesos de negocio de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo ?

| | | |
|-------------------|--|---|
| Muy en desacuerdo | | 1 |
| En desacuerdo | | 2 |
| De acuerdo | | 3 |
| Muy de acuerdo | | 4 |

C9. ¿ Cree Ud. que los Resultados del Ejercicio de la COOPAC están en función principalmente a la política de gestión asociados a los principales procesos de negocio de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo?

| | | |
|-------------------|--|---|
| Muy en desacuerdo | | 1 |
| En desacuerdo | | 2 |
| De acuerdo | | 3 |
| Muy de acuerdo | | 4 |

C10. ¿Considera usted, que los principales procesos de negocio de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo de la COOPAC cumple todos los parámetros de gestión que permitan medir su funcionamiento y responden a las exigencias normativas del mercado financiero y su órgano supervisor?

| | | |
|-------------------|--|---|
| Muy en desacuerdo | | 1 |
|-------------------|--|---|

| | | |
|-----------------------|--|---|
| En desacuerdo | | 2 |
| De acuerdo | | 3 |
| Muy de acuerdo | | 4 |

MATRIZ DE CONSISTENCIA
LA AUDITORÍA FINANCIERO-OPERATIVA Y SU ROL EN LOS PRINCIPALES PROCESOS DE NEGOCIO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL PERÚ, 2021.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLES E INDICADORES | DISEÑO |
|---|---|--|--|
| Problema General | Objetivo General | | |
| ¿Cómo la auditoria Financiero - Operativa incide positivamente en los principales procesos de negocios en la COOPAC del Perú 2021? | Conocer como la Auditoria Financiero - Operativa incide positivamente en los principales procesos de negocio en las COOPAC del Perú, 2021 | | Formulación de diseño: La aplicación del cuestionario en la Auditoria Financiero – Operativa evidencia la mejora de los principales procesos de negocios.. |
| Problemas Específicos | Objetivos Especificos | | |
| 1. ¿Cuál es la incidencia del método de la auditoria Financiero-Operativa en la mejora continua del proceso de negocio de Otorgamiento de Créditos?. | 1. Verificar la incidencia del método de la auditoria Financiero-Operativa en la mejora continua del proceso de negocio de Otorgamiento de Créditos. | Variable Independiente (X) Auditoria Financiero - Operativa | Instrumento de Investigacion: Cuestionario |
| 2. ¿Cuál es la incidencia del método de la auditoria Financiero-Operativa en la mejora continua del proceso de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo?. | 2. Verificar la incidencia del método de la auditoria Financiero-Operativa en la mejora continua del proceso de negocio de Depósitos de Ahorros y Plazo Fijo. | Variable Dependiente (Y) Principales Procesos de Negocios | Tecnica de Investigacion: Encuesta |
| 3. ¿Cómo inciden las técnicas de la Auditoría Financiero-Operativa en la evaluación de la situación real, pruebas de control y procedimientos sustantivos que se vienen desarrollando en la COOPAC en la mejora continua referente a los principales procesos de negocios de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo?. | 3. Verificar como inciden las técnicas de la Auditoría Financiero-Operativa en la evaluación de la situación real, pruebas de control y procedimientos sustantivos que se vienen desarrollando en la COOPAC en la mejora continua referente a los principales procesos de negocios de Otorgamiento de Créditos y de Depósitos de Ahorro y Plazo Fijo. | | |
| 4. ¿Cuál es la incidencia de la Auditoría Financiero-Operativa en la evaluación del control interno y en la oportuna toma de acciones correctivas que direccionen el cumplimiento de objetivos institucionales? | 4. Conocer la incidencia de la Auditoría Financiero-Operativa en la evaluación del control interno y en la oportuna toma de acciones correctivas que direccionen el cumplimiento de objetivos institucionales | | |

CERTIFICADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres de Validador: Ernesto Chavarri Elguera
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Auditor independiente
- 1.3. Especialidad del Evaluador: Auditor Financiero
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.5. Título de la Investigación: La Auditoría Financiero-Operativa y su rol en los principales procesos de negocio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú, 2021.
- 1.6. Autor del Instrumento: Vladimir Pichu Orosco

II. ASPECTOS DE VALIDACION

| CRITERIOS | INDICADORES | DEFICIENTE 00 – 20 % | REGULAR 21 – 40% | BUENA 41 – 60% | MUY BUENA 61 – 80% | EXELENTE 81 -100% |
|--------------------|--|---------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|
| 1. Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado y específico. | | | 50 | | |
| 2. Objetiva | Está expresado en conductas observables. | | | 60 | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | 60 | | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica. | | | 60 | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | 50 | | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | 50 | | |
| 7. Consistencia | Basados en aspectos teóricos-científicos. | | | 60 | | |
| 8. Coherencia | Entre las dimensiones o subvariables. | | | 50 | | |
| 9. Metodología | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | 60 | | |
| 10. Pertinencia | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. | | | 60 | | |

III. PROMEDIO DE VALORACION

56.00

Lima, 29 de agosto 2022

NOMBRE Y APELLIDOS:

DNI:


Ernesto Chavarri Eguera
Auditor

.....

FIRMA

CERTIFICADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres de Validador: Graciela Barrientos Marcos
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Supervisor - Auditor
- 1.3. Especialidad del Evaluador: Auditor Financiero
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.5. Título de la Investigación: La Auditoría Financiero-Operativa y su rol en los principales procesos de negocio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú, 2021.
- 1.6. Autor del Instrumento: Vladimir Pichu Orosco

II. ASPECTOS DE VALIDACION

| CRITERIOS | INDICADORES | DEFICIENTE 00 – 20 % | REGULAR 21 – 40% | BUENA 41 – 60% | MUY BUENA 61 – 80% | EXELENTE 81 -100% |
|--------------------|--|-------------------------|---------------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|
| 1. Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado y específico. | | | 50 | | |
| 2. Objetiva | Está expresado en conductas observables. | | | 50 | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | 70 | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica. | | | | 60 | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | | 70 | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | | 70 | |
| 7. Consistencia | Basados en aspectos teóricos-científicos. | | | | 60 | |
| 8. Coherencia | Entre las dimensiones o subvariables. | | | 60 | | |
| 9. Metodología | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | 50 | | |
| 10. Pertinencia | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. | | | | 80 | |

III. PROMEDIO DE VALORACION

63.00

Lima, 29 de agosto 2022

NOMBRE Y APELLIDOS: Graciela Barrientos Marcos

DNI: 40388987



Graciela Barrientos Marcos
Auditor - Supervisor

.....

FIRMA

CERTIFICADO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres de Validador: Alfredo del Castillo Velásquez
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Auditor
- 1.3. Especialidad del Evaluador: Auditor Financiero
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.5. Título de la Investigación: La Auditoría Financiero-Operativa y su rol en los principales procesos de negocio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú, 2021.
- 1.6. Autor del Instrumento: Vladimir Pichu Orosco

II. ASPECTOS DE VALIDACION

| CRITERIOS | INDICADORES | DEFICIENTE 00 – 20 % | REGULAR 21 – 40% | BUENA 41 – 60% | MUY BUENA 61 – 80% | EXELENTE 81 -100% |
|--------------------|--|-------------------------|---------------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|
| 1. Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado y específico. | | | | 70 | |
| 2. Objetiva | Está expresado en conductas observables. | | | 60 | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | 70 | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica. | | | 50 | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad. | | | 70 | | |
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | 50 | | |
| 7. Consistencia | Basados en aspectos teóricos-científicos. | | | | 70 | |
| 8. Coherencia | Entre las dimensiones o subvariables. | | | | 70 | |
| 9. Metodología | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | 60 | | |
| 10. Pertinencia | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. | | | | 70 | |

III. PROMEDIO DE VALORACION

64.00

Lima, 29 de agosto 2022

NOMBRE Y APELLIDOS: Alfredo Del Castillo Velásquez

DNI: 40422332



Alfredo del Castillo Velasquez
Auditor

.....

FIRMA

TABLA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

| EXPERTOS | CRITERIO 1 | CRITERIO 2 | CRITERIO 3 | CRITERIO 4 | CRITERIO 5 | CRITERIO 6 | CRITERIO 7 | CRITERIO 8 | CRITERIO 9 | CRITERIO 10 | TOTAL |
|----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|--------|
| 1 | 50 | 60 | 60 | 60 | 50 | 50 | 60 | 50 | 60 | 60 | 560 |
| 2 | 60 | 50 | 70 | 60 | 70 | 70 | 60 | 60 | 50 | 80 | 630 |
| 3 | 70 | 60 | 70 | 50 | 70 | 50 | 70 | 70 | 60 | 70 | 640 |
| Total | 180 | 170 | 200 | 170 | 190 | 170 | 190 | 180 | 170 | 210 | 1830 |
| Promedio | 60.00 | 56.67 | 66.67 | 56.67 | 63.33 | 56.67 | 63.33 | 60.00 | 56.67 | 70.00 | 61.00 |
| Desv.Est.(S) | 10.00 | 5.77 | 5.77 | 5.77 | 11.55 | 11.55 | 5.77 | 10.00 | 5.77 | 10.00 | 81.96 |
| Varianza (S ²) | 66.67 | 22.22 | 22.22 | 22.22 | 88.89 | 88.89 | 22.22 | 66.67 | 22.22 | 66.67 | 488.89 |

$$\Sigma Si^2 = 488.89$$

$$Si^2 = S_i^2 (560,630,640) = 1,266.67$$

Del reemplazo de los resultados en la fórmula del Coeficiente Alfa de Cronbach, tenemos:

$$\alpha = \left(\frac{10}{10 - 1} \right) \left(1 - \frac{488.89}{1,266.89} \right) = 0.68$$

Siendo el valor obtenido de 0.68, mayor al valor medio del rango de confiabilidad, se concluye que es muy confiable.

Según Garson (2013), establece que ya desde 0.60 se considera un valor de confiabilidad aceptable.

| RANGO | CONFIABILIDAD |
|-------------|------------------------|
| 0.53 A meno | Confiabilidad Nula |
| 0.54 a 0.59 | Confiabilidad baja |
| 0.60 a 0.65 | Confiable |
| 0.66a 0.71 | Muy confiable |
| 0.72 a 0.79 | Exelente confiabilidad |
| 1 | Confiabilidad perfecta |

Asimismo, cabe señalar que el coeficiente alfa de Cronbach trabaja con variables de intervalos o de razón.