



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES DEL  
MAGISTERIO PIURA TUMBES – COOSERMA LTDA.-  
PIURA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

**MORAN CORNEJO VICTORIA  
ORCID: 0000-0002-3998-6212**

**ASESOR**

**GARCÍA MANDAMIENTOS EDMÉ MARTHA  
ORCID: 0000-0003-0012-652X**

**PIURA – PERÚ  
2021**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES DEL  
MAGISTERIO PIURA TUMBES – COOSERMA LTDA.-  
PIURA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Morán Cornejo, Victoria

ORCID: 0000-0002-3998-6212

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Piura, Perú

### **ASESOR**

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Contabilidad, Piura, Perú

### **JURADO**

Landa Machero, Víctor Manuel

ORCID.0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

ORCID.0000-0002-5849-9188

Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

ORCID. 0000-0001-8886-6519

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

Dr. Víctor Manuel, Landa Machero  
Presidente

Dr. Víctor Manuel, Ulloque Carrillo  
Miembro

Mgtr. Alejandro Arturo, Saavedra Chiroque  
Miembro

Mgtr. Edmé Martha, García Mandamientos  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por el regalo de la vida y por darme la oportunidad de compartir y disfrutar esta hermosa experiencia de luchar para ser una profesional, por guiarme siempre por el buen camino y por darme las fuerzas necesarias para no desmallar.

A mi familia por apoyarme incondicionalmente, por el buen ejemplo que me dieron y por los valores que me inculcaron para ser una persona de bien. A mis hijos porque son el motor que me impulsan para la superación y gracias a su amor me demuestran que la vida es hermosa.

## **DEDICATORIA**

A mis queridos hijos quienes son parte fundamental de mi vida y el motivo principal de mi superación.

A mis padres, que siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo incondicional y dándome la motivación necesaria para alcanzar mis metas.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar y describir las características del control interno de la Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes - Cooserma Ltda. – Piura y hacer una propuesta de mejora, 2020, entidad sin fines de lucro que se dedica a brindar servicios múltiples a sus asociados y mejorar sus condiciones de vida. La investigación es de tipo descriptivo, nivel cualitativo, el diseño aplicado es no experimental, documental y de caso; utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección un cuestionario de 35 preguntas aplicadas al gerente general; obteniendo como resultados que la cooperativa no cuenta con un manual de procedimientos para las áreas que intervienen en las operaciones con los fondos de la cooperativa, no existe un procedimiento adecuado para la contratación de personal para identificar y evaluar sus habilidades y competencias, no hay control adecuado de los recursos ni procedimientos a seguir para los desembolsos de dinero y de los fondos por rendir. Se hacen las siguientes propuestas: un manual de procedimientos para la captación del personal idóneo para cubrir el puesto vacante, un manual de procedimientos para las áreas de analista de créditos, área de cuentas corrientes, área de caja y área de contabilidad. Finalmente se concluye que, el trabajar desordenadamente y sin evaluar los riesgos ocasiona una serie de errores que afecta en el servicio que se les da a los socios, un clima laboral negativo y poca liquidez.

Palabras claves: control interno, cooperativa, propuesta, servicios múltiples.

## **ABSTRACT**

The present research work has as general objective to determine and describe the characteristics of the internal control of the Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes - Cooserma Ltda. - Piura and make a proposal for improvement, 2020, a non-profit entity that is dedicated to provide multiple services to its associates and improve their living conditions. The research is descriptive, qualitative level, the applied design is non-experimental, documentary and case; using the survey technique and as a collection instrument a questionnaire of 35 questions applied to the general manager; Obtaining as results that the cooperative does not have a procedures manual for the areas that intervene in operations with the cooperative's funds, there is no adequate procedure for hiring personnel to identify and evaluate their skills and competencies, there is no control adequate resources or procedures to follow for the disbursement of money and funds to be rendered. The following proposals are made: a manual of procedures for the recruitment of suitable personnel to fill the vacant position, a manual of procedures for the areas of credit analyst, current accounts area, cash area and accounting area. Finally, it is concluded that, working disorderly and without evaluating the risks causes a series of errors that affect the service given to the partners, a negative work environment and little liquidity.

Keywords: internal control, cooperative, proposal, multiple services.

## CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.1.1. Internacionales .....	5
2.1.2. Nacionales .....	7
2.1.3. Regionales/Locales .....	9
2.2 Bases teóricas de la investigación .....	12
2.2.1. Marco teórico .....	12
2.3. Marco conceptual .....	14
2.3.1. Control interno .....	14
2.3.2. Objetivos del control interno.....	15
2.3.3. Componentes del control interno .....	16
2.3.4. Importancia del control interno.....	19
2.3.5. Cooperativa .....	20
2.3.6. Caso de Estudio.....	21
III. HIPÓTESIS .....	23
IV. METODOLOGÍA.....	24
4.1. Diseño de la Investigación.....	24
4.1.1. Tipo de la investigación .....	24
4.1.2. Nivel de la investigación .....	24
4.1.3. Diseño de la investigación .....	24
4.2. Universo y Muestra .....	24

4.2.1. Universo .....	24
4.2.2. Muestra.....	24
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	25
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	25
4.4.1. Técnica .....	25
4.4.2. Instrumento .....	25
4.5. Plan de análisis .....	25
4.6. Matriz de consistencia .....	26
4.7. Principios Éticos.....	27
V. RESULTADOS.....	29
5.1. Resultados.....	29
5.1.1. Respecto al objetivo N° 1 .....	29
5.1.2. Respecto al objetivo N° 2 .....	33
5.1.3. Respecto al objetivo N° 3 .....	37
5.2. Análisis de Resultados.....	62
5.2.1. Respecto al objetivo N° 1 .....	62
5.2.2. Respecto al objetivo N° 2 .....	65
5.2.3. Respecto al objetivo N° 3 .....	68
VI. CONCLUSIONES .....	70
6.1. Respecto al objetivo 1 .....	70
6.2. Respecto al objetivo N° 2 .....	72
6.3. Respecto al objetivo N° 3 .....	73
Referencias bibliográficas.....	75
Anexos .....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de consistencia .....	26
Tabla 2: Cuestionario aplicado .....	29
Tabla 3: Debilidades del control interno.....	33
Tabla 4: Plan de capacitación .....	60

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Flujograma proceso de reclutamiento y selección de personal .....	42
Gráfico 2: Organigrama Estructural .....	44
Gráfico 3: Flujograma procedimientos área de analista de crédito .....	47
Gráfico 4: Flujograma procedimientos área de cuentas corrientes.....	49
Gráfico 5: Flujograma procedimientos área de caja .....	52
Gráfico 6: Flujograma procedimientos área de contabilidad.....	56

## **I. INTRODUCCIÓN**

A lo largo del tiempo las cooperativas vienen operando en el Perú ofreciendo servicios para satisfacer las necesidades básicas de los que la integran y siendo un modelo de organización empresarial útil para el crecimiento del sector económico en los ámbitos urbano y rural gracias a sus principios de solidaridad, a la generación de empleo y la democracia. Existen casos exitosos de cooperativas que con una buena dirección y buenos productos han ocupado un lugar importante en el mercado nacional y extranjero. Sin embargo, existe un número muy importante que no ha encontrado un escenario favorable.

Para que una empresa forme parte del mundo competitivo requiere de forma ineludible actividades bien estructuradas y fundadas por procedimientos y políticas basados en sus objetivos para asegurar la manera adecuada de dirigirla y reducir los riesgos producidos por un inoportuno o inexistente control interno. La implementación del control interno previene irregularidades financieras gracias a que se detectan errores en forma oportuna para poder solucionarlas garantizando que los recursos sean utilizados adecuadamente.

La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes Ltda. dedicada a brindar servicios sin fines de lucro a sus asociados como otorgamiento de préstamos de dinero en efectivo y servicios mediante convenios comerciales con librerías y tiendas que ofrecen productos de primera necesidad, empresas especializadas en atención médica, oftalmología y odontología normado por los principios básicos del cooperativismo con el fin de propiciar bienestar social y económico. La cooperativa tiene que hacer frente a una serie de problemas que afectan su crecimiento y llevar adelante sus operaciones indispensables para

garantizar una buena atención y ofrecer un buen servicio a sus asociados. Existe ausencia de políticas y procedimientos debidamente aprobados que traen como consecuencia falta de liquidez, la falta de evaluación para la contratación del personal adecuado para un puesto que conlleva a que las funciones no se ejecuten eficientemente. Asimismo, la falta de capacitación del personal y la falta de experiencia del órgano ejecutor y directriz afectan considerablemente a la cooperativa provocando desmejoras en los procesos, falta de control de actividades y la poca fiscalización.

Por lo expuesto el enunciado del problema es ¿Cuáles son las principales características del control interno de la “Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes – Cooserma Ltda. de Piura y como mejorar, 2020?

El objetivo general de la presente investigación es: Determinar y describir las características del control interno de la “Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes - Cooserma Ltda.” – Piura y hacer una propuesta de mejora, 2020; y se proyectaron los siguientes objetivos específicos:

- Determinar y describir las características del control interno de la “Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes – Cooserma Ltda.” - Piura, 2020.
- Determinar y describir las debilidades del control interno de la “Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes – Cooserma Ltda.” - Piura, 2020.
- Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la “Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes - Cooserma Ltda.” - Piura, 2020.

La investigación se justifica:

**Desde el punto de vista teórico:** Para la presente investigación se ha tomado en cuenta la importancia del control interno y su influencia para el mejoramiento continuo de las

operaciones mitigando los riesgos que puedan afectar el cumplimiento del objetivo primordial de la cooperativa que es mejorar la calidad de vida de sus asociados y el desarrollo de sus actividades.

**Desde el punto de vista práctico:** Con esta investigación se busca que la Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes – Cooserma Ltda se beneficie con el mejoramiento del control interno planteando políticas y procedimientos de acuerdo a su actividad y al nivel de riesgo. Asimismo, tenga una herramienta para identificar los puntos débiles con la finalidad de mejorarlos y aportar al crecimiento de la cooperativa.

**Desde el punto de vista académico:** Esta investigación permite a los futuros profesionales desarrollar habilidades de investigación y adquirir conocimientos más profundos acerca del control interno; asimismo utilizarla como antecedentes y tener a la mano una base de datos y consulta para desarrollar los diferentes trabajos de investigación.

La metodología utilizada en la presente investigación tiene un enfoque cualitativo, el diseño aplicado es descriptivo, no experimental, documental y de caso; utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección un cuestionario de 35 preguntas aplicadas al gerente de la cooperativa.

En la investigación se obtuvo como resultado que en la cooperativa no existen mecanismos para evaluar la capacidad de pago del socio generando desorden y problemas en la recuperación inmediata del crédito, no tiene establecido un procedimiento para la selección y contratación del personal lo que ocasiona un mal clima laboral y que el personal no cumpla con los requisitos y habilidades que requiere el puesto, no cuenta con un manual de procedimientos para las áreas que intervienen en las operaciones con los fondos de la cooperativa en donde hay deficiencias en el

control y desembolso del dinero y no cuenta con un plan de capacitación para actualizar y mejorar las habilidades de los miembros de la cooperativa.

Por último, se concluye que, la cooperativa necesita aplicar herramientas adecuadas para sus miembros que le permita mejorar la organización interna y tener instrumentos que les sirva de guía para ejecutar adecuadamente los procedimientos que se deben seguir en cada área para mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

**Pedroza (2016)** en su investigación titulada: “El Sistema de Control Interno y su contribución en la gestión empresarial: Caso Entidades Cooperativas” Cali – Valle, tiene como objetivo general identificar como puede contribuir el Sistema de Control Interno en la gestión empresarial de las entidades cooperativas, utilizó la metodología descriptiva, exploratoria, inductiva. El autor concluye: Que el sistema de control interno es necesario en cualquier tipo de entidad y más aún en el tipo de entidades como son las cooperativas que tienen ciertos valores y principios que implica una responsabilidad social inmensa, por lo que es innegable la necesidad de que existan controles internos que velen para que no se desajusten los fines y objetivos principales. Y sí, el Sistema de Control Interno contribuye a la gestión empresarial, ya que se convierte en uno de los elementos para lograr que una cooperativa sea viable y cumpla con sus finalidades; su contribución está basada en que logra minimizar los riesgos, posibilita que se revisen y se cumplan los procedimientos y procesos de conformidad con las políticas y norma establecidas, además porque se convierte en una garantía para el gestor de la entidad, pues la información, informes, con los que trabajan son confiables.

**Bolaños, De paz & Guerrero (2016)** en su investigación titulada “Modelo de Auditoria Interna y Herramientas de Control Interno para Asociaciones Cooperativas inscritas en el Instituto Salvadoreño de fomento Cooperativo (INSAFOCOOP), de la zona Paracentral, para implementarse a partir del año 2015” San Vicente – El Salvador, tiene como objetivo general fortalecer los procedimientos de fiscalización, supervisión y controles internos de las asociaciones cooperativas de la zona paracentral, inscritas

en el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP), metodología utilizada fue descriptiva, medios utilizados mixtos: documental y de campo, técnica entrevista. El autor concluye: Las Asociaciones Cooperativas no tienen actualizados los libros administrativos y contables como la ley lo exige; carecen de procedimientos y políticas para el control del área de inventario, efectivo y equivalentes de efectivo, cuentas por cobrar y propiedad planta y equipo; carecen de manuales de procedimientos, técnicas y herramientas administrativas y contables que ayuden al logro de los objetivos y metas organizacionales; no tienen procedimientos o mecanismos de supervisión y seguimiento que permitan identificar y administrar los riesgos en las operaciones que realizan y La junta de vigilancia de las Asociaciones Cooperativas no posee herramientas para la evaluación y control de actividades.

**Yallico & Yallico (2020)** en su investigación titulada “Análisis del Control Interno Contable en el Área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. de la ciudad de Riobamba Periodo 2019” Guaranda – Ecuador, tiene como objetivo general proponer la utilización de estrategias para un manejo adecuado del Control Interno Contable en el proceso crediticio para disminuir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes” de la Ciudad de Riobamba período 2019, metodología utilizada es de tipo cualitativa – cuantitativa, método deductivo – inductivo – bibliográfico, técnica la encuesta. Los autores concluyen: que el comportamiento y funcionamiento del área de crédito, contable financiero y administrativo se identifica que existe un Control Interno deficiente y el personal que labora dentro de la cooperativa no es suficiente ni estable esto se debe a que existe sobre carga de labores dentro de la entidad y sus departamentos afectando así a la eficiencia y eficacia de sus trabajadores.

### **2.1.2. Nacionales**

**Loaiza (2019)** en su investigación titulada “El Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas – Cusco 2018” tiene como objetivo general determinar la evaluación del control interno de la cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas del período 2018, su investigación fue de tipo descriptiva, diseño experimental. El autor concluye que en la descripción del ambiente de control la mayor cantidad de trabajadores indica que los componentes del control interno aplican de manera regular 51.9% ya que existe algunas deficiencias dentro de los componentes del control interno que necesitan mejorar en muchos aspectos como es: identificar, evaluar, detectar desviaciones, supervisión y la manera en que la dirección asigna autoridad, responsabilidades, organización y desarrollo profesionalmente a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito San Pedro de Andahuaylas, siendo no favorable para la cooperativa; que en las actividades de control gerencial se identifica que no se están llevando a cabo las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. y el 66.7% considera que es regular siendo no favorable para la cooperativa de ahorro y crédito, ya que no se ejecutan en todas las áreas operativas de la cooperativa y no consideran actividades como procesos de autorización, verificaciones, validación de datos, comparaciones, conciliaciones, separación de funciones, supervisión de procesos, evaluaciones, entre otras y así no ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.

**Flores (2018)** en su investigación titulada “El Control Interno y su influencia en la Gestión Administrativa de las Cooperativas en el Perú: Caso Empresa Cooperativa Agraria Valle Huarmey – Culebras – Huarmey, 2017 tiene como objetivo general

determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las cooperativas del Perú y de la Cooperativa Agraria Valle Huarmey- Culebras de Huarmey, 2017, la metodología utilizada es de diseño no experimental descriptivo-bibliográfico-documental y de caso, instrumento utilizado: fichas bibliográficas. El autor concluye que, revisando la literatura pertinente, autores nacionales y regionales describen que la influencia del control interno en la gestión administrativa de las cooperativas del Perú permiten que la aplicación de los componentes del control interno bajo el enfoque estructuralista sea óptimo ya que el implementar un control interno permite determinar prioridades, así como también la formulación de observaciones y recomendaciones, el cual la persona con la autoridad indicada tiene la obligación de verificar el seguimiento e implementación de medios correctivos derivadas de las acciones de control. Asimismo en cooperativas o entidades en general el desarrollo del control interno permite lograr que el personal sea el requerido para su área y cumpla sus funciones implantadas, ayuda a que el clima laboral sea bueno, mejora la eficiencia y eficacia de las actividades a desarrollarse, dicho esto el control interno influye mucho en la gestión administrativa de las cooperativas, solo hay que tener en cuenta la manera en que se aplican los diferentes procesos y componentes del mismo.

**Campos (2018)** en su investigación titulada “Modelo de Control Interno en el Área de Venta para mejorar la Gestión Comercial en la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi, San Ignacio, 2017” tiene como objetivo general diseñar un modelo de control interno en el Área de Ventas para mejorar la gestión comercial en la Cooperativa de Servicios Múltiples APROCASSI, San Ignacio – Chiclayo, 2017, metodología utilizada es descriptiva-explicativa, diseño no experimental. El autor concluye que la cooperativa no cuenta con políticas de control interno que estén

debidamente estructuradas en las diferentes áreas, tales deficiencias son reflejadas con mayor énfasis en el área de ventas generando desorden y confusión en las funciones de los colaboradores, lo cual conlleva a que los agricultores (socios) no estén comprometidos e identificados con la cooperativa con respecto al aporte del total de su producción sino tengan que vender a empresas o acopiadores externos significando volúmenes insuficientes para cubrir la demanda que exige el mercado tanto interno como externo. Ante la falta de una estructura organizativa definida en el área de ventas y por la carencia de un Manual de Organización y Funciones, los jefes asumen o realizan funciones que no le competen como es el caso del análisis físico del café para determinar la calidad y el rendimiento lo cual no permite medir el grado de eficiencia el desempeño de los subordinados. Después de haber analizado el Estado de Resultados aplicado el ratio de rentabilidad nos muestra que ha tenido una disminución de 2.68% de rentabilidad en comparación del año 2016 con el año 2017, esto se debe que la cooperativa ha disminuido sus ventas significativamente, sin embargo sus gastos tanto financieros, administrativos y de ventas no representan una variación muy representativa lo cual indica que la cooperativa con los mismos recursos tanto humanos como financieros está perdiendo la capacidad de generar o incrementar la rentabilidad, debido a una débil organización en cuanto a políticas y procedimientos de control interno, donde repercute con mayor énfasis es en el área de ventas que es la encargada de dar seguimiento estricto desde el acopio, proceso y comercialización tanto en el mercado interno como externo.

### **2.1.3. Regionales/Locales**

**Córdova (2019)** en su investigación titulada “Los Mecanismos de Control Interno Administrativo en las Cooperativas del Sector Agrario en el Perú. Caso: Cooperativa Agraria Norandino Ltda. - Piura, 2017 tiene como objetivo general determinar los

mecanismos de control interno administrativo en las cooperativas del sector agrario en el Perú y de la Cooperativa Agraria Norandino Ltda. – Piura, 2018; metodología utilizada no experimental, descriptiva, bibliográfica, experimental y de caso. El autor concluye que las organizaciones de productores y cooperativas, cuentan con un sistema de control interno de calidad, el cual es denominado Programa de Producción Orgánica (PPO) y en base a reglamentos y directivas, que realizan trabajos de inspección interna en los campos de los productores previa a la inspección externa. (Cueva 2013). Que los socios de la Cooperativa de Productores Agrarios Nuevo Amanecer y de la Asociación Central de Productores Agrarios, ubicadas en la provincia de Lamas y San Martín respectivamente, recibieron modernos equipos para la elaboración de productos derivados del cacao valorizados en más de 115 mil soles, lo que eleva la calidad de tecnología para un mejor desempeño productivo. (Devida 2015). Los datos e información oportuna en cumplimiento del Control Interno como instrumento indispensable para la gestión de las Cooperativas, ha permitido establecer una adecuada formulación de objetivos, e influye de manera favorable en la administración general de las Cooperativas agrarias permitiendo establecer una correcta aplicación del control interno en la administración de las Cooperativas. (Trigo 2012). El sistema de control interno involucra a los directivos, funcionarios y trabajadores que forman parte de la cooperativa, por lo que la participación de cada uno de ellos deberá estar claramente definida en los manuales de organización y funciones, de políticas y procedimientos, de control de riesgos y en normas de naturaleza similar establecidas por la cooperativa. (Salgado 2015).

**Arca (2017)** en su investigación titulada “Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Agrario del Perú: Caso “Cooperativa Agraria Alto Grande Santa Sofía, Provincia Sullana y Propuesta de Mejora Año 2016 tiene como objetivo general

determinar y describir las características del control interno de las empresas agrarias del Perú y de la Cooperativa Agraria Alto Grande Santa Sofía, Provincia de Sullana y hacer una propuesta de mejora 2016, la metodología utilizada es de diseño no experimental-descriptivo. El autor concluye que el control interno ayuda a formar un buen ambiente de trabajo y por consiguiente, generar un mayor rendimiento, tanto en las actividades laborales del personal como de la empresa, también nos ayuda a obtener información financiera de forma rápida y confiable. La cooperativa no tiene implementado el manual de operaciones y funciones (MOF), es pieza fundamental para toda empresa porque muestra las funciones de cada puesto y saber cuáles son las funciones, responsabilidad, compromiso de cada colaborador y evitar cualquier conflicto entre las diferentes áreas de trabajo y aumentar la productividad. Existe un comité de fiscalización conformado por socios de la cooperativa encargado de verificar como va encaminando la entidad, pero sin embargo estos señores no se encuentran con la experiencia y capacitación necesaria para detectar algún error, fraude. La cooperativa cuenta con un comité de seguridad y salud en el trabajo conformado por gerencia, asistente social y trabajadores, pero no se reúnen desde que se conformó el comité, para realizar las coordinaciones sobre el bienestar de los trabajadores.

**Castillo (2019)** en su investigación titulada “Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno en el Área de Producción en la Cooperativa Agraria de Productores de Banano Orgánico Piura La Vieja – Batanes, Morropón – Piura, 2018 tiene como objetivo general Identificar las propuesta de mejora de los factores relevantes del Control Interno en el área de producción en la Cooperativa Agraria de Productores de Banano Orgánico Piura la Vieja - Batanes, Morropón - PIURA 2018, la metodología es de tipo cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. El autor concluye que es muy importante la

implementación de los factores relevantes de control interno en el área de producción de la Cooperativa Agraria de productores de banano orgánico Piura la Vieja-Batanes-Morropón, los cuales coinciden en casi todos los aspectos, lo que nos permite afirmar que el control interno es una oportunidad para las empresas productoras de banano orgánico que permite mejorar la gestión del área 150 de producción de las empresas asociativas como son las Cooperativas Agrarias de productores de banano orgánico. Una vez definidas las políticas a aplicar en el área de compras se da paso a su implementación de control interno mediante el diseño y aprobación de los instrumentos de gestión y manuales de procedimientos que son discutidos con los encargados del área.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Marco teórico**

El control interno se ubica a lo largo del tiempo con el surgimiento de la partida doble que se utilizó como una medida de control. Fue a fines del siglo XIX que los ejecutivos se preocuparon por establecer sistemas adecuados para salvaguardar sus intereses. Actualmente, como resultado del notable aumento de la producción, los dueños de los negocios se vieron impedidos de continuar atendiendo por si mismos los problemas productivos, comerciales y administrativos; pudiendo percibir que tenían que delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la innovación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, por esta razón se comenzó a sentir la necesidad de desarrollar un control sobre la gestión de los negocios, puesto que, se habría dado mayor importancia a la fase de producción y comercialización dejando en segundo plano a la fase administrativa u organizativa. De este modo se reconoció la necesidad de organizar e implementar sistemas de control como resultado del importante crecimiento dentro de las entidades. **Medina M. (2012)**

**Ballesteros L. (2013)** con respecto al control interno nos dice que en el ámbito empresarial, el progreso de las organizaciones, inducida por la globalización de los mercados, los avances tecnológicos, entre otros componentes, conlleva al aumento de las operaciones, dispersión de activos, multiplicidad de niveles jerárquicamente, delegación de funciones, lo que se puede decir que la gestión empresarial se orienta a implantar planes de organización y un conjunto de métodos y procedimientos que protejan sus activos, integridad de los registros contables y cumplimiento de normas y leyes.

Al pasar el tiempo, en la literatura organizativa se ha originado una evolución del concepto de control; tal es así que, en la teoría clásica el control era conceptualizado como sinónimo de autoridad; por otro lado, la escuela de Harvard dice que el control es un conjunto de mecanismos que ayudan a conseguir el logro de los objetivos. La teoría de la agencia se localiza a aplicar los principios y técnicas microeconómicas al concepto de control. En cuanto a la teoría de los sistemas abiertos contempla al control como un sistema que tiene por finalidad la retroalimentación entre el entorno en el que se mueve la empresa y la propia empresa. Sobre la teoría contingente partiendo de la teoría de los sistemas abiertos; el control de una empresa obedece a los factores que caracterizan tanto el entorno de la empresa, como de los que caracterizan a la propia empresa

.  
El control interno es el punto clave donde descansa un sistema contable, la calidad de éste determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones que se reflejan en los estados financieros. Un control interno débil o un sistema de control interno debilidad importante del Control interno o un Sistema de Control Interno engañoso representan un aspecto perjudicial dentro del sistema contable.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Control interno**

Para la presente investigación se tomaron en cuenta diferentes criterios según los siguientes autores:

Según la **Federación de Colegio de Contadores Públicos de Venezuela (1994)** define al control interno como un plan de organización, de todos los métodos y medidas que adoptan los negocios con el objetivo de preservar y salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y sus operaciones, promoviendo eficiencia y productividad en las operaciones e incitar la incorporación a las prácticas ordenadas para cada entidad.

**Holmes (1994)** define al control interno como la función de la gerencia que tiene como esencia salvaguardar, y preservar los bienes de la entidad, impedir desembolsos indebidos de fondos y brindar la seguridad para no contraer obligaciones sin autorización.

Según el informe **COSO I (1992)** queda expresado que el control interno es el proceso que establece la administración con la única finalidad de hacer una evaluación de las operaciones específicas con seguridad razonable en tres categorías principales: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.

**Del Toro J. (2005)** precisa que el control interno es un proceso que va unido a las operaciones realizadas por la dirección y todo el personal de una empresa para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes: Confiabilidad de la información, eficiencia y eficacia de las operaciones,

cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas, control de los recursos de la entidad.

El control interno como el procedimiento interior de una entidad o compañía que está formado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y las demás medidas y métodos utilizados para resguardar los activos , lograr la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad y otros datos e informes operativos, promover la eficiencia de las operaciones de los diferentes aspectos de las actividades de la compañía e informar las políticas administrativas, estimulando y midiendo el cumplimiento de las mismas.

### **2.3.2. Objetivos del control interno**

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.

**Perdomo (2004)** añade que el control interno nos ayuda a identificar posibles errores administrativos, contables y financieros. Añade también otros objetivos específicos como: proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y otros activos de la entidad; detectar el uso innecesario de material, tiempo, etc.

Respecto al primer objetivo se menciona que éste tiene relación con la misión o razón fundamental de la creación de la entidad que fortalece sus objetivos estratégicos. Para

el cumplimiento de este objetivo cada área de la entidad debe establecer objetivos específicos y gestionar el riesgo para asegurar su logro.

Respecto al segundo objetivo la fiabilidad de la información financiera obedece a una correcta aplicación de las normas vigentes en las transacciones rutinarias o típicas, del mismo modo sucede con las operaciones menos frecuentes que pretendan utilizar normas complejas, en donde el efecto de los estados financieros puede resultar material.

Respecto al tercer objetivo se puede decir que toda acción que promueva la administración de la empresa debe estar sustentada en las disposiciones legales del país obedeciendo al cumplimiento de las leyes aplicables a la entidad. También forma parte las políticas que emite la administración y que se deben dar a conocer a todos los que integran de la empresa, quienes son los encargados y responsables de ejecutar las acciones de forma oportuna para el logro del éxito.

### **2.3.3. Componentes del control interno**

Según el informe COSO el control interno está conformado por cinco componentes interrelacionados, que provienen de la forma de cómo se maneja la administración del ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

#### **a. Ambiente de control:**

Este consiste en implantar un ambiente en donde tenga influencia y se estimule las actividades del personal para el control de sus actividades.

Es el cimiento de los demás componentes de control para facilitar la disciplina y estructura para un mejor control y se obtenga de esta manera estructurar las actividades del negocio, se asigne responsabilidades y autoridad, que haya una mejor organización

y se establezca un ambiente de valores para que el personal tome conciencia de la importancia del control.

### **b. Evaluación de riesgos**

Este componente ayuda a identificar y analizar los riesgos relevantes para obtener el logro de los objetivos y la base donde se pueda establecer la mejora de los riesgos. Del mismo modo hace referencia al mecanismo ineludible para poder identificar y manejar los riesgos específicos que tengan relación con los cambios; es decir, aquellos que tienen influencia en el entorno de la empresa como en su interior.

En toda empresa es necesario que se establezcan de objetivos tanto globales como de actividades relevantes para obtener de esta manera una base con la que nos permita identificar y analizar cuáles son los factores de riesgo que de alguna manera amenazan su oportuno cumplimiento.

### **c. Actividades de control**

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas. Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos reales o potenciales en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos.

#### **d. Información y comunicación**

Están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

1. Controles Generales: Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen al control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y administración de base de datos.

2. Controles de Aplicación: Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que se reciben o entregan información.

#### **e. Supervisión y seguimiento**

La gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su fortalecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la

realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores.

#### **2.3.4. Importancia del control interno**

Para todo negocio se hace necesario que desarrollen control internos para lograr competitividad adecuándolos al tipo de organización al que pertenecen y de este modo puedan optimizar el uso de los recursos para lograr una apropiada gestión financiera y administrativa.

El Control Interno se puede vislumbrar en dos direcciones: el Control Interno administrativo y el Control Interno contable pero se deben integrar como un todo, es ahí donde radica su importancia.

**Los controles internos administrativos:** son métodos y procedimientos que tienen relación con las operaciones no financieras de la empresa y con los informes administrativos y las directivas políticas. Hacen referencia sólo indirectamente a los estados financieros.

Se puntualiza de una forma general como el plan de procedimientos, organización y registros que se centra en los procesos de decisión administrativa dando lugar a la autorización de las operaciones, tratando de garantizar que las actividades reales de la empresa estén ajustadas a las actividades planeadas.

Se debe tener presente que es importante que cuando se habla de eficiencia administrativa las empresas deben garantizar que sus recursos no sean malversados, que deben contar con una buena contabilidad, que deben tener controlados sus recursos

y hacer que se cumplan y funcionen bien los procedimientos de Control Interno. Por tanto, este es el punto de partida para el establecer un eficiente Control Interno Contable.

**El Control Interno contable:** para proteger los activos de una empresa se debe aplicar una serie de procedimientos, métodos y un plan de organización y de este modo se asegure que los informes financieros y las cuentas sean confiables.

La correcta aplicación de estos métodos y procedimientos deben estar enfocadas a prestar seguridad razonable, que las operaciones sean ejecutadas de acuerdo a las indicaciones de la administración, que sean registradas oportunamente, y que se elaboren los estados financieros de forma correcta conforme con las citadas normas o cualquier otro criterio aplicable a los mismos. **Carmenate Y. (2013)**

### **2.3.5. Cooperativa**

Según **Colombain (1956)** una cooperativa es una asociación que varía en número de personas que afrontan dificultades económicas similares que se esfuerzan por libre voluntad sobre la base de la igualdad de sus derechos y obligaciones dar solución a esas dificultades con la finalidad del provecho material y moral común a través de la colaboración de todos delegado una o varias funciones económicas para la satisfacción de las necesidades que tienen en común.

Para **Lambert (1961)** una cooperativa “es una empresa constituida y dirigida por una asociación de usuarios, que aplica en su seno la regla de la democracia y que tiende directamente al servicio tanto de sus miembros como el conjunto de la comunidad”.

## **Cooperativismo**

De acuerdo a **Minguet A. (2003)** el Cooperativismo es un movimiento socio-económico de carácter mundial constituido por asociaciones económicas cooperativistas en las que todos los miembros son beneficiarios de su actividad según el trabajo que aportan a la cooperativa. El cooperativismo promueve la libre asociación de individuos y familias con intereses comunes, para construir una empresa en la que todos tienen igualdad de derechos y en las que el beneficio obtenido se reparte entre sus asociados según el trabajo que aporta cada uno de los miembros.

Según **Ucha F. (2013)** el término cooperativismo tiene relación con el movimiento social o doctrina que promueve la cooperación de sus socios o integrantes a nivel económico y social para otorgar beneficios y de esta manera satisfacer sus necesidades.

### **2.3.6. Caso de Estudio**

#### **Datos de la empresa**

**R.U.C.:** 20105191287

**Razón Social:** Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura – Tumbes Ltda.

**Nombre Comercial:** Cooserma Piura – Tumbes Ltda.

**Domicilio Fiscal:** Calle Cuzco 228 – 256 Piura

#### **Reseña Histórica**

COOSERMA LTDA., es una empresa privada constituida únicamente por un grupo de socios voluntarios, pertenecientes al Sector Educación: Docentes y Administrativos

(Activos, Cesantes y Jubilados), que presta servicios sin fines de lucro, normado por los principios básicos del Cooperativismo. Es una entidad con autonomía administrativa y financiera, creada por D.L. 19332 Y 19333; inscrita en Registros Públicos el 17 de junio de 1973.

El fin primordial de COOSERMA es brindar servicios a sus asociados en el momento oportuno al menor costo posible, de tal manera que éstos satisfagan sus necesidades en forma parcial o totalmente.

### **Misión**

Ayuda mutua que provee servicios múltiples para responder a las necesidades socio-económicas de nuestros asociados, con el único objetivo de procurar el bienestar y desarrollo integral de los mismos. Buscamos mejorar día a día la calidad de nuestros servicios para satisfacción de nuestros socios y familiares.

### **Visión**

Ser la empresa Cooperativa Líder en la satisfacción de las necesidades sociales y económicas de sus asociados y familiares, reconocida por proporcionar servicios de la más alta calidad, garantizando su sostenibilidad en el tiempo y fundamentada en los Principios Cooperativos.

### **III. HIPÓTESIS**

Por ser una investigación de tipo descriptivo, la investigación no formulará hipótesis, basándose en la publicación de Galán (2009) “Las hipótesis en la investigación” donde determinó que “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”. Basándose en Sarabia (citado por Martínez, 2006) en su publicación “El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica” donde refirió que “... el estudio de casos es inapropiado para el contraste de hipótesis y que ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías”. La presente investigación no formuló hipótesis.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la Investigación**

#### **4.1.1. Tipo de la investigación**

La presente investigación es de tipo cualitativo, ya que se trabajará la variable en estudio recopilando datos basándolos en preguntas que permitan comprender los procedimientos, cualidades, organización y recursos de la empresa en estudio.

#### **4.1.2. Nivel de la investigación**

La presente investigación es descriptivo, documental y de caso, debido a que la información recolectada se encuentra como está en las fuentes de información.

#### **4.1.3. Diseño de la investigación**

El diseño aplicado a la investigación está orientada a la recopilación de información a través de un cuestionario relacionado con el tema de estudio para determinar y describir las características del control interno en la Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes Ltda. – Coosserma Ltda.

### **4.2. Universo y Muestra**

#### **4.2.1. Universo**

Está conformado por las cooperativas de servicios múltiples de la ciudad de Piura.

#### **4.2.2. Muestra**

La muestra estará representada por la Cooperativa de servicios Múltiples del Magisterio Piura – Tumbes Ltda.

### **4.3. Definición y operacionalización de variables**

No aplica por ser investigación descriptiva, documental y de caso.

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

#### **4.4.1. Técnica**

Para el recojo de la información se utilizará la técnica de la entrevista y encuesta.

#### **4.4.2. Instrumento**

La investigación hará uso de un cuestionario.

### **4.5. Plan de análisis**

**Para conseguir el objetivo específico 1:** Se aplicó una encuesta basada en 35 preguntas con la finalidad de describir las características del control interno de la empresa en estudio.

**Para conseguir el objetivo específico 2:** se trabajó en base a la encuesta para poder determinar y describir cuáles son sus debilidades del control interno de la empresa en estudio.

**Para conseguir el objetivo específico 3:** en base a las debilidades encontradas en la empresa se hará una propuesta de mejora del control interno que contribuyan al logro de sus objetivos y metas.

#### 4.6. Matriz de consistencia

*Tabla 1: Matriz de consistencia*

<b>Título</b>	<b>Enunciado del Problema</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Objetivos específicos</b>
Caracterización del control interno de la “Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes – Cooserma Ltda.” - Piura y propuesta de mejora, 2020.	¿ Cuáles son las características del control interno de la Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes - Cooserma Ltda.” – Piura y como mejorar, 2020?	Determinar y describir las características del control interno de la “Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes - Cooserma Ltda.” – Piura y hacer una propuesta de mejora, 2020.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar y describir las características del control interno de la “Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes – Cooserma Ltda.” - Piura, 2020.</li> <li>2. Determinar y describir las debilidades del control interno de la “Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes – Cooserma Ltda.” - Piura, 2020.</li> <li>3. Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la “Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes - Cooserma Ltda.” - Piura, 2020.</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia.

## **4.7. Principios Éticos**

Principios que rigen la actividad investigadora

### **Respeto por las personas**

“La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad”.

### **Beneficencia**

“Se debe asegurar el bienestar físico, mental y social de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios”.

### **Justicia**

“El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.”

### **Integridad científica.**

“La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados”.

### **Consentimiento informado y expreso**

“En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto”.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Respecto al objetivo N° 1

Determinar y describir las características del control interno de la “Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes – Cooserma Ltda.” - Piura, 2020.

*Tabla 2: Cuestionario aplicado*

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
		SI	NO	
1	¿Cuenta la cooperativa con un reglamento interno debidamente documentado?	X		Se puede observar que la cooperativa si cuenta con un reglamento interno debidamente documentada y aprobada de acuerdo a la normativa vigente, lo que indica que tienen una herramienta útil para resolver conflictos que se presenten.
2	¿La cooperativa tiene claramente establecidas las sanciones para el personal, directivos y ejecutivos que cometan faltas o que violen las exigencias éticas y de integridad?	X		Se puede observar que la cooperativa tiene claramente establecidas las sanciones para los integrantes que cometan faltas, facilitando la aplicación de una decisión sancionatoria por algún acto indebido.
3	¿La cooperativa cuenta con un Manual de Organización y Funciones que defina con precisión funciones y responsabilidades de cada uno de sus miembros?	X		Se puede observar que la cooperativa cuenta con su propio Manual de Organización y Funciones que constituye un instrumento útil para garantizar el control y el ordenamiento de las funciones y responsabilidades que corresponden a cada uno de los niveles de la estructura organizativa.
4	¿Están definidas las atribuciones y límites de actuación de la gerencia?	X		Se puede observar que se encuentran establecidas las atribuciones del gerente como representante legal de la cooperativa así como los límites necesarios para diseñar, dirigir y planificar estrategias que permitan a la cooperativa hacer frente a los problemas y aprovechar las oportunidades que se presentan con el fin de lograr los objetivos establecidos.

5	¿Hay un responsable específico para la función de analista de crédito?	X		Si hay un responsable para la función de analista de crédito quien se encarga de evaluar la solvencia de los socios, directivos y trabajadores para que puedan acceder a un crédito.
6	¿Cree Ud. que se respetan los criterios y procedimientos para el otorgamiento de préstamos?		X	Se puede observar que; el que la cooperativa cuente con criterios y procedimientos internos aprobados no garantiza el cumplimiento de las mismas, debido a que, muchas veces los préstamos son atendidos por recomendaciones de los directivos.
7	¿Se respetan los criterios específicos para la contratación del personal?		X	Se observa que no se respetan las políticas y criterios establecidos para la contratación de personal. Se basa por una recomendación o relación de amistad de un directivo que se aprovecha del cargo que ocupan.
8	¿Se realizan capacitaciones que favorezcan la mejora de las habilidades del personal de los puestos claves de la cooperativa?		X	Según el resultado de la encuesta muestra que la cooperativa no ofrece capacitaciones a su personal porque consideran que es un gasto y no una inversión.
9	¿Se hace una evaluación al personal de la cooperativa al menos una vez por año?		X	La cooperativa no tiene la política de evaluar a su personal para comprobar su eficiencia, detectar posibles errores de asignación de personal, determinar necesidades de reubicación o capacitación.
10	¿Hay un control adecuado de las cuentas de ahorro para prevenir fraudes?	X		Se lleva un control adecuado de las cuentas a través de las conciliaciones que se realizan mensualmente al cierre del ejercicio.
11	¿En el área de caja hay rotación periódica del personal?		X	No se realiza rotación del personal de caja, solo cuando se ausenta por vacaciones. Existe un alto índice de confiabilidad.
12	¿Se efectúan conciliaciones oportunamente de las cuentas contables que puedan ser utilizadas para ocultar fraudes (caja, bancos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar)?	X		La cooperativa si hace las conciliaciones los primeros días de cada mes para garantizar que los datos sean los correctos en sus cuentas.
13	¿Se aplica algún procedimiento reglamentado respecto a las decisiones de desembolso en el área de caja.		X	La cooperativa no aplica ningún procedimiento para el desembolso de dinero, no se encuentran bien organizados.
14	¿Realizan arquezos sorpresivos y periódicos al personal			La cooperativa no considera que el arqueo de caja sea una herramienta efectiva de detección de malos manejos del efectivo, ya

	responsable de la custodia del dinero?		X	que, el personal responsable de caja es de confianza y tiene muchos años trabajando en ese puesto.
15	¿Se aplica la firma conjunta para el giro de cheques?	X		Se aplica la firma conjunta del gerente y Presidente del Consejo de Administración.
16	¿Los cheques son girados a nombre del beneficiario?	X		La cooperativa gira los cheques a nombre de los beneficiarios a excepción de aquellos casos fortuitos donde el socio no se puede acercar a las instalaciones y envía a un representante con carta poder.
17	¿Los cheques recibidos son girados a nombre de la cooperativa?	X		Según la encuesta todos los cheques recibidos son girados a nombre de persona jurídica y reúnen los requisitos formales.
18	¿Los valores recibidos en caja son depositados a más tardar al día siguiente hábil?	X		Según la encuesta los valores recibidos son depositados al siguiente día hábil.
19	¿El personal encargado de las conciliaciones bancarias es distinto del que suscribe los cheques?	X		Según la encuesta, el gerente manifestó que un encargado del área de contabilidad tiene la responsabilidad de realizar las conciliaciones bancarias al cierre de cada mes.
20	¿La cooperativa cuenta con lineamientos y procedimientos para entregar fondos con cargo a rendir?		X	No cuenta con procedimientos para entregar fondos con cargo a rendir. Los fondos son debidamente autorizados por gerencia pero no se hace un seguimiento adecuado ni se tiene un control.
21	¿La regularización de los fondos por rendir está debidamente sustentada con comprobantes que cumplen con el fin para el que fueron entregados?		X	Según la encuesta las regularizaciones de los fondos por rendir mayormente son sustentadas con documentos que no justifican el desembolso para el fin que fueron entregados.
22	¿Los registros contables se realizan en la fecha en la que se generó la operación?	X		Los registros contables reflejan la fecha precisa en la que se generó la operación.
23	¿Las diferencias que se presentan en las conciliaciones bancarias son regularizadas inmediatamente?	X		Las diferencias son regularizadas inmediatamente en coordinación con el área de caja y contabilidad
24	¿Se realiza una evaluación y se identifican las necesidades de reposición o mejoramiento de los recursos tecnológicos (equipos de cómputo) para determinar la capacidad adecuada para atender de		X	Solo se realizan evaluaciones cuando se reporta un equipo con fallas y se le hace el mantenimiento por el encargado del soporte técnico pero no se toma en cuenta reemplazar los equipos de cómputo lo que ha derivado que en algunas áreas no puedan desarrollar sus funciones adecuadamente.

	forma eficiente las necesidades de la entidad?			
25	¿Los usuarios del sistema informático tienen accesos limitados solo al área de su competencia?	X		Según la encuesta los usuarios tienen acceso exclusivo al sistema del área asignada para realizar sus funciones teniendo en cuenta la seguridad y reserva de la información.
26	Para el caso de directivos, gerente y personal ¿se hace seguimiento especial de los créditos otorgados?	X		Si hay un seguimiento para el crédito otorgado. En la recuperación de créditos otorgados no hay inconvenientes, puesto que, en el caso de los trabajadores se hace descuento por planillas y en el caso de directivos y socios se envía la lista y monto a las ugeles correspondientes para que se proceda al descuento por las planillas de socios de acuerdo al cronograma de pagos.
27	¿La cooperativa cuenta con procedimientos o reglamentos en las áreas claves (caja, créditos, cuentas corrientes, contabilidad)		X	La cooperativa no cuenta con políticas ni procedimientos para las áreas claves que les sirvan de apoyo a los responsables de esas áreas para que puedan planificar y ordenar su trabajo.
28	¿Existen acciones inapropiadas que se puedan considerar como despilfarro?	X		Si cuenta con acciones que son consideradas como despilfarro tanto de tiempo como de recursos por fallas en la comunicación entre los trabajadores ocasionando retrasos o duplicidad en las tareas.
29	¿Existe un presupuesto mensual asignado por la gerencia para el otorgamiento de créditos?		X	La cooperativa no tiene asignado un presupuesto para atender a los socios. Se trabaja en base a la disponibilidad de dinero y en ese momento se toma la decisión.
30	¿Se provee al personal contable en forma oportuna la información necesaria para el registro de las operaciones?	X		El área de contabilidad dispone de la información en forma oportuna pero se hace necesario trabajar de una forma más precisa y ordenada, en el sentido que, esta información es imprescindible para conocer la situación o evolución de la cooperativa y facilitar la toma de decisiones en base a una información consistente y objetiva.
31	¿Los directivos están capacitados para aplicar conocimientos y habilidades de acuerdo a lo establecido en el manual de funciones en beneficio de la cooperativa?		X	La cooperativa no ejecuta un plan de acción de capacitación para los directivos, no elaboran un plan anual de trabajo para alcanzar los objetivos propuestos por la cooperativa de acuerdo a sus funciones. Se trabaja en forma desordenada.
32	¿La cooperativa cuenta con herramientas de comunicación (sitio web/publicaciones) para dar a conocer las acciones y	X		La cooperativa si cuenta con canales de comunicación para dar a conocer a sus socios promociones y nuevos servicios como son Facebook y el chat online donde se mantiene un contacto más directo con los socios.

	promociones que ofrece la cooperativa?			
33	¿Se cuenta con mecanismos que den a conocer la apreciación de los socios sobre la entidad sea positiva o negativa?	X		La cooperativa cuenta con un buzón de sugerencias y libro de reclamaciones a través de los cuales los socios pueden presentar quejar, reclamos sugerencias, denuncias, entre otros.
34	¿Se atienden en forma oportuna las apreciaciones de los socios?		X	Según la encuesta la cooperativa no toma mucho interés ni hace el seguimiento adecuado a las quejas y sugerencias de los socios lo que da como resultado denuncias por la mala atención que reciben.
35	¿Considera que la cooperativa tiene capacidad financiera para afrontar requerimientos inusuales de liquidez ante cualquier ocurrencia?		X	La cooperativa no tiene capacidad financiera para hacer frente a eventos futuros que pueda requerir un volumen de liquidez mayor a la prevista.

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado al gerente general.

### 5.1.2. Respecto al objetivo N° 2

Determinar y describir las debilidades del control interno de la “Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes – Cooserma Ltda.” - Piura, 2020.

*Tabla 3: Debilidades del control interno*

N°	DEBILIDAD DEL CONTROL INTERNO	DESCRIPCIÓN
1	No se respetan los criterios y procedimientos para otorgar préstamos.	La cooperativa cuenta con procedimientos y requisitos para otorgar préstamos como son documento de identidad, llenado de solicitud para su evaluación y aprobación, deudas pendientes, capacidad de pago pero estos en ocasiones no se toman en cuenta y se procede en base a recomendaciones de directivos evidenciando el poco control de los procedimientos que afecta regularmente a otros socios que si cumplen con los requisitos para adquirir el préstamo ocasionando malestar en ellos, perdida de reputación e incluso llegan a solicitar su renuncia.

2	No se respetan los criterios específicos para la contratación de personal.	A pesar que está reglamentado los criterios específicos para la contratación de personal, la cooperativa se basa en referencias tomadas por los directivos sin evaluar el perfil que mejor se ajuste a las necesidades del puesto; desencadenando una serie de errores y un mal clima laboral, el personal se siente poco valorado retrasando de este modo el cumplimiento de objetivos.
3	No se realizan capacitaciones que favorezcan la mejora de las habilidades del personal de los puestos claves de la cooperativa.	La cooperativa no tiene como política capacitar a su personal, lo ve más como un gasto que como una inversión. No hacen un adecuado seguimiento, evaluación y control de tareas que puedan evidenciar debilidades internas. Se debe tomar en cuenta que el factor humano es la clave del éxito de una empresa.
4	No se hacen evaluaciones al personal de la cooperativa.	No se realizan evaluaciones al personal para medir su rendimiento laboral. Con ello, la cooperativa no puede determinar las cualidades, el potencial y el grado de contribución; así como las insuficiencias del personal con el fin de conseguir información necesaria y básica para detectar problemas, necesidades y factores que puedan corregirse con el fin de lograr que la cooperativa sea más eficaz y se pueda ofrecer mejores servicios y atención a los socios.
5	No se aplica ningún procedimiento reglamentado respecto a las decisiones de desembolso en el área de caja.	La cooperativa no elabora de forma mensual un presupuesto de caja ni programa los compromisos de pago, lo que produce que se trabaje en forma desordenada con los movimientos relevantes relacionados con los ingresos y con respecto a sus egresos (desembolsos). En ocasiones el flujo de operaciones de la empresa no se encuentra correctamente organizado lo que originaría inconvenientes con la disponibilidad de dinero ocasionando perjuicio en las actividades de la cooperativa.

6	No realizan arqueo sorpresivos al personal responsable de la custodia del dinero.	Los fondos de caja chica son destinados para pagos menores mayormente destinado al pago de movilidades y reembolsos de gastos de útiles de oficina y la responsable es la encargada de caja que hace su rendición una vez agotado el fondo y se emite un cheque para su reposición.
7	La cooperativa no cuenta con lineamientos y procedimientos para entregar fondos con cargo a rendir y no son debidamente sustentados con comprobantes que cumplen con el fin para el que fueron entregados.	Con frecuencia en la cooperativa se entrega dinero con cargo a rendir sin llevar un control adecuado, no se ejecutan procedimientos para evitar prácticas inadecuadas como hacer entrega de dinero teniendo fondos a rendir pendientes, no se tiene plazos para presentar los documento sustentarios y en ocasiones los documentos no corresponden a los motivos por los cuales se autorizó la entrega del fondo.
8	No se realizan evaluaciones ni se identifican las necesidades de reposición o mejoramiento de los recursos tecnológicos (equipos de cómputo)	No se ha tomado mucha importancia a una evaluación de los equipos de cómputo para determinar la necesidad de reposición. Hay áreas que cuentan con equipos de cómputo actualizados y otras áreas con equipos desactualizados lo que genera que los trabajadores no puedan realizar sus funciones adecuadamente; ya que los equipos de cómputo son una herramienta indispensable del quehacer diario de una empresas para trabajar de una forma más eficiente, minimizar tiempos de espera por respuesta lenta de los equipos o por fallas de los mismos.
9	La cooperativa no cuenta con procedimientos o reglamentos en las áreas claves (caja, créditos, cuentas corrientes, contabilidad)	La cooperativa no cuenta con políticas o procedimientos para las áreas claves que les sirva de guía y explique de manera detallada las operaciones asignadas al personal controlando su cumplimiento, delimitar las funciones para realizar las actividades de una manera eficaz y eficiente.

10	En la cooperativa existen acciones inapropiadas que se puedan considerar como despilfarro	La falta de comunicación entre trabajadores y superiores hace caer en una serie de acciones como volver a repetir la tarea encomendada al cometer errores por malentendidos, por no existir una buena planificación o a veces no se tiene la capacidad o experiencia suficiente para ejecutar sus funciones.
11	No se tiene asignado un presupuesto mensual por la gerencia para el otorgamiento de créditos	No se tiene asignado un presupuesto mensual para otorgar préstamos a los socios. Los préstamos se aprueban de acuerdo a la disponibilidad de dinero, no hay un control interno adecuado que asegure un servicio continuo a los socios.
12	Los directivos no están capacitados para aplicar conocimientos y habilidades de acuerdo a lo establecido en el manual de funciones en beneficio de la cooperativa	Los directivos no elaboran un plan anual que les sirva de apoyo para establecer metas estratégicas. La cooperativa no ejecuta un plan de acción de capacitación para los directivos para contribuir a las competencias directivas y puedan dar cumplimiento a sus funciones. Es de gran importancia encontrarse capacitados en los principios cooperativos, estrategias, retos y normas que regulan a las cooperativas.
13	No se atienden en forma oportuna las apreciaciones (sugerencias o quejas) de los socios	Hay socios que se sienten insatisfechos por la atención que les dan y el escaso servicio que se ofrece. Los socios piden mejor atención en cuanto al tiempo de atención o aprobación para obtener un crédito.
14	La cooperativa no tiene capacidad financiera para afrontar requerimientos inusuales de liquidez ante cualquier ocurrencia	La cooperativa no tiene capacidad financiera consecuencia de los problemas que tiene para generar recursos. Además no se elabora un presupuesto y hacer una reserva para gastos imprevistos.

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado al gerente general.

### **5.1.3. Respecto al objetivo N° 3**

Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la “Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes - Cooserma Ltda.” - Piura, 2020.

#### **Propuesta 1:**

#### **Establecer políticas y procedimientos para el reclutamiento y selección del personal interno y externo y flujograma**

En la cooperativa no tienen establecidos procesos, lineamientos y acciones para la captación y evaluación del personal que ingresará a trabajar. Por lo que, este proceso se debe de ejecutar de forma objetiva, eficaz y transparente, asimismo dar oportunidades al personal interno para que pueda acceder a estos puestos de acuerdo a sus competencias laborales.

	<b>COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES DEL MAGISTERIO PIURA TUMBES – COOSEERMA LTDA.</b>
	<b>POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL INTERNO Y/O EXTERNO</b>

## **POLÍTICAS PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL INTERNO Y EXTERNO**

### **Objetivos:**

Al establecer políticas para el reclutamiento y selección del personal interno y externo de acuerdo a las características básicas de la cooperativa, se tienen los siguientes objetivos:

- Reunir y consolidar los procedimientos técnicos que permitan una adecuada selección de personal permitiendo igualdad de acceso a los puestos disponibles que aseguren la transparencia en el proceso de selección.
- Identificar y evaluar a los candidatos idóneos para cubrir las necesidades de la cooperativa en base a sus actitudes, habilidades, conocimientos y competencias.
- Definir y detallar el proceso de selección garantizando la capacidad de incorporar, mantener y motivar el mejor talento logrando de esta manera confianza, ética y disciplina en la empresa.

### **Políticas de selección:**

1. Garantizar la igualdad de oportunidades sin discriminación de cualquier índole.
2. Asegurar y valorar la remuneración al personal de acuerdo a los requisitos y condiciones del puesto y efectividad del mismo.
3. Identificar y dar preferencia al personal con mayor experiencia dentro de la empresa para acceder a puestos superiores siempre que cumplan con los requisitos solicitados.
4. Documentar y actualizar las responsabilidades y actividades de cada puesto.

	<b>COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES DEL MAGISTERIO PIURA TUMBES – COOSEERMA LTDA.</b>
	<b>POLITICAS Y PROCEDIMINETOS PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL INTERNO Y/O EXTERNO</b>

5. Analizar y planificar la demanda de personal que requiere cada área de trabajo para alcanzar objetivos.
6. Actuar transparentemente durante el proceso de selección en base a la legislación laboral vigente.
7. Apoyar y fortalecer las habilidades y conocimiento del personal a través de capacitaciones y certificaciones.

#### **Procedimientos para la selección:**

Para un proceso de selección de personal efectivo se necesita tiempo demostrando seriedad y profesionalismo; cumpliendo los siguientes pasos:

1. Para tener claro cuáles son las necesidades de la cooperativa en cuanto al personal, el área de recursos humanos es el encargado de realizar por lo menos una vez por año el **análisis y detección de necesidades** presentes y futuras de puestos de trabajo.
2. Luego de detectar las necesidades, el siguiente paso es el **reclutamiento**. Para ello el área de recursos humanos dentro de sus competencias tomará como primera alternativa difundir internamente para que el personal pueda acceder a la oferta laboral brindando una oportunidad de crecimiento dentro de la cooperativa siempre que cumplan con el perfil del puesto. Solo en el caso de no encontrar el candidato idóneo dentro de la cooperativa se optará por el reclutamiento externo.
3. Para la etapa de selección el área de recursos humanos realiza la **revisión curricular** en la que se valorizaran estudios universitarios, estudios de post grado,

	<b>COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES DEL MAGISTERIO PIURA TUMBES – COOSEERMA LTDA.</b>
	<b>POLITICAS Y PROCEDIMINETOS PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL INTERNO Y/O EXTERNO</b>

cursos de capacitación, manejos de las tecnologías de la información entre otros requisitos de acuerdo al puesto requerido.

4. El área de recursos humanos después de realizar la revisión curricular citará a los postulantes que cumplan con los requisitos solicitados quienes deberán pasar por **una prueba de conocimientos, habilidades y competencias**; así como **evaluaciones psicotécnicas para determinar si es recomendable o no** para el puesto que se quiere cubrir. Estas evaluaciones serán aplicadas por el responsable del área de recursos humanos en conjunto con la jefatura o algún colaborador con experiencia del área en cuestión y de un profesional responsable de aplicar los test.
5. Al finalizar el proceso anterior se les cita a una **entrevista** con el gerente y encargado del área de recursos humanos a aquellos candidatos que pasan a esta fase para tener una conversación que permita una valoración preliminar donde nos permita de forma directa ver sus habilidades, experiencia laboral, explorar fortalezas y debilidades, aclarar las condiciones del cargo, del proceso, conocer la disponibilidad de tiempo para asumir sus funciones, explorar motivaciones, valores, antecedentes penales y policiales, referencias laborales con el fin de conocer su comportamiento y conducta moral.
6. Para el proceso de **contratación**, será el gerente quien determine a quien se va a contratar de aquellos candidatos participantes según su evaluación. La decisión es comunicada al área de recursos humanos quien deberá notificar al candidato

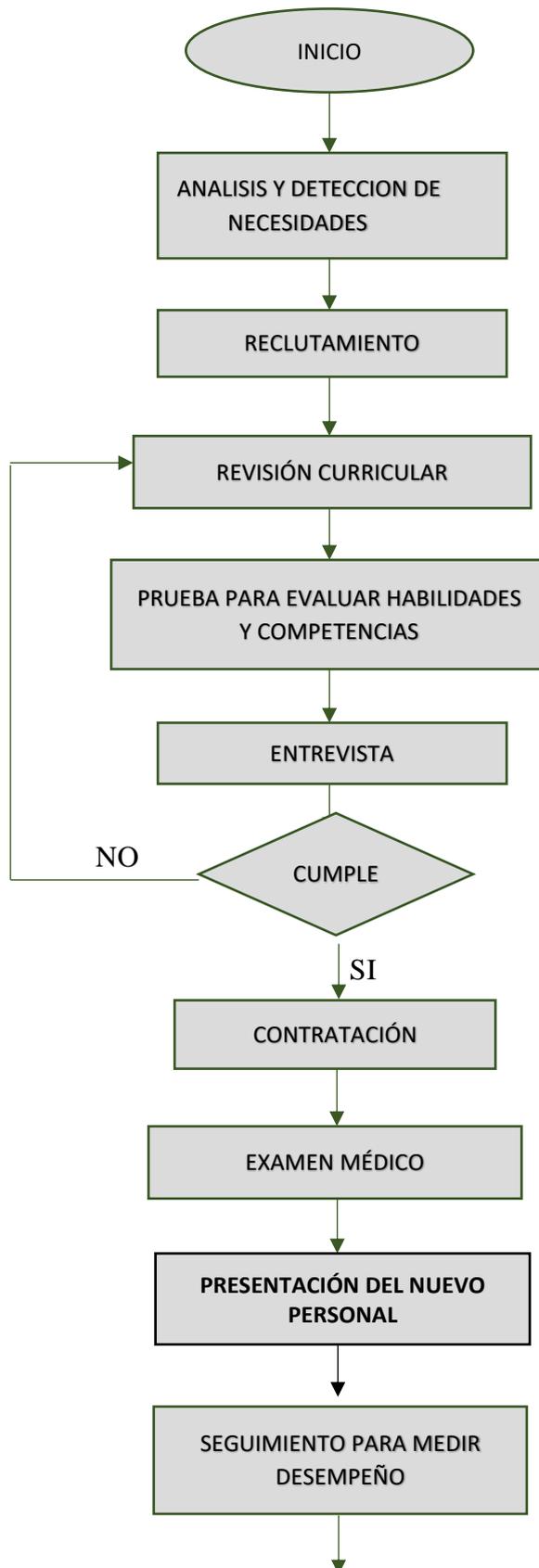
seleccionado para proceder a la firma de su contrato y explicarle los aspectos legales y contractuales. Asimismo, darle a conocer su fecha de ingreso al puesto de trabajo.

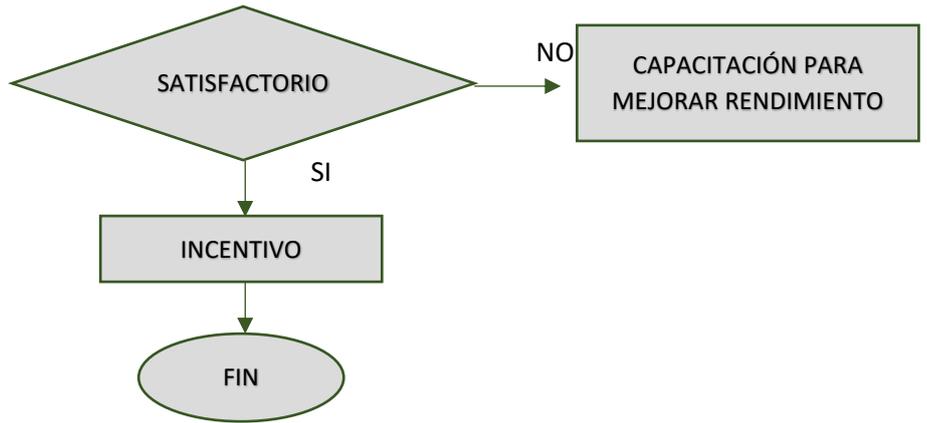
7. Antes de la incorporación al puesto de trabajo pasará por un **examen médico** de acuerdo al nivel de riesgo para determinar el estado de salud físico y mental; y su aptitud para asumir las responsabilidades inherentes al puesto de trabajo garantizando un buen desenvolvimiento de labores y un clima saludable.
8. El siguiente paso es la **incorporación del personal** contratado, el responsable del área de recursos humanos deberá presentarlo a sus demás compañeros así como todas las áreas de la cooperativa para fomentar la cultura organizacional y conocer los objetivos de la cooperativa.
9. Finalmente para cerrar el círculo de la selección de personal, el área de recursos humanos hará un **seguimiento** a los trabajadores para medir el grado de satisfacción, valoraciones de desempeño, rendimiento o si existe buena comunicación con sus superiores y compañeros. Con este seguimiento podemos determinar cuál es el rendimiento del trabajador, establecer incentivos a los trabajadores que cumplan sus tareas eficazmente para que se sientan motivados, comprometidos con la cooperativa y sean más productivos; y por ultimo determinar las acciones que se deben realizar para mejorar el rendimiento de los trabajadores si fuera el caso, como son asistencia a eventos, capacitaciones o seminarios con el objetivo que adquiera mayores conocimientos para que trabaje adecuadamente.

## Fases del proceso de reclutamiento y selección de personal

### Flujograma:

Gráfico 1: Flujograma proceso de reclutamiento y selección de personal





**Propuesta 2:**

**Implementación de un manual de procedimientos para las áreas que intervienen en las operaciones con los fondos de la cooperativa y flujograma.**

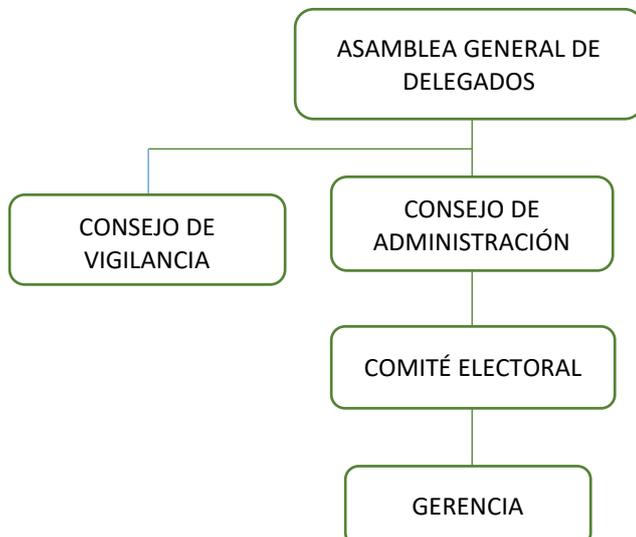
La cooperativa no tiene establecidos procedimientos que detallen de forma cronológica y secuencial los pasos a seguir para obtener el cumplimiento de las diferentes operaciones que realiza la cooperativa. A partir de esta perspectiva se plantea la implementación de un manual de procedimientos determinando las responsabilidades y los pasos a seguir de las diferentes áreas que intervienen en las operaciones de los fondos de la cooperativa.

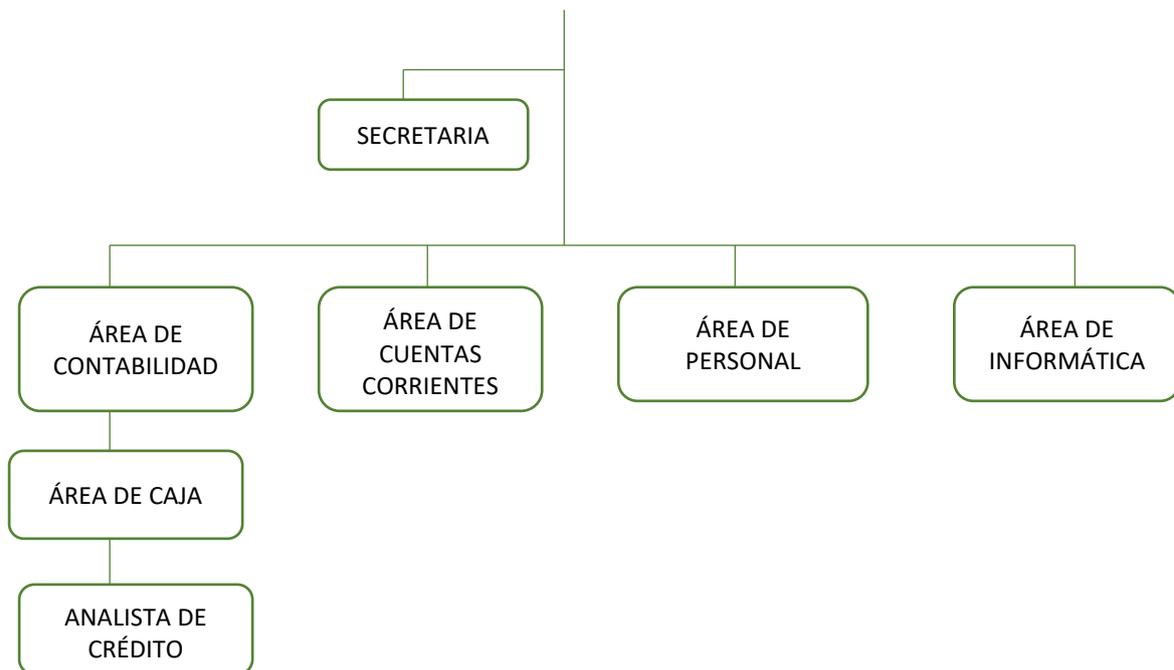
	<b>COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES DEL MAGISTERIO PIURA TUMBES – COOSEERMA LTDA.</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS ÁREAS CONTABLE - FINANCIERA</b>

**Alcance:** el presente manual es de aplicación y cumplimiento a las áreas de analista de crédito, área de cuentas corrientes, área de caja y área de contabilidad quienes son las responsables de la ejecución de los referidos procesos.

**Organigrama Estructural:**

*Gráfico 2: Organigrama Estructural*





➤ **ÁREA RESPONSABLE: ANALISTA DE CRÉDITO**

**Objetivo del procedimiento:** Regular los procesos para otorgar los créditos evaluando los riesgos y la capacidad de pago del socio para cubrir el mismo.

**Resultados:** el manual de procedimientos ayudará a cumplir con los requisitos solicitados; además de generar un correcto otorgamiento de crédito de forma oportuna y eficiente haciendo cumplir lo regulado en el presente manual.

**Procedimiento:**

1. El socio solicita información al analista de crédito sobre los créditos que otorga la cooperativa.
2. El analista de crédito da a conocer al socio los requisitos para acceder al crédito.
3. El socio llena la solicitud de crédito y entrega los documentos requeridos.
4. El analista de crédito verifica y analiza el expediente con la información del socio.



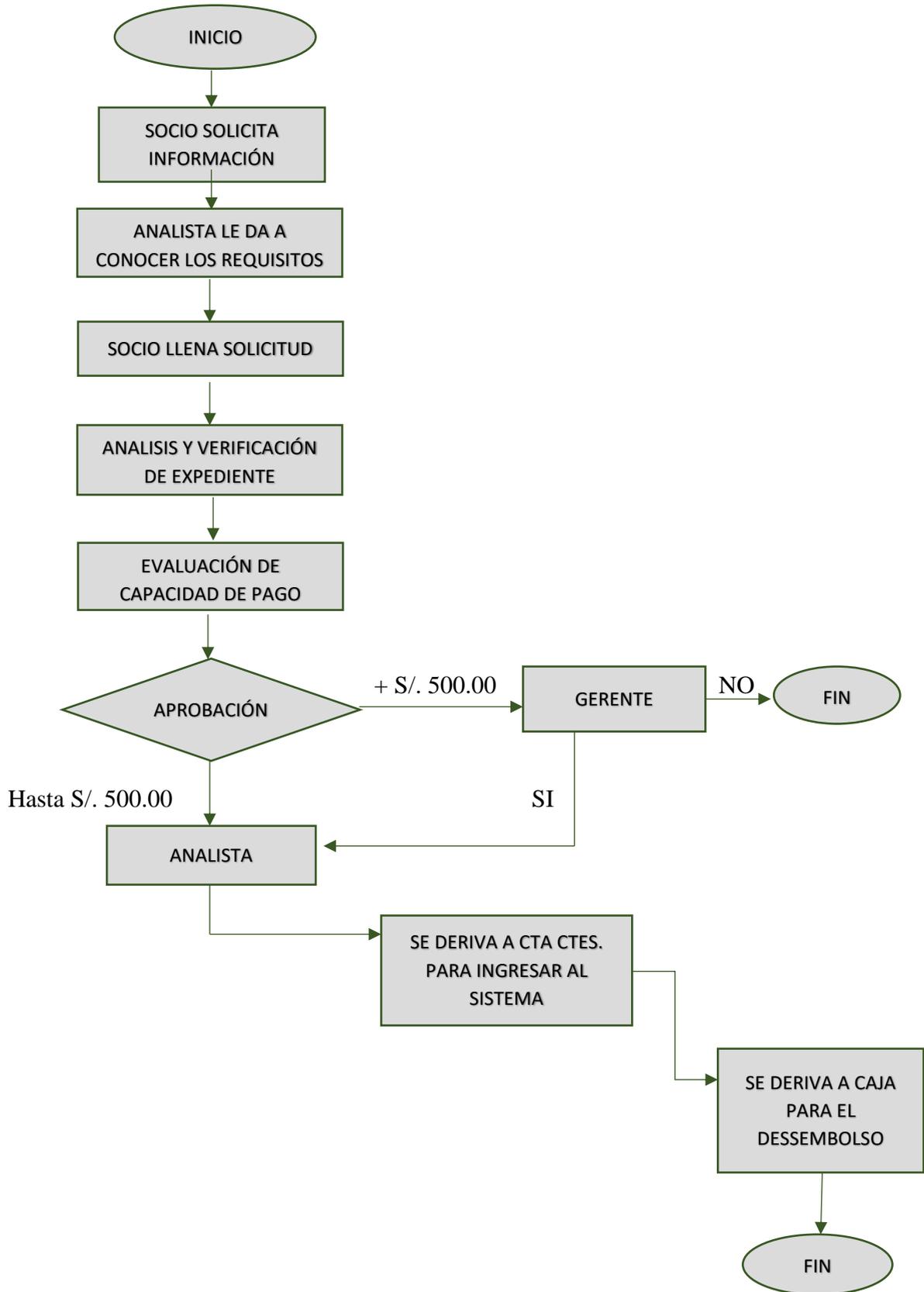
**COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES DEL  
MAGISTERIO PIURA TUMBES – COOSEERMA LTDA.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS ÁREAS  
CONTABLE - FINANCIERA**

5. El analista de crédito revisa la documentación y el estado de cuenta alcanzado por la encargada del área de cuentas corrientes, evalúa la capacidad de pago del socio para su aprobación o desaprobación el mismo que dependerá del cumplimiento de lo requerido y del monto solicitado.
6. Cuando el monto del crédito es hasta S/. 500.00 soles el encargado de aprobar o desaprobar los créditos es el analista, quien informará al socio la decisión tomada.
7. Cuando los montos del crédito solicitado superen los S/. 500.00 soles pasará a gerencia, quien se reunirá con la encargada de caja para el análisis del mismo. Una vez tomada la decisión informarán al analista de crédito que a su vez comunicará al socio la aprobación o desaprobación.
8. Cuando el crédito es aprobado, el analista pasa el expediente al área de cuentas corrientes para ingresar al sistema el crédito y se emita el cronograma de pago, entregando una copia al socio para su conocimiento.
9. En coordinación con el área de caja se procede al desembolso de dinero mediante cheque o transferencia según lo solicitado por el socio.

## Flujograma:

Gráfico 3: Flujograma procedimientos área de analista de crédito





**COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES DEL  
MAGISTERIO PIURA TUMBES – COOSEERMA LTDA.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS ÁREAS  
CONTABLE - FINANCIERA**

➤ **ÁREA RESPONSABLE: CUENTAS CORRIENTES**

**Objetivo del procedimiento:** Regular los procesos y llevar un mejor control para administrar, procesar, verificar, evaluar e informar el estado económico situacional de los socios.

**Resultados:** el manual de procedimientos ayudará a planificar, administrar y coordinar los procesos de inscripción, descuentos de aportes y créditos, deudas pendientes y renuncias de los socios y trabajadores.

**Procedimiento:**

1. El encargado del área de cuentas corrientes es el responsable de tener y administrar el registro personal de cada uno de los socios desde su inscripción.
2. Mantener actualizados los procesos crediticios para que se puedan ver reflejados en los estados de cuentas de los socios y trabajadores.
3. Generar y administrar los aportes individualizados de los socios, directivos y trabajadores.
4. Generar los envíos a las ugeles para los descuentos de planillas de los socios y de este modo obtener la recuperación de adeudos.
5. Administra y actualiza la información de los descuentos por planillas ejecutadas por las ugeles, así como los pagos por caja, individualizando los procesos.
6. Genera y alcanzar en forma oportuna al área de personal los estados de cuentas de trabajadores y directivos para los descuentos por planillas de remuneraciones y dietas respectivamente.



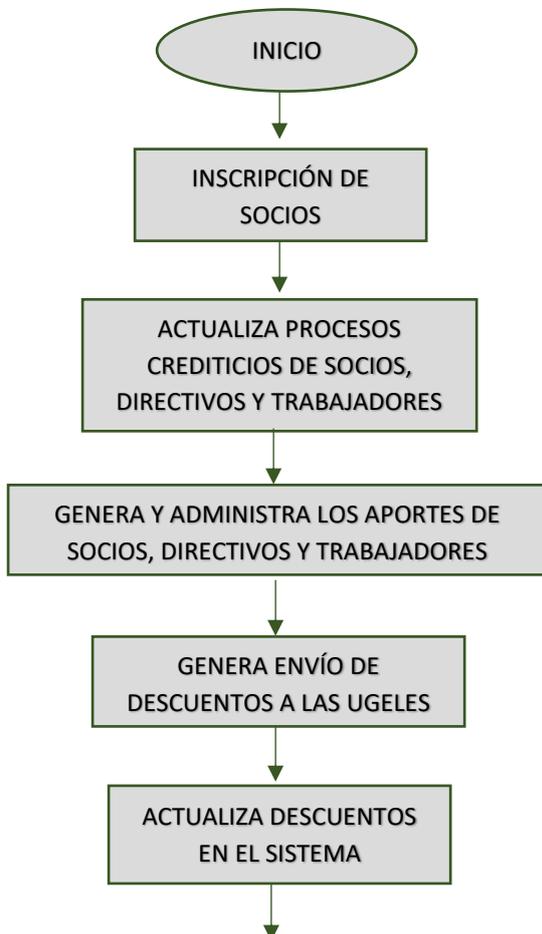
**COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES DEL  
MAGISTERIO PIURA TUMBES – COOSEERMA LTDA.**

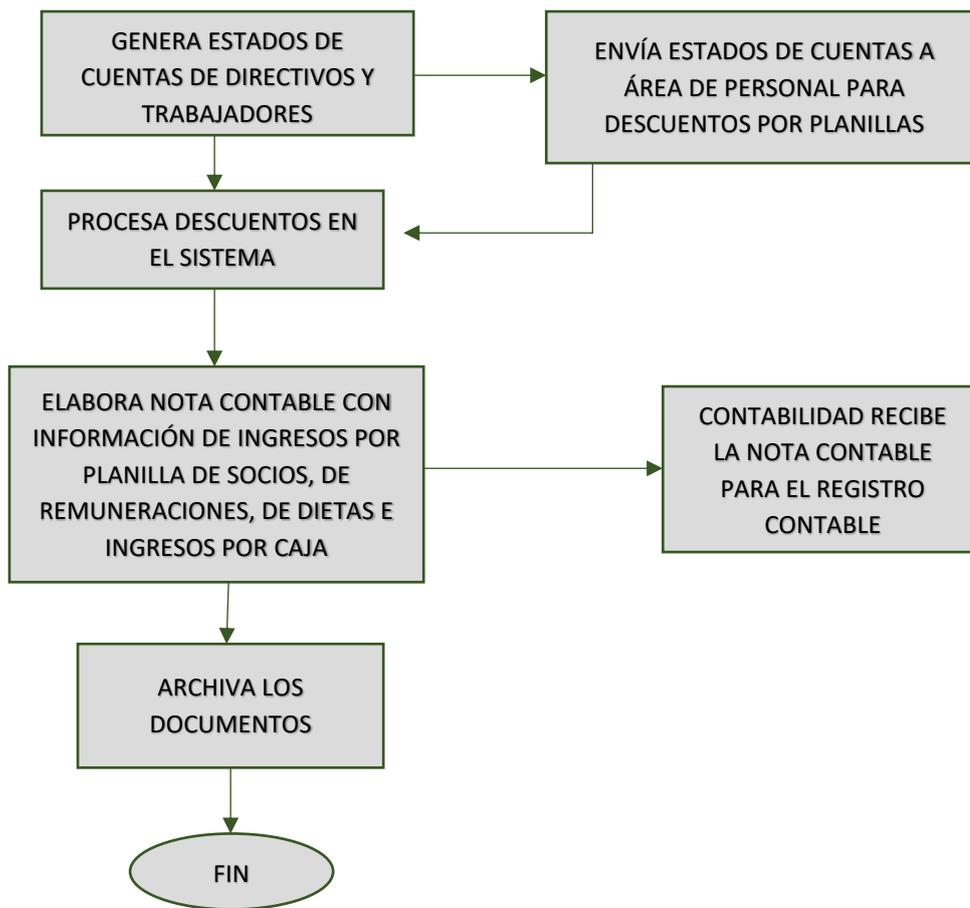
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS ÁREAS  
CONTABLE - FINANCIERA**

7. Recepciona los descuentos ejecutados en las planillas para procesar la información en el sistema y queden actualizados los estados de cuentas.
9. Alcanzar al área de contabilidad la nota contable los primeros días de cada mes con toda la información de los ingresos por planillas de socios, ingresos por planilla de dietas, ingresos por planilla de trabajadores y los ingresos por caja para el respectivo registro contable.
10. Archivar los documentos asignados a su cargo y tenerlos ordenados.

**Flujograma:**

*Gráfico 4: Flujograma procedimientos área de cuentas corrientes*





➤ **ÁREA RESPONSABLE: CAJA GENERAL**

**Objetivo del procedimiento:** Regular los procesos para la custodia y salvaguarda de los fondos; así como controlar las operaciones (entradas y desembolsos) para detectar inconsistencias del proceso de caja que puedan comprometer la capacidad financiera de la cooperativa.

**Resultados:** el manual de procedimientos ayudará a ordenar los procesos del área haciendo uso eficiente de los recursos de la cooperativa para que coadyuven al alcance de los objetivos.



<b>COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES DEL MAGISTERIO PIURA TUMBES – COOSEERMA LTDA.</b>
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS ÁREAS CONTABLE - FINANCIERA</b>

**Procedimiento:**

1. El encargado de caja debe obtener la autorización de gerencia para la ejecución de los procesos de ingresos y desembolsos de dinero debidamente soportados con documentos sustenten la operación. Solo se hará el registro y el pago de los gastos que estén autorizados y debidamente justificados.
2. Los pagos se realizarán principalmente mediante cheque debidamente firmado por el gerente y presidente del Consejo de Administración o mediante transferencias. Los cheques con información errada, caducados o con cualquier inconsistencia que se pueda presentar deberán consignar el sello de “ANULADO”.
3. Los pagos de cantidades pequeñas de las operaciones diarias de la cooperativa serán atendidos por un fondo fijo establecido para caja chica y deben estar debidamente documentados, controlados y registrados.
4. Los fondos recepcionados por diferentes conceptos deben ser depositados al final del día en las cuentas de la cooperativa que mantiene con las diferentes instituciones financieras.
5. Los recibos de comprobantes de ingresos y egresos deben seguir una numeración secuencial y debe registrar la fecha del mismo día que se realizó la operación.
6. Los recibos con errores deberán consignar el sello de “ANULADO”.
7. Los desembolsos de dinero con cargo a rendir deben estar aprobados, no deben tener fondos pendientes por rendir y debe figurar claramente el concepto para el que fue desembolsado.



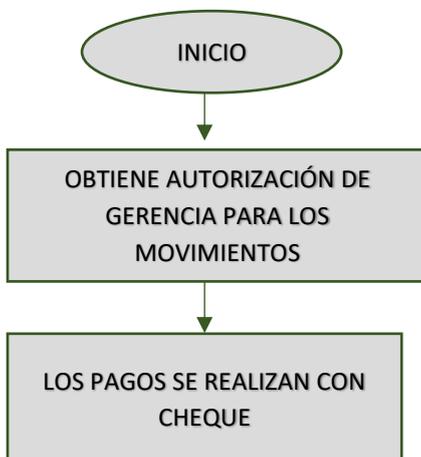
**COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES DEL  
MAGISTERIO PIURA TUMBES – COOSEERMA LTDA.**

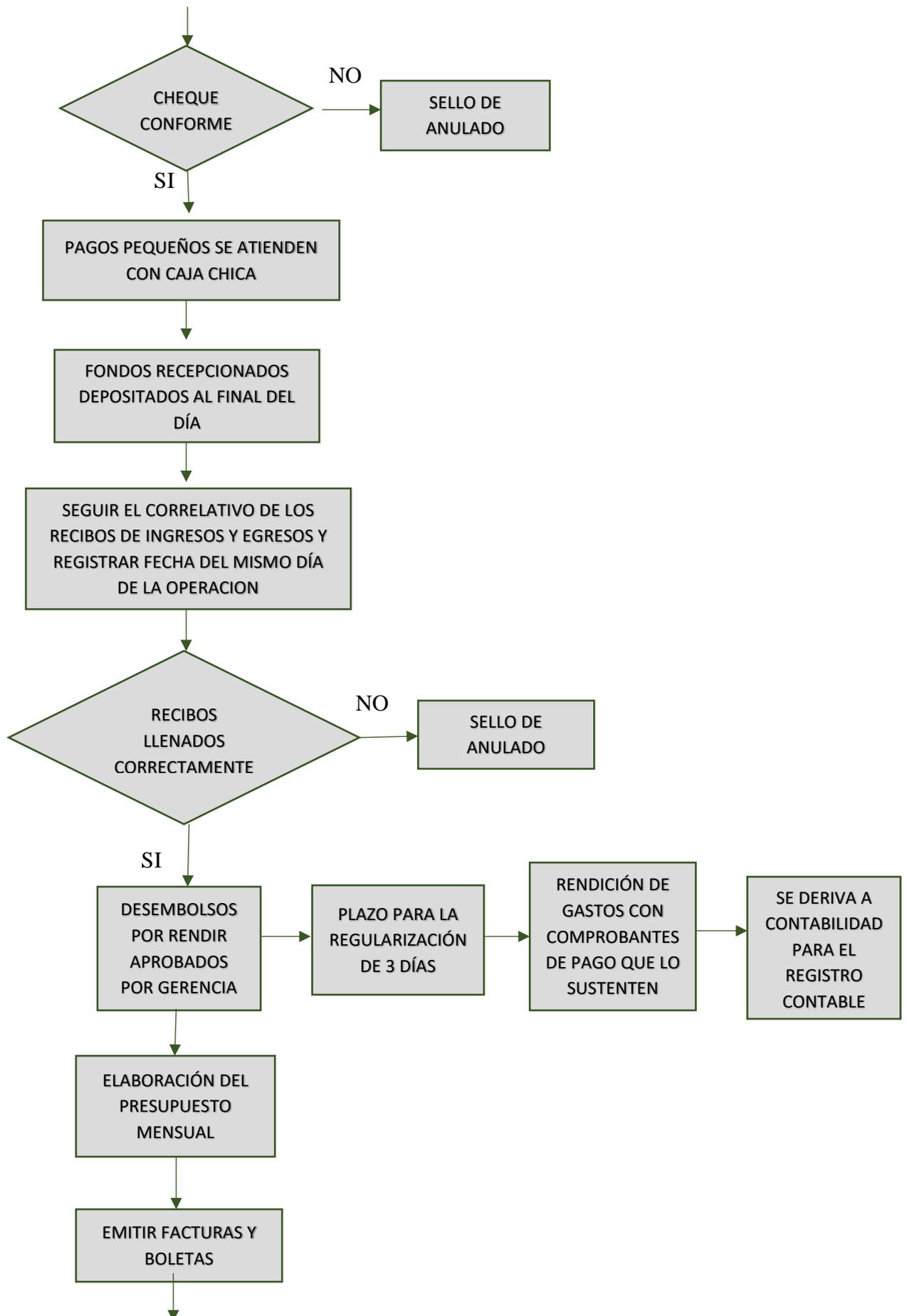
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS ÁREAS  
CONTABLE - FINANCIERA**

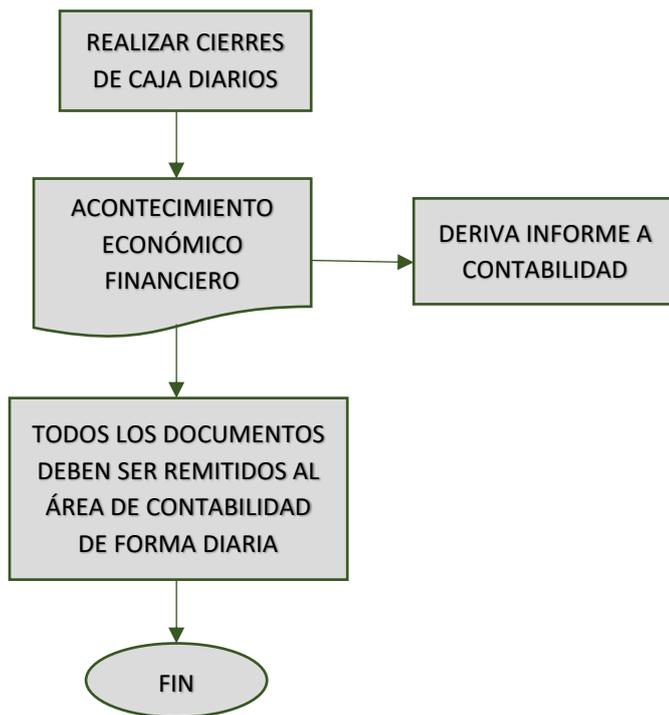
8. El plazo máximo para el uso del desembolso es de 03 días contados desde la fecha de la entrega.
9. La rendición de gastos de los fondos por rendir deben estar justificados con los documentos o comprobantes de soporte y, cumplir el fin para el que fue desembolsado. Se deben realizar las rendiciones de forma oportuna para su registro contable.
10. Es responsabilidad del encargado de caja la elaboración del presupuesto mensual con los compromisos programados para su pago.
11. Emitir facturas y boletas de los diferentes ingresos de la cooperativa.
12. Realizar los cierres diarios de caja dejando constancia en los documentos el detalle del movimiento del efectivo y el cruce diario de información con el área de contabilidad.
13. Todos los acontecimientos económicos financieros realizados por la cooperativa deben ser informados al área contable mediante la emisión de un informe debidamente sustentado con los documentos de soporte.
14. Alcanzar al área de contabilidad toda la información necesaria en forma oportuna para el registro de las operaciones.

**Flujograma:**

*Gráfico 5: Flujograma procedimientos área de caja*







➤ **ÁREA RESPONSABLE: CONTABILIDAD**

**Objetivo del procedimiento:** Regular los procesos contables detallando las políticas y que sirvan de guía para una correcta clasificación, identificación y registro de las operaciones que refleja la cooperativa con el fin de garantizar que la información financiera sea transparente, confiable y oportuna para la toma de decisiones.

**Resultados:** el manual de procedimientos facilitará el procedimiento para el registro de los documentos contables para mantenerlos actualizados y obtener información oportuna y confiable para la correcta toma de decisiones.

**Procedimiento:**

1. Revisar que la documentación correspondiente a las operaciones de la cooperativa se encuentre completa, que los datos registrados corresponda con la información de los comprobantes y de acuerdo a lo que establece la ley.



**COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES DEL  
MAGISTERIO PIURA TUMBES – COOSEERMA LTDA.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS ÁREAS  
CONTABLE - FINANCIERA**

2. Si se presentan inconsistencias se procederá a la devolución de los documentos al área correspondiente para su regularización. En caso de no encontrar inconsistencias se continuará con el siguiente paso.
3. Clasificar la documentación respectiva siguiendo el número de correlativo, fecha en la que se realizó la operación y comprobando la veracidad de los datos ya sea de cheque u otro documento que respalde la operación.
4. Revisar que toda la documentación se encuentre firmada por el responsable y aprobada por la gerencia.
5. Registrar cronológicamente en el sistema los hechos contables originados por las operaciones realizadas por la cooperativa.
6. El responsable de ingresar la información al sistema debe hacerlo diariamente o a más tardar al día siguiente de generada la operación. Además deberá archivar en forma ordenada y mensual los documentos originales del proceso contable.
7. Realizar conciliaciones bancarias mensualmente de cada una de las cuentas de la cooperativa a fin de determinar oportunamente las diferencias que existen y poder hacer los ajustes o las regularizaciones pertinentes.
8. El área de contabilidad es el encargado de realizar arquezos de caja sorpresivos y frecuentes para determinar la integridad y disponibilidad del efectivo de los valores que están bajo custodia por la encargada de caja.
9. El contador general es el responsable de revisar, elaborar y generar los estados financieros contables de forma mensual y anual debidamente firmados por el presidente



**COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES DEL  
MAGISTERIO PIURA TUMBES – COOSEERMA LTDA.**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LAS ÁREAS  
CONTABLE - FINANCIERO**

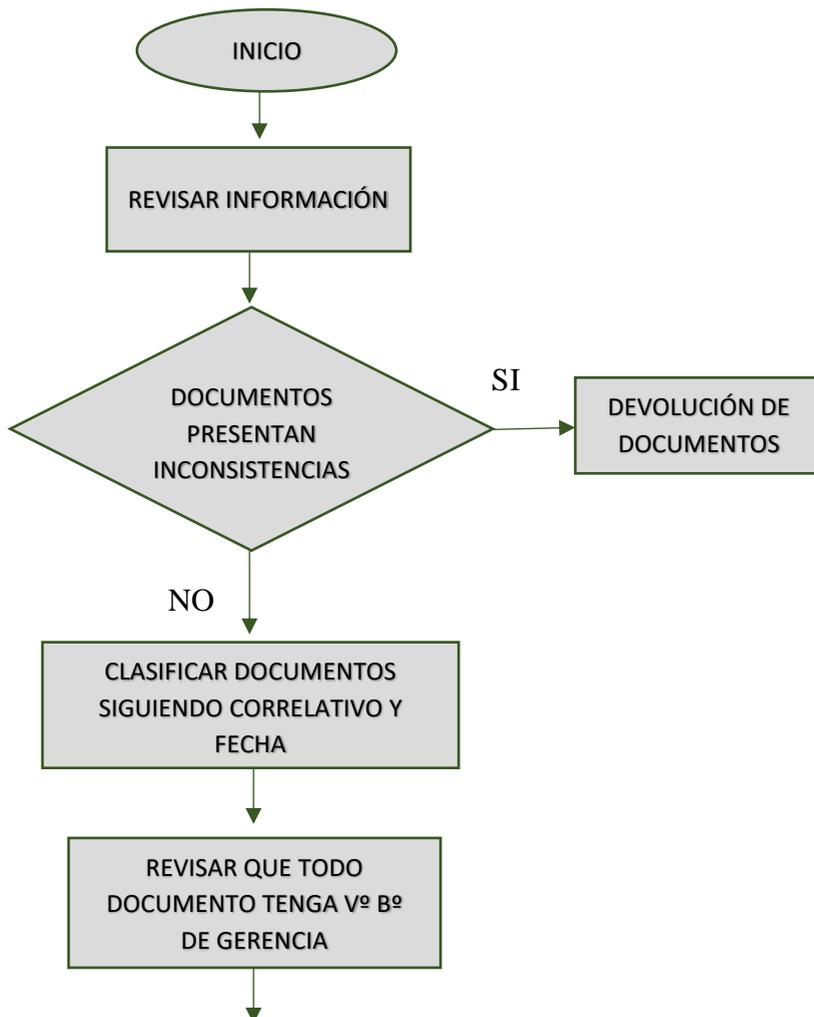
del Consejo de Administración, gerente y contador general a fin de dar a conocer los resultados de la gestión.

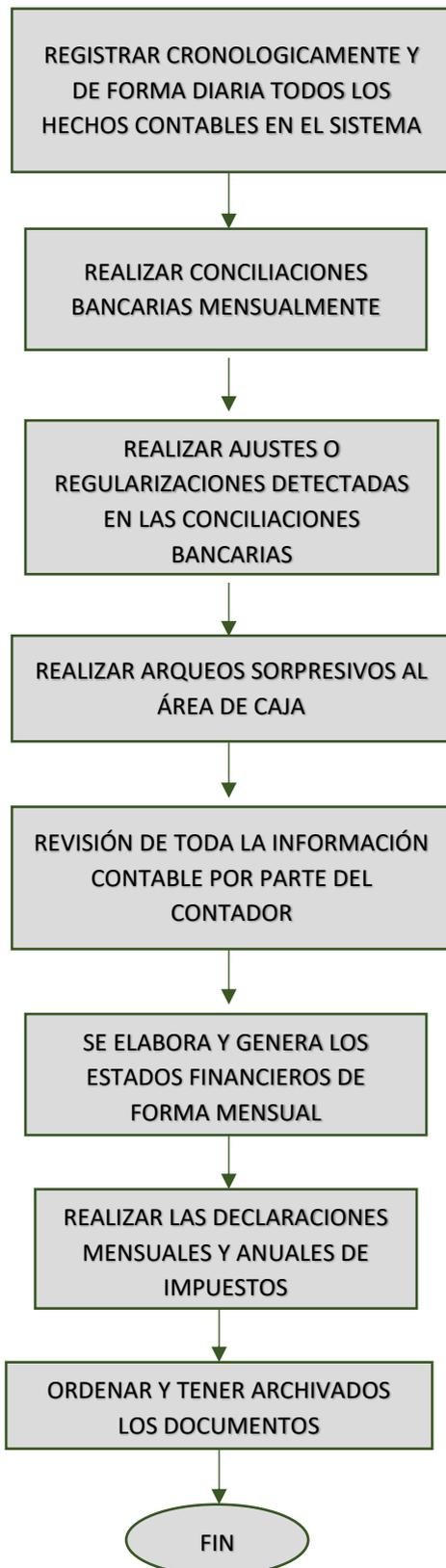
10. Mantener al día las declaraciones mensuales y anuales de impuestos a las entidades gubernamentales y tributarias.

11. Mantener perfectamente ordenados y archivados todos los documentos del proceso contable.

**Flujograma:**

*Gráfico 6: Flujograma procedimientos área de contabilidad*





### **Propuesta 3:**

#### **Diseñar un plan de capacitación para el personal, gerente y directivos de la cooperativa**

En la cooperativa no se toma en cuenta capacitar al personal ni directivo para que puedan hacer propuestas de mejora en bien de la cooperativa o en todo caso desarrollar sus competencias.

A partir de los resultados obtenidos se tomó en consideración proponer un plan de capacitación partiendo desde el riesgo de cada área y la evaluación de desempeño para identificar las necesidades de capacitación y el nivel de contribución del personal para lograr el cumplimiento de las metas de la cooperativa y conocer que áreas requieren ajustes para mejorar el desempeño.

	<b>COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES DEL MAGISTERIO PIURA TUMBES – COOSEERMA LTDA.</b>
	<b>PLAN DE CAPACITACIÓN A DIRECTIVOS, GERENTE Y PERSONAL</b>

#### **JUSTIFICACIÓN:**

Para que la cooperativa desarrolle su actividad y planifique es necesario que tanto el personal, gerente y directivos posean conocimientos para llevar con éxito la gestión. Los implicados deben poseer conocimientos suficientes que pueda aportar para que la cooperativa alcance elevados niveles de competitividad. Un buen ambiente laboral favorece la motivación de los implicados y el trabajo en equipo.

En ese sentido, se plantea este Plan de Capacitación que se aplicara al personal, directivos y gerente de la cooperativa para mejorar el desempeño, mejores condiciones de trabajo y mejorar la calidad del servicio a los socios.

**ALCANCE:**

El Plan de Capacitación se aplicará a los directivos, gerente y todo el personal que trabaja en la cooperativa.

**OBJETIVO:**

El presente plan de capacitación tiene como objetivo preparar a todos los integrantes de la cooperativa logrando que directivos, gerente y el personal alcancen la formación necesaria para realizar con más eficiencia el cargo que ocupan. Asimismo, capacitar y orientar a la parte ejecutora y directriz para mejorar la toma de decisiones que dé como resultado el aumento de la productividad y rentabilidad de la cooperativa.

## PLAN DE CAPACITACION

*Tabla 4: Plan de capacitación*

<b>ÓRGANO/ÁREA</b>	<b>DIAGNOSTICO DE LA NECESIDAD</b>	<b>TEMAS A DESARROLLAR</b>	<b>ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
Órganos de gobierno.	Inexperiencia y carencia educación cooperativa.	- El Cooperativismo. - Retos y perspectivas de las cooperativas.	Cursos especializados / talleres.	Integrantes del Consejo de Administración / Consejo de Vigilancia y gerencia.
Informática	-No se toma en cuenta la importancia de renovar equipos de cómputo actualizados compatibles con la nueva tecnología.	- Capacitación en Tecnologías de la Información y su influencia en las empresas. - Inclusión digital y desarrollo laboral.	Cursos especializados / talleres.	Todos los integrantes de la Cooperativa.
Atención a los socios	Existen socios insatisfechos con la	- Habilidades de comunicación con los clientes.	Cursos / Talleres	Áreas que atienden a los socios (Analista de crédito,

	atención y los servicios ofrecidos.	- Técnicas para afrontar reclamos.		secretaría, área de cuentas corrientes, área de caja).
CAJA / CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No hay control del efectivo.</li> <li>- No hay control en los desembolsos de dinero.</li> <li>- No se elaboran presupuestos para otorgar créditos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación financiera.</li> <li>- Políticas de ingresos y egresos en caja - Control del efectivo.</li> <li>- Importancia del arqueo de caja.</li> </ul>	Cursos especializados / talleres.	Área de Caja / Área de Contabilidad.

## **5.2. Análisis de Resultados**

### **5.2.1. Respecto al objetivo N° 1**

Determinar y describir las características del control interno de la “Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes – Cooserma Ltda.” - Piura, 2020.

- La cooperativa cuenta Reglamento Interno y Manual de Organización y funciones adecuadas a las normas vigentes y aprobadas por Asamblea General de Socios; quien es la máxima autoridad de la cooperativa. Con estos instrumentos que contienen una serie de normas, responsabilidades, funciones, líneas de autoridad y condiciones a las que deben sujetarse todos los integrantes la cooperativa resuelve los conflictos que se presentan y mantienen el orden dentro de la cooperativa.
- Se encuentran definidas las atribuciones y límites de actuación del gerente como máximo responsable de la administración de la cooperativa donde se le atribuyen poderes y facultades como órgano ejecutor; siendo el responsable de ejecutar los acuerdos tomados por los directivos. Asimismo, podrá tomar medidas o proponer estrategias que sean convenientes a los intereses de la cooperativa debiendo presentarlos a los directivos para su aprobación.
- En la cooperativa existe el área de analista de créditos. En ocasiones los socios recurren directamente a los directivos para ser favorecidos con el otorgamiento de un crédito sin pasar por la evaluación del analista quien es el responsable de evaluar la solvencia del socio y determinar si califica o no para la aprobación correspondiente.
- Para la contratación de personal no se toman en cuenta los criterios ni la seriedad para encontrar al personal idóneo para el puesto que se quiere cubrir.

La cooperativa no cuenta con procedimientos para el reclutamiento del personal a través del cual se pueda hacer una elección objetiva que esté basada en méritos y capacidades para encontrar al personal adecuado, reconocer las aptitudes de los posibles candidatos o rastrear el talento dentro de la empresa; tomando la decisión de incorporar al personal por algún vínculo personal, por contactos o por confianza con el mismo; desencadenando una serie de errores que conllevan a la pérdida de tiempo, dinero y mal clima laboral.

- La cooperativa no cuenta con programas de capacitación para el personal. Lo considera más como un gasto y no una inversión que dará muchos beneficios como mejorar el desempeño de sus trabajadores, aumentar la productividad y calidad de trabajo y se sientan identificados con la cooperativa. No se evalúa al personal para identificar el talento y de esta manera incentivar la productividad o identificar las áreas débiles para determinar si necesitan capacitación o reubicación de puesto de acuerdo a sus habilidades.
- En el área de caja se evidencia el poco control del efectivo, no se realizan arqueos de caja donde se pueda determinar irregularidades o la integridad del efectivo ni se elabora un presupuesto mensual para realizar ajustes en los desembolsos de dinero que se deben pronosticar de acuerdo a los ingresos ocasionando que en determinadas oportunidades se descuide a los socios con respecto a la atención de préstamos. No existe una rotación periódica del personal responsable del área de caja debido al nivel de confianza que existe por ser un trabajador que tiene muchos años laborando en la cooperativa. También se puede apreciar que existe el control de doble firma para los cheques y son girados a nombre del beneficiario salvo excepciones cuando un socio por

motivos de fuerza mayor no puede apersonarse y envía a un representante con carta poder.

- En el área de contabilidad se evidencia que toda la documentación es proporcionada de forma oportuna para su revisión y registro en el sistema en la fecha que se generó la operación. También se observa el control que existe de las cuentas bancarias realizando conciliaciones mensualmente para detectar diferencias que son regularizadas inmediatamente. Por otro lado, se concilian mensualmente las cuentas contables que corresponden al efectivo y sus equivalentes y aquellas relacionadas con las ventas y cuentas por cobrar. En esta última se detecta un descontrol en los desembolsos de dinero con cargo a rendir que viene arrastrando de años anteriores y que no se toma acciones para la recuperación.
- En la cooperativa no toma real interés en la reposición de equipos de cómputo. En determinadas áreas los equipos de cómputo son antiguos, los mismos que no permiten una atención adecuada a los socios, pérdidas de tiempo y retraso en la ejecución de funciones. El encargado del área de informática es el responsable del mantenimiento y reparación de los recursos tecnológicos de la cooperativa y de la operación efectiva del sistema contable adecuándolo a las necesidades de la cooperativa.
- La cooperativa tiene un procedimiento de recuperación de crédito efectivo que le permite tener un nivel muy bajo de morosidad. El área de cuentas corrientes es la responsable de generar los envíos a las diferentes ugeles de los descuentos por planillas de socios y directivos donde se ejecuta el descuento mensual de sus aportes y del uso de los créditos al que han accedido. De igual forma, en el

caso de los trabajadores área de cuentas corrientes envía el reporte de los estados de cuentas para el descuento por planilla de remuneraciones al área de personal.

Se genera un índice bajo de morosidad cuando se presenta la situación donde los órganos de dirección autorizan un crédito sin pasar el expediente al analista de crédito para evaluar la capacidad de pago del socio.

- La cooperativa cuenta con canales comunicación (Facebook, WhatsApp grupal de socios, teléfono) donde da a conocer a los socios promociones o nuevos servicios a los que pueden acceder y mantenerlos informados de cualquier acontecimiento.

Asimismo, cuenta con buzón de sugerencias y libro de reclamaciones para que los socios den a conocer sus apreciaciones sean positivas o negativas. Sin embargo, estas apreciaciones no son atendidas ni se hace seguimiento creando un grado de insatisfacción en el socio por la mala atención o el servicio no cumple sus expectativas.

### **5.2.2. Respecto al objetivo N° 2**

Determinar y describir las debilidades del control interno de la “Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes – Cooserma Ltda.” - Piura, 2020.

- En la cooperativa no se mantiene un control adecuado de los procedimientos que se deben cumplir para otorgar préstamos. El analista de crédito es el responsable de verificar y analizar el expediente, ver la capacidad de pago del socio para luego ser aprobado. Sin embargo hay créditos que no son evaluados por el analista y han sido concedidos provocando descontrol y que la probabilidad de recuperación no sea inmediata. El proceso de análisis y

verificación de los documentos presentados por el socio para determinar si califica o no califica, no se cumplen a cabalidad ocasionando que se concedan créditos a socios que tienen saldos pendientes originando poca liquidez para atender a socios que si cumplen con los requisitos.

- Se identificó que la cooperativa no tiene implementado un control interno adecuado que contribuya a medir el desempeño de sus trabajadores y el riesgo de contratar al personal sin ser evaluado. Encaminar la contratación de personal por referencias, contacto o vínculo personal puede presentar una serie de problemas debido a que, se están aplicando juicios propios sin pasar por un proceso de selección que determine las habilidades y destrezas en relación a los objetivos que persigue la empresa para el puesto vacante. Además que se crea un ambiente de inconformidad entre los empleados sintiéndose poco valorados influyendo en el desempeño de sus funciones por falta de motivación.
- La cooperativa no identifica la necesidad de capacitaciones al personal, falta de interés en la detección de aquellas áreas en las que el personal necesita capacitación para que proporcione a la cooperativa un recurso humano calificado en términos de habilidades, conocimiento y aptitudes beneficiando tanto a la cooperativa como a sus trabajadores. No tener una planificación adecuada para capacitación permanente del recurso humano hará que, lejos de aportar a la cooperativa, esta pierda competitividad y productividad.
- El área de caja es una de las áreas más sensibles por lo que está relacionada directamente con los fondos de la cooperativa. Esta área carece de un control interno; lo que, conlleva a riesgos al ejecutar las operaciones que no son los

más idóneos. Con este escenario se observa que no cumplen con los objetivos de los componentes del control interno (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión o monitoreo) para prevenir irregularidades o prácticas inadecuadas como despilfarro, uso indebido de los recursos, desembolsos de dinero sin rendir que comprometen la capacidad operativa y financiera de la cooperativa.

- En el área de contabilidad la entrega de información de forma oportuna es clave para realizar una correcta evaluación de procesos y un correcto registro para obtener confiabilidad de la información financiera y contable. Las diferencias e irregularidades son detectadas y corregidas de manera oportuna a través de las conciliaciones bancarias y de las cuentas contables del efectivo para mitigar y prevenir errores en las operaciones de la cooperativa proporcionando de manera oportuna información confiable. Un riesgo inherente encontrado son los desembolsos con cargo a rendir; ya que, estos no son rendidos como resultado de la no aplicación de procedimientos reglamentados para este tipo de desembolsos. Este desembolso de dinero está debidamente autorizado por la gerencia pero no se realiza el seguimiento ni se tienen establecidos plazos para la regularización de documentos influenciando negativamente en la razonabilidad de los Estado de Situación Financiera, por lo que, estos desembolsos ya fueron ejecutados y se debe encontrar reflejado en el Estado de Resultados por Naturaleza.
- La cooperativa no tiene capacidad financiera para hacer frente a eventos inusuales debido a los problema de liquidez y al trabajo no planificado para

asegurar cualquier imprevisto en el futuro. Los problemas de liquidez son ocasionados por falta de mecanismos para los desembolsos de dinero.

### **5.2.3. Respecto al objetivo N° 3**

Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la “Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes - Cooserma Ltda.” - Piura, 2020.

- Con la implementación de políticas y procedimientos para el reclutamiento y selección del personal interno y externo ayudará a la cooperativa a tener una guía para realizar un proceso que conlleve a la selección de personal profesionalmente preparados para mejorar la atención a los socios y cumplir correctamente sus funciones. Con personal idóneo la cooperativa se volverá más competitiva debido a la experiencia de su personal, el margen de error en las tareas realizadas será menor, para un personal con experiencia es más sencillo identificar problemas y resolverlos, necesitan menos tiempo para entrenarlos debido a que ya cuentan con conocimientos y experiencias que tuvieron en trabajos anteriores. Además, si la cooperativa tiene como política hacerle seguimiento a su personal para identificar el nivel de rendimiento detectando debilidades y tomar acciones de capacitación traerá como resultados que el trabajador se sienta más valorado, mejorará el clima laboral, se reducirá el índice de rotación y habrá un mayor grado de compromiso por parte de los trabajadores.
- Con la propuesta de implementar un manual de procedimientos para las áreas contables – financiera se toma una medida de control para que cada proceso de las áreas que manejan los fondos de la cooperativa se desarrolle de manera más eficiente y beneficie a la cooperativa brindando seguridad

en la razonabilidad de los estados financieros. Este manual ayudará a ordenar los procesos de las áreas claves de tal manera que, la recaudación de fondos y el uso que se le da a estos coadyuven a alcanzar los objetivos organizacionales; debido a que, las áreas que están implicadas con el manejo de los recursos presenta inconvenientes en el desembolso de dinero que no son justificados existiendo un riesgo latente de liquidez y por ende afecta negativamente los estados financieros.

- La propuesta de un plan de capacitación para directivos, gerente y personal enriquecerá a la cooperativa con integrantes que tengan un alto nivel de eficiencia aportando los conocimientos adquiridos en dichas capacitaciones. Este plan de capacitación ayudará a contrarrestar las deficiencias y mejorar el desempeño general de la cooperativa; puesto que, los temas plasmados en el plan son de acuerdo a las debilidades encontradas y de acuerdo al nivel de responsabilidad que tienen. Con respecto a los directivos, donde el propósito es fortalecer sus conocimientos y de esta manera coadyuve a trazar estrategias para el cumplimiento de las metas de la cooperativa atendiendo las necesidades de los socios. La capacitación para el gerente y personal repercute de una manera positiva, ya que, actualizarán sus conocimientos por ende mejoran su desempeño profesional y el funcionamiento interno de cada una de las áreas de la cooperativa para de esta manera garantizar la solvencia, la integridad y una correcta toma de decisiones.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Respecto al objetivo 1**

Determinar y describir las características del control interno de la “Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes – Cooserma Ltda.” - Piura, 2020.

1. La cooperativa cuenta con normas y reglamentos para el desarrollo y su buen funcionamiento. Sin embargo, se deberán fortalecer con manuales de procedimientos que garanticen un mejor manejo al momento de ejecutar las funciones de las áreas que la conforman.
2. El área de analista de crédito evalúa y aprueba los créditos solicitados por los socios, directivos y personal de la cooperativa según la evaluación de expedientes y su capacidad de pago con el fin que la recuperación sea rápida y efectiva.
3. No existe un proceso para la contratación de personal que contribuya a encontrar personal adecuado que pueda desenvolverse eficientemente en los diferentes aspectos que tengan relación con el puesto de trabajo. Este panorama crea un mal clima laboral debido a que el personal se siente poco valorado por no ser tomado en cuenta ni evaluado para determinar si cubre los requisitos para el puesto vacante.
4. La capacitación de personal no es un tema que se considere de importancia en la cooperativa. No se preocupan por evaluar al personal para detectar deficiencias y se pueda establecer que áreas necesitan ser reforzadas con cursos de capacitación.

5. En el área de caja se aplica la firma conjunta del gerente y presidente del consejo de administración. Además todo cheque es girado a nombre del beneficiario o persona que solicito el préstamo.
6. El área de caja no cuenta con procedimientos para el desembolso de dinero. No existe un control adecuado de los recursos de la cooperativa ni se elabora un presupuesto mensual para programar todos los compromisos de pagos. Los desembolsos de dinero no son sustentados, vienen arrastrando saldos de periodos anteriores, esto se ocasiona porque no se tiene bien definido el procedimiento que se debe seguir.
7. El área de contabilidad recibe de manera oportuna toda la documentación para su evaluación y registro respectivo, realiza conciliaciones bancarias mensualmente que le permitan detectar irregularidades o diferencias que son regularizadas inmediatamente.
8. La cooperativa cuenta con equipos de cómputo antiguos en algunas áreas dificultando la ejecución de funciones de una forma eficiente y la atención a los socios. No se evalúa la reposición de equipos de cómputo, solo se toma en cuenta el mantenimiento cuando se reporta alguna falla o desperfecto.
9. El proceso de recuperación de créditos de la cooperativa es muy efectivo dando como resultado un índice de morosidad muy bajo. La recuperación se aplica de forma directa mediante descuentos por planillas con información que el área de cuentas corrientes envía a las ugeles para su respectiva aplicación.
10. La cooperativa da a conocer e informa a los socios sobre los nuevos servicios y promociones a través de Facebook, teléfono y cuentan con un WhatsApp grupal donde el personal encargado de la atención a los socios es el responsable

de mantenerlos informados. Asimismo, para alguna queja, reclamo o cualquier inquietud cuenta con libro de reclamaciones y buzón de sugerencias.

## **6.2. Respecto al objetivo N° 2**

Determinar y describir las debilidades del control interno de la “Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes – Cooserma Ltda.” - Piura, 2020.

1. La cooperativa presenta deficiencias en el proceso de otorgamiento de préstamos a los socios, no se considera que al otorgar un préstamo sin previa evaluación y verificación de la capacidad de pago se incurre en atrasos para la recuperación del mismo lo que dificulta atender las necesidades de los socios y pone en peligro la estabilidad financiera de la cooperativa.
2. La cooperativa se basa en referencias o recomendaciones para la contratación de personal sin tomar en cuenta que esa decisión está ligada a sus planes estratégicos comprometiendo a la cooperativa en el logro de sus objetivos; es decir, mejorar el servicio y la atención y su crecimiento. Esta situación muestra que no es equitativo ni transparente este proceso.
3. La cooperativa carece de controles adecuados para prevenir irregularidades en el área de caja y salvaguardar los recursos. Esto es ocasionado porque no se elabora un presupuesto mensual donde se defina los compromisos de pago que tiene la cooperativa y desembolsos de dinero sin un procedimiento generando poca solvencia para cumplir con las necesidades de los socios.
4. En el área de contabilidad existe una inadecuada presentación de los saldos por rendir en los estados financieros afectando su razonabilidad. Vienen arrastrando saldos de años anteriores que no han sido rendidos por la falta de

control y de procedimiento para efectuar la liquidación en donde se informe el destino de los fondos que fueron entregados.

5. La cooperativa cuenta en algunas áreas con equipos de cómputo desactualizados y que no consideran necesario la reposición dificultando la atención a los socios y el cumplimiento de las funciones, ya que, se pierde productividad y desperdicio de tiempo por fallas que se ocasionan y por la lentitud al procesar la información.
6. La cooperativa no toma importancia el grado de satisfacción de los socios referente a la atención y la calidad del servicio que ofrece, en razón que, las sugerencias y quejas no son atendidas ni se les hace seguimiento, lo que trae como consecuencia un alto grado de disconformidad que en algunos casos impacta directamente en renunciaciones.

### **6.3. Respecto al objetivo N° 3**

Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la “Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura Tumbes - Cooserma Ltda.” - Piura, 2020.

1. La cooperativa tiene la necesidad de implementar un manual de procedimientos para la selección de personal que le sea de utilidad para establecer la forma correcta y eficaz de llevar a cabo los procesos de análisis y detección de necesidades, reclutamiento, evaluación y contratación del personal. Se identifica la importancia de este manual para reducir errores sin obviar ningún procedimiento y tomando como primera opción el reclutamiento interno para promover el ascenso aprovechando que el personal interno está familiarizado con la cooperativa. Además crear un ambiente de motivación en donde se

pueda vislumbrar el incentivo a sus esfuerzos, promover el buen desempeño y la competitividad.

2. En la cooperativa es necesario la aplicación de un manual de procedimientos para las áreas en las que intervienen los recursos financieros producto de las operaciones diarias para lograr un buen control del mismo y evitar errores. Al aplicar este manual se va a trabajar de forma ordenada y adecuada facilitando la ejecución de funciones y los procedimientos establecidos en este manual. Cada uno de los procedimientos está orientado al buen manejo de la información y de los recursos coadyuvando a generar los estados financieros con información transparente y confiable; puesto que, hay procedimientos que se desconocen mayormente en el desembolso de dinero. Por otro lado, este manual se debe difundir a todo el personal de la cooperativa con el objetivo de definir y dar a conocer las responsabilidades y procedimientos que deben seguir cada uno de ellos para incrementar la productividad y mantener la ideología de mejoramiento.
3. En la cooperativa es necesario la implementación de un plan de capacitación que esté elaborado de acuerdo a sus necesidades por lo que se hace necesario aplicar esta propuesta de plan de capacitación esperando que sus miembros desarrollen competencias acorde a las necesidades que se evidenciaron en los resultados y análisis. Con la capacitación se fomenta un cambio de actitud haciendo que el personal se involucre más con la cooperativa mejorando el servicio y la atención a los socios así como fomenta un buen clima laboral, promueve el trabajo en equipo y contribuye a darle solución a las deficiencias detectadas.

## Referencias bibliográficas

**Alarcón, S. & Trejos, J. (2009).** *“Propuesta de modelo de Sistema de Control Interno en las Cooperativas Agroindustriales en los Municipios del Norte del Valle del Cauca”*. Universidad Libre de Colombia. Disponible en:

<http://repositorio.unilibrepereira.edu.co:8080/pereira/bitstream/handle/123456789/593/PROPUESTA%20DE%20MODELO%20.pdf;sequence=1>

**Arca M. (2017).** *“Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Agrario del Perú: Caso “Cooperativa Agraria Alto Grande Santa Sofia, Provincia Sullana y Propuesta de Mejora año 2016”*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Sullana – Perú. Disponible en:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13691/CONTROL\\_INTERNO\\_COOPERATIVA\\_ARCA\\_FERNANDEZ\\_MELBA\\_PATRICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13691/CONTROL_INTERNO_COOPERATIVA_ARCA_FERNANDEZ_MELBA_PATRICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Bolaños M., De Paz A. & Guerrero S. (2016).** *“Modelo de Auditoría Interna y Herramientas de Control Interno para Asociaciones Cooperativas inscritas en el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (Insafocoop), de la Zona Paracentral, para Implementarse a partir del año 2015”*. Universidad de El Salvador. Disponible en:

<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11747/1/tesis%20insafocoop%2023%20julio.pdf>

**Campos D. (2018).** *“Modelo de Control Interno en el Área de Ventas para mejorar la Gestión Comercial en la Cooperativa de Servicios Múltiples Aprocassi, San Ignacio, 2017”*. Universidad Cesar Vallejo Chiclayo – Perú. Disponible en:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25835/Campos\\_CD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25835/Campos_CD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Castillo D. (2019).** “*Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno en el Area de Producción en la Cooperativa Agraria de Productores de Banano Orgánico Piura La Vieja - Batanes, Morropón - Piura, 2018*”. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Piura – Perú. Disponible en: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13214/GESTION\\_PRODUCION\\_CASTILLO\\_PAZ\\_DAIL\\_ARELY.pdf?sequence=4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13214/GESTION_PRODUCION_CASTILLO_PAZ_DAIL_ARELY.pdf?sequence=4)

**Coque, J. (2005).** “*Puntos fuertes y débiles de las Cooperativas desde un concepto amplio de Gobierno Empresarial*”. Investigador de la Escuela de Estudios Cooperativos de la Universidad Complutense de Madrid. Disponible en: <http://webs.ucm.es/info/revesco/txt/REVESCO%20N%2095.3%20Jorge%20COQUE%20MARTINEZ.htm>

**Cordero, E. & Sánchez J. (2014).** “*Propuesta de un Manual de Procedimientos para mejorar el Control Interno en el Área Operativa Financiera de la Cooperativa Alfonso Jaramillo León - Caja*”. Universidad de Cuenca – Ecuador. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5429/1/Tesis.pdf>

**Córdova B. (2019).** “*Los Mecanismos de Control Interno Administrativo en las Cooperativas del Sector Agrario en el Perú. Caso: Cooperativa Agraria Norandino Ltda. – Piura, 2017*”. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Piura – Perú. Disponible en: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11493/COOPERATIVAS\\_SECTOR\\_AGRARIO\\_CORDOVA\\_VALLE\\_BERNARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11493/COOPERATIVAS_SECTOR_AGRARIO_CORDOVA_VALLE_BERNARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Flores A. (2018).** “*El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Cooperativas del Perú: Caso Empresa Cooperativa Agraria Valle Huarmey –*

*Culebras – Huarney, 2017*”. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Perú.

Disponible

en:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8238/CONTROL INTERNO COOPERATIVA FLORES DIAZ ANDREA KATERIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8238/CONTROL_INTERNO_COOPERATIVA_FLORES_DIAZ_ANDREA_KATERIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Hernández, J. (2017).** “*El auditor moderno*” Blogger Guatemala. Disponible en:

<https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>

**Kuan E & López C. (2014).** “*Sistema Contable y Control Interno en las Cooperativas del Departamento de Matagalpa, en el 2013*”. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua – Managua. Disponible en:

<https://core.ac.uk/download/pdf/129438288.pdf>

**Loaiza T. (2019).** “*El Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas – Cusco, 2018*”. Universidad Andina del Cusco –

Perú.

Disponible

en:

[http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3209/1/Tracy\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3209/1/Tracy_Tesis_bachiller_2019.pdf)

**Mantilla, S. (2018).** “*Auditoria del Control Interno*” Ecoe Ediciones Bogotá -

Colombia.

Disponible

en:

<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>

**Mori R. (2018).** “*Implementación del Sistema de Control Interno y su Eficiencia en la Gestión Contable de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cercado de Lima.*”

Universidad Inca Garcilaso de la Vega Lima – Perú. Disponible en:

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3844/TESIS\\_ROCCIO %20MORI%20CALDERON.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3844/TESIS_ROCCIO_%20MORI%20CALDERON.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

**Pedroza, E. (2016).** *“El Sistema de Control Interno y su contribución en la gestión empresarial: Caso entidades cooperativas.”* Universidad del Valle Cali - Valle.

Disponible en:

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/9989/CB-0542489.pdf;jsessionid=F8515E5DF1BABA178DDA6B086948D5BC?sequence=1>

**Quinapanta S. (2019).** *“Evaluación de Control Interno en el Departamento de Crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito: Caso Rhumy Wara Ltda”.* Pontificia Universidad Católica Del Ecuador, Ambato – Ecuador”. Disponible en:

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2621/1/76862.pdf>

**Ruiz, R. & Escutia J. (2017).** *“Sistemas de Control Interno”.* Universidad Nacional Autónoma de México. Disponible en:

[http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20172/contaduria/4/apunte/146\\_1\\_30096\\_A\\_Sistemas\\_contro\\_interno\\_V1.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20172/contaduria/4/apunte/146_1_30096_A_Sistemas_contro_interno_V1.pdf)

**Santa Cruz, M. (2014).** *“El control interno basado en el modelo COSO”.* Revista de investigación de Contabilidad Vol. 1. Universidad Peruana Unión (UPeU).

**Torres, C. (2016).** *“El Acto Cooperativo en la Legislación Peruana a cinco años de su reconocimiento Lima – Perú”.* Disponible en:

<https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/carlostorres.pdf>

**Vilca J. (2018).** *“Control Interno en el Área de Contabilidad y su incidencia en la Información Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen de las Nieves Ltda. en Ayacucho – Parinacochas – Coracora en el periodo 2015”.* Universidad

Señor de Sipán Pimentel-Perú. Disponible en:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4527/Vilca%20Isasi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**Yallico E. & Yallico M. (2020).** “*Análisis del Control Interno Contable en el Área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda de la Ciudad de Riobamba periodo 2019*”. Universidad Estatal de Bolívar Guaranda – Ecuador. Disponible en:  
<http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/3446/1/TESIS%20CONTROL%20IN%20TERNO%20CONTABLE.pdf>

### **Libros y Revistas**

**Carmenate Y. (2013).** Importancia del Control Interno. Recuperado de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/importancia-control-interno.html>

**Del toro J. (2005).** Control Interno – Programa de preparación económica para cuadros. Recuperado en [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material\\_consulta\\_ci.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material_consulta_ci.pdf)

**Minguet A. (2003).** Las Cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana. Recuperado en <https://www.redalyc.org/pdf/280/28011651004.pdf>

**Perdomo (2004).** Revista de investigación de Contabilidad: El control interno basado en el modelo COSO. Pág. 37. Recuperado de: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/832/800](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/832/800)

### **Páginas Web.**

**Ballesteros L. (2013).** Control Interno. Obtenido de <https://lballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antecedentes/>

**Colombain (1956).** Concepto de cooperativa. Obtenido de:

[https://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1314/cooperativa.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Mauricio%20Colombain%20\(1956%3A21,resolver%20esas%20dificultades%2C%20principalmente%20administrando](https://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1314/cooperativa.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Mauricio%20Colombain%20(1956%3A21,resolver%20esas%20dificultades%2C%20principalmente%20administrando)

**COSO I (1992).** El Auditor moderno: El informe COSO. Obtenido de:

<https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>

**Federación de Colegio de Contadores Públicos de Venezuela (1994).** El control

interno. Obtenido de: <https://www.monografias.com/trabajos10/coni/coni.shtml>

**Holmes (1994).** Fundamentos teóricos relacionados con el control interno y la

auditoría. Obtenido de: <https://www.monografias.com/trabajos94/fundamento-teorico-relacionado-control-interno-y-auditoria/fundamento-teorico-relacionado-control-interno-y-auditoria.shtml>

**Lambert (1961).** Concepto de cooperativa. Obtenido de:

<https://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1314/cooperativa.html>

**Medina M. (2012).** Control interno, antecedentes, objetivos y ciclos. Obtenido de

[https://issuu.com/mariomg/docs/control\\_interno\\_antecedentes\\_objetivos\\_ciclos](https://issuu.com/mariomg/docs/control_interno_antecedentes_objetivos_ciclos)

**Ucha F. (2013).** Definición de Cooperativismo. Obtenido de

<https://www.definicionabc.com/economia/cooperativismo.php>

Anexos

Anexo 1: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

**Encuestador(a)** : Victoria Morán Cornejo

**Fecha** :

**Empresa** : Cooperativa de Servicios Múltiples del Magisterio Piura  
Tumbes – Cooserma Ltda.

Marque con una (X) la respuesta que considere correcta.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Cuenta la cooperativa con un reglamento interno debidamente documentado?			
2	¿La cooperativa tiene claramente establecidas las sanciones para el personal, directivos y ejecutivos que cometan faltas o que violen las exigencias éticas y de integridad?			
3	La cooperativa cuenta con un Manual de Funciones que defina con precisión funciones			

	y responsabilidades de cada uno de sus miembros?			
4	¿Están definidas las atribuciones y límites de actuación de la gerencia?			
5	¿Cree Ud. que se respetan los criterios y procedimientos para el otorgamiento de préstamos?			
6	¿Hay un responsable específico para la función de analista de crédito?			
7	¿Se respetan los criterios específicos para la contratación del personal?			
8	¿Se realizan capacitaciones que favorezcan la mejora de las habilidades del personal de los puestos claves de la cooperativa?			
9	¿Se hace una evaluación al personal de la cooperativa al menos una vez por año?			
10	Hay un control adecuado de las cuentas de ahorro para prevenir fraudes?			
11	¿En el área de caja hay rotación periódica del personal?			
12	Se efectúan conciliaciones oportunamente de las cuentas contables que puedan ser utilizadas para ocultar fraudes(caja, bancos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar)			
13	¿Se aplica algún procedimiento reglamentado respecto a las decisiones de desembolso en el área de caja?			
14	¿Realizan arquezos sorpresivos y periódicos al personal responsable de la custodia del dinero?			
15	¿Se aplica la firma conjunta para el giro de cheques?			
16	¿Los cheques son girados a nombre del beneficiario?			
17	¿Los cheques recibidos son girados a nombre de la cooperativa?			
18	¿Los valores recibidos en caja son depositados a más tardar al día siguiente hábil?			

19	¿El personal encargado de las conciliaciones bancarias es distinto del que suscribe los cheques?			
20	¿La cooperativa cuenta con lineamientos y procedimientos para entregar fondos con cargo a rendir?			
21	¿La regularización de los fondos por rendir está debidamente sustentada con comprobantes que cumplen los requisitos de ley?			
22	¿Los registros contables se realizan en la fecha en la que se generó la operación?			
23	¿Las diferencias que se presentan en las conciliaciones bancarias son regularizadas inmediatamente?			
24	¿Se realiza una evaluación y se identifican las necesidades de reposición o mejoramiento de los recursos tecnológicos (equipos de cómputo) para determinar la capacidad adecuada para atender de forma eficiente las necesidades de la entidad?			
25	¿Los usuarios del sistema informático tienen accesos limitados solo al área de su competencia?			
26	Para el caso de directivos, gerente y personal ¿se hace seguimiento especial de los créditos otorgados?			
27	¿La cooperativa cuenta con procedimientos o reglamentos en las áreas claves (caja, créditos, cuentas corrientes, contabilidad, informática)			
28	¿Existen acciones inapropiadas que se puedan considerar como despilfarro?			
29	¿Existe un presupuesto mensual asignado por la gerencia para el otorgamiento de créditos?			
30	¿Se provee al personal contable y en forma oportuna la información necesaria para el registro de las operaciones?			
31	¿Los directivos están capacitados para aplicar conocimientos y habilidades de acuerdo a lo establecido en el manual de funciones en beneficio de la cooperativa?			

32	¿La cooperativa cuenta con herramientas de comunicación (sitio web/ publicaciones) para dar a conocer las acciones y promociones que ofrece la cooperativa?			
33	¿Se cuenta con mecanismos que den a conocer la apreciación de los socios sobre la entidad sea positiva o negativa?			
34	¿Se atienden en forma oportuna las apreciaciones de los socios?			
35	¿Considera que la cooperativa tiene capacidad financiera para afrontar requerimientos inusuales de liquidez ante cualquier ocurrencia?			



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ y es dirigido

por \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará \_\_\_\_\_ minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de

\_\_\_\_\_. Si desea, también podrá escribir al correo

\_\_\_\_\_ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos

éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

\_\_\_\_\_

Fecha:

\_\_\_\_\_

Correo electrónico:

\_\_\_\_\_

Firma del participante:

\_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

\_\_\_\_\_