



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA  
DE RECAUDACIÓN EN LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO DE MOCUPE  
– LAMBAYEQUE 2018**

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

**AUTOR**

**COLCHADO JIMÉNEZ, SANTOS ISABEL**

**ORCID: 0000-0003-1584-0611**

**ASESOR**

**BRAVO CHAPOÑAN, MARINO**

**ORCID: 0000-0002-7325-6598**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2020**

**PROPUESTA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA  
DE RECAUDACIÓN EN LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO DE MOCUPE  
– LAMBAYEQUE 2018**

**EQUIPO DE TRABAJO**

**AUTOR**

**COLCHADO JIMÉNEZ, SANTOS ISABEL**

**ORCID: 0000-0003-1584-0611**

**Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de  
Pregrado,  
Chiclayo, Perú**

**ASESOR**

**BRAVO CHAPOÑAN, MARINO**

**ORCID: 0000-0002-7325-6598**

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

**JURADO**

**SÁNCHEZ TORRES, MIGUEL ÁNGEL**

**ORCID: 0000-0002-7600-680X**

**ARROYO ROSALES, EDWIN ALBERTO**

**ORCID: 0000-0003-4746-4358**

**POMA SÁNCHEZ, LUIS ALBERTO**

**ORCID: 0000-0002-5202-7841**

**FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

---

**CPC. SÁNCHEZ TORRES, MIGUEL ÁNGEL**

**ORCID: 0000-0002-7600-680X**

**PRESIDENTE**

---

**Mgtr. ARROYO ROSALES, EDWIN ALBERTO**

**ORCID: 0000-0003-4746-4358**

**MIEMBRO**

---

**Mgtr. POMA SÁNCHEZ, LUIS ALBERTO**

**ORCID: 0000-0002-5202-7841**

**MIEMBRO**

---

**Dr. CPC. BRAVO CHAPOÑAN, MARINO**

**ORCID: 0000-0002-7325-6598**

**ASESOR**

## **DEDICATORIA**

Esta dedicatoria es para la mujer más maravillosa que Dios me dio en la vida a pesar de ya no estar más a mi lado a ti mamá JUANA que a pesar de la distancia me siento una persona muy especial como tú siempre quisiste.

Este proyecto se lo dedico a mi hermana JESSICA, a mi hija JUANA CONSUELO por ser las personas que siempre me impulsaron a seguir adelante a pesar de la adversidad de la vida gracias infinitamente por toda la paciencia obtenida, el ánimo a no decaer en mis estudios dándome la oportunidad de superación.

## **AGRADECIMIENTO**

Te agradezco a ti Señor Jesús por cada día de existencia que me das, por tu bendición del mañana al despertar por la humildad y sencillez.

Me es muy grato dar mi profundo agradecimiento al Profesor Segundo Castillo Espinoza Gerente General de la COOPAC SAN FRANCISCO MOCUPE, por permitirme desarrollar este pequeño proyecto en su representada dándome la oportunidad de realizarme como profesional.

## RESUMEN

En la presente investigación se expone: “La propuesta de un Control Interno en el área de recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco-Lambayeque, 2018”, se tendría que ver en qué medida beneficiaría la propuesta de un control interno en el área de recaudación, para dar cumplimiento al objetivo general de la presente investigación hemos planteado; Determinar las características de un Control Interno en el área de Recaudación; siendo los objetivos específicos los siguientes: Describir las características de un control interno en el área de recaudación de la COOPAC, Identificar los procedimientos en las actividades en el área de recaudación de la COOPAC y Desarrollar una propuesta de control interno en el área de recaudación de la COOPAC; asimismo en la propuesta se aplica el objetivo general: Proponer un control interno para mejorar el área de recaudación de la COOPAC; de tal manera se proponer los siguientes objetivos específicos: Elaborar una estructura funcional para el área de recaudación de la COOPAC, Establecer los riesgos que limitan el trabajo al personal del área de recaudación y actividades de control que mitiguen los riesgos de la COOPAC, cabe indicar que se plantea unas estrategias en el sistema FODA; Se desarrolló la propuesta de control interno de acuerdo a la realidad de la Cooperativa la cual mejorará el área de recaudación de la COOPAC – Lambayeque 2018.

**Palabras Claves:** COOPAC (Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe) – Control Interno y Área de Recaudación.

## **ABSTRACT**

In the present investigation it is exposed: "The proposal of an Internal Control in the collection area of the Cooperative de Ahorro y Crédito San Francisco- Lambayeque, 2018", it would have to be seen to what extent the proposal of an internal control in the collection area, to fulfill the general objective of the present investigation we have raised; Determine the characteristics of an Internal Control in the Collection area; The specific objectives are the following: Describe the characteristics of internal control in the COOPAC collection area, Identify the procedures for activities in the COOPAC collection area and Develop a proposal for internal control in the COOPAC collection area COOPAC; Likewise, in the proposal the general objective is applied: To propose an internal control to improve the collection area of COOPAC; In this way, the following specific objectives will be proposed: Develop a functional structure for the COOPAC collection area, Establish the risks that limit the work of the collection area personnel and control activities that mitigate the COOPAC risks, it is worth indicating that some strategies are proposed in the SWOT system; The internal control proposal was developed according to the reality of the Cooperative which will improve the collection area of COOPAC – Lambayeque 2018.

**Key Words:** COOPAC (Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe)  
– Internal Control and Collection Area.



## INDICE

TITULO DE TESIS.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
FIRMA DE JURADO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	6
III. HIPÓTESIS.....	25
IV. Metodología.....	27
4.1. El Tipo de la investigación. ....	27
4.2. Nivel de la investigación de la tesis.....	27
4.3. Diseño de investigación. ....	27
4.4. El universo y muestra. ....	27
4.5. Definición y operacionalización de las variables.....	30
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ....	34
4.7. Plan de Análisis .....	35
4.8. Matriz de consistencia .....	36
4.9. Principios éticos .....	38
V. RESULTADOS.....	40
5.1. RESULTADOS .....	40
5.2. Análisis de Resultados .....	45
VI. CONCLUSIONES.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:.....	51
Anexos.....	54

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **I. INTRODUCCIÓN**

Este proyecto de investigación titulada “Propuesta de Control Interno en el Área de recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe - Lambayeque, 2018”, se desarrolla con la finalidad de colaborar en minimizar fraudes, que hayan involucrado al personal, de tal forma el control interno se ha implementado y fortalecido en varios países.

Lo mejor de tener un control interno en cada institución ha ido en aumento en los últimos años ya que resulta ver la productividad en las actividades que realiza las instituciones crediticias donde se aplica controles y son conocedores de la situación de la misma, siendo así la importancia de comprobar los controles con una mejor visión de gestión.

El sistema de cooperativas en nuestro país está regido por principios técnicos, administrativos, pero sin embargo las instituciones bancarias gozan de un mejor desempeño en relación a las cooperativas que también forman parte del sector financiero del país, sobre todo en lo que respecta a la atención a sus clientes o socios activos es por ello determinar las falencias que en el sistema se presentan en la atención al cliente en este tipo de entidades como son las cooperativas.

El presente trabajo de investigación se realizó como consecuencia de una preocupación que esta institución no podía proporcionar un grado de seguridad razonable respecto al logro de sus metas u objetivos, y a la vez motivación a realizar una propuesta de control interno en el área de recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe, con la finalidad de prevenir posibles riesgos que afecten a esta institución, ya que después de estudiar y observar nuestro objeto de estudio, se determinó que la institución no contaba con un Control Interno en el área de Recaudación.

Luego de haber efectuado las descripciones de la realidad problemática se ha formulado el siguiente enunciado: ¿En qué medida la propuesta de un control interno mejorará el área de recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe – Lambayeque 2018?, para el presente problema se ha elaborado como objetivo General: Determinar las características de un control interno en el área de recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San

Francisco de Mocupe – Lambayeque 2018, asimismo, con el fin de lograr dicho objetivo general se ha realizado los siguientes Objetivos Específicos:

Describir las características de la propuesta de control interno para el área de recaudación de la COOPAC – Lambayeque 2018.

Identificar los procedimientos en las actividades del área de recaudación de la COOPAC y Desarrollar una Propuesta de control interno en el área de recaudación de la COOPAC – Lambayeque 2018.

Planeamiento de la investigación.

Caracterización del problema

En cuanto el planteamiento al problema del control interno en el área de recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe, desde sus inicios denoto deficiencia, por pérdida de ingresos económicos, por excesivos gastos administrativos, falta de control en los préstamos efectuados a los socios activos, por falta de experiencia del personal en el cargo que desempeñaba como jefe de operaciones para poder realizar el filtro respectivo de los expedientes, esto conllevó a un cierre por muchos años, reactivándose nuevamente con un mejor funcionamiento y planeamiento económico, encontrándose en la actualidad en un mejor proceso de reorganización institucional.

De acuerdo a la problemática, antes mencionado, el problema quedó enunciado de la siguiente manera:

¿En qué medida la propuesta de un control interno mejorará el área de recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe – Lambayeque 2018?

Asimismo, el Objetivo General de la investigación se planteó de la siguiente manera: Determinar las características de un control interno en el área de recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe – Lambayeque 2018.

De igual forma, para dar cumplimiento con el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos Específicos:

- Describir las características de un control interno en el área de recaudación de la COOPAC - Lambayeque 2018.

- Identificar los procedimientos en las actividades en el área de recaudación de la COOPAC- Lambayeque 2018.

- Desarrollar una Propuesta de control interno en el área de recaudación de la COOPAC – Lambayeque 2018.

Este estudio, se justifica, de las siguientes formas:

- ✓ La presente investigación tiene justificación porque será beneficiosa para la institución y además servirá para conocer la influencia que tiene el control interno en el área de recaudación de la COOPAC - Lambayeque 2018.

- ✓ En razón la cooperativa debe contar con un control interno, que facilite el desarrollo de las actividades operativas y administrativas, mediante el concepto de control interno, brindando seguridad, eficiencia, eficacia en la gestión institucional.

El diseñar un control interno para las **MYPES** puede resultar un desafío importante, al inicio puede crear conflicto, pero a medida que pudiera ir evolucionando la administración va mejorando.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

A continuación, se da a conocer los antecedentes de investigación, con relación al tema a tratar, tanto a nivel internacional, nacional, regional y local.

En el contexto internacional tenemos: México, alrededor de 127 cooperativas tienen autorización por la Comisión nacional bancaria y de valores de las casi 630 que se tienen inscritas; también en los últimos 22 años se han esforzado para que el sector esté regulado, teniendo las cooperativas hasta el 31 de marzo del próximo año para hacerlo. Asimismo, nos indica que del total de cooperativas que existen, la mitad corresponden a un nivel de operaciones básicas, es decir, sus activos no rebosan una equivalencia a 2.5 millones de UDIS (más de 12 millones 430 mil pesos), por lo que no piden ser autorizadas; no obstante, las demás cooperativas tienen que seguir con el esfuerzo de regularizarse (McNabb, 2014).

(Basurto, 2016) en su tesis “Sistema de control interno y gestión de cobranzas en banco para la asistencia comunitaria Finca S.A. sucursal santo domingo; fue elaborada en Ecuador”. Cuyo objetivo general fue el siguiente: Diseñar un Sistema de Control Interno para el Manejo de la Gestión de Cobranzas en Banco para la Asistencia Comunitaria FINCA S.A. de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas para el período 2012- 2014. Su metodología fue la siguiente: Los paradigmas cualitativo y cuantitativo, el nivel de fue de investigación de campo y descriptiva, método fue inductivo y deductivo, su población fue de 1017 y su muestra 200, sus técnicas e instrumentos fueron la entrevista y la encuesta. Su conclusión principal fue la siguiente: La información recolectada refleja que el Banco Finca, necesita de manuales y procedimientos que les permitan llevar a cabo un control eficiente de las operaciones, brindando informes congruentes y satisfactorios a la institución.

(Cárdenas, 2016) en su tesis: “Control interno en los procedimientos administrativos del centro de servicios educativos en salud y medio ambiente Cesesma, en el municipio de san ramón, segundo semestre del año 2014”; fue elaborada en Nicaragua. Cuyo objetivo general fue el siguiente: Evaluar la aplicación del control interno en los procedimientos administrativos en el Centro de Servicios Educativos en Salud y Medio Ambiente del Municipio de San Ramón

el segundo semestre del año 2014. Su metodología fue la siguiente: tiene un enfoque cuantitativo, el nivel de profundidad es descriptiva y de acuerdo al diseño es no experimental, el personal que labora en CESESMA son 20 personas (8 son del área administrativa, 4 del equipo de coordinación, 8 educadores), sus técnicas e instrumentos fueron la entrevista y la encuesta. Su conclusión principal fue la siguiente: Se describió el control interno en los procedimientos administrativos y CESESMA cumple con las leyes y regulaciones internas y externas.

(Salinas, 2016) en su tesis: “Implementación de un sistema de Control Interno para la Estación de Servicios la Argelia de la Ciudad de Loja”, fue elaborada en Loja – Ecuador, cuyos objetivos generales fueron los siguientes: Proporcionar a la dirección, estados financieros certificados, Suministrar información objetiva que sirva de base a las entidades para un correcto funcionamiento, Servir de punto de partida para negociaciones, ya que una empresa auditada, garantiza mayor confiabilidad y Reducir y controlar riesgos accidentales, fraudes y otras actuaciones anormales, su metodología fue la siguiente: aplicar los diferentes métodos científico, deductivo, inductivo, analítico, sintético y descriptivo que permitirá seguir los lineamientos generales del método científico y con ello cumplir con los objetivos planteados.

(Guzmán & Vera, 2015) en su tesis “El Control Interno como parte de la Gestión Administrativa y Financiera de los centros de atención y cuidado diario el Pedregal de Guayaquil”, Tuvo como objetivo Principal: Examinar la ocurrencia de la variable Control Interno con la segunda variable gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario el Pedregal de Guayaquil. El tipo de Investigación, es de tipo causal. Su muestra para dicho trabajo de investigación tuvo una muestra de 15 empleados considerados como clientes internos y 150 familias que gozan del servicio CCD. Así mismo en cuanto a su resultado de la evaluación al Control Interno el 7.87 % manifiestan si conocerlo al Control Interno y el 92.3 % de las familias indican no conocerlo al Control Interno y a la Gestión Administrativa indico que están satisfechos con el trabajo al tratarse de un bien social y de ayuda comunitaria a las familias, sin embargo, el 26.66 dice no estarlo. Finalmente llego a las siguientes conclusiones: a partir de examinar el proceso de Control Interno en la asignación de recursos concluyó que no existe un



orden en los diferentes procesos; así mismo en la entrevista realizada a la Ingeniera Yolanda Zerega manifiesta que no preexiste un manual, ni de ordenamientos por escrito, como también no existen evidencias de gestión y/o control de los procesos, solo indicado en el anexo 7 ello sumado a que la estructura organizacional actual no permite diferenciar funciones en las áreas de trabajo, la cual diferencia las funciones establecidas en los procedimientos para un control y mejor a la conclusión, que no es posible establecer tácticas al no contar con objetivos claros, de recursos; calculando como evaluación financiera el indicador de beneficio/ costo de 0.5252, razón que demostraría que no cubren sus costos sin embargo coexiste un beneficio/ bienestar social en el sector.

En el contexto Nacional tenemos: El sistema de Control interno (SCI) en el Perú, a nivel de las cooperativas su percepción de SCI y su posible implementación es aún inicial, aunque reconozcan el valor de definir indicadores claros que permitan controlar todas las actividades de la organización.

En estos últimos años; El Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú” ha demostrado un desarrollo significativo de crecimiento respectivamente alto y acrecentando su participación en el sistema financiero nacional de manera significativa. Pese a las tasas de morosidad vistas en estas entidades han llegado a aumentar en los créditos de consumo no revolvente los cuales son por las estafas hechas por el asesor y clientes.

(Ichiparra, 2017) en su tesis: “Mecanismos del Control Interno de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo en la Provincia de Huari, 2016”, fue elaborada en Huari. “Cuyo objetivo general fue el siguiente: Demostrar la influencia de los mecanismos del Control Interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo en la Provincia de Huari, 2016”. Su metodología fue la siguiente: El estudio fue tipo cuantitativo y nivel descriptivo – no experimental – transversal, su población y su muestra fue de 10 personas, sus técnicas e instrumentos fue la encuesta.

(Burgos, 2016) en su tesis: El Sistema de Control Interno Contable y su influencia en la gestión Financiera de la Empresa Inversiones Christian. A1. S.A.C; Distrito de Trujillo, Año 2015, Trujillo Perú.

Los diagnósticos ejecutados actualmente al Sistema de Control Interno de la empresa concluyen que existen deficiencias en el departamento Contable, debido a la escasez de control en los rubros del efectivo, en las cuentas por cobrar y cuentas por pagar, considerando los hallazgos encontrados. Paralelamente el área de contabilidad se ve afectado debido a que el personal obtiene doble funciones y así carecen de manuales y reglamento que regula dicha área.

La implementación del control interno contable que se propone para un éxito en la gestión financiera, se encuentra constituido por cinco (05) elementos que son: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y Comunicación, Supervisión y monitoreo.

(Alemán, 2016) en su tesis: “Caracterización del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú, caso: Mi banco – banco de la microempresa SA. Agencia los órganos - Talara, 2015”; fue elaborada en Piura. Cuyo objetivo general fue el siguiente: Describir las principales características del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú y de Mi Banco – Banco de la Microempresa S.A Agencia Los Órganos - Talara, 2015. Su metodología fue la siguiente: Fue de tipo descriptivo y diseño no experimental – descriptivo - bibliográfico documental y de caso, se aplicó la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación aplicado al gerente y/o representante legal de la empresa en estudio. Su conclusión principal fue la siguiente: Las entidades financieras del Perú mantienen un buen control interno administrativo, aplicando normas y procedimientos en sus operaciones.

(Pérez & Salazar, 2016) en su tesis “Evaluación de la Gestión de Control Interno en la ejecución presupuestal de la Universidad Nacional de San Martín”, Tiene por Objetivo General: Apreciar la gestión de Control Interno en la ejecución presupuestal de la UNSM. Para este estudio el tipo de Investigación que utilizo es aplicada, el nivel de investigación es descriptiva y observacional, no experimental. Tomó como población al total de trabajadores de la Sede Central de la UNSM que suma un total de 128 y de ahí selecciono una muestra de 96 trabajadores y las

conclusiones a la que llego son: La Evaluación de la Gestión de Control Interno en la ejecución presupuestal de la Universidad Nacional de San Martín periodo 2014, nos muestra que existen brechas para alcanzar el nivel satisfactorio de 60.0 %, el Control Interno de la programación de la ejecución presupuestaria 71.4%, el Control Interno de la evaluación del presupuesto 17.0% y el Control interno Contable 55.0%.

(Morales & Ocupa, 2016) en su informe de investigación: Sistema de Control Interno para mejorar la Eficiencia del área de Tesorería de la Empresa AUTOMOTORES INKA. Chiclayo 2015. Tuvo como objetivo general Proponer un sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área e tesorería de la empresa Automotores inca SAC. Para lo cual tiene los siguientes objetivos específicos:

- a) Identificar la existencia de un sistema de control interno, para identificar los puntos críticos del área de tesorería.
- b) Diagnosticar la situación actual del sistema de control interno, para identificar los puntos críticos del área de tesorería.
- c) Evaluar el grado de eficiencia del sistema de control interno establecido para el área de tesorería.
- d) Elaborar diagramas de procesos que se llevan a cabo en el área de Tesorería.

(Rodríguez & Vega, 2016) en su tesis: “Diseño de un Sistema de control interno en la Empresa A & B representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos – Periodo 2015”; fue elaborada en Chiclayo. Cuyo objetivo de control interno y objetivo de Gestión de procesos, Su metodología fue la siguiente: Fue de tipo descriptivo y diseño no experimental, se aplicó la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación aplicado a los trabajadores. Sus conclusiones principales tenemos las siguientes:

- En tal sentido podemos afirmar que la empresa A & b Representaciones SRL cuenta con altos puntos críticos al no contar con una organización bien

estructurada, ya que no existe un organigrama bien definido, ni con un manual de políticas, funciones y procedimientos en sus labores diarias dificultando la gestión de los procesos.

- Al aplicar el modelo COSO como herramienta para realizar un control interno que conllevo a evaluar el control de la empresa A&B Representaciones SRL nos permitió obtener un análisis de los riesgos más latentes identificando los puntos críticos en cada proceso, detectándose deficiencias en todas sus operaciones.

- La empresa A & B Representaciones SRL no cuenta con una sólida cultura de control ya que tiene dificultades en la comunicación, sin existencia de adecuados canales para que el personal conozca a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades diarias de operatividad y control.

De tal manera en la Localidad se ha investigado en todos los términos de investigaciones Locales vía internet, vía lectura escrita no se evidencia alguna o algún proyecto Local, para poder obtenerlo como antecedente local.

No se hallaron investigaciones referentes al tema en la localidad, a pesar que con mucho esfuerzo se ha realizado la búsqueda.

Respecto a las bases teóricas, se ha desarrollado teniendo en cuentas las variables Así, tenemos:

### **Control Interno**

Existen varias definiciones sobre el Control Interno, dentro de ellos tenemos a:

(Estupiñan, 2012) definió que: El Control Interno como una organización que incita e influye en la actividad de los trabajadores que se realiza de acuerdo a sus actividades. Es en especial el primordial componente sobre el que se mantiene o intervienen los otros elementos e indispensable, a su vez, para la elaboración de los propios objetivos de control.

A su vez (Montoya, 2004) mencionó el “Control Interno”, no significaba ensueño en absoluto para los primitivos financieros, ya que ellos mismos se confiaban de colocar y recuperar sus capitales. Estos “financieros” conocían a la excelencia de sus diferentes mercados y tenían el registro de todos los ordenamientos, ya que se realizaban en pequeña graduación y si tenían algún error, lo resolvían de inmediato.

De igual forma (Aguirre, 2010) definió el Control Interno como: Un acumulado de instrucciones, políticas, directrices y planes de formación, los cuales tienen por meta aseverar una validez, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (custodia de activos, veracidad del proceso de investigación y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.). (GUTIERREZ, 2015).

**Asimismo**, (Santillana, 2003) manifiesta que el control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración.

### **Control Interno**

El Control Interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados (Gómez, 2001).

### **El Control Interno**

Según el informe COSO (1997, pag.-.16), 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 los objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficiencia y eficiencia de las operaciones;
- Fiabilidad de la información financiera;
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

La utilización de esta aceptación amplia del control interno conlleva una consecuencia inmediata: desborda el ámbito contable para situarse en una

posición más general que cubre toda la organización, abandonando el uso de los términos control interno contable y control interno administrativo, confirmando el deseo de aportar nuevos conceptos y romper con fijaciones funcionales de pronunciamientos procedentes principalmente de la contabilidad y la auditoría. No obstante, estamos de acuerdo con Colbert(1996) y Root(1998), al señalar que en el informe Coso existe una preeminencia del objetivo de información financiera con relación a cualquier otro tipo de información, hecho que puede resultar problemático en las organizaciones públicas y sin ánimo de lucro en las que la información no financiera tiene una gran relevancia.

### **Elementos básicos del control Interno**

- a) Un plan de organización que provea la separación apropiada de responsabilidades funcionales.
- b) Un sistema de autorización y procedimientos de registro adecuados para proveer un control razonable.
- c) Prácticas sanas de seguirse en la ejecución de los deberes y funciones de cada unidad y servidor de la organización.
- d) Idoneidad del personal, proporcional a sus responsabilidades.
- e) Función efectiva de auditoría interna.

En la actualidad se considera que el control interno va más allá de los asuntos que tienen relación directa con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas. El control interno incluye controles tanto de carácter financiero como administrativo o gerencial; aunque es difícil delimitar estas áreas es necesario tratar de establecer diferencias entre el control interno financiero y el administrativo, ya que ambos hacen parte del control interno. (Actualícese, 2015)

### **Tipos de Control Interno.**

- a) **Control interno preventivo:** Es una seguridad instintiva unida a los procedimientos operativos y al sistema de información. Las cuales son las siguientes:
  - La organización administrativa y funcional.

➤ El sistema físico que sirve para una seguridad activa poniendo como ejemplo: los aparatos de medir y pesar, cajas registradoras, equipos de proceso de datos, etc.

➤ El sistema físico que sirve para una seguridad pasiva, poniendo como ejemplo: las instalaciones contra incendio, servicios de vigilancia, sistema de alarmas, etc.

➤ Los sistemas contractuales de cobertura de pólizas de seguro o riesgos.

**b) Control interno verificativo:** es un monitoreo no automático que no es parte de los procedimientos informativos y operativos. Su clasificación es:

❖ **Control permanente:** formado por la institución del monitoreo, dado por los contralores y auditores internos.

❖ **Control esporádico:** Son funciones discrecionales de monitoreo, concerniente a cargos directivos.

### **Importancia de control interno**

Como parte de las mejoras continuas en su sistema de control interno de procesos críticos, muchas compañías, por no decir todas, invierten una cantidad considerable de dinero en la evaluación de controles financieros, la cual se ejecuta mediante la recopilación, estudio y análisis en detalle de la información disponible sobre sus sistemas y mecanismos de control interno. Ello tiene por finalidad conocer la situación real de sus controles, establecer su grado actual de madurez y evaluar, según sea el caso, los impactos de las oportunidades de mejora que se puedan detectar en sus estados financieros. Los controles de los reportes financieros son ejecutados por personas que se encargan de validar la integridad y exactitud de las fuentes de información provenientes de diferentes sistemas de información, las cuales permiten la elaboración oportuna de los reportes gerenciales que informarán el estado de la situación financiera de las empresas.

La evaluación de los controles financieros se fundamenta en las recomendaciones del Informe COSO (Committee of Sponsoring Organisations), un marco integrado de control interno generalmente aceptado que provee una base de evaluación de ambientes de control interno en función a objetivos. Sin duda, los controles financieros permiten evidenciar la integridad y exactitud de los

reportes operativos que alimentan los reportes financieros de las empresas y que también constituyen un mecanismo de verificación muy poderoso para demostrar un alto nivel de compromiso gerencial en la transparencia de los estados financieros; por ello, es de gran importancia identificar clara y oportunamente las desviaciones y/o incumplimientos, así como tomar las medidas correctivas del caso. Recordando a Carlos Slim: “Todas las empresas cometen errores. El truco es evitar los grandes”.

### **Limitaciones de control interno**

El Marco reconoce que, si bien el control interno ofrece garantías razonables de lograr los objetivos de la entidad, existen limitaciones. El control interno no puede prevenir el mal juicio o sus decisiones, o eventos externos que pueden causar una organización de no lograr sus objetivos operativos. En otras palabras, incluso un sistema efectivo de control interno puede experimentar un fallo.

Las limitaciones pueden resultar de la:

- Adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno
- La realidad de que el juicio humano en la toma de decisiones puede ser culpable y sujeto a sesgos
- Las averías que se pueden producir debido a errores humanos como simples errores • Capacidad de gestión para anular el control interno
- Capacidad de gestión, otro personal y / o de terceros para eludir los controles a través de la colusión
- Los eventos externos fuera del control de la organización

Estas limitaciones impiden tener la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad, es decir, el control interno proporciona razonable, pero no absoluta seguridad. A pesar de estas limitaciones inherentes, la gestión debe ser consciente de en la selección, desarrollo e implementación de controles que reduzcan al mínimo, en la medida de lo posible, estas limitaciones. (Ballesteros, 2014).



## **Principios de un Control Interno.**

### ➤ **De los objetivos.**

Se relaciona a que el control existe en función de los objetivos, es decir, el control no es un fin, sino un medio para alcanzar los objetivos preestablecidos.

### ➤ **De la oportunidad.**

El control, para que sea eficaz, necesita ser oportuno, es decir, debe aplicarse antes de que se efectúe el error. De tal manera que sea posible tomar medidas correctivas, con anticipación.

### ➤ **De las desviaciones.**

Todas las variaciones o desviaciones que se presenten en relación con los planes deben ser analizadas detalladamente, de tal manera que sea posible conocer las causas que las originaron.

## **Componentes de un Control Interno**

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que están integrados a los procesos administrativos:

### ❖ **Ambiente de Control.**

Consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

El ambiente de control se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno, incluidas las normas de conducta que se espera. Un buen ambiente de control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de Control Interno.

El ambiente de control comprende los principios de integridad y valores éticos que deben regir en la entidad, los parámetros que permitan las tareas de supervisión, la estructura organizativa alineada a objetivos, el proceso para atraer, desarrollar y retener a personal competente y el rigor en torno a las medidas de desempeño, incentivos y recompensas.

- Comportamiento moral de la cultura, de las virtudes, de la actitud y de la conducta de las personas en general.

- Valores éticos y morales necesarios en la empresa.

La entidad y el auditor interno, pueden generar un ambiente adecuado si:

- Existe una buena estructura organizativa.

- Existe una veraz política de la administración.

#### ❖ **Evaluación de Riesgos.**

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere al mecanismo para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento. (Romero, 2012)

#### ❖ **Actividades de Control.**

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas, en la que pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o correctivos, 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.

La información generada internamente, así como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es parte esencial de la toma de decisiones, así como en el seguimiento de las operaciones. La información cumple con distintos propósitos a diferentes niveles. (Romero, 2012)

### **Información y Comunicación.**

Están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos e 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 procedimiento, 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.

La información generada internamente, así como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es parte esencial de la toma de decisiones, así como en el seguimiento de las operaciones. La información cumple con distintos propósitos a diferentes niveles. (Romero, 2012)

## **Supervisión y Seguimiento.**

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implementación. 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. (Romero, 2012)

## **Teoría de Control Interno**

Con la aparición de los marcos conceptuales no solo se ha logrado una mejor delimitación teórica del control interno, sino también una respuesta a las necesidades de gestión de las organizaciones actuales ya que estas no pueden regirse exclusivamente por los principios que tradicionalmente han venido utilizándose en la doctrina contable y de auditoría. Como se deduce de los trabajos de (Jensen, Marcella & Simons, 1995), se requiere un proceso de cambio que permita ajustar los sistemas de control interno al nuevo entorno (cambios tecnológicos, globalidad de los mercados, etc.) y a las nuevas técnicas de gestión, (gestión de la calidad total, reingeniería, etc.), especialmente si tenemos en cuenta las fuertes implicaciones prácticas que estos cambios ejercen sobre los sistemas de control, pues llevan consigo diversos aspectos que no pueden ser apoyados en la concepción tradicional contable-auditoria (descentralización en la toma de decisiones, simplificación de procesos, equipos de trabajo multidisciplinarios, mayor énfasis de los resultados, benchmarking, etc.).

## **Teoría de Sistema Integrado de Control Interno según Nahun Frett**

El 29 septiembre de 2004 se propulso el Marco de Control denominado COSO II, el cual, como lo indica su propio contenido, no niega el COSO I, ambos razonablemente buenos.

En cualquier caso, esta estructura se concentra en la administración de riesgos (al igual el objetivo de disminuir los peligros planteados por COSO I) a través de sistemas, por ejemplo, la administración de un portafolio de riesgo.

Con el informe del COSO (COMITÉ DE ORGANIZACIONES PATROCINADORAS) de 1992, se ajustaron las ideas primarias de Control Interno, dándole un grado más amplio.

El Control Interno se caracteriza como un procedimiento incorporado a las formas, no un arreglo de sistemas burocráticos abrumadores agregados a ellos, hecho por el consejo administrativo, los directivos y demás personal, compuesto con la protesta dan una garantía razonable para el logro de metas.

La seguridad que se espera es justa, mientras que seguramente será el impedimento del costo adquirido por el control, que debe ser según la ventaja que trae, y demás existe el riesgo de que los individuos se asocien para conferir falsas representaciones.

### **Área de Recaudación**

Área encargada de administrar el procedimiento de recaudación de la deuda tributaria en materia de gestión de cobranza ordinaria, verificando el cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales. Así también está a cargo de un funcionario público de suma confianza, con categoría de Subgerente, que depende de la entidad.

### **Funciones del área de recaudación**

- a. El seguimiento y ejecución de los servicios de recaudación, tanto en periodo voluntario como ejecutivo de cobro.

- b. El seguimiento y ejecución de los procedimientos en materia de compensación, aplazamientos y fraccionamientos de pago de las deudas tributarias, cuentas restringidas de recaudación de tributos y régimen de ingresos de entidades colaboradoras.
- c. El seguimiento, coordinación y ejecución de las actuaciones administrativas y judiciales tendentes a la realización de los cobros correspondientes al patrimonio transferido y de EMVICESA.
- d. La elaboración de convenios con las entidades colaboradoras en materia de gestión y recaudación de los tributos de su competencia, así como la elevación al director técnico de las propuestas de modificaciones normativas que se refieran a su ámbito competencial.
- e. La realización directa de actuaciones recaudatorias.
- f. La remisión y colaboración con el departamento de inspección de cuantas actuaciones estimen necesarias para la realización del impuesto. La elaboración de sistemas de información y estadísticos relativos a los resultados de la actividad de los servicios de recaudación, con la colaboración del Departamento de Informática Tributaria.
- g. El estudio y propuesta de los convenios que regulan la prestación de los servicios de recaudación a otras Administraciones Públicas.
- h. Las restantes que tenga atribuidas por las normas en vigor.

## **Marco Conceptual de la investigación**

**Actividades de control:** 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.

**Ambiente de control:** El ambiente de control se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno.

**Control interno:** El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa.

**Elementos básicos del control interno:** Un plan de organización que provea la separación apropiada de responsabilidades funcionales. Un sistema de autorización y procedimientos de registro adecuados para proveer un control razonable.

**Evaluación de riesgos:** A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema.

**Importancia de control interno:** Tiene por finalidad conocer la situación real de sus controles, establecer su grado actual de madurez y evaluar, según sea el caso, los impactos de las oportunidades de mejora que se puedan detectar en sus estados financieros.

**Información y comunicación:** De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información. 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

**Limitaciones de control interno:** Las limitaciones pueden resultar de la: Adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el 26 control interno. La realidad de que el juicio humano en la toma de decisiones puede ser culpable y sujeto a sesgos. Las averías que se pueden producir debido a errores humanos como simples errores.

**Supervisión y monitoreo:** Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Lo anterior no significa que tenga que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo.

**Recaudación:** Es la que tiene como finalidad cobrar los pagos pendientes. Se trata del hecho de obtener dinero en efectivo de una empresa o de una persona a la que se le han emitido una o más facturas. Las facturas son emitidas con plazos de pago.



### **III. HIPÓTESIS**

### **III. HIPÓTESIS**

El control interno posiblemente influye en el área de recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe – Lambayeque, 2018.

## **IV. METODOLOGÍA**

## **IV. Metodología**

### **4.1. El Tipo de la investigación.**

El tipo de investigación, será de enfoque cualitativa – propositiva.

### **4.2. Nivel de la investigación de la tesis.**

El proyecto de investigación será descriptivo, porque se realizará sin manipular variables.

### **4.3. Diseño de investigación.**

El diseño descriptivo será simple – no experimental; será descriptivo porque se reunirá datos de la realidad actual; no experimental porque no se manejará deliberadamente ninguna de las variables de estudio, porque la reunión de datos se realizará en un solo momento (Torres, 2001); siendo su diagrama el siguiente:

M ————— Ox

#### **Dónde:**

M = Muestra se tomará a toda la población de la COOPAC.

Ox = Variables complementaria y principal

### **4.4. El universo y muestra.**

#### **El universo**

La población escogida para la presente investigación está conformada por la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO DE MOCUPE.

<b>N°</b>	<b>R.U.C.</b>	<b>RAZÓN SOCIAL</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>PROVINCIA</b>	<b>DISTRITO</b>	<b>TIPO DE CONTRIBUYENTE</b>
1	20148349747	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN FRANCISCO DE MOCUPE	JR. LIMA NRO. 400 - MOCUPE	LAMBAYEQUE	CHICLAYO	LAGUNAS	COOPERATIVAS, SAIS, CAPS

#### **4.4.1. Muestra**

Se tomará a toda la población, como muestra por ser pequeña, llamándose así una muestra exhaustiva.

#### 4.5. Definición y operacionalización de las variables

##### Variable Independiente: PROPUESTA DE UN CONTROL INTERNO

Variable	Definición de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Items
PROPUESTA DE UN CONTROL INTERNO	Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizadas e instituidas en cada entidad del Estado, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueven una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente.	Objetivos del control interno	Eficacia y Eficiencia de las operaciones.	¿El desarrollo de los efectos de control interno permite el logro de la eficiencia en la MYPE de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?
			Cumplimiento de las leyes, reglamentos, etc	¿Usted confía en la Entidad Financiera contable de la Cooperativa de Ahorro Crédito?
		Principios de control interno	Ética	¿La Gerencia de la Cooperativa permite que su gestión sea con transparencia?
			Trasparencia Economía	¿Cree Usted, que la Cooperativa cumple con sus valores éticos?
				¿Cree Usted que es necesario realizar en el centro de labores los

				controles internos como arqueo físicos por lo menos una vez al mes?
				¿Considera Usted que los efectos de control interno con eficiencia y eficacia mejora la toma de decisiones en la Cooperativa?
		Componentes del control interno	Ambiente de control	¿Existe responsabilidad profesional en el cargo que asume un funcionario en la Cooperativa?
				¿Cuenta con planes estratégicos la administración y control interno la Cooperativa?
				¿Considera Usted que los estados Financieros inciden en la toma de decisiones de control interno en las cajas de Ahorro y Crédito?

Fuente: Elaboración Propia del Autor



**Variable Dependiente: ÁREA DE RECAUDACIÓN**

<b>Variable</b>	<b>Definición de la Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>ÁREA DE RECAUDACION</b>	Área encargada de administrar el procedimiento de recaudación de la deuda tributaria en materia de gestión de cobranza ordinaria, verificando el cumplimiento de las obligaciones tributarias municipales. Asi también está a cargo de un funcionario público de suma confianza, con categoría de	Evaluación de Riesgo	Tecnología Evaluaciones	¿Los programas de Contabilidad que utiliza la Cooperativa son confiables?
				¿Se realiza la Evaluación de Riesgo en el Área de Recaudación?
				¿Realizan rotaciones de cargos al personal?
		Actividades de Control	Controles Físicos Seguridad Informática	¿Se realiza conciliaciones de las bases de datos y las operaciones procesadas con los registros contables del Área de Recaudación?
				¿Todos los comprobantes, informes y estados financieros son revisados y aprobados por el área de contabilidad?

	Subgerente, que depende de la entidad.			¿El Contador General tiene alguna relación con las personas encargadas del área de recaudación de la Cooperativa?
		Supervisión	Plan de Trabajo Estrategias	¿Realizan planes de trabajo para controlar los registros Inadecuados?
				¿Se realizan supervisiones de los registros Contables realizados en el Área de Recaudación?
				¿Se le comunica al personal las políticas contables, procedimientos, controles internos y regulatorios de la Cooperativa?

Fuente: Elaboración Propia del Autor

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

Los datos se recolectarán en la misma Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco, por lo que se realizara entrevista al Gerente y trabajadores.

##### **4.6.1. Técnicas**

**Encuesta:** Se utilizará esta técnica para el desarrollo de la investigación.

##### **4.6.2. Instrumentos**

**Cuestionario:** La información requerida para el desarrollo de la investigación se recolecto a través de la técnica de la entrevista al Gerente y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe, el cuestionario está compuesto por preguntas redactadas sencillamente con la facilidad que puedan ser entendidas por las personas encuestadas.

##### **Entrevista**

La entrevista es una conversación, el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas. Como técnica de recogida de datos, está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador.

##### **Observación**

La observación a través de los sentidos es el método más antiguo usado por los investigadores para describir y comprender la naturaleza y el ser humano. La observación pretende describir, explicar, y comprender, descubrir patrones. Es un instrumento que viene dado al ser humano, que utiliza la información que captan nuestros sentidos, y permite el aprendizaje.

##### **Fichas bibliográficas**

En las cuales se anotó la información conveniente de los textos analizados.

### **Fichas textuales**

Estas fichas se emplearon para desarrollar la reproducción de un párrafo del texto analizado para el idóneo tratamiento del estudio.

#### **4.7. Plan de Análisis**

En la presente investigación para poder lograr el objetivo general y específico, se ha recogido la información correspondiente mediante preguntas y una encuesta donde se ha plasmado diferentes tipos de preguntas al Gerente General y a los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe.

#### 4.8. Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>¿En qué medida la propuesta de un control interno mejorará el área de recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe – Lambayeque 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar las características de un control interno en el área de recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe – Lambayeque 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir las características de un control interno en el área de recaudación de la COOPAC – Lambayeque 2018.</li> <li>• Identificar los procedimientos en las actividades en el área de</li> </ul>	<p>El control interno posiblemente influye en el área de recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe – Lambayeque,</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>PROPUESTA DE UN CONTROL INTERNO</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>ÁREA DE RECAUDACIÓN</p>	<p>1. El tipo de investigación: Cualitativa – propositiva.</p> <p>2. Nivel de Investigación: Descriptivo</p> <p>3. Diseño de Investigación: Descriptivo será simple – No experimental</p> <p>4. Población y Muestra: Se tomará a toda la población de la COOPAC.</p> <p>5. Definición y Operacionalización de variable.</p> <p>6. Técnicas e Instrumentos: Encuesta - Cuestionario</p>

	recaudación de la COOPAC – Lambayeque 2018. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar una Propuesta de control interno en el área de recaudación de la COOPAC – Lambayeque 2018.</li> </ul>	2018.		estructurado <ul style="list-style-type: none"> <li>7. Plan de Análisis</li> <li>8. Matriz de Consistencia</li> <li>9. Principios éticos.</li> </ul>
--	---	-------	--	--

#### **4.9. Principios éticos**

Tal como indican los creadores Pollit y Hungler (1984), las normas morales de investigación que se acompañan se establecieron en las reuniones de Viena y Helsinki, que serán consideradas en el presente estudio.

**Principio de Justicia:** Comprenderá el tratamiento razonable en algún momento recientemente, durante y después de su interés, considerará:

- Elección justa de los miembros. El tratamiento sin preferencia a las personas que se niegan a proceder con el apoyo de la investigación.
- Un tratamiento respetuoso y agradable que se centra continuamente en el privilegio de la seguridad y la privacidad, asegurando el bienestar de los individuos.

**Anonimato:** Se empleará la encuesta mencionándoles a los jefes y demás trabajadores que este estudio será de manera anónima y de los datos obtenidos serán para propósitos de exploración del estudio de investigación.

**Privacidad:** Todos los datos obtenidos en este estudio se mantendrán reservados.

**Honestidad:** El gerente y trabajadores serán informados sobre los estudios, cuyos resultados se reflejarán en la presente investigación.

El presente proyecto de investigación tiene los principios éticos necesarios para la realización del proyecto teniendo resultados y evidencias de acuerdo a la autorización de la entidad donde se realiza el presente trabajo respectivo.

## **V. RESULTADOS**



## V. RESULTADOS

### 5.1. RESULTADOS

Cuadro N°1: Entrevista al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe.

PREGUNTAS	RESPUESTA
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE – PROPUESTA DE UN CONTROL</b>	
<b>INTERNO</b>	
¿El desarrollo de los efectos de control interno permite el logro de la eficiencia en la MYPE de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?	Si
¿Usted confía en la Entidad Financiera contable de la Cooperativa de Ahorro Crédito?	Si
¿Cree Usted, que la Cooperativa cumple con sus valores éticos?	Si Cumple
¿La Gerencia de la Cooperativa permite que su gestión sea con transparencia?	Si
¿Cree Usted que es necesario realizar en el centro de labores los controles internos como arquez físicos por lo menos una vez al mes?	Es necesario hacer arquez inopinados frecuentemente
¿Considera Usted que los efectos de control interno con eficiencia y eficacia mejora la toma de decisiones en la Cooperativa?	Si
¿Existe responsabilidad profesional en el cargo que asume un funcionario en la Cooperativa?	Si
¿Cuenta con planes estratégicos la administración y control interno la Cooperativa?	Si, en el control interno asume la función AI

---

**VARIABLE DEPENDIENTE - ÁREA DE RECAUDACIÓN**

---

1. ¿Los programas de Contabilidad que utiliza la Cooperativa son confiables?	Si
2. ¿Se realiza la Evaluación de Riesgo en el Área de Recaudación	Si
3. ¿Realizan rotaciones de cargos al personal?	Si
4. ¿Se realiza conciliaciones de las bases de datos y las operaciones procesadas con los registros contables del área de recaudación?	Si
5. ¿Todos los comprobantes, informes y estados financieros son revisados y aprobados por el área de Contabilidad?	Si y aprobados por el Consejo de Administración
6. ¿El Contador General tiene alguna relación con las personas encargadas del área de recaudación de la Cooperativa?	No, solamente con el área de operaciones para las provisiones
7. ¿Realizan planes de trabajo para controlar los registros Inadecuados?	No
8. ¿Se realizan supervisiones de los registros Contables realizados en el área de recaudación?	Si, a través de Auditoría Interna
9. ¿Se le comunica al personal las políticas contables, procedimientos, controles internos y regulatorios de la Cooperativa	Si

---

Fuente: Cuestionario propuesta de control interno en el área de recaudación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe.

Cuadro N°2: Entrevista a la Jefa de Operaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe.

PREGUNTAS	RESPUESTA
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE – PROPUESTA DE UN CONTROL INTERNO</b>	
¿El desarrollo de los efectos de control interno permite el logro de la eficiencia en la MYPE de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?	Sí, es más eficiente
¿Usted confía en la Entidad Financiera contable de la Cooperativa de Ahorro Crédito?	Confió en la Coopac
¿Cree Usted, que la Cooperativa cumple con sus valores éticos?	Si, cumple con sus valores éticos
¿La Gerencia de la Cooperativa permite que su gestión sea con transparencia?	En la actualidad todo es con total transparencia
¿Cree Usted que es necesario realizar en el centro de labores los controles internos como arqueos físicos por lo menos una vez al mes?	Siempre es bueno los controles internos esto permite verificar alguna deficiencia
¿Considera Usted que los efectos de control interno con eficiencia y eficacia mejora la toma de decisiones en la Cooperativa?	Por su puesto que implica considerablemente en la toma de decisiones
¿Existe responsabilidad profesional en el cargo que asume un funcionario en la Cooperativa?	Si, cumplen con mucha responsabilidad los cargos asignados
¿Cuenta con planes estratégicos la administración y control interno la Cooperativa?	Verifico que la administración no cuenta con planes de estrategias
¿Considera Usted que los estados Financieros inciden en la toma de decisiones de control interno en las cajas de Ahorro y Crédito?	Si

---

## VARIABLE DEPENDIENTE - ÁREA DE RECAUDACIÓN

---

1. ¿Los programas de Contabilidad que utiliza la Cooperativa son confiables?	Si, cumple con las estándares respectivos
2. ¿Se realiza la Evaluación de Riesgo en el Área de Recaudación	En parte se evalúa los riesgos en el área de recaudación
3. ¿Realizan rotaciones de cargos al personal?	No siempre se realiza
4. ¿Se realiza conciliaciones de las bases de datos y las operaciones procesadas con los registros contables del área de recaudación?	Si se realiza periódicamente
5. ¿Todos los comprobantes, informes y estados financieros son revisados y aprobados por el área de Contabilidad?	Si, y también tiene que estar aprobado por la Gerencia
6. ¿El Contador General tiene alguna relación con las personas encargadas del área de recaudación de la Cooperativa?	No es recomendable.
7. ¿Realizan planes de trabajo para controlar los registros Inadecuados?	En la actualidad no tenemos planes de riesgos.
8. ¿Se realizan supervisiones de los registros Contables realizados en el área de recaudación?	Si, se efectúa supervisiones inopinadas
9. ¿Se le comunica al personal las políticas contables, procedimientos, controles internos y regulatorios de la Cooperativa	Si, se informa de las normas y directivas de la Coopac.

---

Fuente: Cuestionario propuesta de control interno en el área de recaudación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe.

Cuadro N°3: Entrevista al personal de recaudación (caja) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe.

---

### PREGUNTAS

### RESPUESTA

## VARIABLE INDEPENDIENTE – PROPUESTA DE UN CONTROL

### INTERNO

---

¿El desarrollo de los efectos de control interno permite el logro de la eficiencia en la MYPE de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?	Si
¿Usted confía en la Entidad Financiera contable de la Cooperativa de Ahorro Crédito?	Si, muestra responsabilidad
¿Cree Usted, que la Cooperativa cumple con sus valores éticos?	Si, siendo esto de muy importante
¿La Gerencia de la Cooperativa permite que su gestión sea con transparencia?	Si
¿Cree Usted que es necesario realizar en el centro de labores los controles internos como arquezos físicos por lo menos una vez al mes?	Los arquezos debe ser inopinados
¿Considera Usted que los efectos de control interno con eficiencia y eficacia mejora la toma de decisiones en la Cooperativa?	Si
¿Existe responsabilidad profesional en el cargo que asume un funcionario en la Cooperativa?	Si, se verifica que cada funcionario es muy responsable en su cargo
¿Cuenta con planes estratégicos la administración y control interno la Cooperativa?	Si, se ve que son pocas las estrategias para un control interno
¿Considera Usted que los estados Financieros inciden en la toma de decisiones de control interno en las cajas de Ahorro y Crédito?	Sí, es muy importante

---

**VARIABLE DEPENDIENTE - ÁREA DE RECAUDACIÓN**

---

1. ¿Los programas de Contabilidad que utiliza la Cooperativa son confiables?	Si
2. ¿Se realiza la Evaluación de Riesgo en el Área de Recaudación	Si, se realizan arquezos inopinados
3. ¿Realizan rotaciones de cargos al personal?	Si

4. ¿Se realiza conciliaciones de las bases de datos y las operaciones procesadas con los registros contables del área de recaudación?	Si
5. ¿Todos los comprobantes, informes y estados financieros son revisados y aprobados por el área de Contabilidad?	Si, también aprobado por Gerencia y por el Consejo de Administración
6. ¿El Contador General tiene alguna relación con las personas encargadas del área de recaudación de la Cooperativa?	No
7. ¿Realizan planes de trabajo para controlar los registros Inadecuados?	No
8. ¿Se realizan supervisiones de los registros Contables realizados en el área de recaudación?	Si
9. ¿Se le comunica al personal las políticas contables, procedimientos, controles internos y regulatorios de la Cooperativa?	Si, desde el momento que ingresa a laborar se informa.

---

Fuente: Cuestionario propuesta de control interno en el área de recaudación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe.

## 5.2. Análisis de Resultados

En la entrevista realizada al Gerente General de la COOPAC, nos manifiesta que la Cooperativa si cuenta con un Control Interno, dando a conocer que en este momento el control interno no es muy amplio; asimismo espera implementar un área de control interno con sus respectivas directivas considerando que la Cooperativa está creciendo considerablemente. De igual forma la Jefa de Operaciones da a conocer que se debe tener en cuenta un control interno con sus respectivas normas internas para poder trabajar en una forma ordenada y responsable.

La Cooperativa cuenta con el área de Auditoría Interna quién se encarga de ver el control interno respectivo; siendo está administrada y supervisada por el Consejo de vigilancia, manifestando el gerente que es de mucha importancia tener en la institución un control interno ya que este permite detectar algunas deficiencias y riesgos en la Cooperativa.

Asimismo, la Jefa de operaciones manifiesta que es muy importante dar a conocer las directivas y los procedimientos de la Cooperativa esto permite obtener una prevención de riesgos en el área de recaudación.

### **Análisis General**

#### **Según objetivo específico N°01**

Describir las características de un control interno en el área de recaudación de la COOPAC - Lambayeque 2018.

La cooperativa cuenta con un control interno, siendo este el área de Auditoría Interna encargada de supervisar y ejecutar el control en la institución, dependiente del Consejo de Vigilancia; el control interno permite verificar o detectar las deficiencias que se pueden presentar administrativamente; lo que permite delegar tareas y dar una información confiable, oportuna en sus operaciones siendo esto de confiabilidad en la toma de decisiones.

#### **Según objetivo específico N°02**

Identificar los procedimientos en las actividades en el área de recaudación de la COOPAC- Lambayeque 2018.

Según las respuestas de los entrevistados se aprecia que la cooperativa en la actualidad cuenta con sus procedimientos, verificándose que debería ampliarse para el mejoramiento de las descripciones de los procedimientos en el área de Operaciones que involucra al área de recaudación, siendo esta área una parte muy importante de la Cooperativa.

#### **Según objetivo específico N°03**

Desarrollar una Propuesta de control interno en el área de recaudación de la COOPAC – Lambayeque 2018.

Para desarrollar la propuesta de control interno para mejorar el área de recaudación, de acuerdo a la realidad de la empresa, se realizó un análisis a los procedimientos y funciones respectivas con el fin de identificar las debilidades, riesgos; para poder definir las medidas a utilizar para reducirlos. (Anexos 1,2 y 3).

#### **Resultado de Evidencias mediante hallazgos del área de Recaudación de la**

## **COOPAC.**

### **Hallazgo 1:**

En la actualidad la Cooperativa cuenta con medidas de protección para los fondos recaudados diariamente, los cuales se encuentran plasmados en la descripción de procedimientos aprobado en el Manual de Procedimientos, siendo aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco de Mocupe” en Sesión Extraordinaria N°30, con fecha 04 de Junio del 2019.

### **Hallazgo 2:**

El personal que labora en el área de recaudación (analista de caja); comenta que, si cumple con los procedimientos establecidos de la Cooperativa, con mucha responsabilidad, ejecutando el arqueo diario al inicio y termino del día quedando registrado en el libro de observaciones del área de procedimientos.

### **Hallazgo 3:**

El área de operaciones si cumple con evaluar los controles y revisarlos dentro del área permitiendo una buena imagen institucional a los clientes o socios.

## **Interpretación de entrevista al Gerente General y trabajadores respectivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe – Lambayeque 2018.**

Una vez realizado la encuesta y entrevista al Gerente General y a los trabajadores respectivos, se llegó a la conclusión y se afirma que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe – Lambayeque 2018; es una institución en el rubro crediticio en el valle Zaña, que brinda la oportunidad a la sociedad en poder desarrollarse y cumplir sus objetivos como empresa, profesionales, etc.; con los diferentes tipos de ahorro y préstamos a brindar, siendo esto de mucha importancia social; asimismo la Cooperativa debe tomar en cuenta la realización de capacitaciones constantes a sus distintas áreas para saber si el control interno establecido es el más recomendable; indicando que dichos controles servirán para mejorar las actividades en el área de recaudación de la Cooperativa brindando a sus clientes o socios una buena fidelización.



## **VI.- CONCLUSIONES**

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se determinaron las características de un control interno en el área de recaudación, concluyendo que la Cooperativa si cuenta en la actualidad con un control interno no tan amplio por lo que sería recomendable ampliar el procedimiento del control interno teniendo en cuenta que la Cooperativa está en crecimiento considerable; lo que permitiría tener un mejor control interno.
2. Se describieron las características de un control interno en el área de recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe – Lambayeque 2018, concluyendo que una de las características es que la cooperativa cuenta con un control interno, siendo este el área de Auditoria Interna, dependiente del Consejo de Vigilancia; el control interno permite verificar o detectar las deficiencias que se pueden presentar administrativamente; lo que permite delegar tareas y dar una información confiable, oportuna en sus operaciones siendo esto de confiabilidad en la toma de decisiones.
3. Se identificaron los procedimientos en las actividades en el área de recaudación de la COOPAC- Lambayeque 2018, Concluyendo que se aprecia que la Cooperativa en la actualidad cuenta con un control interno, verificándose que debería ampliarse para el mejoramiento de las actividades en el área de recaudación, siendo una parte muy importante de la Cooperativa, asimismo se verifica que si existen riesgos y deficiencias en el control interno actual.
4. Se desarrolló la propuesta de control interno de acuerdo a la realidad de la Cooperativa la cual mejorará el área de recaudación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe – Lambayeque 2018, ofreciendo un buen servicio de manera satisfactoria a sus clientes o socios con mayor responsabilidad y compromiso ante la sociedad del valle Zaña, lo cual va a permitir tomar decisiones oportunas y cumplir sus obligaciones financieras.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda que el gerente evalúe todas las actividades del área de operaciones y demás áreas para poder identificar los riesgos; se considera aplicar el diseño propuesto para un control interno en que se pueda superar las debilidades en las funciones y procesos de las diferentes áreas.

Se recomienda aplicar el control interno con mucha mayor responsabilidad, además el gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco; permite aplicar el desarrollo de sus operaciones y/o Transacciones, influye en la toma de decisiones en beneficio de sus metas propuestas.

Finalmente se recomienda ejecutar la propuesta de control interno en el lapso de dos años, de acuerdo a la realidad de la Cooperativa la cual mejorará el área de recaudación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe – Lambayeque 2018, con el fin de ofrecer un buen servicio de manera satisfactoria hacia los clientes.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

- Actualícese. (2015). *Control Interno: tipos de control y sus elementos básicos*.
- Aguirre. (2010). *Control Interno contabilidad de costos*. . Madrid-España.
- Alemán. (2016). *Caracterización del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú, caso: Mi banco – banco de la microempresa SA. Agencia los órganos - Talara, 2015*. Talara.
- Ballesteros. (2014). *Control interno. Limitaciones*.
- Basurto. (2016). *Sistema de control interno y gestión de cobranzas en Banco para la asistencia comunitaria Finca S.A. Santo Domingo*.
- Burgos. (2016). *El Sistema de Control Interno Contable y su influencia en la gestión Financiera de la Empresa Inversiones Christian. Al. S.A.C; Distrito de Trujillo, Año 2015, Trujillo Perú*. Trujillo.
- Cárdenas. (2016). *Control interno en los procedimientos administrativos del centro de servicios educativos en salud y medio ambiente Cesesma, en el municipio de San Ramón*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua: Managua.
- Estupiñan, R. (2012). *Control Interno y Faudes*. ECO Ediciones.
- Gómez. (2001). *Control interno en la organización empresarial*.
- Guzmán, & Vera. (2015). *El Control Interno como parte de la Gestión Administrativa y Financiera de los centros de atención y cuidado diario el Pedregal de Guayaquil*. Ecuador.
- Ichiparra. (2017). *Mecanismos del Control Interno de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo en la Provincia de Huari, 2016*. Huari.

- McNabb. (2014). *Vladimir Putin and Russia's Imperial Revival*.
- Montoya. (2004). *La contabilidad como base del control interno en las Instituciones financieras*. Lima: Editorial San Marcos.
- Morales, & Ocupa. (2016). *Sistema de Control Interno para mejorar la Eficiencia del área de Tesorería de la Empresa AUTOMOTORES INKA*. Chiclayo 2015. Chiclayo.
- Pérez, & Salazar. (2016). *Evaluación de la Gestión de Control Interno en la ejecución presupuestal de la Universidad Nacional de San Martín*. Universidad Nacional de San Martín.
- Rodríguez, & Vega. (2016). *Diseño de un Sistema de control interno en la Empresa A & B representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos – Periodo 2015*. Lambayeque.
- Romero. (2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*.
- Salinas. (2016). *Implementación de un sistema de Control Interno para la Estación de Servicios la Argelia de la Ciudad de Loja*. Loja - Ecuador.
- Santillana, J. (2003). *Auditoria interna integral*. México: Thompson Editores.

# **ANEXOS**

## Anexos



### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**NOMBRE DEL PROYECTO:** PROPUESTA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE RECAUDACIÓN EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO DE MOCUPE – LAMBAYEQUE 2018.

Preguntas	Respuesta
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE – PROPUESTA DE UN CONTROL INTERNO</b>	
¿El desarrollo de los efectos de control interno permite el logro de la eficiencia en la MYPE de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?	
¿Usted confía en la Entidad Financiera contable de la Cooperativa de Ahorro Crédito?	
¿Cree Usted, que la Cooperativa cumple con sus valores éticos?	
¿La Gerencia de la Cooperativa permite que su gestión sea con transparencia?	
¿Cree Usted que es necesario realizar en el centro de labores los controles internos como arqueos físicos por lo menos una vez al mes?	
¿Considera Usted que los efectos de control interno con eficiencia y eficacia mejora la toma de decisiones en la Cooperativa?	
¿Existe responsabilidad profesional en el cargo que asume un funcionario en la Cooperativa?	
¿Cuenta con planes estratégicos la administración y control interno la Cooperativa?	

¿Considera Usted que los estados Financieros inciden en la toma de decisiones de control interno en las cajas de Ahorro y Crédito?	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE - ÁREA DE RECAUDACIÓN</b>	
1 ¿Los programas de Contabilidad que utiliza la Cooperativa son confiables?	
2. ¿Se realiza la Evaluación de Riesgo en el Área de Recaudación	
3. ¿Realizan rotaciones de cargos al personal?	
4. ¿Se realiza conciliaciones de las bases de datos y las operaciones procesadas con los registros contables del área de recaudación?	
5 ¿Todos los comprobantes, informes y estados financieros son revisados y aprobados por el área de Contabilidad?	
6. ¿El Contador General tiene alguna relación con las personas encargadas del área de recaudación de la Cooperativa?	
7. ¿Realizan planes de trabajo para controlar los registros Inadecuados?	
8. ¿Se realizan supervisiones de los registros Contables realizados en el área de recaudación?	
9. ¿Se le comunica al personal las políticas contables, procedimientos, controles internos y regulatorios de la Cooperativa	



**Cronograma de actividades:**

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>											
		<b>Mes: Enero</b>			<b>Mes: Febrero</b>				<b>Mes: Marzo</b>		
		<b>Semanas</b>			<b>Semanas</b>				<b>Semanas</b>		
		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	Elaboración del Proyecto	X	X								
2	Revisión del Proyecto por el Jurado de Investigación			X							
3	Aprobación del Proyecto por el Jurado de Investigación			X							
4	Redacción del Informe Preliminar				X	X					
5	Revisión del Informe Final de la tesis por el DTI						X	X			
6	Aprobación del Informe Final de la Tesis por el Jurado de Investigación								X		
7	Presentación de ponencia en jornadas de Investigación						X				
8	Redacción del Artículo Científico								X		
9	Pre banca de Sustentación de Tesis									X	
10	Sustentación de la Tesis										X

## Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (s/.)
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	50.00	3	150.00
• Fotocopiados	30.00	2	60.00
• Empastados	80.00	1	80.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	4	48.00
• Lapiceros	5.00	5	25.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			<b>463.00</b>
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			<b>100.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>563.00</b>
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (s/.)
Servicios			
• Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital -LAD)	30.00	5	150.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Modulo de investigación del ERP University-MOIC)	40.00	4	160.00

• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			<b>430.00</b>
Recursos humano			
• Asesoría personalizada ( 5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			<b>252.00</b>
<b>total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>682.00</b>
<b>Total (s/.)</b>			<b>1,245.00</b>

**Recursos:**

- ✓ Área disponible de trabajo.
- ✓ Escritorio con silla.
- ✓ Equipo de cómputo de última generación.

**Financiamiento:**

El presente proyecto ha sido financiado por recursos propios de la autora.

## Anexo 1:

Cuestionario de control interno para poder evaluar a la Cooperativa cómo funciona el área de Recaudación, la propuesta de un control interno para mejorar el área de recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe – Lambayeque 2018.

<b>Cuestionario de Control Interno en el Área de Recaudación</b>				
<b>1. Estructura de la Cooperativa</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>S/N</b>	<b>Comentario</b>
1. ¿Existe una adecuada segregación de funciones de los funcionarios y empleados de la Cooperativa?				
2. ¿Se nombra al personal de acuerdo con su capacidad profesional, honestidad para desempeñar el cargo?				
3. ¿Se ha tomado las medidas correctivas en caso de incumplimiento a las normas y leyes a los empleados?				
<b>2. Procedimientos de Operaciones</b>				
1. ¿Las políticas contables responden a la naturaleza y a la actividad de la Cooperativa?				
2. ¿El personal tiene la capacidad y el entrenamiento necesario para el nivel de responsabilidad de las operaciones que desarrolla?				
3. ¿La Cooperativa procura la estabilidad de los funcionarios con buenos desempeños y comportamiento éticos?				
<b>3. Analista de Créditos</b>				
1. ¿El personal está capacitado para la elaboración de un expediente de Crédito?				
2. ¿La Cooperativa cuenta con un sistema de control para la revisión de un expediente de crédito?				
3. ¿Garantiza que la documentación entregada por el cliente este				

conforme a los estándares de la Cooperativa?				
<b>4. Área de Recaudación</b>				
1. ¿Están establecidas las medidas de protección de los fondos recaudados diariamente?				
2. ¿Se cumple con los procedimientos establecidos en el Área de Recaudación?				
3. ¿Se efectúan los controles o revisión de las operaciones dentro del área?				

**Anexo 2:**

**RESULTADO DE LA PROPUESTA DE UN CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE RECAUDACIÓN**

**Estructura de la Cooperativa:**

**Hallazgo 1:**

Se aprecia que la Cooperativa si tiene una adecuada segregación de sus funciones para sus funcionarios y empleados, evitando los riesgos para cada área, estando en un riesgo que también pueda ocurrir; lo que no está inmersos a cometer errores al momento de dar una prestación.

**Hallazgo 2:**

Cabe indicar que al momento de nombrar personal con capacidad estos están preparados para a sumir dicho cargo en la institución.

**Hallazgo 3:**

Se verifico que si se ha tomado medidas de corrección en un caso por haber tenido incumpliendo y no haber cumplido conforme a las normas y leyes de la Cooperativa respectivamente.

**Procedimiento de Operaciones:**

**Hallazgo 1:**

Se puede observar que las políticas contables de la cooperativa si responde con forme a su actividad.

**Hallazgo 2:**

Se verifico que el personal si está en la capacidad necesaria y se encuentra en el nivel De responsabilidad para asumir los cargos encomendados por la Gerencia.

**Hallazgo 3:**

La COOPAC si muestra responsabilidad con sus trabajadores, dando siempre la oportunidad de desempeño como asignándoles nuevos retos, por tener buen comportamiento ético en sus funciones.

**Analista de Créditos**

**Hallazgo 1:**

Se verifico que el personal si se encuentra capacitado para la elaboración de los expedientes de créditos, teniendo como responsabilidad parte de la salida de dinero de la COOPAC.

**Hallazgo 2:**

La COOPAC si cuenta con un sistema de filtro de créditos, como también está la verificación del expediente por los analistas contable.

**Hallazgo 3:**

La COOPAC si garantiza la documentación alcanzada por el cliente o socio; este conforme habiendo realizado la verificación cuidadosamente todo el expediente respectivo.

**Área de Recaudación**

**Hallazgo 1:**

En la actualidad la Cooperativa cuenta con medidas de protección para los fondos recaudados diariamente, los cuales se encuentran plasmados en la descripción de procedimientos aprobado en el Manual de Procedimientos, siendo aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco de Mocupe” en Sesión Extraordinaria N°30, con fecha 04 de Junio del 2019.

**Hallazgo 2:**

El personal que labora en el área de recaudación (analista de caja); comenta que, si

cumple con los procedimientos establecidos de la cooperativa, con mucha responsabilidad.

### **Hallazgo 3:**

El área de operaciones si cumple con evaluar los controles y revisarlos dentro del área permitiendo una buena imagen institucional a los clientes o socios.

### **Análisis e interpretación**

Habiendo realizado la encuesta y entrevista al Gerente General y a los trabajadores respectivos, llegamos a la conclusión que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe – Lambayeque 2018; es una empresa en el rubro crediticio en el valle Zaña, dando la oportunidad a la sociedad en poder desarrollarse y cumplir sus objetivos personales, profesionales, etc.; con los diferentes tipos de ahorro y préstamos a brindar, siendo esto de mucha importancia social; Asimismo la Cooperativa debería tomar en cuenta la realización de capacitaciones constantes a sus distintas áreas para saber si el control interno establecido es el más recomendable; indicando que dichos controles es para mejorar las actividades de la Cooperativa brindando a sus clientes o socios una buena fidelización.

### **Conclusión General**

Se propone desarrollar un control interno para mejorar el área de recaudación de acuerdo a la realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe – Lambayeque 2018.





#### **Anexo 4:**

### **PROPUESTA DE UN CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL ÁREA DE RECAUDACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO DE MOCUPE – LAMBAYEQUE 2018.**

## **I. PROPUESTA**

En la presente investigación se determinó que en la cooperativa los procedimientos en el área de recaudación se genera la información, es oportuno para la entrega de la documentación financiera lo que genera es una muy buena coordinación con el personal que viene laborando dentro del área de recaudación, lo cual permite que los clientes o socios se sientan satisfechos de la misma manera y lo que permite que ellos también cumplan con sus prestaciones económicas.

Cabe indicar que el control interno se expresa a través de las políticas aprobadas por la gerencia y sus colaboradores empleando técnicas, dirección, verificación, evaluación y capacitación de su personal.

#### **Importancia de la propuesta**

Al haber obtenido los resultados de la Cooperativa se observó que el área de recaudación viene funcionando y garantizando el cumplimiento de las políticas.

El presente sistema de control interno en el área de recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe; se ha diseñado como referencia las debilidades y riesgos encontradas en la presente investigación, asimismo se plantea las siguientes estrategias.

## **II. INTRODUCCIÓN**

En la presente investigación se analizan las variables; Propuesta de un control interno para poder mejorar el área de recaudación; con calidad y garantizar a sus socios la estabilidad de los recursos, asimismo poder mostrar ante la localidad un ambiente responsable que permita tener una buena información financiera y oportuna lo que permitirá tomar decisiones acertadas en el momento preciso.

## **Objetivos de la propuesta**

### **Objetivo General:**

Proponer un control interno para mejorar el área de recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe – Lambayeque 2018.

### **Objetivos Específicos**

- Elaborar una estructura funcional para el área de recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe.
- Establecer los riesgos que limitan el trabajo al personal del área de recaudación y actividades de control que mitiguen los riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe.

### **Fundamentación**

**Rodrigo** nos señala que el control interno de manera amplia como un proceso es efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, que está perfilado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos como en las siguientes categorías:

- Eficiencia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Según un proyecto indica que es de suma importancia implementar el control interno en las cooperativas, con la finalidad de que se optimice y sea para mejoras de la gestión ya que influye en las cooperativas y así tomar las medidas correctivas y/o preventivas para la mejora de la situación de las organizaciones.

**Generalidades de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe”.**

### **Breve Reseña Histórica**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe limitada N° 023 fue fundada el 24 de Junio de 1965, registrada en el asiento # 474, folio 584 del Tomo II

De Asociaciones, es una asociación económica y social de derecho privado, de capital variable e ilimitado número de socios, se rige por la legislación del sistema Cooperativo vigente en el Perú. El nacimiento de esta empresa se inspiró en un trabajo comunitario y netamente solidario expresado por antiguas pobladoras Mocupanas tejedoras de sombrero de junco”.

La “Ley No. 23039, del D.S. N°. 157-90 y la Ley N° 26702”; está sujeta a las normas de la Superintendencia de Banca y Seguro (SBS), del Banco Central de Reserva (BCR), de la Federación Peruana de Cajas Municipales (FECMAC) y de la Contraloría General de la República. El 12 de octubre de 1983, la Superintendencia de Banca y Seguro faculta su función oficializado su creación.

### **Misión**

Somos una cooperativa de Ahorro y Crédito, dedicada a brindar servicios financieros y sociales que contribuyan al desarrollo de nuestros socios y la comunidad.

### **Visión**

Ser una empresa líder en el valle Zaña, brindando servicios financieros y sociales con principios y valores cooperativos a sus socios.

### **Valores Institucionales**

- ❖ Trabajo en Equipo
- ❖ Confianza
- ❖ Comunicación
- ❖ Eficacia

### **Valores Cooperativos**

**Primer Principio:** Membresía abierta y voluntaria

**Segundo Principio:** Control democrático de los miembros

**Tercer Principio:** Participación económica de los miembros

**Cuarto Principio:** Autonomía e independencia

**Quinto Principio:** Educación, formación e información

**Sexto Principio:** Cooperación entre cooperativas

**Séptimo Principio:** Compromiso con la comunidad

### **Descripción de los servicios**

#### **Ahorros**

- Plazo Fijo Interés Vencido
- Ahorro Libre
- Ahorro Programado
- Ahorro Cheque
- Ahorro Infantil

#### **Créditos**

- MYPE - PYME
- Agrícolas
- Especiales
- Con Garantía Líquida
- Hipotecarios

### **Manual de Procedimientos de Jefe de Operaciones**

**Descripción:** Este procedimiento, describe el procedimiento paso a paso, lo realiza el Jefe de operaciones, será desempeñado por un personal profesional, que tenga experiencia y las condiciones del perfil establecido en el MOF de la cooperativa.

**Objetivos:** Establecer los mecanismos que permitan el buen funcionamiento de los retiros y depósitos de dinero de los socios de nuestra empresa.

**Alcance:** Desde la apertura de caja, hasta el arqueo de caja chica diaria y archivo de los Boucher y partes diarios.

**Responsables de procedimiento;** Jefe de Operaciones:

<b>Descripción del Procedimiento: Apertura y Cierre de Caja</b>		
<b>N° de Actividad</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento de referencia/observaciones</b>
1	Al iniciar el día, Arqueo de caja contado y recontado, en billetes y monedas, firmado y sellado, por el Jefe de Operaciones y la gerencia; y Apertura de caja, anotado en el Libro de Apertura y cierre de caja Diario, el monto inicial del efectivo.	Libro de Apertura y Cierre de Caja
2	Hacer la transferencia de fondo de cambio a caja principal S/. 20,000	Boucher de transferencia
3	Publicar en un afiche visible, la compra y la venta de dólar de día	Afiche
4	Por ningún motivo se deberá mantener en Bóveda, un monto mayor de \$ 21,000 o su equivalente en soles, caso de exceder el monto, inmediatamente depositar en el Banco de la Nación y/o Banco de Crédito del Perú.	
5	Al finalizar el día, conciliar transacciones realizadas durante el día entre el Boucher y el resumen diario del sistema.	Hoja de Resumen diario
6	Trasladar los Boucher y el consolidado al área de contabilidad para el proceso contable y archivo.	Archivador, resumen diario, arqueo de caja y Boucher.
7	Anotar en el Libro de Apertura y Cierre de Caja, el saldo arqueo del día.	Libro de Apertura y Cierre de Caja
<b>Descripción del Procedimiento: Apertura depósitos a Plazo Fijo</b>		

<b>N° de Actividad</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento de referencia/observaciones</b>
1	Dialogo con el socio, informa sobre los tipos y modalidades de los depósitos a plazo fijo (interés, tiempo y premios).	
2	Se hace la transacción con el socio, se revisa, se cuenta y recuenta el dinero, se otorga un Boucher de la transacción con firma y sello del Jefe de Operaciones.	Boucher de transacción
3	Se emite por Sistema un Certificado de Depósitos, en donde consta N° de certificados, nombre y apellidos, monto, fecha de depósitos y fecha de vencimiento, renovación automática, interés, etc.	Certificado de Depósitos
4	Se explica al socio el contenido del certificado y para dar conformidad del depósito a Plazo fijo, firman Socio y Jefe de Operaciones, otorgando una copia al socio, y otra queda en el archivo de la COOPAC, bajo responsabilidad del Jefe de Operaciones.	Certificado de Depósitos
5	Al cierre del mes, el Jefe de Operaciones hará un informe de todos los depósitos A Plazo Fijo a la Gerencia, indicador: monto, fecha de vencimiento, interés, tiempo, nombre, etc. Así como también los plazos fijos próximos a vencerse en el mes siguiente:	Hoja de reporte de depósitos Plazo
<b>Descripción del Procedimiento: Liquidación de Socios</b>		
<b>N° de Actividad</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento de referencia/observaciones</b>
1	Recibir Memorando de Gerencia, autorizando la liquidación del socio.	Memorando

2	El jefe de operaciones, inicialmente da de baja al socio en el Registro de socios, escribe el motivo, y el número de memorando en el sistema.	Memorando
3	En caso de ser socios de renuncia voluntaria, se emite el Boucher de retiro de aportaciones, en el cual firma el socio dando conformidad del acto.	Boucher
4	Se entrega el efectivo y se agradece al socio por su aporte a la cooperativa, y se informa al socio que puede reingresar a nuestra empresa en un lapso no menor de dos años.	Boucher de transacciones
5	En caso de liquidación de socio por préstamo en estado de morosidad, los Boucher de transferencia serán visados por el Gerente.	Memorando y Boucher de transacciones
6	En caso de liquidación de socio por fallecimiento los Boucher de transacción será firmado por la persona acreedora, que indique el sistema en el Registro del socio, previa presentación de la partida de defunción del socio fallecido.	Memorando, partida de defunción, certificado de defunción y copia de DNI del beneficiario
7	Al final del mes se emitirá un reporte a la Gerencia detallado todos los socios liquidados.	Reporte de socios Liquidados

**Descripción del Procedimiento: Autorización de los desembolsos de los créditos**

<b>N° de Actividad</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento de referencia/observaciones</b>
1	Verifica que el expediente, contenga todos los datos correspondientes del socio.	Exp. De Préstamo
2	Verificar la presencia de la garantía y las firmas, según los niveles de aprobación	Exp. De Préstamo
3	En un folder Manila, debe contener el Expediente de Préstamo completo, los documentos de garantía.	Exp. De Préstamo
4	En caso de préstamos, para ser atendido se	Exp. De Préstamo

	<p>verifica en el expediente si la Resolución de Crédito, está firmado por las personas autorizadas según los niveles de aprobación: Hasta S/, 5,000: Analista de créditos y Jefe de Créditos: De S/. 5,001 hasta S/. 20,000: el comité de Créditos; y de 20,000.01 hasta el 5% del patrimonio neto: El Consejo de Administración Además del I V° B° del Gerente General</p>	
5	Pasar al Cajero para su desembolso	Exp. De Préstamo
<b>Descripción del Procedimiento: Atención del Fondo Mortuario y Auto seguro de Créditos</b>		
N° de Actividad	Actividad	Documento de referencia/observaciones
1	Verificar Partida de Defunción, Certificado de Defunción, Partida de Nacimiento y DNI del Acreedor.	Memorándum y Partida de Defunción Certificado de Defunción, Partida de Nacimiento y DNI del Acreedor.
2	Verificar nombre del Acreedor en el registro de socios.	Sistema
3	Verificar que el socio fallecido, ha cumplido con la cancelación de la cuota de Fondo Mortuario y/o la retención del aporte al Auto seguro de Crédito.	Sistema
4	Verificar el V° B ° de Asesoría Legal y Gerencia	
5	Visar el o los Memorándum de Gerencia y a autorizar al Cajero, el desembolso.	Boucher
6	Hacer un reporte mensual de los socios fallecidos, enviar a Gerencia con copia a Asesoría Legal, para el trámite correspondiente ante Serví-Perú, para la devolución de los créditos por el seguro de Créditos, si fuera el caso.	
<b>Descripción del Procedimiento: Cancelación de pagos a terceros</b>		
N° de	Actividad	Documento de



<b>Actividad</b>		<b>referencia/observaciones</b>
1	Verificar la autenticidad de la Factura, Boleta, Recibo de Honorarios, Declaración Jurada.	Factura, Bol.....
2	Buscar en Sistema, en el rubro de Provisiones, el documento contable a pagar.	Sistema
3	Verificar V° B° según el nivel de autorización del reglamento de uso del Fondo de Cambio.	Sistema
4	Cancelar y archivar documento de pago adjunto al Boucher de cancelación.	Boucher
5	Al final de mes se emitirá un reporte a la Gerencia de todos los gastos, detallando, fecha, motivo, cuenta contable, etc.	Informe

**Descripción del Procedimiento: Transferencia de Bancos a Cta. De socio de Coopac**

<b>N° de Actividad</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento de referencia/observaciones</b>
1	Recibir comunicación del socio y/o analista de créditos informando el deposito realizado en el BCP, Banco de la Nación u otras financieras, la información que se requiere: Nombre del socio, monto de aporte, número de operaciones y a que cuenta de socio se va transferir(ahorros, prestamos, aportes, otros)	Comunicación vía telefónica o internet.....
2	Registrar en el cuaderno de registros de abonos, el numero d operación, monto, nombre y a que cuenta de transfiere	Sistema
3	Conciliar la información recibida con el estado de cuenta de la financiera en el cual depositó.	Boucher y estado de cuenta del Banco
4	Realizar la transferencia respectiva, adjuntando el Boucher de depósito de la	Boucher

	financiera.	
5	Adjuntar el Boucher y estado de cta. de los bancos, según sea el caso y enviar al área de contabilidad, al cierre de caja del día.	Cierre diario caja
<b>Descripción del Procedimiento: Traslado de dinero de Bancos a Coopac.</b>		
<b>N° de Actividad</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento de referencia/observaciones</b>
1	En el caso de traslado del BN, a la Coopac, Solicitar a Gerencia, el monto a trasladar , y comunicar el Banco de la Nación , la hora y el día	Comunicación vía telefónica o internet.
2	Confirmar hora y día de retiro y comunicar a la gerencia y presidente del Consejo de Administración, para hacer el retiro y traslado.	
3	Presidente y Gerente, cuentan y recuentan el dinero, firman el Boucher de la Nación, y trasladan el dinero a la Coopac.	Boucher y estado de cuenta del Banco
4	Para el traslado de dinero, se tendrá las siguientes precauciones:  -Hasta \$ 6,000, Gerente y Presidente  -De \$ 6,001 hasta \$ 15,000, además del Gerente y Presidente, una persona portando arma de fuego.  -De \$ 15,001 hasta \$ 50,000; Presidente y Gerente, más un servidor de la Coopac y una persona portando arma de fuego.	Boucher  De acuerdo a póliza
5	En oficina de la Coopac, se entrega el dinero a Jefe de Operaciones, contando y recontando el dinero, Constatando con la entrega del Boucher del banco de la Nación.	Cierre diario caja
6	Jefe de Operaciones, entrega una copia del Boucher del Banco de la Nación y copia de Boucher del ingreso del dinero a la Coopac.	

### **Desarrollo de la Propuesta**

## **Estructura Funcional**

La presente estructura funcional es una propuesta que se pueda implementar en un futuro para el área de recaudación, en forma periódica de acuerdo a la disponibilidad de presupuesto y personas acordes con el cargo.

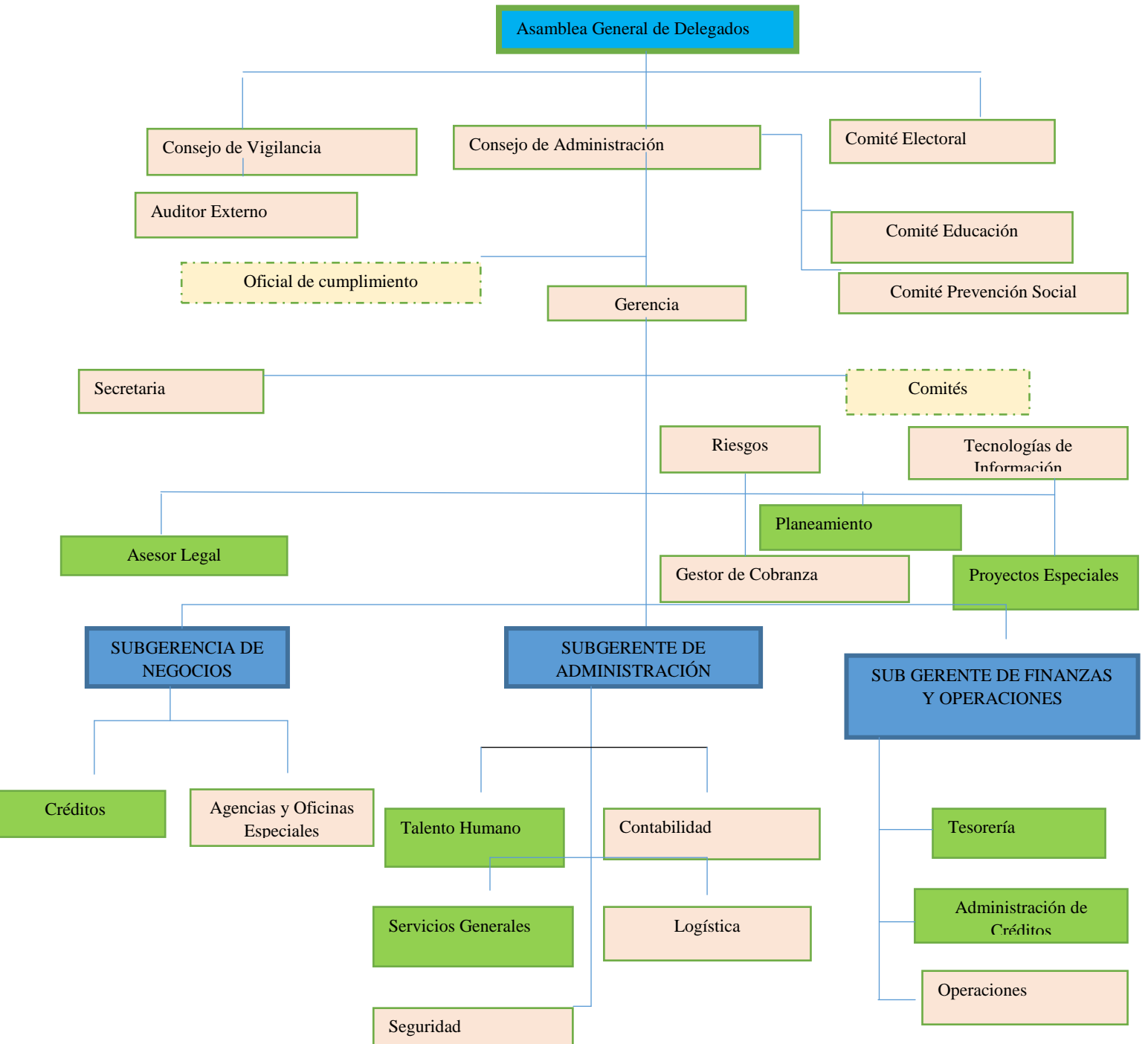
### **Se implementa de la siguiente manera:**

1. Subgerencia de Negocios:  
Finalidad: cumplimiento de metas y de estándares de eficiencia.
2. Subgerencia de Administración:  
Finalidad: Administración contable, logística y de recursos humanos de toda la institución.
3. Subgerencia de Finanzas y Operaciones:  
Finalidad: Gestión Financiera y Operativa.

De acuerdo a la propuesta se recomienda implementar las siguientes áreas.

1. Área de Planeamiento, Marketing, Organización y métodos.  
Finalidad: Mejorar el planeamiento y actualización de normativas.
2. Área de Proyectos Especiales.  
Finalidad: Implementar proyectos especiales de servicios social al socio.
3. Área de Créditos.  
Finalidad: Área de gestión de productos financieros activos del socio.
4. Área de Talento Humano  
Finalidad: Captación y Desarrollo del recurso humano.
5. Área de Servicios Generales, Mantenimiento.  
Finalidad: Control del activo patrimonial.
6. Área de Tesorería y Ahorros.  
Finalidad: Distribución de recursos, Desarrollo de productos pasivos y promoción del ahorro.
7. Área de Administración de Archivos.  
Finalidad: Control de expedientes de crédito, Verificación de la documentación antes del crédito, llenado en el sistema para control.

**PROPUESTA DE UNA ESTRUCTURA FUNCIONAL PARA  
EL ÁREA DE RECAUDACIÓN DE LA COOPAC.**



- a. **Asamblea General de Delegados:** La asamblea General es el órgano máximo de administración de las cooperativas y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, reglamentarias. La constituye la reunión de los asociados hábiles o de los delegados elegidos por estos.
- b. **Consejo de Vigilancia:** Es el órgano fiscalizador de todas las actividades de la cooperativa, asegurando el cumplimiento de las normas y supervisión.
- c. **Consejo de Administración:** Es el órgano elegido por los asociados, sus funciones son de dirigir, administrar la cooperativa y tomar decisiones particulares.

Comité Electoral: Son los responsables de todo el proceso electoral de la cooperativa, el cual esto significa que son la autoridad en todo lo referente a la postulación de los candidatos, las campañas electorales, votaciones y la proclamación de los resultados; son ellos que verifican que tales requisitos sean cumplidos y autorizar las candidaturas.

- d. **Gerencia:** Es la acción y consecuencia que administra los recursos con el fin de alcanzar resultados óptimos en estrategia, cultura, organización y ejecución.
- e. **Secretaría:** Personal que se encarga de las diferentes funciones básicas en el que el gerente general no tiene por qué preocuparse, haciendo llamadas telefónicas, recepción y envío de documentos, etc.
- f. **Riesgos:** Se encarga de apoyar y asistir a las demás unidades de la cooperativa para la realización de una buena gestión integral de riesgos en sus áreas de responsabilidad y para ello debe ser independiente de las unidades operativas.
- g. **Tecnologías de la Información:** Se encarga de administrar la infraestructura tecnológica la cual permite mantener operativas las bases de datos y sistemas informáticos que se utilizan en la entidad, prever de hardware, software estándar, las comunicaciones de datos y mantener vigilancia permanente para resolver algún problema del sistema informático.

- h. **Gestión de Calidad, Gestor de Cobranza y Gestor Legal:** Se encarga de realizar seguimiento a los créditos vencidos y hacer cobranza diaria a los socios morosos.
- i. **Sugereente de Negocios:** Responsable de la planificación de su unidad y de la aplicación de estrategias, desarrollando su potencial gestionando y creando formatos de negocios, alternativas de negocios.
- j. **Subgerente de Administración:** Se encarga de gestionar, administrar y controlar los recursos financieros de personal, tecnológicos de adquisiciones, infraestructura, logística y bienestar para lo cual debe velar por la correcta formulación y ejecución presupuestaria.
- k. **Sub Gerente de Finanzas y Operaciones:** Maneja las operaciones diarias de la cooperativa, Su único propósito es encontrar métodos productivos en beneficio de la cooperativa

Análisis situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe  
– FODA.

#### **Fortaleza**

- Moderna infraestructura
- Conocimiento del mercado
- Personal Joven y comprometido

#### **Oportunidades**

- Capacitación al personal del área contable
- Implementar un plan de trabajo
- Credibilidad en la información financiera

#### **Debilidades**

- ❖ Carencia de un control en el sistema de control interno y su incidencia en la gestión contable.
- ❖ Falta de aplicación en control y objetivos.
- ❖ Falta de compromiso a las políticas de la cooperativa.

#### **Amenazas**

- Acto de corrupción, por influencia de personas ajenas

- Exceso de confianza al personal subordinado.
- Falta de control, metas y objetivos.

Asimismo se plantean las estrategias con su táctica y acción para poder mitigar los riesgos que limitan el trabajo al personal del área de recaudación y actividades de control que mitiguen los riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe, siendo estos los siguientes:

### **Estrategia**

- **Establecer programas de reconocimientos que aumenten la motivación del personal.**

**Táctica:** crear nuevas metas y objetivos para la presentación de los estados financieros terminados al área de administración y gerencia para de esta manera incentivar al trabajador por su responsabilidad.

### **Acción**

#### **Crear cronograma de capacitación o cuestionarios para el área de recaudación.**

Sería muy importante que se brinde capacitaciones al personal ya que mantendría su conocimiento actualizado y así efectuarían su trabajo de manera eficaz y eficiente, aplicando los cuestionarios se podría identificar los problemas donde se podrá determinar si son personales o laborales.

### **Estrategia**

- **Implementar programas de capacitación para el área de recaudación para obtener una buena credibilidad en los estados financieros.**

**Táctica:** Implementar capacitaciones y actividades de motivación de manera grupal o individual.

### **Acción**

#### **Capacitar al personal sobre los temas contables**

Los jefes deben reunirse con el gerente con el fin de proponer charlas o capacitaciones sobre temas contables, como, por ejemplo; actualización de normas tributarias, actualización de normas laborales, manejo del sistema contable actualizado entre otros.

### **Estrategia**

**Realizar reuniones mensuales del área de recaudación conjuntamente con los funcionarios de tal manera ver las debilidades para prepararse para cualquier situación.**

**Táctica:** Implementar actividades de relaciones laborales y sociales entre el personal y los superiores inmediatos.

### **Acción**

#### **Realizar reuniones internas de trabajo**

El gerente debe ir al área de recaudación a observar las inquietudes de cada colaborador y crear una comunicación para aprovechar a organizar actividades que puedan motivarlos de tal manera se incrementaría el compañerismo, el trabajo en equipo y fuertes lazos laborales que estarían comprometiéndose para realizar o brindar en equipo un estado financiero confiable y eficaz.

### **Presupuesto**

Los detalles del presupuesto se consignarán de acuerdo a la propuesta

### **Bienes**

<b>MATERIALES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
Papel Bond	1/2 millar	6.50	6.50
Lápiz	01 Unidad	0.50	0.50
Lapiceros	02 Unidades	1.00	1.00
Corrector Líquido	01 Unidad	3.50	3.50
Resaltador	01 Unidad	1.50	1.50



USB memoria	01 Unidad	39.00	39.00
<b>TOTAL</b>			<b>52.00</b>

**Servicios**

<b>MATERIALES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
Fotocopias	80 copias	0.10	8.00
Internet	35 horas	1.00	35.00
Impresiones	50 hojas	0.20	10.00
<b>TOTAL</b>			<b>53.00</b>

**Resumen del presupuesto**

<b>Rubro</b>	<b>Importe</b>
Bienes	52.00
Servicios	53.00
<b>TOTAL</b>	<b>105.00</b>

**Cronograma**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>
Preliminar	<b>X</b>	
Control Interno	<b>X</b>	
Desarrollo de hallazgos		<b>X</b>
Comunicación de Resultados		<b>X</b>
Seguimiento		<b>X</b>

### III. CONCLUSIÓN

En función a los objetivos general y específicos se ha llegado a las conclusiones:

En relación al objetivo general se requiere “Proponer un control interno para mejorar el área de recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe – Lambayeque 2018, se pudo evidenciar que no se ha realizado una Auditoría de Gestión a las Políticas de Control Interno aplicadas por el departamento de contabilidad razón por la cual, esta no es la más conveniente en vista que las políticas aplicadas estaban acorde cuando la cooperativa inicio sus actividades y no ahora que ha crecido notablemente en su campo.

En relación al primer objetivo específico se requirió “Elaborar una estructura funcional para el área de recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe, por lo que se obtuvo un diagnóstico de la estructura funcional, verificando que para obtener una mejor comunicación con la Jefatura de Negocios donde depende el área de Crédito con su respectivo analista de crédito, teniendo como fin el área de recaudación para su desembolso respectivo del dinero solicitado como préstamo, se requiere establecer una estructura funcional algo más específico y concreto en la que no afecte la información financiera de la Cooperativa.

En relación al segundo objetivo específico se requirió “Establecer los riesgos que limitan el trabajo al personal del área de recaudación y actividades de control que mitiguen los riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe, La cooperativa debe realizar periódicamente planes laborales que con lleven a motivaciones de los trabajadores, cabe indicar que los controles que mitigan los riesgos deben ser consecuentes por ejemplo: los arqueos de caja, sea semanal, mensual o trimestral.

## **RECOMENDACIÓN**

Las recomendaciones en base a las conclusiones, son las siguientes:

En relación al objetivo general, se recomienda que el consejo de administración conjuntamente con la gerencia, deberían realizar un análisis periódico de la estructura funcional para determinar cómo funciona el control interno no solo en el Área de Procedimiento de donde depende el área de recaudación (Asistente de caja); también del resto de las áreas que conforman la cooperativa de Ahorro y crédito San Francisco de Mocupe.

En relación al primer objetivo específico, se recomienda establecer una estructura funcional que permita un buen funcionamiento en el área de recaudación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe – Lambayeque – 2018 a corto plazo en los que ayudaría a encontrar errores a tiempo y evitar inconvenientes a futuro.

En relación al segundo objetivo específico, se recomienda establecer los riesgos que limitan el trabajo al personal contable y actividades de control que mitiguen los riesgos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe – Lambayeque – 2018, también con previo acuerdo con la gerencia disponga de un personal que sea muy confiable para el área de recaudación (analista de caja); por ser una parte fundamental que existe dentro de la cooperativa de esta manera se lograra seguir siendo competitiva no solo dentro del distrito, sino también del Departamento.

## Referencia Bibliografías

1. Andrade (2013); Diccionario de contabilidad, Tercera Edición Lima Editorial Andrade.
2. Apaza (2011); Estados Financieros – Formulación, Análisis e Interpretación conforme a las NIIFS y al PCGE, Primera Edición, Lima Editorial Pacifico.
3. Bacón, J. (2016), Manual de Auditoria Interna; Buenos Aires, Editorial Megabyte.
4. Ayme, T. (2013), Ayacucho- Perú, En su tesis de investigación “Control Interno una Herramienta para mejorar la rentabilidad de las Ferreterías – San Juan Bautista, Periodos 2011-2012”.
5. Araya A,A.(2012), Controles Contables, Recuperado el 15 de Noviembre De 2016.