



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS.

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. SUCURSAL LATACUNGA,
PERIODO 1º DE ENERO AL 31º DE DICIEMBRE DEL 2008”.**

Previo la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A

Autores:

Benavides Fauta Cristina Fernanda

Cayancela Tituaña Jenny Nataly.

Director:

Ing. Tito Marcelo Recalde Chávez

Latacunga-Ecuador

Febrero del 2011

AUDITORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “**EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. SUCURSAL LATACUNGA, PERIODO 1° DE ENERO AL 31° DE DICIEMBRE DEL 2008**”, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

.....
Benavides Fauta Cristina Fernanda
CI.050322156-6

.....
Cayancela Tituaña Jenny Nataly
CI. 050323363-7

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema: **“EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. SUCURSAL LATACUNGA, PERIODO 1° DE ENERO AL 31° DE DICIEMBRE DEL 2008.”** de Benavides Fauta Cristina Fernanda y Cayancela Tituaña Jenny Nataly, postulante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, noviembre del 2010

El Director:

Ing. Tito Marcelo Recalde Chávez

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por las tesisistas, Benavides Fautista Cristina Fernanda y Cayancela Tituaña Jenny Nataly, bajo mi dirección.

Latacunga, Noviembre del 2010

El Director:

Ing. Tito Marcelo Recalde Chávez

INFORME FINAL DEL DIRECTOR DE TESIS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

LATACUNGA – ECUADOR

Cumpliendo con lo estipulado en el Capítulo IV, ARTICULO 9 literal F del reglamento del curso pre profesional de la Universidad Técnica de Cotopaxi, informe que las postulantes Benavides Fauta Cristina Fernanda y Cayancela Tituaña Jenny Nataly, han desarrollado su trabajo práctico de grado de acuerdo al planteamiento formulado en el plan de tesis.

1. El trabajo cumple con los objetivos propuestos.
2. El trabajo se convierte en un aporte significativo para la Cooperativa Ambato.

En virtud de lo antes mencionado considero que las postulantes se encuentran debidamente capacitadas y habilitadas para prepararse al acto de defensa de tesis: **“EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. SUCURSAL LATACUNGA, PERIODO 1° DE ENERO AL 31° DE DICIEMBRE DEL 2008.”**

Latacunga, Noviembre del 2010

El Director:

Ing. Tito Marcelo Recalde Chávez

CERTIFICADO POR LA COOPERATIVA

Certifica que la señoritas, Benavides Fauta Cristina Fernanda y Cayancela Tituaña Jenny Nataly, portadora de la cedula de ciudadanía CI. 050323363-7 realizaron una evaluación de control interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga, periodo 1° de enero al 31° de diciembre del 2008.”

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a los interesados hacer uso del presente en forma que estime conveniente a sus intereses, siempre y cuando sea su uso en forma legal

ATENTAMENTE

AGRADECIMIENTO

Son tantas personas a las cuales debo parte de este triunfo, de lograr alcanzar mi culminación académica, la cual es el anhelo de todos los que así lo deseamos.

Definitivamente, Dios, mi Señor, mi Guía, mi Proveedor, mi Fin Ultimo; sabe lo esencial que has sido en mi posición firme de alcanzar esta meta, esta alegría, que si pudiera hacerla material, la hiciera para entregártela, pero a través de esta meta, podré siempre de tu mano alcanzar otras que espero sean para tu Gloria.

A mis hermanos Andrea, David, Dylan y padres, por darme la estabilidad emocional, económica, sentimental; para poder llegar hasta este logro, que definitivamente no hubiese podido ser realidad sin ustedes. **Gracias** por darme la posibilidad de que de mi boca salga esa palabra... **familia**.

A mi mamita linda Marujita Vallejo, será siempre mi inspiración para alcanzar mis metas, por enseñarme que todo se aprende y que todo esfuerzo es al final recompensa. Su esfuerzo, se convirtió en su triunfo y el mío,

A todos mis amigos pasados y presentes; pasados por ayudarme a crecer y madurar como persona y presentes por estar siempre conmigo apoyándome en todo las circunstancias posibles, también son parte de esta alegría,

Y por último a mi asesor de tesis Ing. Tito Recalde por hacer posible la culminación de la misma.

CRISTINA BENAVIDES

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento profundo a DIOS y mis PADRES que me dieron la oportunidad de vivir, por haberme guiado por el camino del bien, y ver plasmados mis sueños en realidad.

A mis hermanos Carmita, Ximena, Mayra, Rosa, Luis, Javier, Diego Karla en especial a Juancho el cual ha estado a mi lado en cualquier circunstancia que se me ha presentado, por su paciencia, gracias por preocuparse por su hermana y apoyarme en los momentos tan importantes de mi vida.

A mis maestros a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza aprendí mucho de ellos, de manera especial a esta prestigiosa universidad la cual me abrió sus puertas, preparándome para un futuro competitivo y formándome como una profesional útil para la sociedad.

A mis amigos(as) que siempre estuvieron junto a mí, porque gracias a ellos se lo que es la amistad verdadera, valor importante en mi vida, gracias por estar conmigo por aconsejarme, regañarme, compartir risas y llantos en toda mi vida estudiantil.

A mis tías y a mi abuelita Rosa, que con la sabiduría de Dios me has enseñado hacer quien hoy soy en donde estés sé que me ves y estas orgullosa de mí.

También al Gerente General de la “COOPERATIVA AMBATO”, por permitirme realizar el proyecto de tesis en su prestigiosa institución, y a todo el personal por la colaboración brindada, la cual contribuyó significativamente para el desarrollo de la presente investigación.

Finalmente a mi asesor de tesis Ing. Tito Recalde por hacer posible la culminación del presente trabajo investigativo.

JENNY CAYANCELA

DEDICATORIA

A Dios creador del universo y dueño de mi vida que me permite construir otros mundos mentales posibles.

A mis padres, Rosario Fauta Vallejo y Gustavo Benavides Villareal por el apoyo económico que me dieron a lo largo de la carrera.

A mis tías Gladys Fauta Vallejo, Norma Aulestia Vaca, Guillermo Fauta Vallejo por su ayuda incondicional.

A mis hermanos Andrea, David y Dylan por permitirme soñar y crecer con su imaginación.

A mi novio Washigton Salazar por enseñarme que no hay límites, que lo que me proponga lo puedo lograr y que solo depende de mí.

A la Cooperativa “Ambato”, por su apoyo y colaboración para la realización de esta investigación.

A mi tutor de tesis Ing Tito Recalde por su asesoría y dirección en el trabajo de investigación.

CRISTINA BENAVIDES

DEDICATORIA

Durante estos escasos cinco años de lucha constante, de gratas vivencias, de momentos de éxitos de angustias y desesperanzas para poder cumplir mis objetivos han sido la razón para que este trabajo sea la recompensa de todo mi empeño, dedicación y esfuerzo; que va dedicado: al ser más sublime de esta tierra DIOS y el NIÑO DE ISINCHE que han iluminado mi camino en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y seguir adelante rompiendo todas las barreras que se me han presentado.

Con mucho cariño principalmente a mis padres Felipe Cayancela y María Tituaña que han tenido presente que la mejor herencia es la educación. Gracias por todo papá y mamá por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado apoyándome y brindándome todo su amor.

Los quiero mucho con todo mi corazón y este trabajo que me llevo un año es para ustedes, por ser la más chica de sus hijas aquí esta lo que ustedes me brindaron, solamente les estoy devolviendo lo que me dieron en un principio.

A mi madre, por ser la amiga y compañera que me ayudado a crecer, gracias por su apoyo incondicional, por la paciencia que ha tenido para enseñarme, por el amor que me ha dado, por sus cuidados en el tiempo que hemos vivido juntos, por los regaños que me merecía y que no entendía. Este es mi reconocimiento por estar pendiente en esta etapa tan importante de y para mi vida.

JENNY CAYANCELA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS.

TEMA: “EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. SUCURSAL LATACUNGA, PERIODO 1° DE ENERO AL 31° DE DICIEMBRE DEL 2008.”

AUTORAS:

Benavides Fauta Cristina Fernanda

Cayancela Tituaña Jenny Nataly

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad, Evaluar al control interno para la Cooperativa Ambato, cuyo propósito fue detectar las falencias existentes en cada uno de las áreas al momento del desarrollo de sus actividades

Para ello fue necesario realizar el trabajo de campo, mediante el tipo de investigación descriptiva que permitió describir de forma exacta las actividades que se desarrollan en los diferentes departamentos; aplicando encuestas y entrevistas a quienes forman parte de la institución obteniendo buenos resultados; puesto que ellos nos ayudaron a determinar las necesidades existentes dentro de la Cooperativa Ambato.

Mediante el desarrollo de la evaluación se logro determinar si se da un seguimiento a las políticas y procedimientos adoptados por la Institución; ya que se ha evaluado mediante la planificación estratégica y está estructurado de la siguiente manera: se elaboró una Propuesta Técnica, Marcas y Siglas de Auditoria, Cronograma de Trabajo, Memorándum de Planificación, Carta Compromiso y Contrato de Prestación de Servicios, además consta de

planificación, Programa de Auditoria, Planificación Estratégica, Listado de Personal. División y Distribución de Funciones, Organigrama Estructural, también se realiza la instrumentación, Programa de Auditoria, Elaboración de Cuestionarios, Tabulación de Cuestionarios, Aplicación y Evaluación de Indicadores, Examen, Hoja de Hallazgos, Evaluación del Proceso Administrativo, Informe General de Auditoria y el Seguimiento.

Esta investigación aportó significativamente a mejorar el desarrollo de actividades administrativas que realiza la Cooperativa Ambato, ya que la evaluación al control interno permitirá a la administración tomar decisiones oportunas y con ello cumpla con las metas y objetivos planteados.



**COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY
ACADEMIC UNIT OF ADMINISTRATIVE SCIENCES AND
HUMANITIES**

SUBJECT: INTERNAL CONTROL EVALUATION IN THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE AMBATO LTDA. LATACUNGA BRANCH, PERIOD 1 JANUARY TO DECEMBER 31st 2008."

AUTHORS:

Benavides Fauta Cristina Fernanda
Cayancela Tituaña Jenny Nataly

SUMMARY

The present research was aimed at, evaluate internal control for the Cooperative Ambato, whose purpose is to detect flaws in each one of the areas when developing their activities.

It was necessary to conduct field work, by type of descriptive research was to describe accurately the activities taking place in different departments, using surveys and interviews with those who are part of the institution with good results, since they helped us determine the needs within the Cooperative Ambato.

Through the development of the evaluation it was determined if there is a monitoring policies and procedures adopted by the institution, and has been assessed by strategic planning and is structured as follows: Technical Proposal was elaborated, Trademarks and Acronyms Auditing, Work Schedule, Planning Memorandum, Letter of Commitment and Servicing Agreement also includes planning, Audit Program, Strategic Planning, Personnel List. Division and distribution functions, organizational structure, also performed the instrumentation, Audit Program, questionnaire design, tabulation of questionnaires, Implementation and Evaluation Indicators, Review, Fact Findings, the Administrative Process Evaluation Report and Audit General Monitoring.

This research contributed significantly to the development of administrative activities conducted by the Cooperative Ambato, as the internal control assessment to enable management to make timely decisions and thus meets the goals and objectives.

CERTIFICADO

A petición de las investigadoras: Cristina Fernanda Benavides Fauta y Jenny Nataly Cayancela Tituaña certifico que la traducción del resumen en idioma español al idioma inglés fue realizado por mi persona.

Atentamente

Lic. Mayra Noroña

ÍNDICE GENERAL.

Contenido	Pág.
Autoría	ii
Aval del director de tesis	iii
Certificado	iv
Informe final	v
Certificado de la empresa	vi
Agradecimiento	vii
Dedicatoria	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
Certificado de ingles	xiii
Índice de figuras	xviii
Índice de tablas	xviii
Índice de gráficos	xix
Índice de anexos	xx
Introducción	xxii

CAPITULO I

31 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Gestión Administrativa	3
1.1.1 Generalidades	3
1.1.2 Antecedentes	4
1.1.3 Periodos de la evolución de la administración	4
1.1.3.1 Gestión Administrativa en la Edad Antigua	4
1.1.3.2 Gestión Administrativa Edad Antigua, Roma, Grecia, China y Egipto	5
1.1.3.3 Gestión Administrativa en la Edad Media	5
1.1.3.4 Gestión Administrativa en la Edad Moderna	6
1.1.3.5 Gestión Administrativa en la Edad Contemporánea	6

Contenido	Pág.
1.1.4 Definición	6
1.1.5 Importancia	8
1.1.6 Elementos de la Gestión Administrativa	8
1.1.6.1 Planeación	9
1.1.6.2 Organización	9
1.1.6.3 Ejecución	9
1.1.6.4 Control	9
1.2 Auditoria	10
1.2.1 Generalidades	10
1.2.2 Definición	11
1.2.3 Objetivos	12
1.2.4 Finalidades	13
1.2.5 Clasificación de la auditoria	13
1.2.5.1 La Auditoría Financiera	13
1.2.5.3 La Auditoría de Cumplimiento	14
1.2.5.4 La Auditoría de Rendimiento	14
1.2.5.5 La revisión Especial	14
1.3 Auditoría interna	15
1.3.1 Generalidades	15
1.3.2 Definición	15
1.3.4 Propósitos	16
1.3.5 Alcance	18
1.3.6 Diferencias y Similitudes	19
1.4 Evaluación del Control Interno	20
1.4.1 Generalidades	21
1.4.2 Reseña Histórica	21
1.4.3 Control Interno	23
1.4.4 Principios del Control Interno	23
1.4.5 Elementos del Control Interno	24

Contenido	Pág.
1.4.6 Tipos de Control Interno	25
1.4.6.1 Control Interno Administrativo	25
1.4.6.2 Control Interno Financiero – Contable	25
1.4.7 Componentes del Control Interno	26
1.4.7.1 Ambiente de Control	26
1.4.7.2 Evaluación del Riesgo	27
1.4.7.3 Actividades de Control	28
1.4.7.4 Sistemas de Información y Comunicación	29
1.4.8 Definición	30
1.4.9 Importancia	32
1.4.10 Objetivos del Control Interno	33
1.4.11 Procedimientos de la Evaluación del Control Interno	34
1.4.11.1 Revisión Preliminar	34
1.4.11.2 Cuestionario Sobre Control Interno	34
1.4.11.3 Pruebas De Cumplimiento	35
1.4.12 Métodos para la Evaluación del Control Interno	36
1.4.12.1 Método Descriptivo	36
1.4.12.2 Método de Cuestionario	36
1.4.12.3 Método Gráfico	36

CAPITULO II

TRABAJO DE CAMPO	38
2. Caracterización de la cooperativa	38
2.1. Reseña Histórica	39
2.1.2 Misión	39
2.1.3 Visión	39
2.1.4 Valores y principios	41
2.1.5 Políticas	42
2.1.7 Objetivos del manual	43

Contenido	Pág.
2.1.8 Servicios que brinda	44
2.1.8.1 Microcréditos	44
2.1.8.2 Consumo	44
2.1.8.3 Comercial	45
2.1.8.4 Rural corporativo	45
2.1.9 Agencias de la cooperativa	46
2.1.10 Conocimiento previo de las actividades de la cooperativa	47
2.2 METODOLOGÍA A SER EMPLEADA	50
Adjunto de la población	51
2.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO	52
2.3.1 Análisis e interpretación de la entrevista dirigida al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga.	53
2.3.2 Análisis e interpretación de las entrevistas dirigidas a los siete Coordinadores de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga.	54
2.3.3 Análisis e interpretación de las encuestas a los Jefes de los departamentos, Administración Financiera, Departamento de Créditos y Cobranzas, Operaciones, Sistemas y Mantenimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.	55
2.3.4 Análisis e interpretación de las encuesta realizadas a los Coordinadores del Consejo de Administración y Concejo de Vigilancia, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.	66
2.4 Comprobación de las preguntas directrices.	76
2.5 Conclusiones	78
2.6 Recomendaciones	79

CAPITULO III

3. LA PROPUESTA	80
3.1. Evaluación del Control Interno	80

Contenido	Pág.
3.2. Presentación	80
3.3. Objetivos	81
3.4. Justificación	81
3.5. Fundamentos legales	82
Planificación	85
Instrumentación	107
Hoja de hallazgos	168
Evaluación de procedimientos administrativos	170
Calculo de los valores	171
Presentación gráfica de los resultados globales	175
Análisis de los resultados globales	176
Informe	178
Seguimiento	184

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA	43
--	----

INDICE DE TABLAS

TABLA 1.1 SERVICIOS MICRO CRÉDITOS O MICRO EMPRESARIAL	44
TABLA 1.2 SERVICIOS DE CONSUMO	44
TABLA 1.3 SERVICIOS COMERCIALES	45
TABLA 1.4 SERVICIO RURAL CORPORATIVO	45
TABLA 1.5 INTERESES DE PLAZO FIJO DE LA COOPERATIVA	48
TABLA 2.1 CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES	56
TABLA 2.2 PROCESO DE EVALUACIÓN	57
TABLA 2.3 CONTROL INTERNO	58
TABLA 2.4 CONOCIMIENTO DE FUNCIONES QUE REALIZA EL CONTROL INTERNO	59
TABLA 2.5 EL CONTROL INTERNO SIGUE DE GUÍA	60
TABLA 2.6 ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA	61
TABLA 2.7 CAPACITACIÓN IMPRESCINDIBLE PARA MAYOR COMPRENSIÓN	62

Contenido	Pág.
TABLA 2.8 EL CONTROL INTERNO CONTIENE POLÍTICAS NORMAS DE ACUERDO A LAS AÉREAS	63
TABLA 2.9 CALIFICACIÓN DE LOS SOCIOS A LA VARIEDAD DE SERVICIOS	64
TABLA 2.10 COLABORACIÓN PARA LA EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO	65
TABLA 2.11 SE HA EVALUADO EL CONTROL INTERNO	66
TABLA 2.12 MANUAL DE FUNCIÓN	67
TABLA 2.13 PROCEDIMIENTOS DE LOS DEPARTAMENTOS ESTÁN BIEN DEFINIDOS	68
TABLA 2.14 MANUAL DE FUNCIONES	69
TABLA 2.15 INFORMACIÓN FINANCIERA CUENTA CON POLÍTICAS ACTUALIZADAS	70
TABLA 2.16 CUMPLE CON LAS POLÍTICAS	71
TABLA 2.17 IMPORTANCIA DE REALIZAR UNA EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO	72
TABLA 2.18 VENTAJAS DEL CONTROL INTERNO	73
Contenido	Pág.
TABLA 2.19 TIEMPO PARA REALIZAR EL CONTROL INTERNO	74
TABLA 2.20 EL CONTROL INTERNO SIRVE DE GUÍA PARA TOMAR DECISIONES	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 2.1 CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	56
GRAFICO 2.2 PROCESOS DE EVALUACIÓN	57
GRAFICO 2.3 CONTROL INTERNO	58
GRAFICO 2.4 CONOCIMIENTO DE FUNCIONES QUE REALIZA EL CONTROL INTERNO	59
GRAFICO 2.5 EL CONTROL INTERNO SIGUE DE GUÍA	60
GRAFICO 2.6 ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA	61
GRAFICO 2.7 CAPACITACIÓN IMPRESCINDIBLE PARA MAYOR COMPRENSIÓN	62
GRAFICO 2.8 EL CONTROL INTERNO CONTIENE POLÍTICAS NORMAS DE ACUERDO A LAS AÉREAS	63
GRAFICO 2.9 CALIFICACIÓN DE LOS SOCIOS A LA VARIEDAD DE SERVICIOS	64
GRAFICO 2.10 COLABORACIÓN PARA LA EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO	65

Contenido	Pág.
GRAFICO 2.11 SE HA EVALUADO EL CONTROL INTERNO	66
GRAFICO 2.12 MANUAL DE FUNCIÓN	67
GRAFICO 2.13 PROCEDIMIENTOS DE LOS DEPARTAMENTOS ESTÁN BIEN DEFINIDOS	68
GRAFICO 2.14 MANUAL DE FUNCIONES	69
GRAFICO 2.15 INFORMACIÓN FINANCIERA CUENTA CON POLÍTICAS ACTUALIZADAS	70
GRAFICO 2.16 CUMPLE CON LAS POLÍTICAS	71
GRAFICO 2.17 IMPORTANCIA DE REALIZAR UNA EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO	72
GRAFICO 2.18 VENTAJAS DEL CONTROL INTERNO	73
GRAFICO 2.19 TIEMPO PARA REALIZAR EL CONTROL INTERNO	74
GRAFICO 2.20 EL CONTROL INTERNO SIRVE DE GUÍA PARA TOMAR DECISIONES	75

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Entrevista dirigida al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga.	190
ANEXO 2: Entrevistas dirigidas a los siete Coordinadores de las Agencias de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga.	191
ANEXO 3: Encuestas a los jefes de los departamentos, Administración Financiera, Departamento De Créditos Y Cobranzas, Operaciones, Sistemas Y Mantenimiento En La Cooperativa De Ahorro y Crédito Ambato Ltda.	193
ANEXO 4: Encuesta Realizadas a los Coordinadores del Consejo de Administración y Concejo DE Vigilancia, en la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Ambato Ltda.	195
ANEXO 5: División y Distribución de Funciones	196

INTRODUCCIÓN

El propósito de la investigación es evaluar al control interno en la Cooperativa Ambato ubicada en la provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, periodo 1° de enero al 31° de diciembre del 2008.

La investigación propuesta es importante gracias a la disponibilidad de recursos económicos, materiales, tecnológicos y bibliográficos; de igual forma el gerente facilitó toda información pertinente para la evaluación del control interno dentro de la cooperativa; además los conocimientos adquiridos durante el proceso de aprendizaje son fundamentales y cumplir con los objetivos propuestos.

Dentro de la investigación se aplicó la variable independiente, en la cual recopila información propia de la institución financiera, empleando un método no experimental de investigación; debido a que se realizó la manipulación de las variables; además dentro de esta metodología se utilizó la técnica de la entrevista aplicada al Gerente General, a los siete Coordinadores de las Agencias; las encuestas a los Jefes de los Departamentos, Administración Financiera, Departamento de Créditos y Cobranzas, Operaciones, Sistemas y Mantenimiento y a los Coordinadores del Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia de la Cooperativa Ambato

El presente trabajo cuenta de tres capítulos: En el Primer Capítulo, se establece la fundamentación teórica en la que se trata, la gestión administrativa, auditoría, finalidad, clasificación, auditoría interna, propósito, diferencias y similitudes, evaluación de control interno principios de control interno elementos de control interno, tipos de control interno, componentes del control interno, procedimientos de control interno, y métodos para la evaluación del control interno

En el segundo capítulo comprende del trabajo de campo, en la cual se detalla una breve información de las actividades que realiza a diario la Cooperativa Ambato,

mediante una serie de entrevistas dirigidas al Gerente General, a los siete Coordinadores de las Agencias; las encuestas a los Jefes de los Departamentos, Administración Financiera, Departamento de Créditos y Cobranzas, Operaciones, Sistemas y Mantenimiento y a los Coordinadores del Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia, presentadas a través de tablas, gráficos y el respectivo análisis e interpretación de los resultados; de igual manera conclusiones y recomendaciones sobre la situación actual de la institución financiera.

El tercer capítulo comprende la evaluación al control interno en la Cooperativa Ambato ubicada en la provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, periodo 1° de enero al 31° de diciembre del 2008, mismo que contiene planificación estratégica y está estructurado de la siguiente manera: se elaboró una Propuesta Técnica, Marcas y Siglas de Auditoría, Cronograma de Trabajo, Memorándum de Planificación, Carta Compromiso y Contrato de Prestación de Servicios, además consta de planificación, Programa de Auditoría, Planificación Estratégica, Listado de Personal, División y Distribución de Funciones, Organigrama Estructural, también se realiza la instrumentación, Programa de Auditoría, Elaboración de Cuestionarios, Tabulación de Cuestionarios, Aplicación y Evaluación de Indicadores, Examen, Hoja de Hallazgos, Evaluación del Proceso Administrativo, Informe General de Auditoría y el Seguimiento.

CAPITULO I

FUNDAMENTACION TEORICA

1.1 Gestión Administrativa

1.1.1 Generalidades

La Gestión Administrativa es un proceso sistemático para realizar cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas planeadas.

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor con las normas sociales corregidas más eficaz, es el reto de la Gestión Administrativa moderna la supervisión de las empresas está en función de la Administración efectiva en gran medida la determinación y satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos destacan a la competencia del administrador.

En cualquier empresa o institución se desarrolla un volumen importante de tareas y gestiones de carácter administrativo, un correcto desarrollo de esta gestión administrativa contribuirá en la mejora de la eficacia y la eficiencia en el seno de la organización. La misión del responsable de la gestión administrativa es asegurar que este en buen funcionamiento, mediante una buena planificación y gestión de las tareas.

1.1.2 Antecedentes

La administración nace con la necesidad humana de organizarse para subsistir. El hombre, por sí solo, es incapaz de producir las satisfactorias de sus necesidades. Fue precisamente la necesidad de disminuir o eliminar las limitantes que impone el ambiente físico, lo que le obligó a formar organizaciones sociales.

Vivimos en una sociedad donde el esfuerzo cooperativo es el núcleo de las organizaciones humanas; la eficiencia con que cada uno de sus miembros participe depende en gran medida de los administradores. Hoy en día, la complejidad de las organizaciones humanas y el desarrollo de la ciencia y la tecnología, han llevado a considerar que la administración es clave para lograr los objetivos.

Los diferentes enfoques del pensamiento administrativo han aportado infinidad de conocimientos útiles para la administración. La evolución antes de los tiempos del empirismo hasta la actualidad, sólo puede apreciarse con el curso de la historia.

1.1.3 Períodos de la evolución de la administración.

1.1.3.1 Gestión Administrativa en la Edad Antigua:

La administración como disciplina es relativamente nueva, la historia del pensamiento administrativo es muy antigua, ya que esta nace con el hombre pues en todos los tiempos a habido la necesidad de coordinar actividades.

Tomar decisiones y de ejecutar, de ahí que en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la antigüedad y que pueden observar en el nuevo testamento, así como en la forma de conducir los asuntos en la antigua, en donde se encuentran huellas del proceso administrativo.

En Egipto existía un sistema administrativo amplio con una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión, aquí se creó el primer sistema de servicio civil.

1.1.3.2 Gestión Administrativa en la Antigüedad, Roma, Grecia, China y Egipto:

Resulta evidente que las funciones del administrador contemporáneo tienen su antecedente en los tiempos más remoto de la historia. De ahí la problemática administrativa de los pueblos antiguos y los que se enfrentan hoy día al estado social del derecho y el mundo empresarial.

Trascendencia en Roma: aún perdura en roma su apego vocacional al derecho. La sociedad contemporánea a heredado a ese derecho romano una extraordinaria cultura que ha influido notablemente en el contexto jurídico actual de nuestro pueblo. Se expresa sin lugar a equivoco que el lenguaje del derecho romano sea convertido en un idioma universal.

1.1.3.4 Gestión Administrativa en la Edad Media:

En el proceso administrativo de la edad media, hay signos evidentes de nacionalización administrativa y dirección; los dominios reales a las provincias eclesiásticas y la jurisprudencia feudales tuvieron que ser manejada de alguna manera, algunos tratados revelan las direcciones de propiedades y las obligaciones funcionales administrativas.

Durante los últimos años del Imperio Romano el centralismo administrativo se fue debilitando considerablemente y la autoridad real pasó al terrateniente, alrededor del cual se agrupaban muchas personas abriendo las puertas al surgimiento de la Edad Media, hubo una descentralización del gobierno, con lo que se diferenció de las formas administrativas que habían existido anteriormente.

1.1.3.5 Gestión Administrativa en la Edad Moderna:

Al inicio de esta época surge en Rusia y Austria un movimiento administrativo conocido como comeralistas que alcanzó su mayor esplendor es el 1560 que trataron de mejorar los sistemas administrativos usados en esta época, para algunos tratadistas los comeralistas son los pioneros en el estudio científico de la administración pública.

1.1.3.6 Gestión Administrativa en la Edad Contemporánea:

En esta época se asientan bases al desarrollo de la administración como una verdadera ciencia ya que con los frutos de las necesidades de la época surgen teoriza, principios y funciones administrativas.

En éste período se hechan las bases para el desarrollo de las ciencias administrativas, ya que con las necesidades de la época surgen teorías, principios, procedimientos y funciones que aunque ya han sido superadas o modificadas de manera sustancial cumplieron a su tiempo, cada una un papel preponderante en cuanto al desarrollo del pensamiento administrativo.

Históricamente la Administración ha adoptado todo lo que ha parecido bueno de la ingeniería desde el principio del siglo hasta aproximadamente la década de los años 20 después de la Primera Guerra Mundial. Cuando la ciencia del hombre como la psicología y la sociología, entre otros, comenzaron a tener aceptación y a proveer instrumentos de aplicación, la administración absorbe los aportes que en esa área del saber humano.

1.1.4 Definición.

A continuación se presenta las siguientes definiciones.

La Gestión Administrativa es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

Según el Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado”, expresa que la **Gestión Administrativa** “Explica que es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.”

Las postulantes consideran que la gestión administrativa es la acción y efecto de gestionar las actividades que se desarrollan en las distintas instituciones para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles y cumplir con los objetivos trazados.

La Gestión Administrativa explica que es la acción de administrar para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es tarea y efecto de gestionar. Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles; es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.

Según el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua”, expresa que la **Gestión Administrativa** “Opina que es la acción de administrar para la consecución de algo o la tramitación de un asunto mediante la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles; es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.”

Las investigadoras consideran que la gestión administrativa es la capacidad de la entidad para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles y coordinar los mismos para cumplir determinados objetivos.

La Gestión Administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar, controlar, para desempeñar, determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Según George Terry”, expresa que la **Gestión Administrativa** “Manifiesta que es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar, controlar,

para desempeñar, determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”.

Las tesis definen que la gestión administrativa es una serie de pasos a seguir para desarrollar una determinada actividad encaminadas a las metas propuestas; por medio del manejo adecuado de los recursos administrativos y financieros.

1.1.5 Importancia

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración dando un importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas en cada sector; en la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

1.1.6 Elementos de la Gestión Administrativa

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, estos son:

- Planeación
- Organización
- Ejecución

➤ Control.

1.1.6.1 Planeación.- Consiste en la determinación del trabajo que debe realizar el grupo para alcanzar los objetivos propuestos.

Comprende la toma de decisiones, porque supone elegir entre varias alternativas. La planeación requiere capacidad de visualizar el futuro y de poder prever con una finalidad precisa para formular un esquema integrado de acciones futuras.

1.1.6.2 Organización.- Radica en la división en grupos de las actividades componentes que son necesarios para lograr los objetivos, el establecimiento de las relaciones de autoridad entre las agrupaciones o unidades organizadas.

Puesto que la organización está íntimamente relacionada con las personas muchos incluyen el reclutamiento o selección de personal y su destino en las unidades orgánicas como parte de la función. Hay quienes discrepan y prefieren considerar a la selección del personal una función superior, más importante.

1.1.6.3 Ejecución.- Reside en guiar a los subordinados de modo que resulten colaboradores competentes y trabajen eficazmente en pos de los objetivos expresos de la empresa.

La ejecución comprende también actividades destinadas a orientar a los empleados, tales como el de suministrar información acerca de las relaciones y personalidades interdependientes y de la historia políticas y objetivos de la empresa. Además se aclara las tareas asignadas, se comparten los apoyos para mejorar el desempeño y se crean canales de comunicación adecuados.

1.1.6.4 Control.- Se evalúa el desempeño y se corrigen las desviaciones indeseables para garantizar la consecución de los objetivos. Esta corrección asume muchas formas, inclusive la de modificación de los planes o aun de los objetivos, la reasignación de tareas o el ajuste de autoridad; pero en todos los casos el

control se realiza por intermedio de personas. Es preciso localizar a la persona responsable de la anomalía indeseable registrada y adoptar las medidas que subsanen lo que ella haga o deje de hacer.

Hay que señalar que las etapas o funciones descritas están relacionadas entre si. La planeación, por ejemplo, afecta la organización, y esta influye en el control. Una función no cesa por completo antes de que comience otra.

1.2 Auditoría

1.2.1 Generalidades

La auditoría es una de las aplicaciones de los principios científicos de la contabilidad, basada en la verificación de los registros patrimoniales de las, instituciones para observar su exactitud; no obstante, este no es su único objetivo.

La auditoría ha sido siempre concebida como una disciplina en la que se ha prestado especial atención a las aplicaciones prácticas, presentándose falta de atención a las consideraciones teóricas; la auditoría es una función de dirección cuya finalidad es analizar y apreciar, con vistas a las eventuales acciones correctivas.

Además, es el examen profesional, objetivo e independiente, de las operaciones financiera y/o administrativas, que se realiza con posterioridad a su ejecución en las entidades públicas o privadas y cuyo producto final es un informe conteniendo opinión sobre la información financiera y/o administrativa auditada, así como conclusiones y recomendaciones tendientes a promover la economía, eficiencia y eficacia de la gestión empresarial o gerencial, sin perjuicio de verificar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

1.2.2 Definición

A continuación se detalla las siguientes definiciones.

La auditoría es un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencia sobre las afirmaciones relativas a los actos y eventos de carácter económico; con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas.

Según TAYLOR, Donal H y GLEZEN, C. William (1999; pág. 30); define a la **Auditoria** como “Un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencia sobre las afirmaciones relativas a los actos y eventos de carácter económico; con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas.”.

Para las postulantes la auditoría es considerada como un proceso para verificar todas las evidencias encontradas, para posteriormente evaluarlas; y comunicar los resultados mediante un informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

La auditoría es el proceso que efectúa un contador público independiente, al examinar los estados financieros preparados por una entidad económica, para reunir elementos de juicio suficientes, con el propósito de emitir una opinión profesional, sobre la credibilidad de dichos estados financieros, opinión que se expresa en un documento formal denominado dictamen.

Según MEDIVIL ESCALANTE, Víctor Manuel (2002; pág. 25); define a la **Auditoria** como “El proceso que efectúa un contador público independiente, al examinar los estados financieros preparados por una entidad económica, para reunir elementos de juicio suficientes, con el propósito de emitir una opinión

profesional, sobre la credibilidad de dichos estados financieros, opinión que se expresa en un documento formal denominado dictamen”.

Las investigadoras consideran a la auditoría como la actividad por la cual se verifica la corrección contable de las cifras de los estados financieros; es la revisión misma de los registros y fuentes de contabilidad para determinar qué tan razonables son las cifras que muestran los estados financieros emanados de ellos, para otorgar una opinión.

La auditoría es un examen sistemático de los estados financieros, registros y transacciones relacionadas para determinar la adherencia a los principios de contabilidad generalmente aceptados, a las políticas de dirección o a los requerimientos establecidos.

Según Enciclopedia de la Auditoria (2001; pág. 5); define a la **Auditoria** como “Un examen sistemático de los estados financieros, registros y transacciones relacionadas para determinar la adherencia a los principios de contabilidad generalmente aceptados, a las políticas de dirección o a los requerimientos establecidos”.

Las tesis expresan que la auditoria está encargada de la revisión de los estados financieros, de las políticas de dirección, y de procedimientos específicos que relacionados entre sí forman la base para obtener suficiente evidencia acerca del objeto de la revisión, con el propósito de poder expresar una opinión profesional sobre todo ello.

1.2.3 Objetivos

El objetivo de un examen ordinario de los estados financieros por un auditor independiente es la expresión de una opinión acerca de la adecuación con la cual ellos presentan su posición financiera, el resultado de sus operaciones y los cambios en su posición, financiera de conformidad con los principios contables generalmente aceptados.

1.2.4 Finalidad

La finalidad de la auditoría son los aspectos bajo los cuales su objeto es observado. Podemos escribir los siguientes:

- Indagaciones y determinaciones sobre el estado patrimonial
- Indagaciones y determinaciones sobre los estados financieros.
- Indagaciones y determinaciones sobre el estado redividual.
- Descubrir errores y fraudes.
- Prevenir los errores y fraudes
- Estudios generales sobre casos especiales, tales como:

a.- Exámenes de aspectos fiscales y legales

b.- Examen para compra de una empresa (cesión patrimonial)

c.- Examen para la determinación de bases de criterios de prorrateo, entre otros.

1.2.5 Clasificación de la Auditoría

Una auditoría, como se ha descrito anteriormente, es una revisión designada con el fin de añadir cierto grado de veracidad al objeto sujeto a revisión. De acuerdo con el énfasis de la auditoría, las auditorías pueden clasificarse en los grupos siguientes:

- Financiera.
- Operacional.
- De cumplimiento.
- De rendimiento.
- Revisiones especiales.

1.2.5.1 La Auditoría Financiera.- Es una revisión de las manifestaciones hechas en los estados financieros publicados. Como se ha descrito anteriormente, esta particular clase de auditoría debe efectuarse de acuerdo con las normas de

auditoría generalmente aceptadas. Aún cuando tal clase de auditoría puede ser realizada por auditores internos o del gobierno, está implícito un grado menor de independencia en relación con la unidad a ser auditada, lo que podría mitigar la fiabilidad de su informe. Una auditoría financiera no es de ninguna manera una revisión detallada; es una prueba de auditoría sobre la contabilidad y sobre otros registros. El alcance de estas pruebas lo determina el auditor basándose en su propio juicio y experiencia.

1.2.5.2 La Auditoría Operativa.- Es una revisión de cualquier parte de los procedimientos y métodos operativos de una organización, con el propósito de evaluar su eficiencia y efectividad. A menudo, las auditorías operativas se efectúan fuera de las áreas de los registros o de los procesos de información. Por tanto, los procedimientos para llevar a cabo tal tipo de auditoría no están tan bien definidos como los relativos a una auditoría financiera.

1.2.5.3 La Auditoría de Cumplimiento.- Tiene por objeto determinar si se han mantenido ciertos acuerdos contractuales. Por ejemplo, muchos contratos autorizados, contienen ciertas cláusulas que condicionan la cantidad a pagar bajo contrato por el rendimiento específico del contratado la calidad del producto y el costo de producirlo son tan sólo dos ejemplos de los muchos determinantes que regulan las cantidades a pagar en tales contratos. La auditoría de cumplimiento pretende determinar si se han respetado los términos del contrato.

1.2.5.4 La Auditoría de Rendimiento.- Es la que no está sujeta a un contrato. Gran parte del trabajo del auditor interno es relativo a la auditoría de rendimiento. Con el fin de lograr un control interno eficaz en una organización, mucha gente debe efectuar actividades específicas de control. La auditoría de rendimiento se ocupa de determinar el acierto con el que se realizan estas actividades de control. Por ejemplo, para comprobar el adecuado control sobre los pagos, es esencial la comparación del pedido, factura y nota de recepción. Una revisión de la realización de esta actividad es una auditoría de rendimiento apropiada.

1.2.5.5 La Revisión Especial.- Es una categoría mixta que incluye auditorías que no son consideradas como financieras, operativas, de cumplimiento o de rendimiento. La competencia del auditor para hacer una revisión particular y cuando su independencia es esencial a su revisión, serían las únicas limitaciones de importancia que atañen a la revisión. Por ejemplo, muchos auditores no serían competentes para recomendar la ubicación de una nueva fábrica. Algunos, sin embargo, mediante la aplicación de técnicas apropiadas, podrían dar una recomendación válida.

1.3 Auditoría Interna

La auditoría interna es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de la misma.

La Auditoría interna es una actividad que tiene por objetivo fundamental examinar y evaluar la adecuada y eficaz aplicación del control interno, velando por la preservación de la integridad del patrimonio de una entidad y la eficiencia de su gestión económica, proponiendo a la dirección las acciones correctivas pertinentes.

Todos los profesionales vinculados al ejercicio de la auditoría así como los empresarios conocemos de la vital importancia que tiene para el éxito del negocio contar con un equipo de Auditoría Interna que responda a los intereses del mismo, así como constituya un factor aliado de la alta jefatura de la entidad, así garantizará velar por la correcta administración, uso y control de los recursos humanos, materiales y financieros.

1.3.2 Generalidades.

La auditoría interna, con esta denominación específica, es una actividad relativamente nueva. A partir de 1940 la utilización de los servicios de auditores

internos por instituciones privadas y públicas comenzó a difundirse hasta un grado en que, actualmente, la función de auditoría interna, en casi todas las grandes organizaciones, está adquiriendo cada vez mayor reconocimiento y responsabilidad.

Hoy día, instituciones con gran número de agencias, sucursales, fábricas o almacenes, consideran que la auditoría interna es una necesidad imperiosa y, en algunos casos, sus presupuestos anuales exceden de un millón de dólares para este servicio.

Otro índice de la evolución de la auditoría interna la constituye el notable desarrollo de su agrupación profesional. El Instituto de Auditores Internos, de Nueva York organización reconocida internacionalmente en el campo de la auditoría interna, fundado en 1941 con sólo 24 asociados, cuenta en la actualidad con un número que excede de 6,000 miembros procedentes de más de 2,500 entidades privadas y públicas, representativas de un sinnúmero de actividades. Este crecimiento ha sido uniforme y extensivo, tanto en los Estados Unidos de América como en el Canadá, Europa, América Latina, el Lejano Oriente y África. El reconocimiento de la eficacia y el potencial de la auditoría interna en la empresa moderna, por parte de la administración, ha elevado al auditor interno a un rango responsable e independiente en la escala jerárquica de la división de funciones. De ahí que, en gran número de organizaciones, el jefe de la auditoría interna dependa directamente de, la junta de directores, del presidente de la institución o de algún vicepresidente ejecutivo.

1.3.3 Definición

A continuación se presenta las siguientes definiciones.

La auditoría interna es una actividad de evaluación independiente dentro de una organización, cuya finalidad es examinar las operaciones contables, financieras y administrativas, como base para la prestación de un servicio efectivo a los más altos niveles de dirección. Expresado de otro modo, es un control administrativo que funciona sobre la base de la medición y evaluación de otros controles.

Según BACON, Charles (1999; *pág. 2*); define a la **Auditoría Interna** como “Una actividad de evaluación independiente dentro de una organización, cuya finalidad es examinar las operaciones contables, financieras y administrativas, como base para la prestación de un servicio efectivo a los más altos niveles de dirección. Expresado de otro modo, es un control administrativo que funciona sobre la base de la medición y evaluación de otros controles”.

El grupo expresa que la auditoría es una evaluación independiente de una institución, y su propósito es examinar todas las operaciones contables, financieras y administrativas y mediante esto brindar un servicio positivo de alto nivel.

La auditoría interna la desarrollan personas que dependen del negocio y actúan revisando, la más veces, aspectos que interesan particularmente a la administración, aunque pueden efectuar revisiones programadas sobre todos los aspectos operativos y de registros de la empresa.

Según DONAL Taylor y GLEZEN William (1998; *pág. 32*); define a la **Auditoría Interna** como “Una función evaluadora independiente establecida dentro de una organización con el fin de examinar y evaluar las actividades, como un servicio a la organización”.

Las investigadoras determinan a la auditoría interna como una función evaluadora independiente instaurada por una institución, con la finalidad de examinar y evaluar las acciones como un servicio a la misma.

Según MEDIVIL ESCALANTE, Víctor Manuel (2002; *pág. 15*); define a la **Auditoría Interna** como “Un proceso que la desarrollan personas que dependen del negocio y actúan revisando, la más veces, aspectos que interesan particularmente a la administración, aunque pueden efectuar revisiones programadas sobre todos los aspectos operativos y de registros de la empresa”.

Las tesis opinan que la auditoría interna la efectúan personas que laboran en la institución, y lo hacen las veces necesarias posibles; lo que determina que son aspectos relevantes para la administración, en la que se puede realizar revisiones de aspectos operativos y registros de la empresa.

La auditoría interna se describe como “una función evaluadora independiente establecida dentro de una organización con el fin de examinar y evaluar las actividades, como un servicio a la organización”.

1.3.4 Propósitos

La auditoría interna es prestar un servicio de asistencia constructiva a la administración, con el propósito de mejorar la conducción de las operaciones y de obtener un mayor beneficio económico para la empresa o un cumplimiento más eficaz de sus objetivos institucionales.

Para el logro de este propósito, el auditor interno ha de examinar las operaciones y considerar aspectos como los siguientes:

- Que los planes y la política general del organismo, así como los procedimientos aprobados para su ejecución, se cumplen de manera satisfactoria.
- Que los resultados de los planes y de la política general responden, en su ejecución práctica, a los objetivos perseguidos.
- Que la estructura orgánica de la empresa, la división de funciones y los métodos de trabajo son adecuados y eficaces.
- Que la adopción o revisión de algún plan, política, procedimiento o método, o algún cambio en la estructura básica o en la división de funciones, pudiera contribuir a mejorar el funcionamiento general de la institución.
- Que los bienes patrimoniales se hallan debidamente protegidos y contabilizados.

- Que las transacciones diarias se registran en su totalidad correcta y oportunamente.
- Que la entidad se encuentra razonablemente protegida contra fraudes, despilfarros y pérdidas.
- Que los medios internos de comunicación transmiten información fidedigna, adecuada y oportuna a los niveles de dirección y de ejecución responsables de la buena marcha de la empresa
- Que las tareas individuales se cumplen con eficiencia, prontitud y honestidad.
- Al finalizar su examen, el auditor interno ha de informar a la administración, con objetividad profesional y absoluta independencia de criterio, el resultado final de su trabajo, expuesto en forma de análisis, evaluaciones, observaciones y comentarios, así como sus conclusiones y recomendaciones.

1.3.4 Alcance

El alcance comprende el examen y valoración de lo adecuado y efectivo de los sistemas de control interno de una organización, y de la calidad de la ejecución al llevar a cabo las responsabilidades asignadas. Incluye:

- Revisión de la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa y de los juicios utilizados para identificar, medir, clasificar e informar sobre la misma.
- Revisar los sistemas establecidos para asegurar el cumplimiento con aquellas políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones, que pueden tener un impacto significativo en las operaciones e informes, y determinar si la organización los cumple.
- Revisar las medidas de salvaguarda de activos y, cuando sea apropiado, verificar la existencia de los mismos.
- Valorar la economía y eficacia con que se emplean los recursos.
- Revisar las operaciones o programas para asegurar que los resultados son coherentes con los objetivos y las metas establecidas, y que las operaciones y programas han sido llevados a cabo como estaba previsto.

1.3.5 Diferencias y similitudes

La auditoría interna y la auditoría externa o independiente emplean técnicas de comprobación, papeles de trabajo y otros procedimientos que en la práctica resultan similares y aun idénticos. Esta circunstancia a veces hace suponer, erróneamente, que existe poca diferencia en los objetivos de ambas actividades.

El auditor externo tiene la responsabilidad de examinar y expresar su opinión sobre los estados financieros en una fecha determinada y por un período limitado. Para poder emitir su dictamen u opinión con responsabilidad, precisa evaluar los controles y examinar los libros de contabilidad en la extensión necesaria. El auditor externo, por lo tanto, se halla interesado en comprobar la solidez de los criterios y estimaciones contables que la administración haya seguido en la presentación de sus estados financieros.

El auditor externo normalmente no es responsable de informar sobre las deficiencias administrativas y el modo de corregirlas, sobre todo si existe un cuerpo de auditores internos debidamente organizado.

Aunque él auditor externo, no obstante, usualmente informa sobre cualquier deficiencia en los procedimientos de control que pudiere advertir al realizar su trabajo, su interés en tales deficiencias no persigue otra finalidad que satisfacerse a sí mismo de la suficiencia del control interno para suministrar información contable fidedigna.

La labor e incumbencia del auditor interno en la institución en que desempeña sus actividades se relaciona más directamente con la organización misma y con sus métodos de operación. Su interés en los controles y procedimientos, así como en su efectividad y cumplimiento, deberá ser igual que en los resultados finales, o aún mayor. Es evidente que si los controles han sido apropiadamente establecidos y aplicados, los resultados finales habrán de ser correctos.

Al auditor interno le corresponde comprobar lo siguiente:

- La eficiencia de las operaciones.
- La forma en que cada empleado realiza su labor individual.
- En qué grado las operaciones y el control de un departamento se comparan con otras operaciones y controles de la propia organización.

1.4 Evaluación del Control Interno.

1.4.1 Generalidades.

La evaluación del control interno es considerada como un elemento fundamental para todas las instituciones públicas como privadas, permitiendo el control de aquellos asuntos relacionados con los departamentos financieros, administrativos y técnicos, puesto que para su cumplimiento se requiere de controles internos sólidos que aseguren la confiabilidad de la información procesada por los sistemas que estos producen.

En la actualidad la falta de control interno en las empresas ha causado una serie de inconvenientes como el incumplimiento de sus objetivos institucionales, por cuanto el control es fundamental para que las empresas logren alcanzar a través de una evaluación de su misión y visión el logro de sus objetivos y metas trazadas.

La evaluación del control interno es la impresión que se fija en la mente del auditor respecto de si el control interno es bueno o defectuoso, es decir, si permite la consecución plena de sus objetivos o no.

1.4.2 Reseña Histórica.

Desde tiempos remotos del ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y los del grupo del cual formaban parte como primera consecuencia de ello está el nacimiento y evaluación de los números los cuales empezaron con

cuentos simples en los dedos de las manos y de los pies, pasando por la utilización de piedras y palos para su conteo hasta el de llegar al desarrollo de verdaderos sistemas de numeración que además de simple identificación de cantidades permitió el avance en otro tipo de operaciones, se puede observar en los antiguos imperios en los que ya se percibió una forma de control y cobro de impuestos.

Durante los años de la revolución francesa se modificó el sistema monárquico con base de principios democráticos se perfeccionó la llamada separación de poderes estableciendo así un sistema de control apoyado en principios de especialización y autonomía.

El control interno nace como una función gerencial con la finalidad de asegurar y constatar que los planes y políticas preestablecidas se cumplan tal como fueron definidas. La consideración sobre el funcionamiento de control interno se constituyó como un factor prioritario dentro de las normas de las organizaciones, con tal fin se han desarrollado diferentes enfoques orientados a lograr mecanismos, ágiles de evaluación del control interno, cuyos resultados debidamente ponderados sirven de herramienta base para que el auditor proyecte y determine el alcance, la naturaleza y la extensión de los procedimientos de auditoría por aplicar.

El control interno va más allá de las funciones de contabilidad y financieras, su alcance es tan amplio como la propia compañía, y toca todas las actividades de la organización. Incluye los métodos por medio de los cuales la alta administración delegue autoridad y asigne responsabilidades para funciones tales como ventas, compras, contabilidad y producción.

El control interno también incluye programas para preparar, verificar y distribuir a los diversos niveles de supervisión, aquellos informes de análisis comunes que capacitan al ejecutivo para mantener el control sobre la variedad de actividades y funciones que constituyen una gran empresa comercial.

1.4.3 Control interno

El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos.

1.4.4 Principios del control interno

Para realizar un adecuado control interno se debe realizar tomando en cuenta los siguientes principios:

- ***Igualdad.-*** Consiste en que el sistema de control interno debe velar para que las actividades de la organización estén orientadas efectivamente así el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales
- ***Moralidad.-*** Todas las operaciones se deben realizar no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino a los principios éticos y morales que rige la sociedad.
- ***Eficiencia.-*** Vela, para que en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
- ***Economía.-*** Vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y metas de la organización.
- ***Celeridad.-*** Consiste en que uno de los principales aspectos sujeto a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que conciernen a su ámbito de competencia.
- ***Imparcialidad y publicidad.-*** Consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado a sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.

- **Valoración de costos ambientales.-** Consiste en la reducción al mínimo del pacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias, en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerla.

1.4.5 Elementos del Control Interno

- El desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad para complementar los controles de organización.
- Una clara definición de funciones y responsabilidades de los departamentos y actividades de la organización, sin lagunas o áreas de responsabilidad indefinidas.
- Un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados de las operaciones, así como de las responsabilidades y grados de cada función y de la organización en conjunto.
- Un sistema de informes para la administración superior y niveles de operación, basado en datos de los registros y documentos contables, y diseñado para presentar un cuadro informativo de las operaciones, así como para exponer a la administración los factores favorables o adversos.
- El mecanismo erigido en la estructura de operación, conocidas como comprobación interna, con el fin de proveer un funcionamiento efectivo y la máxima protección contra fraudes.
- Una planificación anticipada de los diversos elementos funcionales de la organización, mediante un sistema presupuestario, que provea un mecanismo de control de las operaciones futuras.
- El mantenimiento dentro de la organización de la actividad de evaluación independiente representada por la auditoría interna, a cargo de la

responsabilidad de revisar políticas, reglamentos, prácticas financieras y operaciones en general, como un servicio constructivo y de protección a la administración. La auditoría Interna de poner al efecto el mayor énfasis en reforzar cualquier deficiencia de otros controles internos.

- La disposición de los controles anteriores en tal forma que se y obtenga completa y continua ventaja de ciertas cualidades naturales de los empleados, cuyo pleno reconocimiento y ejercicio ha de evitar la necesidad de algunos controles, al propio tiempo que la extensión y rigidez de otros.

1.4.6 Tipos de control interno

Dentro del control interno tenemos los siguientes tipos:

1.4.6.1 Control interno administrativo.- Se encarga del cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para fomentar la promoción de la eficiencia y eficacia, e incluye:

- Procesos de autorización de las transacciones.
- Cumplimiento de disposiciones, informes de actuación y control de calidad.

Permite la evaluación de los procesos de decisión en términos de eficiencia efectividad y economía.

1.4.6.2 Control Interno Financiero- Contable.- Prevé la protección de los activos y proporciona confiabilidad a los informes y registros, lo cual equivale a la segregar la función de la contabilidad de la custodia de los activos, e incluye.

- Las transacciones se procesan de acuerdo a las autorizaciones y políticas establecidas por la gerencia.
- Las transacciones son procesadas con oportunidad y con apego a las normas ecuatorianas de contabilidad y los principios de contabilidad generalmente aceptados.

1.4.7 Componentes del control interno

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión y seguimiento.

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

De esta manera, el control interno difiere por ente y tamaño y por sus culturas y filosofías de administración. Así, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de otra.

1.4.7.1 Ambiente de Control

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

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

El ambiente de control o control circundante es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- Se estructuran las actividades del negocio.
- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla la gente.
- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- El personal toma conciencia de la importancia del control.
- Integridad y valores éticos. Tienen como propósito establecer los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control depende de la integridad y valores del personal que lo diseña, y le da seguimiento.

Es importante tener en cuenta la forma en que son comunicados y fortalecidos estos valores éticos y de conducta. La participación de la alta administración es clave en este asunto, ya que su presencia dominante fija pautas a través de su ejemplo. La gente imita a sus líderes.

Debe tenerse cuidado con aquellos factores que pueden inducir a conductas adversas a los valores éticos como pueden ser: controles débiles o inexistencia de ellos, alta descentralización sin el respaldo del control requerido, debilidad de la de auditoría, inexistencia o inadecuadas sanciones para quienes actúan inapropiadamente.

1.4.7.2 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 a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

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

La evaluación de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimientos han sido apropiadamente llevados a cabo.

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para:

- Salvaguardar sus bienes y recursos
- Mantener ventaja ante la competencia
- Construir y conservar su imagen
- Incrementar y mantener su solidez financiera
- Mantener su crecimiento

1.4.7.3 Actividades de Control

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

Ejemplos de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados.

Las políticas y procedimientos que se desarrollan a través de toda la organización y garantizan que las directrices de la gerencia se lleven a cabo y los riesgos se administren de manera que se cumplan los objetivos.

Incluyen actividades preventivas, defectivas y correctivas tales como:

- Aprobaciones y autorizaciones
- Reconciliaciones
- Segregación de funciones
- Salvaguarda de activos
- Indicadores de desempeño
- Fianzas y seguros

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectives.

Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

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

1.4.7.4 Sistemas de información y comunicación

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

Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el 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, administración de base de datos, contingencia y otros.

Prestar atención aquellos controles que:

- Establecen un adecuado ambiente de control (conciencia, actitud, disciplina)
- Influyen en la naturaleza o et carácter de los procedimientos de control sobre clases de transacciones o saldos significativos.
- Contribuyen al cumplimiento de los controles.
- Políticas y procedimientos presupuestales.
- Evaluación con base en control presupuestario.
- Seguimiento de las desviaciones presupuestales.
- Sistema para control de pagos a proveedores.
- Contabilidad por áreas de responsabilidad.
- Presupuestos de inversiones de capital.

1.4.8 Definición.

A continuación de detalla las siguientes definiciones.

Evaluación del Control interno es el conjunto de normas mediante las cuales se lleva a cabo la administración dentro de una organización, y también a cualquiera de los numerosos recursos para supervisar y dirigir una operación determinada, o las operaciones en general.

Según WHITINGROU, Pany (2005; pág. 212) expresa que la **Evaluación Del Control Interno** “es el conjunto de normas mediante las cuales se lleva a cabo la administración dentro de una organización, y también a cualquiera de los

numerosos recursos para supervisar y dirigir una operación determinada, o las operaciones en general”

Las investigadoras consideran que la evaluación del control interno es un proceso que lleva a los directivos para salvaguardar los activos de la empresa, permitiendo vigilar todos y cada uno de los recursos que posee una empresa para poder desarrollar las actividades de manera adecuada.

Evaluación al control interno es una forma o factor básico de operación para la dirección de cualquier organización, empresa o negocio. Aunque algunas veces el control interno se haya vinculado al mismo mecanismo administrativo, a menudo se caracteriza como el sistema nervioso que impulsa el conjunto de políticas de operación y las mantiene dentro de límites de ejecución practicables.

Según HERNANDEZ GAITAN, Rodrigo (2006; pág. 28) expresa que la **Evaluación Del Control Interno** “Es un factor básico de operación para la dirección de cualquier organización, empresa o negocio. Aunque algunas veces el control interno se halla vinculado al mismo mecanismo administrativo, a menudo se caracteriza como el sistema nervioso que impulsa el conjunto de políticas de operación y las mantiene dentro de límites de ejecución practicables.”

Las postulantes consideran que la evaluación del control interno consiste en evaluar de forma detallada las políticas, normas reglamentos de una empresa para poder dar cumplimiento a los objetivos planteados.

Evaluación al control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos.

Según ESTUPIÑAN, (2007; pág. 49) Rodrigo expresa que la **Evaluación Del Control Interno** “es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de

administración de una entidad, por su grupo directivo y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable”

Para investigadoras la evaluación del control interno constituye en uno de los factores más indispensables en las empresas ya que a través del mismo se puede verificar si se está dando cumplimiento al objetivo y de esta manera comprobar una seguridad razonable en las actividades que se desarrollan a diario.

La evaluación al control interno abarca el plan de la organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección.

Según CASHIN (1993; *pág.* 25) Evaluación del control interno “Dice que el control interno abarca el plan de la organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas de dirección.

Las autoras destacan esta definición de control interno como un elemento porque no solo abarca el entorno financiero y contable si no también los controles cuyas metas y objetivos es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial.

1.4.9 Importancia

Es importante porque es un proceso ordenado y debidamente sistematizado de control interno ya que permite a los funcionarios responsables de los diversos niveles localizar y solucionar problemas sin tener necesidad de recurrir a la alta dirección de la entidad, a los auditores internos, y al organismo de control.

El control interno es un proceso de análisis y comprobación de datos, que por el hecho de convivir en todas las instancias de la administración del ente, el personal desarrolla un valioso conocimiento que le permite detectar las oportunidades de mejora que pueden ser de utilidad para la organización a la cual pertenece.

Para comprender la posibilidad que brindan estas oportunidades de mejorar, para transmitirlos a la organización y luego participar en el desarrollo de los mismos, el profesional a cargo depende de la metodología que utilice en su práctica profesional, de su preocupación por incorporar a los mismos las modernas concepciones de teorías administrativas a fines a sus tareas y del mantenimiento de su capacitación y preparación permanente.

Un mejoramiento continuo a las actividades que se realicen en la entidad Reconocer el valor del compartimiento y la aptitud personal para mejorar el esquema del funcionamiento del control.

Atribuir una particular atención al concepto de responsabilidad para el control, una de la más dificultosa y más confusa noción dentro del esquema de control. Valorizar la ética e integridad dentro de la entidad y fuera de ella.

1.4.10 Objetivos del control interno

Toda empresa al momento de formarse fija objetivos los cuales deberán ser alcanzados a través del esfuerzo de cada uno de sus miembros, si estos no están claramente definidos la tarea administrativa es necesariamente difícil, por lo que es preciso que la empresa sepa lo que desea alcanzar.

Entre los objetivos del control interno tenemos:

- Obtener información administrativa, contable y financiera, confiable y oportuna.
- Localizar errores administrativos contables y financieros.

- Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades, y de mas activos de la empresa.
- Promover la eficiencia del personal

La cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga tiene como objetivo principal la evaluación al control interno con la finalidad de que la administración y la alta gerencia tenga una seguridad razonable de que se conoce el grado en que los objetivos y metas de la entidad están siendo alcanzados, los informes financieros están siendo preparados con información confiable y sobre todo para prevenir perdidas innecesarias de los recursos.

1.4.11 Procedimientos de evaluación del control interno

1. La revisión preliminar del sistema con objeto de conocer y comprender los procedimientos y métodos establecidos por la entidad.
2. La realización de pruebas de cumplimiento para obtener una seguridad razonable de que los controles se encuentran en uso y que están operando tal como se diseñaron.

1.4.11.1 Revisión preliminar

El grado de fiabilidad de un control interno, se puede tener por: cuestionario, diagrama de flujo.

1.4.11.2 Cuestionario sobre control interno

Un cuestionario, utilizando preguntas cerradas, permitirá formarse una idea orientativa del trabajo de auditoría.

Debe realizarse por áreas, y las empresas auditoras, disponen de modelos confeccionados aplicables a sus clientes.

En diferentes capítulos del trabajo por áreas, y a modo de ejemplo, hemos puesto algunos cuestionarios.

Representación gráfica del sistema la representación gráfica nos permitirá realizar un adecuado análisis de los puntos de control que tiene el sistema en sí, así como de los puntos débiles del mismo que nos indican posibles mejoras en el sistema.

Se trata de la representación gráfica del flujo de documentos, de las operaciones que se realicen con ellos y de las personas que intervienen.

Este sistema resulta muy útil en operaciones repetitivas, como suele ser el sistema de ventas en una empresa comercial. En el caso de operaciones individualizadas, como la adquisición de bienes de inversión, la representación gráfica, no suele ser muy eficaz.

La información que debe formar parte de un diagrama de flujo, es: los procedimientos para iniciar la acción, como la autorización del suministro, imputación a centros de coste, etc.

La naturaleza de las verificaciones rutinarias, como las secuencias numéricas, los precios en las solicitudes de compra, etc.

- La división de funciones entre los departamentos,
- La secuencia de las operaciones,
- El destino de cada uno de los documentos (y sus copias).
- La identificación de las funciones de custodia.

1.4.11.3 Pruebas de cumplimiento

Una prueba de cumplimiento es el examen de la evidencia disponible de que una o más técnicas de control interno están operando durante el periodo de auditoría. Se deberá obtener evidencia de auditoría mediante pruebas de cumplimiento de:

- Existencia: el control existe
- Efectividad: el control está funcionando con eficiencia
- Continuidad: el control ha estado funcionando durante todo el periodo.

El objetivo de las pruebas de cumplimiento es quedar satisfecho de que una técnica de control estuvo operando efectivamente durante todo el periodo de auditoría.

1.4.12 Métodos para la evaluación del control interno

1.4.12.1 Método descriptivo

Consiste en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos específicos del control interno. Es decir, es la formulación de memoranda donde se transcribe en forma fluida los distintos pasos de un aspecto operativo.

1.4.12.2 Método de cuestionarios

En este procedimiento se elabora previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal suerte que una respuesta negativa advierta debilidades en el control interno; no obstante, cuando se hace necesario deben incluirse explicaciones más amplias que hagan suficientes las respuestas.

1.4.12.3 Método gráfico

Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos (flechas, cuadros, figuras geométricas varias); en dichos dibujos se representan departamentos, formas, archivos, etcétera, y por medio de ellos se indican y explican los flujos de las operaciones.

En la práctica resulta más conveniente el empleo mixto de los tres métodos ya que de este modo se logran resultados más completos y se soportan mejor las conclusiones.

En cualquier caso, el examen del control interno consta de dos fases: La investigación con los funcionarios y empleados para describirlo, granearlo o resolver el cuestionario; y el estudio real de la operación para ver si efectivamente responde a lo asentado en la investigación anterior.

CAPITULO II

TRABAJO DE CAMPO

2. CARACTERIZACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. SUCURSAL LATACUNGA OBJETO DE ESTUDIO

2.1. Reseña Histórica

Esta institución nació gracias a la visión de un grupo de indígenas pertenecientes a la comunidad de Chibuleo San Alfonso, parroquia, Juan Benigno Vela, situada a 15 Km al sur occidente de la ciudad de Ambato. Pensando en mejorar las condiciones de la comunidad y el pueblo en general, por iniciativa del Ingeniero Santos Chango, la familia Yucailla inició un proceso organizativo social y económico con el objetivo de remediar las necesidades familiares.

Es así que, el 9 de julio de año 2000, esta sociedad comenzó con reuniones semanales, como no se contaban con suficiente recursos para emprender grandes proyectos, se empezó con aportes económicos mensuales.

A mediado del año 2002 surgieron muchas ideas orientadas como ayudar al desarrollo de las personas de escasos recursos económicos, entonces nació la propuesta de constituir una Cooperativa de Ahorro y Crédito con oficinas ubicadas en la ciudad de Ambato. Esta idea se cristalizó y ejecutó a inicios de enero del año 2003.

2.1.2 Misión

Convertirse en una Cooperativa que crece día a día, administrando los recursos financieros de los socios a través de captaciones y colocaciones eficientes, ofreciendo servicios ágiles, oportunos y con tasas de interés competitivos, a través de su personal competente y comprometido, logrando obtener rentabilidad efectiva para sus socios, inversionistas y bienestar a sus trabajadores.

2.1.3 Visión

Ser una cooperativa líder e innovadora consolidada entre las 5 primeras de la provincia del Tungurahua en 5 años, prestando servicios financieros de calidad que superen las necesidades y expectativas de los socios.

2.1.4. Valores y principios

Los valores nos ayudan a tener una visión más amplia de lo que sucede a diario con el comportamiento de algunas personas, y sus relaciones con los demás, depende exclusivamente de la elección libre, el sujeto decide alcanzar dichos valores y esto solo será posible basándose en esfuerzo y perseverancia. El hombre actúa como sujeto activo y no pasivo ante los valores morales, ya que se obtienen basándose en mérito, estos valores perfeccionan al hombre de tal manera que lo hacen más humano, por ejemplo, la justicia hace al hombre más noble, de mayor calidad como persona.

Para lograr comprender plenamente los valores morales debemos analizar la relación que estos guardan con otro tipo de valores, siendo el ser humano el punto de referencia para los valores, cabe ordenarlos de acuerdo con su capacidad para perfeccionar al hombre. Un valor cobrará mayor importancia en cuanto logre perfeccionar al hombre en un aspecto más íntimamente humano.

➤ **Honestidad**

La Cooperativa Ambato, es una entidad que cumple con todas las Leyes y Reglamentos emitidos por los organismos de control, con los estatutos, reglamentos, políticas y procedimientos internos siempre respetando los principios del Cooperativismo. Trabajando honestamente sin desperdicio de tiempo, poniendo un esfuerzo personal adicional. Brindar trato personalizado amable, respetuoso, amigable a los socios.

➤ **Seriedad y Profesionalismo**

Todo el personal que labora en la cooperativa es permanentemente capacitado, respeta los procedimientos internos y somos entes de apoyo de los socios a través de la asesoría y seguimiento a nuestros socios, garantizando confidencialidad con la información de los socios y de la institución, trabajamos con humildad demostrando paciencia ante las situaciones que se presenten y dotando de soluciones prácticas para solución de dificultades.

➤ **Transparencia**

La Cooperativa informa mensualmente a sus socios y semestralmente a los organismos de control sobre el crecimiento económico obtenido, y sus tasas de interés están establecidas por los organismos de control.

➤ **Trabajo en equipo**

Aportar con ideas innovadoras y sugerencias, apoyando el desarrollo de los compañeros propendiendo la buena comunicación, el compañerismo, y las buenas costumbres, innovación y mejoramiento continuo, es un lema permanente de la cooperativa entregar servicios financieros a la brevedad que nuestros socios lo requieran con un valor agregado de sonrisa y amabilidad, e incorporando nuevos productos y servicios para satisfacer la necesidad de los socios.

➤ **Reglas Claras**

En la Cooperativa Ambato Ltda., existen reglamentos, políticas, procedimientos, manuales, instructivos, etc. para conocimiento del personal, y esta manera entregar información personalizada y veraz de los productos y servicios financieros que brinda la cooperativa.

2.1.5 Políticas

A medida que el mundo fue evolucionando las personas han buscado la mejor manera de cuidar su dinero, de hacerlo producir, de tenerlo en un lugar seguro y donde pueda ser visto. En vista de estas necesidades comenzaron a salir las diferentes instituciones financieras que además de ofrecer el servicio de cuidar su dinero, esta institución ofrece diferentes opciones como: créditos, opciones para la compra de locales, compra de títulos valores, fideicomiso, como estas instituciones fueron creciendo y la economía en el país presenta muchas variaciones se fundaron instituciones que cumplieran la labor de garantizar el dinero que el cliente otorga al banco.

De igual forma, la Superintendencia está bajo la dirección y responsabilidad de un funcionario llamado Superintendente de Bancos, cuyo nombramiento y remoción está a cargo del Presidente de la República.

Las políticas de calidad de la Cooperativa que tiene son las siguientes:

- Tienen reglas claras
- Mejoramos día a día nuestros servicios.
- Contamos con personal calificado.
- Ofrecemos tasa de intereses competitivos.
- Contamos con la Certificación de Calidad ISO 9001-2008.
- Cumplimos los requisitos legales establecidos.
- Orientados siempre a la satisfacción del socio.
- Mantenernos sólidos por generaciones.

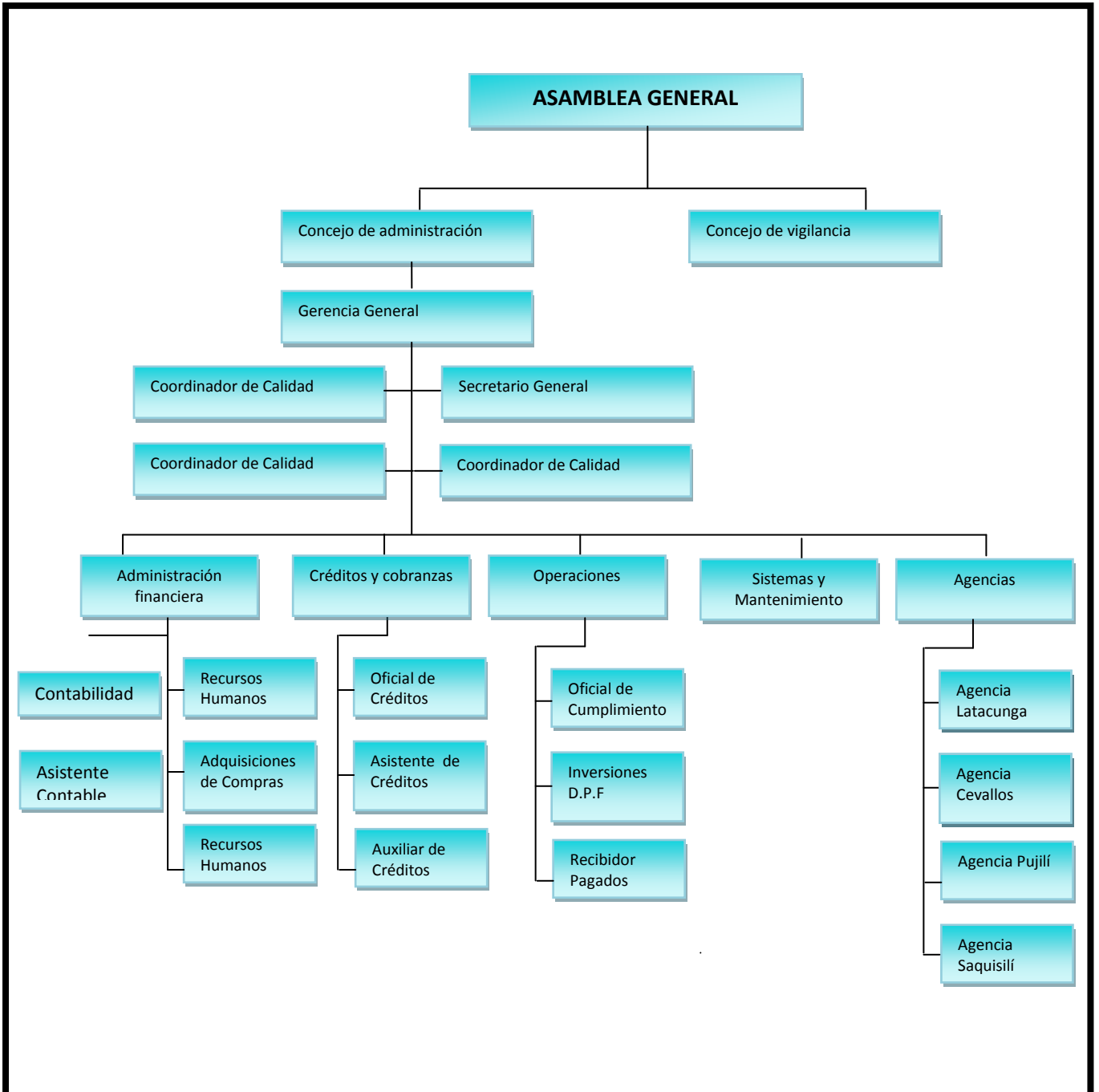
2.1.6 Objetivos del manual de calidad

El manual de calidad es un documento que contiene las políticas y procedimientos de la Cooperativa para poder verificar el cumplimiento a través de los indicadores, identificando los procesos que forman parte del sistema de gestión de calidad.

- Comunicar la misión y visión de la Cooperativa y verificar su cumplimiento.
- Difundir la política de calidad de la Cooperativa y verificar su cumplimiento.
- Establecer los objetivos de calidad de la Cooperativa, difundirlos y verificar su cumplimiento mediante los indicadores.
- Identificar los procesos que forman parte del S.G.C (Sistema Gestión Calidad) mediante el Mapa de procesos.
- Describir cada uno de los procesos mediante la caracterización de los mismos.
- Controlar los indicadores de cada uno de los procesos.
- Buscar el mejoramiento continuo del servicio y procesos mediante el cumplimiento de leyes vigentes y los procesos existentes.
- Cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001-2008
- Describir de la interacción de los procesos del S.G.C

2.1.7 Organigrama Estructural

FIGURA: 1.1: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA



FUENTE: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.

ELABORADO POR: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda."

2.1.8 Servicios que brinda la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ofrece a los socios, cuatro tipos de créditos.

2.1.8.1 Microcrédito: Descripción del producto micro crédito o micro empresarial.

TABLA N° 1.1: SERVICIO MICRO CRÉDITO O MICRO EMPRESARIAL

Monto Máximo	US \$ 19.999
Monto Mínimo:	US \$ 200
Plazo:	De 2 a 3 meses dependiendo del monto.
Encaje:	5 X 1, pago en forma semanal 10 x 1, pago en firmas y garantía real
Tiempo de Encaje:	Dependiendo del monto
Antigüedad del socio:	15 Días
Garantía:	Sobre firmas (2 garantes) hasta 4.000.00 Hipotecario mayor a 4.000.00

FUENTE: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.

ELABORADO POR: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

2.1.8.2 Consumo: Descripción del producto consumo

TABLA N° 1.2: SERVICIO CONSUMO

Monto Máximo:	US \$ 20.000.00
Monto Mínimo:	US \$ 300.00
Plazo:	Hasta 24 meses dependiendo del monto
Encaje:	5 X 1
Tiempo de Encaje:	Dependiendo del monto
Tiempo de Encaje:	Dependiendo del monto
Antigüedad del socio:	15 Días
Garantía:	Sobre firmas (2 garantes) hasta 4.000.00 Hipotecario mayor a 4.000.00

FUENTE: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

2.1.8.3 Comercial: Descripción del producto comercial

TABLA N° 1.3: SERVICIO COMERCIAL

Monto Máximo:	US \$ 20.000.00
Monto Mínimo:	US \$ 300.00
Plazo:	Hasta 24 meses dependiendo del monto
Encaje:	5 X 1
Tiempo de Encaje:	Dependiendo del monto
Antigüedad del socio:	14 Días
Garantía:	Sobre firmas (2 garantes) hasta 4.000.00 Hipotecario mayor a 4.000.00

FUENTE: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda."

ELABORADO POR: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda."

2.1.8.4 Rural Corporativo:

TABLA N° 1.4: SERVICIO RURAL CORPORATIVO

Monto Máximo:	US \$ 1.000.00 por Integrante
Monto Mínimo:	US \$ 200.00 por Integrante
Plazo:	Dependiendo del Monto
Encaje:	sin encaje
Número de Integrantes:	Mínimo 10 y Máximo 30

FUENTE: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda."

ELABORADO POR: "Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda."

2.1.9 Agencias De La Cooperativa Ambato

El crecimiento significativo experimentado en los últimos períodos, ha sido asimilado por el personal demostrando eficiencia administrativa y financiera. Para la mejor atención disponemos de las siguientes agencias:

➤ **Matriz Ambato:**

Juan benigno Vela y Lalama # 05-13 teléfono: (03)-2420-544.

➤ **Latacunga:**

Av. 5 de Junio y Marco Aurelio Subía (Frente al Terminal Terrestre.) teléfono (03)-2804-765.

➤ **Cevallos:**

Calle Bucheli diagonal al parque central teléfono (03)-2872-88.

➤ **Pujili:**

Calle Belisario Quevedo entre Joaquín de Olmedo y Vicente Rocafuerte teléfono (03)-2724-777.

➤ **Saquisilí:**

Mariscal Sucre y Gonzalo Suárez

➤ **Quito:**

Av. Pedro Vicente Maldonado y General Julio Andrade Oe-155 Sector Nueva Aurora teléfono (02)-2694-759.

➤ **Guaranda:**

Av. General Enríquez y Salinas (Esquina). Sector Plaza Roja teléfono. (03)-2983-302.

2.1.10 Conocimiento Previo De Las Actividades De La Cooperativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga, desde el inicio de sus actividades en el cantón Latacunga ha venido ofreciendo una variedad de servicios que permitan satisfacer las necesidades de los socios, de las cuales podemos mencionar las siguientes:

- **Microcrédito:** Es aquel que se concede a los socios con la finalidad de financiar sus micro emprendimientos, sea comercio, de producción o prestación de servicio, y cuya fuente de pago será el capital de la actividad productiva realizada.
- **Consumo:** Es aquel que se concede para satisfacer urgentes necesidades del socio como por ejemplo la compra de electrodomésticos, bienes muebles, gasto de salud, educación, y otros, a socios que tengan un sueldo fijo, cuya fuente de pago será el sueldo fijo.
- **Comercial:** Es aquel que se concede para financiar todas aquellas actividades que son propias, comunes y habituales en el giro de la actividad económica y social del socio, cuyo monto supere los 19.999,00 y hasta un monto mínimo de 50.000,00
- **Depósitos a Plazo Fijo:** La cooperativa está facultada a aceptar depósitos a plazo, exigibles al vencimiento de un periodo libremente convenido por las partes.

TABLA: N° 1.5: INTERÉS DE PAZO FIJO DE LA COOPERATIVA.

INTERESES A PAGAR EN DEPÓSITOS A PLAZO FIJO				
TIPO DE INVERSIÓN	MONTO DE INVERSIÓN	INVERSIÓN EN DÍAS	TASA NORMAL	TASA MÁXIMA
Inversión C	Entre 100 y 10,000	30	6%	7%
Inversión C+	Mayores a 10,000	30	7%	8%
Inversión B	Entre 100 y 10,000	60	0%	8%
Inversión B+	Mayores a 10,000	60	7%	8%
Inversión B	Entre 100 y 10,000	90	8%	9%
Inversión B+	Mayores a 10,000	90	9%	10%
Inversión A	Entre 100 y 10,000	180	9%	10%
Inversión A+	Mayores a 10,000	180	9%	10%
Inversión AA	Entre 100 y 10,000	270	9%	10%
Inversión AA+	Mayores a 10,000	360	10%	10%
Inversión AAA	Mayores a 15,000	360	10%	10%

FUENTE: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

- **Envíos Internacionales:** En la Cooperativa Ambato se puede recibir los envíos desde cualquier parte del mundo a través de las siguientes empresas:

- **Ecuagiros:** Es la división de remesas familiares, especializada en canalizar los giros que envían, los ecuatorianos en el exterior, hacia nuestro país, todo esto, a través de alianzas con los mejores bancos y empresas remesa doras de dinero del mundo.

- **Microfinace:** Es la prestación de servicios financieros a clientes de bajos ingresos, incluidos los consumidores y los trabajadores autónomos, que tradicionalmente no tienen acceso a la banca y los servicios conexos.

- **Western Unión:** Son transferencias de dinero comunes generalmente están disponibles en cuestiones de minutos para ser recogidos por el destinatario, sujeto a los horarios de operación del local del agente pagador. Es una transferencia de dinero normalmente se pagaran en efectivo, pero algunos agentes pueden pagar mediante cheques.

- **Pago del Bono de Desarrollo Humano:** El Bono de Desarrollo Humano es una ayuda mensual que fue creada hace más de diez años e inició con la cantidad de \$ 15.00 que eran entregados a madres solteras y \$ 11.50 para ancianos y discapacitados; posteriormente, con el paso de los años y los distintos Gobierno que ha tenido el país, el Bono se ha incrementado paulatinamente.

La Cooperativa cuenta con tecnología de punta razón por la que, nos encontramos brindando el servicio del pago del bono de desarrollo humano.

Este servicio se encuentra brindando en todas las agencias, como son:

- Ambato
- Cevallos
- Latacunga
- Pujilí
- Saquisilí
- Quito
- Guaranda

2.2. Metodología a ser Empleada.

Dentro del proceso de investigación para la Evaluación al Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga, periodo 1° de enero al 31° de diciembre del 2008, se utilizará el tipo de investigación descriptiva que permita determinar de forma exacta las actividades que se desarrollan en las diferentes dependencias, las mismas que manejan las políticas y procedimientos Administrativos.

Además en el desarrollo de este trabajo investigativo se empleó un diseño no experimental de investigación; debido a que no se realizó la Manipulación de las Variables; tan solo se limitó a observar las situaciones dentro de la empresa.

Para nuestra investigación la población es fundamental, puesto que con los objetivos y características de la investigación realizada en la Cooperativa Ambato; la muestra que se utilizó fue en su totalidad, por cuanto el número de la población involucrada dentro de la misma es pequeño.

En nuestra investigación la encuesta que se aplicó en la Cooperativa Ambato esta direccionada al Consejo de Administración, Administración Financiera, Departamento de Créditos y Cobranzas, Operaciones y Sistemas, y Mantenimiento de la Cooperativa Ambato; por cuanto son quienes proporcionaron la información que servirá de gran ayuda para conocer las falencias en el desarrollo de las actividades diarias.

En cambio la entrevista se aplicó al gerente general y los siete Coordinadores de las agencias de la Cooperativa Ambato, puesto que nos enfocaron a una visión amplia de los problemas que existe dentro de la misma.

Con la ayuda del método Estadístico facilito a la tabulación de los datos obtenidos con relación a las preguntas planteadas durante la encuesta y entrevista que se desarrollo en la Cooperativa Ambato.

ADJUNTOS DE LA POBLACIÓN

ENTREVISTAS

NOMBRE	DEPARTAMENTO
Santos Chango	Gerencia
Hernán Chango	Jefe de Agencia (Ambato)
Viviana Guevara	Jefe de Agencia (Cevallos)
Juan Yucailla	Jefe de Agencia (Latacunga)
Rodrigo Sisa	Jefe de Agencia (Pujilí)
Juan Yucailla	Jefe de Agencia (Saquisilí)
Lligàlo Pintack	Jefe de Agencia (Quito)
José Aguagallo	Jefe de Agencia (Guranda)

ENCUESTA

NOMBRE	DEPARTAMENTOS
Cristina Yucailla	Administración Financiera
William Chango	Créditos y Cobranzas
Juan Jaque	Operaciones
Wilson Amaguaña	Sistemas y Mantenimiento
Asdrúbal Toalombo	Consejo de Administración
Walter Pilatasig	Consejo de Vigilancia

2.3 Análisis e Interpretación de Resultados de la Investigación de Campo.

2.3.1 Análisis e interpretación de la entrevista dirigida al Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga.

La presente técnica se aplicó al Gerente General de la Cooperativa Ambato, utilizando una guía de entrevista debidamente estructurada, con la finalidad de diagnosticar las fortalezas y debilidades

1. ¿Cumple la Cooperativa a cabalidad con las políticas y procedimientos?

- La Cooperativa no cumple en su totalidad con las políticas, ya que el personal existente, desconoce los procedimientos a realizarse en cada departamento.
- Los procedimientos existentes en la cooperativa desconocen los empleados.
- En la actualidad se trata de fortalecer conocimientos para mejorar procedimientos y las políticas establecidas.

2. ¿Cree Usted que maneja adecuadamente el control interno?

- No, ya que en la Institución Financiera carece del cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas.
- Además no disponen de una persona o departamento capacitado para el manejo adecuado del Control Interno.

3. ¿Qué inconvenientes ha podido detectar en el manejo económico por la falta de una evaluación del control interno?

- Las personas encargadas del manejo de caja no cuentan con un supervisor.
- Existen vales de caja que no son justificados de acuerdo a las normativas de la Cooperativa.
- La institución financiera no cuenta con tecnología de seguridad que de alguna manera garantice la integridad de quienes laboran y acuden a realizar las transacciones económicas.
- Se desconocen con exactitud las razones de los faltantes de caja que existe.

4. ¿Considera Usted que la evaluación al control interno, daría solución a los inconvenientes existentes dentro de la Cooperativa?

- Si porque, se logrará que el personal maneje responsablemente sus funciones en cada departamento.
- Si porque ayudará a incrementar competencias y compromisos del recurso humano
- En lo referente al recurso económico se asignará una persona denominada jefe de caja.
- Ayudará a trabajar demostrando confianza para lograr satisfacción de las necesidades, expectativas de los socios a través del cumplimiento del manual de funciones, reglamento interno y las leyes que la institución financiera posee.

ANÁLISIS

De lo anteriormente analizado podemos deducir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga, viene teniendo serios problemas en el manejo del Control Interno, como son: no cumplir con las políticas de forma apropiada, la falta de la aplicación de los reglamentos por parte del personal de los distintos departamentos, la incorrecta manipulación de recursos económicos, los mismos que vienen afectando de forma directa a la Institución, concluyendo que a través de una evaluación al Control Interno se podrá ayudar a mejorar la organización, dentro de la Cooperativa, proporcionando una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos y logrando mayor efectividad y eficiencia en las operaciones.

2.3.2 Análisis e interpretación de las entrevistas dirigidas a los siete Coordinadores de las agencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga.

1.- ¿Qué inconvenientes ha podido detectar en el manejo económico por la falta de una evaluación al control interno?

- La existencia de faltantes al cierre de caja.
- Ingreso de billetes falsos con facilidad.
- La falta de un responsable en el manejo del dinero.
- El desconocimiento de la situación económica de la Cooperativa.
- Existencia de vales de caja, sin supervisión, justificación válida.

2. ¿Considera Usted que la evaluación al control interno, daría solución a los inconvenientes existentes dentro de la Cooperativa?

- Si porque habrá mayor control sobre la eficiencia del personal.
- Se podrá establecer un mejor manejo económico, cumpliendo con las políticas establecidas.
- Permitirá dar cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- Ayudara a concientizar a los empleados a desarrollar las actividades con eficiencia y eficacia.

ANÁLISIS

Luego de realizar la entrevista a los siete jefes de agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., hemos concluido que existen varias falencias en los departamentos de la Institución Financiera, por no llevar una buena organización, para ello es fundamental que se realice una evaluación al control interno mostrando un mejor desempeño, en rentabilidad, reducción de riesgos, pérdida de activos, a la vez promoverá la eficiencia y asegurará la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes, políticas y reglamentos.

Razón por la cual las investigadoras proponen realizar una evaluación al control interno el mismo que permitirá impulsar avances en la eficiencia y seguridad de las organización, personal e institucional.

2.3.3 Análisis e interpretación de las encuestas a los Jefes de los departamentos, Administración Financiera, Departamento de Créditos y Cobranzas, Operaciones, Sistemas y Mantenimiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

1. ¿Cree Usted que el personal cumple con las funciones encomendadas por la Cooperativa?

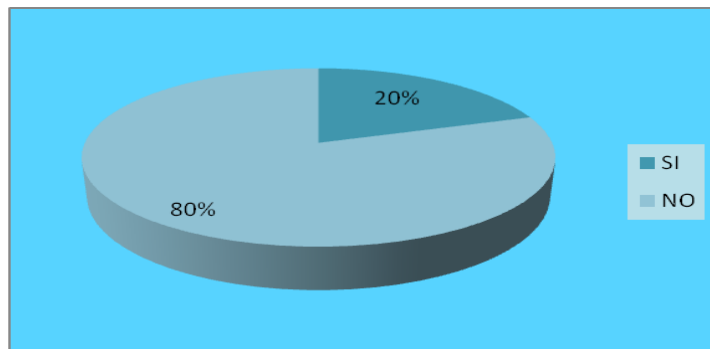
TABLA: N° 2.1. CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	2	20%
No	8	80%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas.

GRÁFICO N° 2.1: CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES



FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas.

ANÁLISIS

Del total de la población encuestada el 20% respondió que si cumplen con las funciones y el 80% respondió que no, lo que señala que existe un alto grado de irresponsabilidad por parte del personal que labora en la Cooperativa, en el cumplimiento de las actividades diarias, razón por la cual es necesario que se realice una evaluación al Control Interno.

2. ¿Considera Usted que la Cooperativa realiza procesos de evaluación de desempeño?

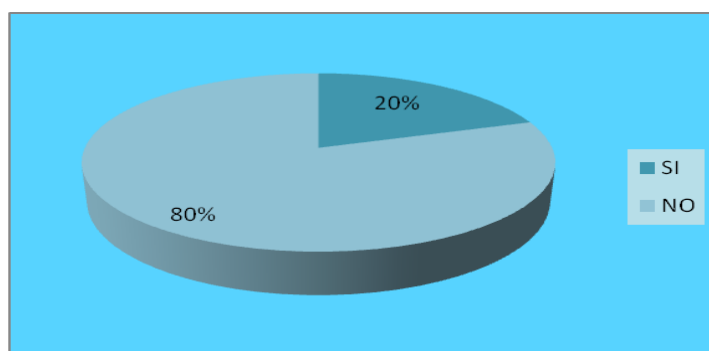
TABLA: N° 2.2. PROCESOS DE EVALUACIÓN

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	2	20%
No	8	80%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas.

GRÁFICO N° 2.2: PROCESOS DE EVALUACIÓN



FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

ANÁLISIS

Del total de la población encuestada el 40% respondieron que si realizan procesos de evaluación y el 60% respondieron que no, lo que demuestra que hay un limitado proceso de evaluación del personal, por lo tanto existe un alto nivel de falencias en el desempeño de las actividades dentro de la Cooperativa y se podría dar una solución a través de una evaluación del Control Interno.

3. ¿Sabe Usted que es el Control Interno?

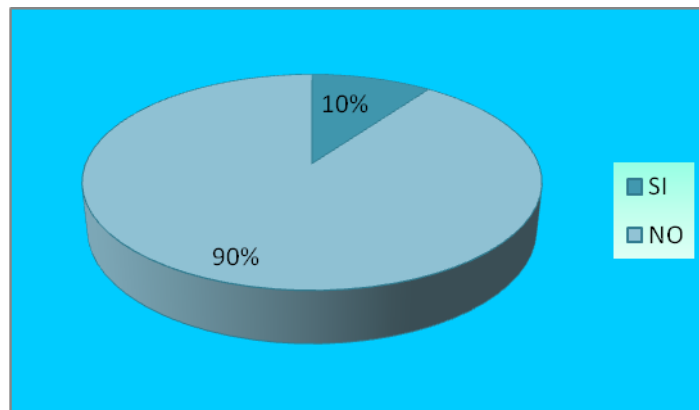
TABLA: N° 2.3. CONTROL INTERNO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	1	10%
No	9	90%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 2.3: CONTROL INTERNO



FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

ANÁLISIS

Del total de la población encuestada el 10% respondió que si conoce el control interno y el 90% que no, lo que manifiesta que el personal posee errores por la falta de conocimiento sobre el control interno ocasionando que no se de cumplimiento a los objetivos, razón por la cual en la Cooperativa es importante que se realice una evaluación al Control Interno.

4. ¿Tiene usted conocimiento de las funciones que realiza el control interno en determinadas empresas?

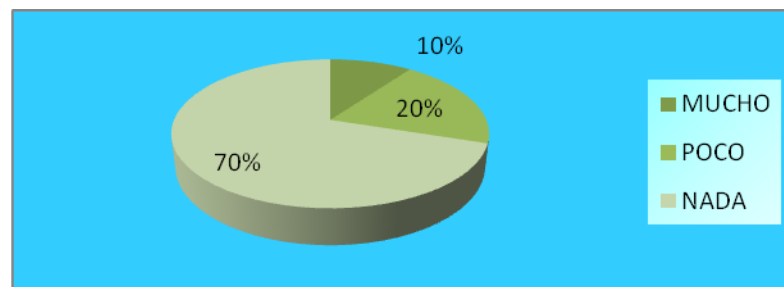
TABLA: N° 2.4. CONOCIMIENTO DE FUNCIONES QUE REALIZA EL CONTROL INTERNO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
MUCHO	1	10%
POCO	2	20%
NADA	7	70%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas.

GRÁFICO N° 2.4: CONOCIMIENTO DE FUNCIONES QUE REALIZA EL CONTROL INTERNO



FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas.

ANÁLISIS

De acuerdo a las encuestas realizadas el 70% opina sobre las funciones que realiza la evaluación del control interno. Ya que es un proceso que debe ser efectuado por la junta directiva o el concejo de administración de la entidad, con la finalidad de salvaguardar sus activos y el 30% de la población encuestada manifiesta conocer poco sobre las funciones que se hace un control interno es por ello que estas personas se han limitado a emitir una opinión clara de lo que viene sucediendo en la actualidad por la carencia de una evaluación al control interno.

5. ¿Cree Usted que una evaluación al desempeño del personal servirá como guía para rectificar los errores administrativos que se cometen en la Cooperativa?

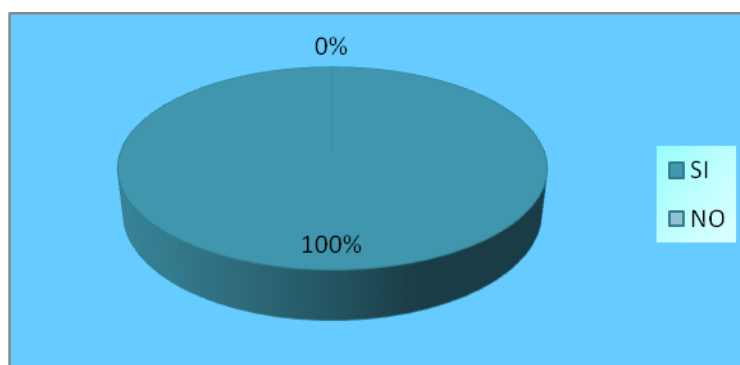
TABLA: N° 2.5. EL CONTROL INTERNO SIRVE DE GUÍA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas.

GRÁFICO N° 2.5: EL CONTROL INTERNO SIRVE DE GUÍA



FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas.

ANÁLISIS

El 100% de la población encuestada manifiesta que servirá como guía porque se tendrá una visión clara sobre gestión de manera que se pueda corregir desviaciones y tomar decisiones oportunas, adecuadas fortaleciendo su administración o proporcionando la satisfacción y tranquilidad de un adecuado funcionamiento de la cooperativa. Por lo que es indispensable realizar una evaluación al Control Interno.

6. ¿Cómo considera Usted la administración de la Cooperativa?

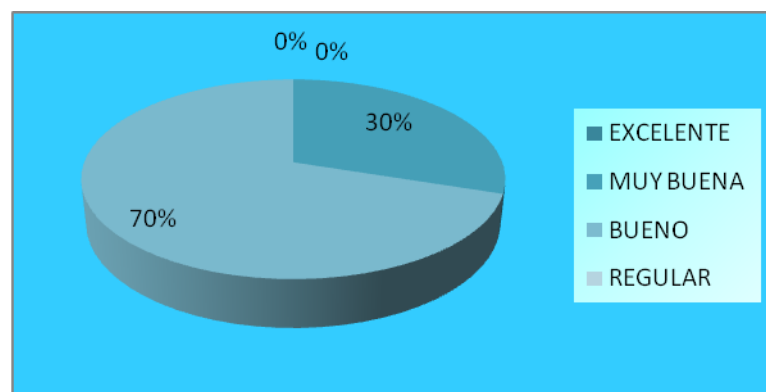
TABLA N° 2.6: ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
EXCELENTE	0	0%
MUY BUENA	3	30%
BUENO	7	70%
REGULAR	0	0%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas.

GRÁFICO N° 2.6: ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA



FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas.

ANÁLISIS

El 70% de la población encuestada opina que la administración de la empresa es buena y el 30% es muy bueno, lo que indica que la gerencia no cumple a cabalidad con sus obligaciones causando que la información financiera no sea veraz y oportuna. Razón suficiente para que se desarrolle esta propuesta, por cuanto se va resolver todos los problemas que se han venido violando durante estos años.

7. ¿La capacitación es imprescindible para una mejor comprensión de los procesos que se realizan en las diferentes aéreas?

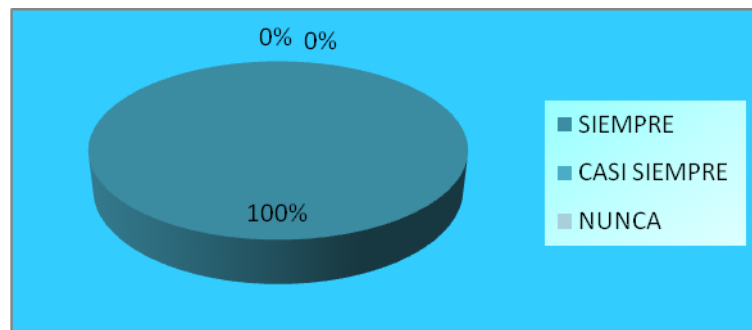
TABLA N° 2.7: CAPACITACIÓN IMPRESCINDIBLE PARA MAYOR COMPRESIÓN

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SIEMPRE	10	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas.

GRÁFICO N° 2.7: CAPACITACIÓN IMPRESCINDIBLE PARA MAYOR COMPRESIÓN



FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas.

ANÁLISIS

El 100% de la población manifiesta que es importante que el personal este debidamente capacitado para que se desempeñe de manera correcta, de modo que se refleje el conocimiento y habilidades necesarias, para realizar las actividades, tareas y trabajos individuales asignados a cada uno de los funcionarios y empleados de la Cooperativa.

8. ¿El control interno deberá contener políticas, normas que estén acorde a las aéreas que se le aplicará?

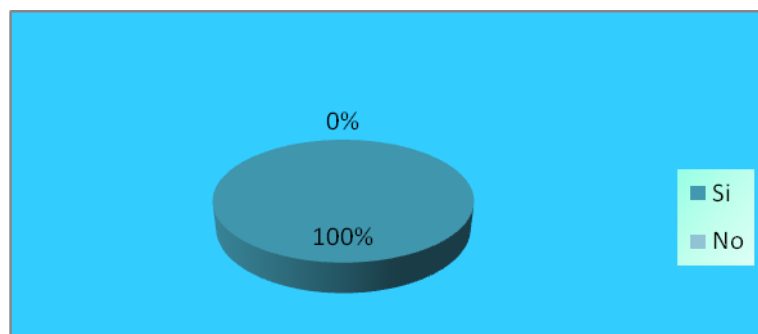
TABLA N° 2.8: EL CONTROL INTERNO CONTIENE POLÍTICAS, NORMAS DE ACUERDO A LAS AÉREAS.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas.

GRÁFICO N° 2.8: EL CONTROL INTERNO CONTIENE POLÍTICAS, NORMAS DE ACUERDO A LAS AÉREAS.



FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas.

ANÁLISIS

El 100% de la población encuestada manifiesta que el control interno deberá establecer normas, políticas acorde a cada uno de las areas de manera que caracterice a la institución financiera, permitiendo fomentar la promoción de la eficiencia y eficacia de las normas y políticas establecidas. Esto demuestra que es indispensable que se ejecute una evaluación al Control Interno.

9. ¿Qué calificación dan los socios a la variedad de servicios que ofrece la Cooperativa?

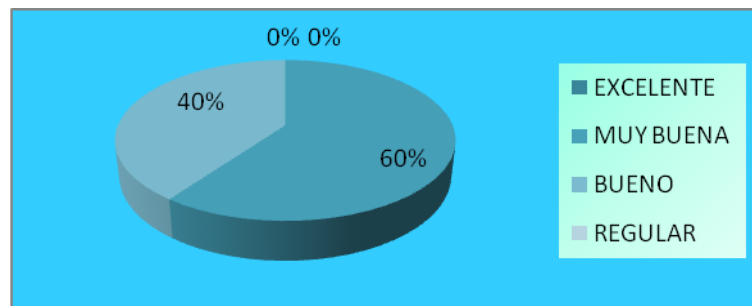
TABLA N° 2.9: CALIFICACIÓN DE LOS SOCIOS A LA VARIEDAD DE SERVICIOS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
EXCELENTE	0	0%
MUY BUENA	6	60%
BUENO	4	40%
REGULAR	0	0%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 2.9: CALIFICACIÓN DE LOS SOCIOS A LA VARIEDAD DE SERVICIOS



FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

ANÁLISIS

De las encuestas realizadas el 60% opina que el servicio es bueno y el 40% que es muy bueno, lo que se puede deducir que la diversidad de servicios que brinda la Cooperativa no satisface las necesidades de los socios. Se logrará dar solución a través de una evaluación al Control Interno.

10. ¿Colaboraría Usted para la evaluación del control interno en la Cooperativa?

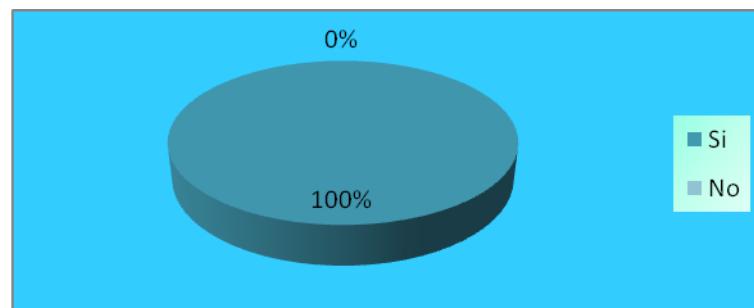
TABLA N° 2.10: COLABORACIÓN PARA LA EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 2.10: COLABORACIÓN PARA LA EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO



FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

ANÁLISIS

El 100% de las personas encuestadas están de acuerdo a la realización de una evaluación al control interno, la misma que deberá manejarse con éxito y contar con información veraz y oportuna sobre la situación administrativa y financiera de la empresa, de esta manera se podrá orientar a la gerencia a tomar decisiones, por medio de una evaluación de Control Interno.

2.3.3 Análisis e interpretación de las encuesta realizadas a los Coordinadores del Consejo de Administración y Concejo de Vigilancia, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

1. ¿Se ha realizado en algún momento una evaluación al control interno en la cooperativa?

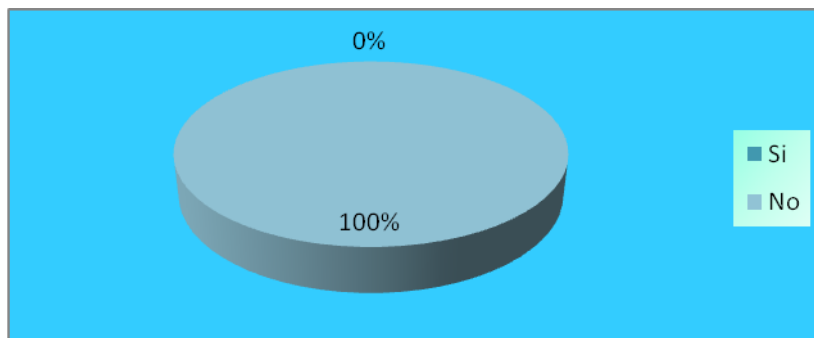
TABLA N° 2.11: SE HA EVALUADO AL CONTROL INTERNO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	0	0%
No	4	100%
TOTAL	4	100%

FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 2.11: SE HA EVALUADO AL CONTROL INTERNO



FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

ANÁLISIS

La totalidad de la población encuestada que representa el 100% respondió que no, por tanto los empleados pretenden que se realice una evaluación de control interno para conocer las falencias en el desarrollo de las actividades y poder ir corrigiendo, para cumplir con las metas y objetivos que la Cooperativa se ha planteado.

2. ¿Considera Usted que la Cooperativa cuenta con un manual de funciones?

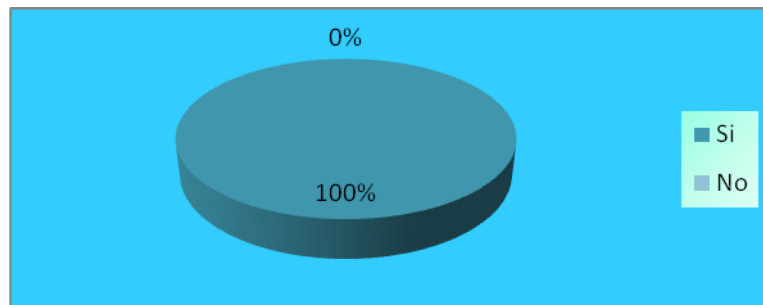
TABLA N° 2.12: MANUAL DE FUNCIONES

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	4	100%
No	0	0%
TOTAL	4	100%

FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 2.12: MANUAL DE FUNCIONES



FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

ANÁLISIS

De las respuestas dadas nos condujeron a determinar que el 100% de la población encuestada manifiesta que sí, lo que demuestra que cuenta con funciones para cada una de las áreas, obligando a la responsabilidad y participación de cada uno de los empleados, con el único fin de elevar los niveles de eficiencia y eficacia del personal. Por tanto se debe aplicar una evaluación al Control Interno.

3. ¿Considera usted que están definidos los procedimientos que se lleva a cabo en cada uno de los departamentos?

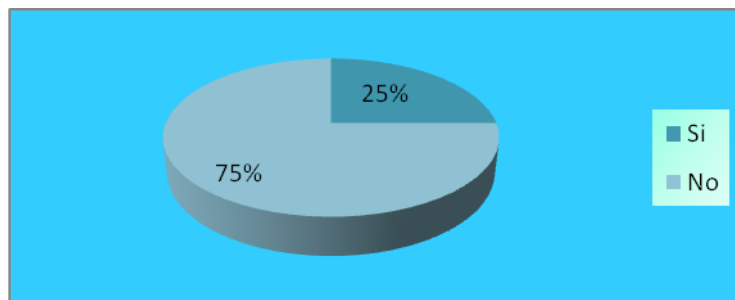
TABLA N° 2.13: PROCEDIMIENTOS DE LOS DEPARTAMENTOS ESTÁN BIEN DEFINIDOS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	1	25%
No	3	75%
TOTAL	4	100%

FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 2.13: PROCEDIMIENTOS DE LOS DEPARTAMENTOS ESTÁN BIEN DEFINIDOS



FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

ANÁLISIS

De acuerdo a los datos obtenidos el 25% opino que si y el 75% que no, lo que indica que la Cooperativa no posee procedimientos que estén acorde a cada una de las área es por ello que los empleados no realizan las funciones de manera adecuada, razón por la cual es de mucha importancia que se realice una evaluación al Control Interno.

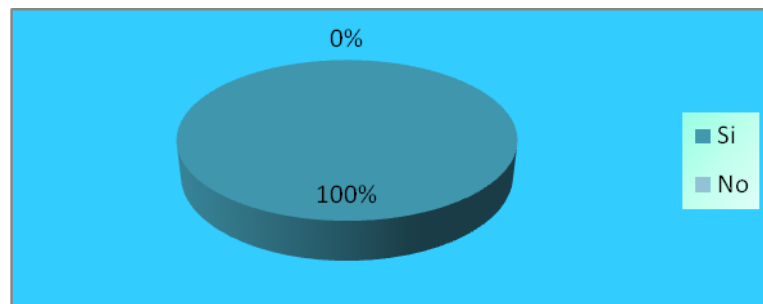
4. ¿Considera Usted que la Cooperativa cuenta con un manual de funciones administrativas?

TABLA N° 2.14: MANUAL DE FUNCIONES

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	4	100%
No	0	0%
TOTAL	4	100%

FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”
ELABORADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 2.14: MANUAL DE FUNCIONES



FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”
ELABORADO POR: Tesistas

ANÁLISIS

De las respuestas dadas nos condujeron a determinar que el 100% de la población encuestada manifiesta que si, lo que demuestra que cuenta con funciones para de cada una de las áreas, obligando su responsabilidad y participación de cada uno de los empleados, con el único fin de elevar los niveles de eficiencia y eficacia del personal, con la evaluación del Control Interno.

5. ¿Piensa Usted que la información financiera cuenta con políticas actualizadas?

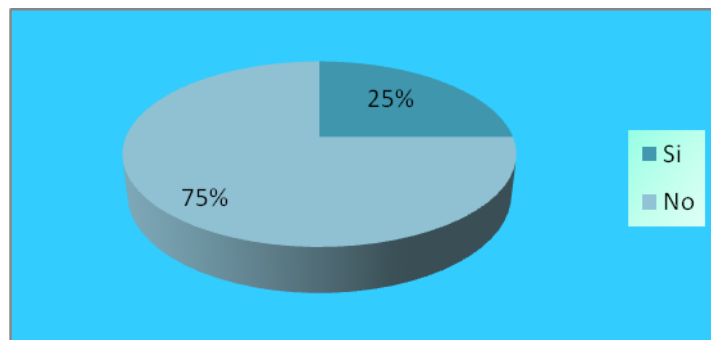
TABLA N° 2.15: INFORMACIÓN FINANCIERA CUENTA CON POLÍTICAS ACTUALIZADAS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	1	25%
No	3	75%
TOTAL	4	100%

FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 2.15: INFORMACIÓN FINANCIERA CUENTA CON POLÍTICAS ACTUALIZADAS



FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

ANÁLISIS

Los resultados obtenidos de las encuestas determinaron que el 25% respondió que si cuenta con políticas actualizadas, y el 75% opina que no, lo que indica que no se ha logrado ir innovando las políticas de acuerdo a las necesidades que se han ido presentando, para ello es fundamental que se realice una evaluación al control interno.

6. ¿Cree usted que las políticas y procedimientos se cumplen en la Cooperativa?

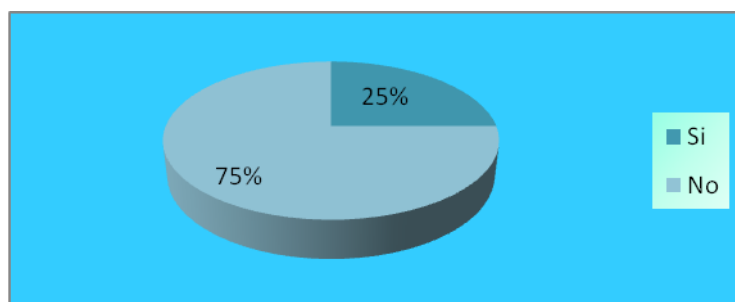
TABLA N° 2.16: CUMPLEN CON LAS POLÍTICAS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	1	25%
No	3	75%
TOTAL	4	100%

FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 2.16: CUMPLEN CON LAS POLÍTICAS



FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

ANÁLISIS

Del total de la población encuestada el 25% respondió que si cumple con las políticas y el 75% que no, se puede concluir que el personal que labora en la Cooperativa realiza sus actividades con el desconocimiento de las políticas. Mediante una evaluación al Control Interno se lograra dar solución a la problemática que la Cooperativa posee en la actualidad.

7. ¿Cree usted que es importante que se realice una evaluación al control interno en la Cooperativa?

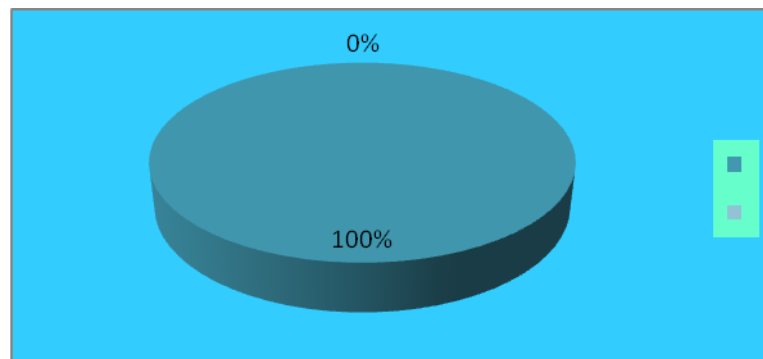
TABLA N° 2.17: IMPORTANCIA DE REALIZAR UNA EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	4	100%
No	0	0%
TOTAL	4	100%

FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 2.17: IMPORTANCIA DE REALIZAR UNA EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO



FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

ANÁLISIS

Según las encuestas realizadas el 100% de la población opina que si, lo que demuestra que en la Cooperativa nunca se ha realizado una evaluación al control interno, por tal razón no se logra detectar falencias, salvaguardar los recursos, verificar la racionalidad y confiabilidad de información financiera.

8. ¿Cuáles son las ventajas al realizar una evaluación al control interno en la Cooperativa?

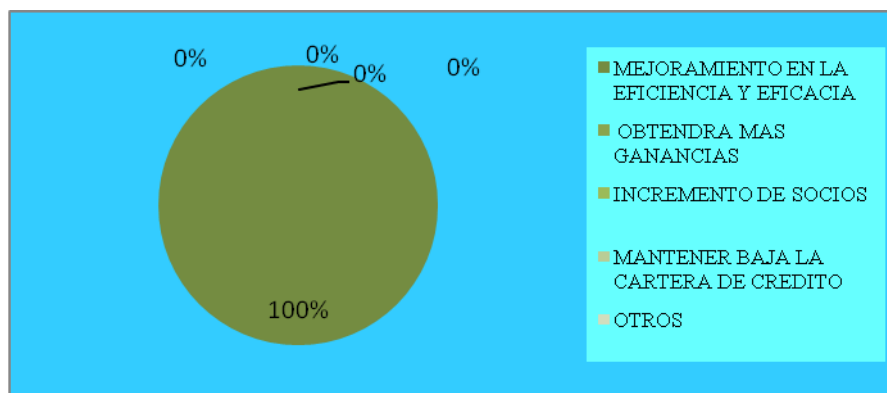
TABLA N° 2.18: VENTAJAS DEL CONTROL INTERNO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
MEJORAMIENTO EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA	4	100%
OBTENDRA MAS GANANCIAS	0	0%
INCREMENTO DE SOCIOS	0	0%
MANTENER BAJA LA CARTERA DE CREDITO	0	0%
OTROS	0	0%
TOTAL	4	100%

FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 2.18: VENTAJAS DEL CONTROL INTERNO



FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

ANÁLISIS

La totalidad de la población encuestada que representa el 100% respondió que mejoramiento de la eficiencia y eficacia, se puede deducir que es necesario que se aplique una evaluación al control interno para que los empleados de la Cooperativa cumplan a cabalidad con sus deberes y obligaciones

9. ¿Con que frecuencia piensa Usted que se debe realizar una evaluación al control Interno?

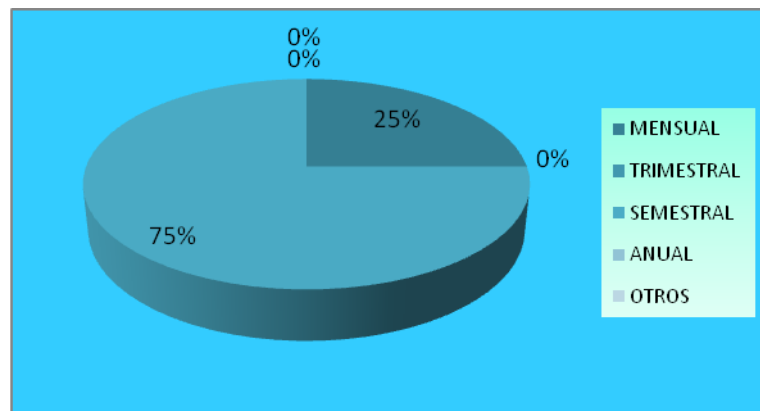
TABLA N° 2.19: TIEMPO PARA REALIZAR EL CONTROL INTERNO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
MENSUAL	1	25%
TRIMESTRAL	0	0%
SEMESTRAL	3	75%
ANUAL	0	0%
OTROS	0	0%
TOTAL	4	100%

FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 2.19: TIEMPO PARA REALIZAR EL CONTROL INTERNO



FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

ANÁLISIS

Del 100% de los encuestados observamos que el 25% de la población opina que se debe realizar mensualmente y el 75% semestralmente, lo que significa que será una ventaja para la Cooperativa poder corregir los errores en caso de existir en el menor tiempo posible con la aplicación de una evaluación al Control Interno.

10. ¿Piensa usted que una evaluación del control interno sirve como guía para la toma de decisiones?

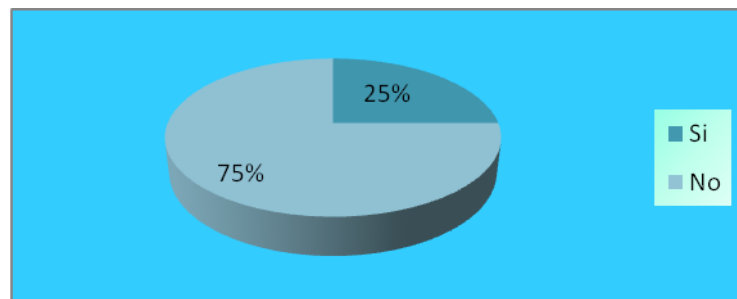
TABLA N° 2.20: SIRVE COMO PARA TOMAR DECISIONES EL CONTROL INTERNO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Si	3	75%
No	1	25%
TOTAL	4	100%

FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

GRÁFICO N° 2.20: SIRVE COMO PARA TOMAR DECISIONES EL CONTROL INTERNO



FUENTE: Trabajadores de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato. Ltda.”

ELABORADO POR: Tesistas

ANÁLISIS.

Del total de la población encuestada el 75% respondieron que si se tomaran decisiones y el 25% respondieron que no, lo que demuestra que los trabajadores de la cooperativa necesitan que se realice una evaluación al control interno para que de esta manera se logre cumplir con las metas trazadas por la institución financiera.

2.4 Comprobación de las Preguntas Directrices

A continuación se comprobará las preguntas científicas que al inicio de la investigación se plantearon, las mismas que son las siguientes:

Pregunta científica

1.- ¿Cuales son los fundamentos teóricos, conceptuales en los que enmarca la Evaluación del Control Interno?

Verificación

Para verificar esta pregunta hemos recurrido a varias fuentes bibliográficas, entre los que se destacaron los siguientes: Para WHITINGROU, Pany la Evaluación Del Control Interno es el conjunto de normas mediante las cuales se lleva a cabo la administración dentro de una organización, y también a cualquiera de los numerosos recursos para supervisar y dirigir una operación determinada, o las operaciones en general.

Para HERNANDEZ GAITAN, Rodrigo la Evaluación Del Control Interno es un factor básico de operación para la dirección de cualquier organización, empresa o negocio. Aunque algunas veces el control interno se halla vinculado al mismo mecanismo administrativo, a menudo se caracteriza como el sistema nervioso que impulsa el conjunto de políticas de operación y las mantiene dentro de límites de ejecución practicables

Pregunta científica

2.- ¿Qué instrumentos de investigación científica se utilizará para mejorar la situación actual de la Cooperativa Ambato?

Verificación

Para comprobar esta pregunta hemos utilizado varios instrumentos tales como: entrevista y encuesta, puesto que nos enfocaron a una visión amplia de los problemas existen dentro de la misma; Ver pregunta 6 el 75% de la población encuestada respondieron que la institución financiera no cumple con las políticas y procedimientos. Por tanto es necesario que se lleve a cabo una evaluación al control interno, que permita resolver todos los inconvenientes que se vienen dando en el área financiera y administrativa; por lo tanto acepto la pregunta planteada.

Ver pregunta 7 El 100% de los encuestados indican que si es necesario que se efectúe una evaluación al Control Interno. Lo que demuestra que existe conciencia por parte de los trabajadores para tener un mejor control sobre todas las actividades que se realizan en los departamentos dentro de la cooperativa; por lo tanto acepto la pregunta planteada.

Pregunta científica

3.- ¿Cuales son los procedimientos para el desarrollo de la evaluación al control interno en la Cooperativa Ambato?

Luego de realizar las entrevistas en la Cooperativa Ambato manifestó que existen muchas falencias tanto en el área administrativa y financiera, por no tener una buena organización dentro de la institución, por ello es fundamental que se realice una Evaluación al Control Interno, que permita corregir errores principalmente en las áreas administrativas, financieras y tener un mejor control de los recursos económico. Por lo que se determinan los componentes del control como son: ambiente de control, valoración de riesgo, actividades de control, información y comunicación, monitoreo, por lo tanto acepto la pregunta planteada.

2.5 Conclusiones

En base a las entrevistas y encuestas realizadas al Gerente General, Coordinadores de las agencias, Administración Financiera, Departamento de Créditos y Cobranzas, Operaciones, Sistemas, Mantenimiento, Consejo de Administración y Concejo de Vigilancia, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. se ha podido establecer lo siguiente:

- Para poder controlar los problemas existentes dentro de la Cooperativa Ambato tales como: mal manejo de los recursos económicos, incumplimiento de políticas, y falta de aplicación de los reglamentos, etc.; es necesario realizar una evaluación al control interno que ayudará a tener una organización adecuada, y mejorar las políticas y procedimientos.
- Con la Evaluación al Control Interno se logrará asignar a una persona denominado jefe de caja y mejorar leyes, normas y políticas.
- Para lograr cumplir con el reglamento de la cooperativa es necesario evaluar al control interno, para proporcionar una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos e ir logrando mayor efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Con la aplicación de la propuesta se logrará establecer comunicación adecuada con el personal que labora en la institución financiera.
- Para el buen manejo del manual de políticas se debe tener claro cada una de las leyes y reglamentos que la cooperativa posee, además facilitará al gerente hacer uso de estos documentos en el momento apropiado.

2.6 Recomendaciones

Luego de haber concluido con nuestra investigación de campo se recomienda lo siguiente:

- Es recomendable realizar una evaluación al control interno acorde a los requerimientos que necesita la institución financiera la cual permitirá el adecuado desempeño de las actividades económicas y financieras.
- Al realizar una evaluación al control interno la Cooperativa Ambato podrá controlar el manejo del efectivo y así evitar que existan malversaciones del mismo.
- Con esta evaluación se lograra cumplir con el reglamento de la cooperativa, permitiendo al gerente general no interrumpir con las actividades.
- Es indispensable que exista comunicación con el personal que labora en la Cooperativa Ambato, para facilitar el manejo adecuado del reglamento interno de la institución financiera.
- Contratar profesionales capacitados e idóneos para ejecutar este tipo de trabajos, así como también se debe crear en cada una de las agencias que posee la cooperativa un departamento de control interno que permitan un mejor desarrollo de las actividades económicas de la institución financiera.

CAPITULO III

PROPUESTA

3. TEMA: “EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA., SUCURSAL LATACUNGA, PERIODO 1° DE ENERO AL 31° DE DICIEMBRE DEL 2008”.

3.1 Presentación

La presente Evaluación al Control Interno, responde a las necesidades existentes en la Cooperativa Ambato; con el fin de tener una organización adecuada y mejorar el control de las actividades en la institución financiera.

La evaluación está estructurada de acuerdo a las necesidades que se han identificado en la Cooperativa Ambato. Para lo cual se orientara básicamente en los elementos del control interno de acuerdo al método COSO (entorno de control, evaluación, actividades de control, información y comunicación, supervisión).

Lo que facilitará a la institución financiera, contar con un mecanismo idóneo y confiable en la ejecución de las actividades a través de una evaluación al control interno; para determinar qué áreas de la cooperativa requieren mayor atención y tomar decisiones. Además permitirá que la gestión administrativa, financiera se encuentre vinculada al cumplimiento de actividades logrando eficiencia y eficacia.

Es importante mencionar que la evaluación de control interno en la institución financiera proporcionará una seguridad razonable en el cumplimiento de leyes, políticas, normas, reglamentos, el mismo que permitirá dar cumplimiento a los objetivos logrando mayor efectividad y eficiencia en las operaciones.

3.2 Objetivos

3.2.1 General

- Desarrollar la evaluación al control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga, periodo 1° de enero al 31° de diciembre del 2008, para mejorar los procedimientos administrativos y financieros que permita el cumplimiento de los objetivos.

3.2.2 Especifico

- Mejorar los procedimientos de control, normas y políticas acorde a la situación real de la cooperativa con la finalidad de fortalecer la eficiencia y eficacia de las actividades.
- Determinar el cumplimiento de las funciones y responsabilidades que se ejecutan en las áreas administrativas, contables con la finalidad de optimizar los recursos institucionales.
- Concientizar a los empleados de la institución financiera al manejo adecuado del manual de funciones y el reglamento interno para lograr ubicarse entre las 5 mejores cooperativas en la provincia de Tungurahua.

3.3 Justificación

La Cooperativa Ambato con la Evaluación al Control Interno aprovechara de una manera eficiente sus recursos y en un futuro seguir siendo competitiva en el mercado financiero.

Esta evaluación al control interno tendrá un aspecto positivo en el desarrollo de las actividades y beneficiando al gerente general, coordinador de agencia, empleados, trabajadores, socios y organismos de control. Además se podrá contar

con información veraz y oportuna acerca de la situación administrativa, financiera de la cooperativa de manera que pueda orientar a la gerencia a establecer guías de acciones, tomar decisiones y controlar a las actividades que desarrolla a diario la institución financiera.

De la misma manera con la realización de la evaluación al control interno permitirá mejorar la organización proporcionando una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos para lograr mayor efectividad y eficiencia en las operaciones.

El desarrollo de la evaluación de control interno está estructurado de la siguiente manera, la planificación estratégica, planificación, instrumentación, examen y seguimiento.

En si las postulantes apoyaran con la investigación la misma que ayudara a la administración para que esta brinde procesos adecuados a todas y cada una de las actividades encomendadas.

3.4 Fundamentos Legal.

La cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda., establece métodos de selección, pruebas de conocimientos y habilidades de los requeridos en el artículo N° 1 criterios de evolución de auditores internos, externos y aportaciones de estudiantes a fin de la carrera.

Para asegurar la objetividad del proceso de auditoría, sus resultados y cualquier conclusión, los auditores deberán prepararse y basarse a través de, Norma Iso 9001-2000, 8.2.2 auditorías internas, Norma Iso 19011: 2002. Para auditores internos Procedimientos de Control de Documentos, Procedimientos de Servicios No conforme, Procedimientos de Acciones Correctivas y Preventivas, Procedimientos de Mejora Continua.

Para el desarrollo de la evaluación de control interno se iniciara con la planificación estratégica mismo que incluye, Propuesta Técnica, Marcas y Siglas de Auditoria, Cronograma de Trabajo, Memorándum de Planificación, Carta Compromiso y Contrato de Prestación de Servicios, además consta de planificación, Programa de Auditoria, Planificación Estratégica, Listado de Personal. División y Distribución de Funciones, Organigrama Estructural, también se realiza la instrumentación, Programa de Auditoria, Elaboración de Cuestionarios, Tabulación de Cuestionarios, Aplicación y Evaluación de Indicadores, Examen, Hoja de Hallazgos, Evaluación del Proceso Administrativo Informe, Informe General de Auditoria y el Seguimiento, mediante este proceso se realizo la evaluación de control interno que permitirá información oportuna.

3.5 Desarrollo de la Evaluación.

Al obtener toda la información necesaria se procederá a aplicar la Evaluación del Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

ÍNDICE DE ARCHIVOS

10	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
11	Propuesta Técnica
12	Marcas y Siglas de Auditoria
13	Cronograma de Trabajo
14	Memorándum de Planificación
15	Carta Compromiso
16	Contrato de Prestación de Servicios
A	PLANIFICACIÓN
P.A	Programa de Auditoria
A1	Planificación Estratégica
A2	Listado de Personal
A3	División y Distribución de Funciones
A4	Organigrama Estructural
B	INSTRUMENTACIÓN
P.A	Programa de Auditoria
B1	Elaboración de Cuestionarios
B2	Tabulación de Cuestionarios
B3	Aplicación y Evaluación de Indicadores
C	EXAMEN
C1	Hoja de Hallazgos
C2	Evaluación del Proceso Administrativo
D	INFORME
	Informe General de Auditoria
E	SEGUIMIENTO



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

PROPUESTA TÉCNICA

NATURALEZA DEL ESTUDIO: Evaluación del Control Interno.

ALCANCE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008.

ANTECEDENTES

La Evaluación del Control Interno se realizará con el fin de medir el grado de eficiencia y desempeño de las actividades que se llevarán a cabo dentro de la institución para el período 2008.

OBJETIVOS

- Evaluar el proceso administrativo con el propósito de verificar el manejo de las actividades de la Entidad.
- Determinar si se da un seguimiento a las políticas y procedimientos adoptados por la Institución.
- Verificar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la organización.

ESTRATEGIAS

- Conocer el manejo del Control Interno existente.
- Analizar el nivel del Control interno.
- Entrevistar y evaluar al personal de la Institución.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

JUSTIFICACIÓN

La Evaluación tiene como finalidad mejorar la calidad del personal Administrativo y de Servicio.

ACCIONES

- Visita previa a la institución.
- Encuesta al personal.

RECURSOS

1.- Recursos Humanos: Personal profesional capacitado:

- Auditor Supervisor: Ing. Tito Recalde.
- Auditor Sénior. Jenny Cayancela.
- Auditor Junio Cristina Benavides

RESULTADOS ESPERADOS

Emitir un informe que contenga, conclusiones, recomendaciones y observaciones de carácter administrativo que sean explicadas en las diferentes áreas de la Cooperativa, para que de esta manera se cumplan con los objetivos planeados por la institución.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documentos facilitados por la Cooperativa como: información sobre el Reglamento Interno, Manual de Funciones, Ley de Cooperativas, Registro de Asistencia del Personal y Página Web de la Cooperativa.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

MARCAS Y SIGLAS

ALCANCE: Las marcas y siglas se utilizan para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo del trabajo y son las siguientes:

MARCAS	DESCRIPCIÓN
H.H	HALLAZGOS DE AUDITORÍA
√	VERIFICADO
≠	OBSERVADO
*	ANALIZADO
P	PLANIFICACIÓN
L.P	LISTADO DEL PERSONAL
O.E	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
C.C.I	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
T.R	TABULACIÓN DE RESULTADOS
A.E.I	APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES
E.P	EVALUACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
C.V	CALCULO DE VALORES
R.G.R	REPRESENTACIÓN GRAFICA DE RESULTADOS
A.R.G	ANÁLISIS DE RESULTADOS GLOBALES
I.	INFORME
I.G	INFORME GENERAL
S	SEGUIMIENTO

SIGLAS	EQUIPO DE TRABAJO	CARGO
T.M.R.CH	xx	AUDITOR SUPERVISOR
J.N.C.T	xx	AUDITOR SENIOR
C.F.B.F	xx	AUDITOR JUNIOR



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

CRONOGRAMA DE TRABAJO

IDENTIFICACIÓN: Evaluación de Control Interno

RESPONSABLE:

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DURACIÓN													
			Mes				Mes				Mes					
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3			
1	Vista preliminar Recopilación de información	C.B y J.C	x													
2	Examen de auditoría Dpto. Administrativo	C.B y J.C			x											
3	Examen de auditoría Dpto. RR.HH	C.B y J.C					x									
4	Análisis de resultados	C.B y J.C									x					
5	Presentación del borrador	C.B y J.C											x			
6	Presentación del informe	C.B y J.C												x		
7	Seguimiento	C.B y J.C														x



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
Enero a Diciembre del 2008

CARTA DE PRESENTACIÓN

Latacunga, 30 DE AGOSTO DEL 2010.

Ing. José Santos Chango.

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“AMBATO LTDA.”**

Presente.-

Estimado Señor:

Por medio de la presente tenemos el agrado de presentar la firma de auditoría denominada **“Cayancela y Asociados”** Auditores Independientes, que se encuentra ubicada en el cantón Pujilí Provincia de Cotopaxi, calle Pichincha, teléfono 032-724-314, fue creada, en enero del 2010., y está sujeta a las leyes y disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos y Compañías.

Por la atención que se digne dar a la presente, anticipamos nuestro agradecimiento.

Atentamente:

.....

Jenny Nataly Cayancela Tituaña.

REPRESENTANTE LEGAL



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

CURRICULUM VITAE

NOMBRES: Jenny Nataly
APELLIDOS: Cayancela Tituaña
ESTADO CIVIL: Soltera
FECHA DE NACIMIENTO: 25 de marzo del 1985
CEDULA DE IDENTIDAD: 050323363-7
EDAD: 25 años
TELÉFONO: 032-724-314
CELULAR: 090013052
CORREO ELECTRÓNICO: flaquiota@hotmail.com

ESTUDIOS REALIZADOS

PRIMARIA: Escuela Fiscal Dr. Pablo Herrera
SECUNDARIA: Colegio "Técnico Pujili"
TÍTULO: Contadora Bachiller En Ciencias De Comercio y
Administración.
SUPERIOR: Universidad Técnica de Cotopaxi
TÍTULO: Ing. Contabilidad y Auditoría.

EXPERIENCIAS

EMPRESA: Víveres patricia.
EMPRESA: Consorcio contable y tributación.

REFERENCIAS PERSONALES

Ing. Elisabeth Luzuriaga cell 085932010
Ing. Karen Madril cell 081207136
Ing. Verónica Molina cell 081050928
Dr. Manuel Cayancela cell 097501435



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

Enero a Diciembre del 2008

CURRICULUM VITAE

NOMBRES: Cristina Fernanda
APELLIDOS: Benavides Fauta
ESTADO CIVIL: Soltera
FECHA DE NACIMIENTO: 10 de septiembre de 1986
CEDULA DE IDENTIDAD: 100333248-1
EDAD: 24 años
TELÉFONO: 032724-419
CELULAR: 087180654
CORREO ELECTRÓNICO: chrissfer@hotmail.com

ESTUDIOS REALIZADOS:

PRIMARIA: Escuela "Antonio Aristarco Jácome"
SECUNDARIA: Colegio Técnico Femenino "Luis Fernando Ruiz"
TITULO: Polivalencia en Contabilidad y secretariado.
SUPERIOR: Universidad Técnica de Cotopaxi
TITULO: Ing. Contabilidad y Auditoría.

EXPERIENCIAS

EMPRESA: Cooperativa Ambato

REFERENCIAS PERSONALES

Ing. Rolando Caiza cell 085932010
Ing. Kleber Caiza cell 081207136
Ing. Mariela Jiménez cell 081050928
Ing. Emerson Osorio cell 097501435



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

ANTECEDENTES

La Evaluación de Control Interno se realizará con el fin de medir el grado de eficiencia y desempeño de las actividades que se llevarán a cabo dentro de la institución para el período 2008.

NATURALEZA

El trabajo está enfocado a realizar una Evaluación de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga.

ALCANCE

Evaluar al personal administrativo para verificar la eficiencia en el desempeño de sus funciones del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008.

OBJETIVOS

- Evaluar el proceso administrativo con el propósito de verificar el manejo de las actividades de la Entidad.
- Determinar si se da un seguimiento a las políticas y procedimientos adoptados por la Institución.
- Verificar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la organización.

ESTRATEGIAS

- Conocer el manejo del Control Interno existente.
- Analizar el nivel del Control interno.
- Entrevistar y evaluar al personal de la Institución.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

JUSTIFICACIÓN

La Evaluación de Control Interno tiene como finalidad mejorar la calidad del personal Administrativo y de Servicio.

ACCIONES

- Visita previa a la institución.
- Encuesta al personal.

RECURSOS

Recursos Humanos: Personal profesional capacitado:

- Auditor Supervisor: Ing. Tito Marcelo Recalde Chaves
- Auditor Sénior. Jenny Nataly Cayancela Tituaña.
- Auditor Junior: Cristina Fernanda Benavides Fauta

TABLA: 1 Recurso Material

CANTIDAD	MATERIAL	COSTO
1000	Hojas de papel boom	\$10.00
1	Calculadora	\$15.00
10	Lápices y esferos	\$2.50
5	Borradores	\$1.00
15	Carpetas	\$11.00
1000	Copias	\$20.00
1000	Impresoras a colores	\$150.00
1000	Impresiones blanco y negro	\$100.00
8	Anillados	\$16.00
3	Empastados	\$45.00
500(Hojas)	Internet	\$320.00
1500	Transporte	\$270.00
	Imprevistos	\$200.00
	SUBTOTAL	1160.50
	TOTAL	1160.50

FUENTE "Tesistas"
ELABORADO POR. "Tesistas"



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
Enero a Diciembre del 2008

COSTOS

La aplicación de la Evaluación del Control Interno desarrollada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga tiene un costo de 1160.50, los mismos que están distribuidos para la compra de materiales y gastos generales.

Cabe mencionar que la ayuda brindada por parte de la cooperativa se constituyo en el pilar fundamental para el desarrollo de la investigación, por lo tanto los gastos estarán bajo la responsabilidad de las tesis, por el aporte brindado en la institución no habrá ningún costo monetario y por último el desarrollo del trabajo investigativo será un requisito indispensable para obtención del título profesional de ingeniera en Contabilidad y Auditoria



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

CARTA COMPROMISO

Latacunga, 01 de septiembre del 2010

Ing. José Santos Chango.

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“AMBATO LTDA.”**

Presente.-

Estimado Señor:

Expresándole un atento y cordial saludo se agradece la confianza que ha puesto en la firma de Auditores Independientes “Cayancela y Asociados” y por lo mismo se confirma la aceptación a su petición.

La Evaluación de Control Interno será realizada con el propósito de entregar un informe sobre el rendimiento del personal Administrativo y de servicios de acuerdo a sus funciones designadas en la Institución, que permitan cumplir con las metas y objetivos propuestos por la Cooperativa.

El examen será efectuado de acuerdo a las NAGA, NEA y PCGA; los mismos que son explicables a esta clase de trabajo, los cuales nos permitirán obtener una certeza razonable sobre la administración de la Cooperativa, así como lo demostraremos en nuestro informe.

Para el desarrollo de la Evaluación se llevará a cabo las siguientes actividades:

- Estudiar la estructura de la Organización.

- Determinar si la Cooperativa, se preocupa de cumplir con los reglamentos internos y externos.
- Evaluar las operaciones, para precisar que aspectos necesitan un mejor control.
- Estudiar las necesidades generales del personal y su aplicación al trabajo en el área sujeta a evaluar.
- Preparar un informe de las definiciones encontradas y dar soluciones a los mismos

Las auditorías independientes asumen entera responsabilidad por la integridad y fidelidad de la información por lo tanto la firma de auditores; no asume la responsabilidad con terceras por consecuencia que ocasionen cualquier omisión por error voluntario o involuntario en el área.

El personal de la Institución se compromete a cooperar y proporcionar todos los registros, documentos y otra información solicitada para la realización del trabajo.

Sírvase firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar que concuerda con sus entendimientos de los términos del trabajo.

Aceptado por:

Sus seguros servidores

.....

Ing. José Santos Chango

**GERENTE DE LA COOPERATIVA
LEGAL “AMBATO LTDA”**

.....

Jenny Cayancela

REPRESENTANTE



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

Enero a Diciembre del 2008

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SERVICIOS DE
AUDITORÍA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“AMBATO LTDA” SUCURSAL LATACUNGA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Sucursal Latacunga, representado legalmente por el Ing. José Santos Chango resolución de la Junta General de Directivos, quien en adelante se denominará **“PRESTADOR”** por su parte; y por otra, Jenny Cayancela Representante Legal de la firma de auditores **“Cayancela y Asociados”**, por sus propios derechos quien en lo sucesivo se denominara **“PRESTATARIA”** conviene en celebrar el contrato de servicios personales contenido en las siguientes cláusulas:

3.6.1.6.1 PRIMERA: ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga como una Institución Financiera y por resolución de la Junta General de Directivos y Empleados resuelve que la organización necesita asesoría profesional en el área Administrativa y de Servicio, razón por la cual, se procede a contratar los servicios profesionales de Auditores, para que realicen una Evaluación de Control Interno en un periodo comprendido del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2008.

3.6.1.6.2 SEGUNDA: OBJETO

LA “PRESTATARIA/O”.- Desempeñara las funciones de Auditor, y se compromete a prestar sus servicios profesionales, con eficiencia y responsabilidad en la realización de una Evaluación al Control Interno, el mismo que se acoge a las NAGA, NEA y a los PCGA y más disposiciones reglamentarias.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
LTDA. SUCURSAL LATACUNGA
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

Enero a Diciembre del 2008

TERCERA: PLAZO

La duración del presente contrato es de 10 meses; contados a partir de febrero hasta diciembre del presente año, en las cuales la **“PRESTATARIA”** realizará su trabajo de Auditoría de manera eficiente.

CUARTA: HONORARIOS

A título de honorarios el **“PRESTADOR”**, no pagará a **“LA PRESTARIA/O”** ningún valor económico porque es un trabajo de investigación.

QUINTA: PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

“LA PRESTARIA/O” conviene en que no podrá divulgar por medio de publicaciones, conferencias, informes o cualquier otra forma de datos y resultados obtenidos de los trabajos objeto de este contrato, sin la autorización expresa y por escrito de **“EL PRESTADOR”**, pues dichos datos y resultados son propiedad de este último.

SEXTA: TERMINACIÓN

“LA PRESTATARIA/O” se compromete a prestar sus servicios con eficiencia y responsabilidad. Una vez vencida el plazo convenido, el contrato terminará automáticamente sin necesidad de notificación.

SÉPTIMA: CONTROVERSIAS

En caso de incumplimiento del presente contrato las partes renuncian fuera y domicilio y se sujetarán a los jueces competentes.

OCTAVA: RATIFICACIÓN

Las partes se ratifican en el contenido del presente instrumento y para constancia firmar el mismo en unidad de acto, en dos ejemplares de igual tenor y valor.

Nota: Es necesario señalar que dicha documentación es indispensable para realizar la evaluación de control interno, permitiendo a la institución conocer las debilidades, fortalezas que esta posee en la realización de las actividades diarias para dar cumplimiento a las funciones y responsabilidades que se ejecutan en el departamento administrativo con la finalidad de optimizar los recursos institucionales, de la misma manera permitirá a las tesis concluir con la investigación.

“EL PRESTADOR”

“LA PRESTATARIA/o”

.....
GERENTE GENERAL

.....
REPRESENTANTE LEGAL



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

ETAPA: PLANIFICACIÓN

Programa de auditoria

Área: Sucursal Latacunga

Objetivo: Obtener información general sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., con el fin de analizar cada una de las actividades que viene desempeñando.

Nº	CONTENIDO	RESPONSABLE	FECHA	ELABORADO POR	REF/PT
1	Solicitar al Gerente el Plan Estratégico	Cristina Benavides y Jenny Cayancela	02/08/10	C.F.B.F y J.N.C.T.	P 1/4
2	Adquirir información del Reglamento Interno de la Entidad.	Cristina Benavides y Jenny Cayancela	09/08/10	C.F.B.F y J.N.C.T.	P 2/4
3	Realizar un análisis FODA. Factores internos y externos	Cristina Benavides y Jenny Cayancela	16/08/10	C.F.B.F y J.N.C.T.	P 3/4
4	Requerir un listado del personal	Cristina Benavides y Jenny Cayancela	23/08/10	C.F.B.F y J.N.C.T.	P 4/4
5	Conocer la distribución de funciones que sirve de apoyo para el manejo del personal.	Cristina Benavides y Jenny Cayancela	06/09/10	C.F.B.F y J.N.C.T.	L.P 1/1
6	Solicitar información de las políticas que debe cumplir el personal de la institución.	Cristina Benavides y Jenny Cayancela	13/09/10	C.F.B.F y J.N.C.T.	O E 1/1



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

P

1/4

Planificación Estratégica

Número de RUC: 1891709591001.

Razón Social: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

Clase de Contribuyente: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

Clase de contribuyente: Otros

Agente de Retención: Chango Unog José Santos

Contador: Lozada Ulloa Miriam Eliana

Fecha. Inicio Actividades: 10/ 01/2003 **Fecha. Constitución:** 10/01/2003

Fecha. Inscripción: 04/02/203 **Fecha. Actualización:** 18/06/2009

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- Anexos de compra y retención en la fuente por otros conceptos
- Anexos relación independiente
- Declaraciones de impuestos a la renta sociedades
- Declaración de retención en la fuente
- Declaración mensual de IVA.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA. Provincia Cotopaxi cantón Latacunga parroquia el Eloy Alfaro (san Felipe) calle Av. 5 de junio número 7712 intercepción: Av. Marco Aurelia Subía referencia trente a la estación del tren teléfono trabajo 032280905 fax 032280905

SERVICIOS QUE PRESTA. Actividades de intermediación monetaria realizada por cooperativas



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

P

2/4

VISIÓN

Ser una cooperativa líder e innovadora consolidada entre las 5 primeras de la provincia del Tungurahua en 5 años, prestando servicios financieros de calidad que superen las necesidades y expectativas de los socios.

MISIÓN

Convertirse en una cooperativa que crece día a día, administrando los recursos financieros de los socios a través de captaciones y colocaciones eficientes, ofreciendo servicios ágiles, oportunos y con tasas de intereses competitivos, a través de su personal competente y comprometido, logrando obtener rentabilidad efectiva para sus socios, inversionistas y bienestar a sus trabajadores.

OBJETIVOS

- Generar utilidades que permita mantener a la cooperativa en un sólido crecimiento y que permitan ampliar nuestros productos y servicios
- Incrementar nuestro índice de liquidez de manera que nos permita afrontar nuestras obligaciones con socios e inversionistas sólidamente y generar confianza.
- Disminuir el porcentaje de cartera vencida.
- Incrementar el número de socios.
- Tasa de interés competitiva.
- Disminuir costos operativos y administrativos.
- Incrementar competencia y compromiso del recurso humano.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

P

3/4

ANÁLISIS FODA

El análisis FODA es una etapa en la que se describen una serie de factores, externos e internos que aportan en el desarrollo del proceso de Planificación Estratégica, tiene como finalidad ayudar a identificar las tendencias de mayor impacto en el entorno de la Institución.

Análisis de los factores internos

Los factores internos de mayor relevancia de la institución se presentan a continuación:

FORTALEZAS

- Estabilidad económica de la cooperativa
- Estabilidad laboral
- Acceso a recursos del exterior
- Estabilidad laboral

DEBILIDADES

Para la cooperativa es indispensable conocer este factor que constituye en uno de los importantes ya que a través de esto se podrá identificar las razones

- El Control Interno no es manejado correctamente
- Área de auditoría requiere fortalecerse
- Ausencia de políticas
- Personal no capacitado



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

P

4/4

OPORTUNIDADES

Dentro de la entidad existen una serie de factores que favorecen a la consecución de los objetivos los mismos que se presentan a continuación.

- Convenios internacionales.
- Ecuagiros
- Créditos externos
- Nuevos productos

AMENAZAS

De igual manera en la Cooperativa se logro identificar las principales amenazas con el fin de conocer cuáles de estos factores afectan más en las operaciones que la institución realiza.

Entre los factores negativos tenemos:

- Crisis política social
- Competencia
- Baja densidad poblacional
- Inflación.
- Situación política podría afectar la economía del país
- Rumores recientes en varias cooperativas



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
Enero a Diciembre del 2008

L.P

1/1

LISTADO DEL PERSONAL

GERENTE GENERAL

- Ing. Santos Chango.

GERENTE OFICINISTA

- Sr. Juan Yucailla.

JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS

- Sr. William Chango.

OFICINA DE OPERACIONES

- Srta. Serafina Til.

NEGOCIOS

- Maricela Masabanda.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

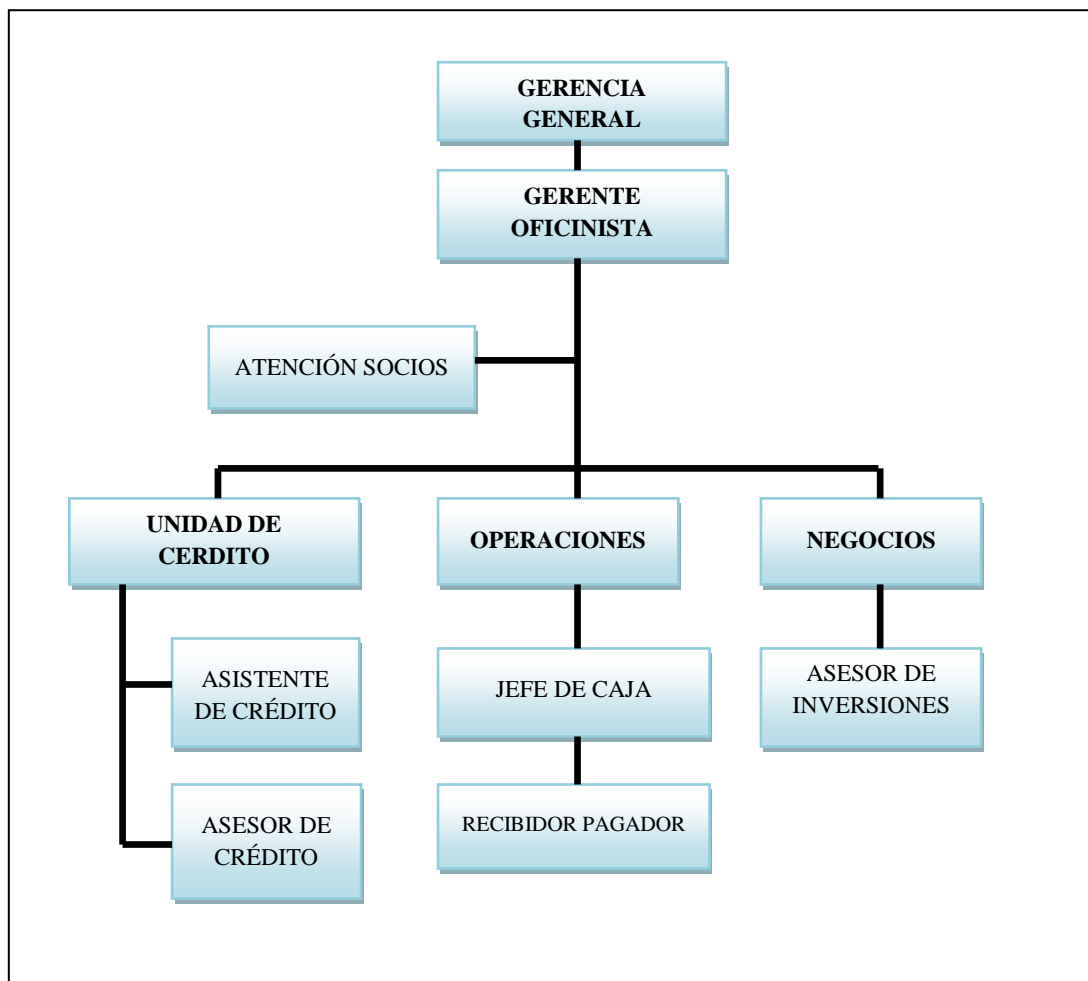
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

O.E

1/1

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA POR OFICINAS



FUENTE: "Cooperativa de ahorro y crédito Ambato. Ltda."



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
LTDA. SUCURSAL LATACUNGA
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

Enero a Diciembre del 2008

**C.C.I
1/5**

INSTRUMENTACIÓN

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Área de aplicación: Gerente General

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las normas, políticas, leyes y reglamentos establecidos por la institución.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Conoce Usted los objetivos de la Institución?	X		
2	¿Cree usted que los objetivos planteados por la institución se están cumpliendo?		X	
3	¿Existe un reglamento de Control Interno en la Institución?	X		Es un factor importante para el desarrollo de la institución.
4	¿Conoce cuál es la Misión de la Cooperativa?	X		
5	¿Cree Usted que se está dando cumplimiento a la Misión que tiene la entidad?	X		Carece de políticas institucionales.
6	¿Conoce usted cuál es la visión de la entidad?	X		
7	¿La Cooperativa cuenta con políticas definidas?		X	Es importante que se den capacitaciones donde se dé a conocer el manual de funciones.
8	¿El personal que labora en la entidad conoce el manual de funciones?		X	
9	¿Existe un plan de capacitación para el personal?	X	X	
10	¿Cada trabajador tiene funciones específicas?		X	No se han realizado ningún tipo de auditorías.
11	¿Se realizan auditorias en forma periódica?		X	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

**T.R
1/5**

**TABULACION DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS AL APLICAR EL
CCI**

Área de aplicación: Gerente General

Objetivo: Determinar el cumplimiento de las normas establecidas por la institución.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Conoce Usted los objetivos de la Institución?	1	0	Los empleados no tienen claro los objetivos.
2	¿Cree usted que los objetivos planteados por la institución se están cumpliendo?	0	1	No se han cumplido en su totalidad.
3	¿Existe un reglamento de Control Interno en la Institución?	1	0	Para el desarrollo de las actividades se basan en el reglamento interno.
4	¿Conoce cuál es la Misión de la Cooperativa?	1	0	
5	¿Cree Usted que se está dando cumplimiento a la Misión que tiene la entidad?	0	1	No se está dando el cumplimiento de la misión en su totalidad.
6	¿Conoce usted cuál es la visión de la entidad?	1	0	
7	¿La Cooperativa cuenta con políticas definidas?	0	1	No tienen políticas definidas.
8	¿El personal que labora en la entidad conoce el manual de funciones?	0	1	Mas del 50% del personal no conoce el manual de funciones
9	¿Existe un plan de capacitación para el personal?	0	1	Es importante que tengan planes de capacitación donde se dé a conocer las funciones de cada uno.
10	¿Cada trabajador tiene funciones específicas?	1	0	
11	¿Se realizan auditorias en forma periódica?	0	1	Las auditorias son importantes ya que ayudan a determinar las falencias de la institución.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

A.E. I
1/51

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Gerente General

1. ¿Conoce Usted los objetivos de la Institución?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Objetivos alcanzados</u> Objetivos definidos	<u>1</u> 11	0.09	9.09%

Análisis

De las encuestas realizadas se especifica que del total de los empleados, el 9.09% conoce los objetivos planteados por la institución los mismos que están acorde con la visión de la Cooperativa que serán alcanzados en un periodo determinado, por lo tanto es importante que el resto del personal se mantenga informado sobre los objetivos que persigue la institución.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

A.E. I
2/51

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

2. ¿Cree usted que los objetivos planteados por la institución se están cumpliendo?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Objetivos alcanzados</u> Objetivos definidos	$\frac{1}{11}$	0.09	9.09%

Análisis

Una vez aplicada la encuesta el gerente manifiesta que los objetivos planteados por la Cooperativa se han alcanzado en un 9% debido a que la mayoría de los empleados desconocen dichos objetivos, los mismos que son de gran importancia para el desarrollo de la entidad.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH.
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
3/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

3. ¿Existe un reglamento de Control Interno en la Institución?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Reglamento de Control Interno</u> Total del personal	$\frac{1}{10}$	0.10	10%

Análisis

En lo referente a la existencia de un Reglamento de Control Interno en la Institución, el 10% conoce que existe un Reglamento que no se está aplicando en su totalidad, lo que ocasiona desfases en el momento de cumplir los objetivos planteados.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
4/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

4. ¿Conoce cuál es la Misión de la Cooperativa?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Empleados que la conocen</u> Total del personal	$\frac{1}{10}$	0.10	10%

Análisis

La mayoría de los empleados no conocen la Misión que tiene la Cooperativa, por lo tanto no pueden ayudar en el cumplimiento de los objetivos y por ende la misión que tiene la misma, por lo que es importante que se den capacitaciones donde se den a conocer lo que es en si la institución y los objetivos que se pretende alcanzar.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

A.E.I
5/51

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

5. ¿Cree Usted que se está dando cumplimiento a la Misión que tiene la entidad?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Empleados participan en defin.</u> Total del empleados	$\frac{1}{10}$	0.10	10%

Análisis

De la encuesta realizada el Gerente manifestó que todos los procedimientos, acciones y estrategias planteadas están encaminados a cumplir con la misión, ya que se ha brindado apoyo a todos sus socios y se han logrado satisfacer las necesidades que los mismos presentan.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
6/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

6. ¿Conoce usted cuál es la visión de la entidad?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
$\frac{\text{Empleados que conocen}}{\text{Total de empleados}}$	$\frac{1}{10}$	0.10	10%

Análisis

El 10% de los empleados conocen la visión que tiene la Cooperativa que es ser una cooperativa líder e innovadora consolidada entre las 5 primeras de la provincia del Tungurahua en 5 años, prestando servicios financieros de calidad que superen las necesidades y expectativas de los socios.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
7/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

7. ¿La Cooperativa cuenta con políticas definidas?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Políticas cumplidas</u>	<u>0</u>	0.0	0%
Políticas establecidas	0		

Análisis

La Cooperativa no cuenta con políticas generales establecidas, las mismas que son una matriz que la cooperativa debe seguir para cumplir con sus objetivos caso contrario no podrá cumplir con su misión. El establecimiento de políticas permite llevar un buen Control Interno.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
8/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

8. ¿El personal que labora en la entidad conoce el manual de funciones?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
$\frac{\text{Empleados que conocen}}{\text{Total del empleados}}$	$\frac{1}{10}$	0.1	10%

Análisis

El 10% de los empleados manifiestan que conocen el manual de funciones mientras que el 90% no o conoce, falencia que debe ser considerada, mediante capacitaciones programadas, el conocimiento de un manual de funciones por parte del personal es muy importante para evitar duplicar funciones y tener un mejor Control Interno.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR: T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA: 29/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
9/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

9. ¿Existe un plan de capacitación para el personal?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Personal Capacitado</u> Cursos de Capacitación	<u>1</u> 1	1	100%

Análisis

El personal encuestado manifiesta que existe un plan de capacitación en el momento de ingresar a la Cooperativa sobre cuestiones generales, no dictan capacitaciones continuas sobre las funciones que deben cumplir cada empleado.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
10/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

10. ¿Cada trabajador tiene funciones específicas?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
$\frac{\text{Acc. Realizadas nivel directivo}}{\text{Total acciones realizadas}}$	$\frac{1}{21}$	0.047	4.76%

Análisis

Los jefes de cada área designan las funciones y responsabilidades que tienen que cumplir cada empleado, es decir que cada subordinado estará al mando de un superior el mismo que verificará si se está cumpliendo o no con las actividades, los trabajadores tienen derecho a iniciativas para optimizar las actividades institucionales, así mismo a mantener el sentido de compañerismo, armonía y trabajo en equipo.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
11/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

11. ¿Se realizan auditorias en forma periódica?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Auditorias</u>	<u>0</u>	0.0	0%
Total de controles	4		

Análisis

La aplicación de este indicador nos da un resultado cero ya que los administradores manifiestan que en la Cooperativa no se ha dado prioridad a una Evaluación de Control Interno donde se pueda medir el grado de eficiencia y desempeño del personal, es importante que los empleados sean evaluados periódicamente con el objetivo de diagnosticar fortalezas y logros alcanzados en un periodo determinado, esto permite resaltar aspectos positivos y aquellos que ameriten poner más esfuerzo por parte del personal.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

C.C.I
2/5

Enero a Diciembre del 2008

CUESTIONARIO DE CONTROL INTER

Área de aplicación: Gerente Oficinista

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las normas, políticas, leyes y reglamentos establecidos por la institución.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Reporta al Gerente General en forma inmediata las novedades suscitadas en la Agencia?	X		Siempre y cuando sean inconvenientes graves que no se pueda dar solución en la sucursal. Es indispensable que el gerente responsable de la oficina supervise el desempeño del personal a su cargo.
2	¿Participa Ud. en reuniones de planificación de presupuesto de la entidad?	X		
3	¿Supervisa la adecuada gestión administrativa de la oficina a su cargo?	X		
4	¿Supervisa y evalúa el trabajo del personal a su cargo?		X	
5	¿Atiende, evalúa y emite opinión técnica de las solicitudes de crédito?	X		
6	¿Revisa y autoriza la emisión de cheques?			
7	¿La entidad cuenta con personal capacitado para desempeñar sus actividades en cada área?	X		
8	¿Para la contratación de supervisores se toma en cuenta el perfil profesional de acuerdo al área en la que se vaya a desempeñar?	X		
9	¿Los empleados al momento de de ingresar a sus labores registran la hora de entrada y salida?	X		
10	¿Existe un reglamento interno en el cual deben regirse los trabajadores?	X		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

LTDA. SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

T.R
2/5

TABULACION DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS AL APLICAR EL CCI

Área de aplicación: Gerente Oficinista

Objetivo: Determinar el cumplimiento de las normas establecidas por la institución.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Reporta al Gerente General en forma inmediata las novedades suscitadas en la Agencia?	1	0	
2	¿Participa Ud. en reuniones de planificación de presupuesto de la entidad?	1	0	
3	¿Supervisa la adecuada gestión administrativa de la oficina a su cargo?	1	0	Se supervisa en forma ocasional.
4	¿Supervisa y evalúa el trabajo del personal a su cargo?	0	1	El Gerente es el encargado de emitir la aprobación de los créditos.
5	¿Atiende, evalúa y emite opinión técnica de las solicitudes de crédito?	1	0	
6	¿Revisa y autoriza la emisión de cheques?	1	0	
7	¿La entidad cuenta con personal capacitado para desempeñar sus actividades en cada área?	1	0	
8	¿Para la contratación de supervisores se toma en cuenta el perfil profesional de acuerdo al área en la que se vaya a desempeñar?	1	0	
9	¿Los empleados al momento de de ingresar a sus labores registran la hora de entrada y salida?	1	0	
10	¿Existe un reglamento interno en el cual deben registrarse los trabajadores?	1	0	

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
INSTRUMENTACIÓN**

**A.E.I
12/51**

Enero a Diciembre del 2008

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Gerente Oficinista

- 1. ¿Reporta al Gerente General en forma inmediata las novedades suscitadas en la Agencia?**

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Encargado de reportar</u> nov. Acciones Suscitadas	$\frac{1}{5}$	0.20	20%

Análisis

Las novedades suscitadas que no se puedan dar solución en la sucursal se transmite a la matriz pidiendo solución al inconveniente, de una manera eficiente y oportuna para el buen funcionamiento de la institución.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
INSTRUMENTACIÓN**

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
13/51**

APLICACIÓN Y EVALUACION DE INDICADORES

Área de aplicación: Gerente Oficinista

2. ¿Participa Usted en reuniones de planificación de actividades de la institución?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Reuniones ejecutadas</u> Reuniones planificadas	<u>1</u> 1	1	100%

Análisis

Del total de las reuniones planificadas el gerente oficinista ha participado en un 100%, lo que permite definir el cumplimiento total de sus funciones establecidas en el Manual de Funciones establecido por la Institución.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
14/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Gerente Oficinista

3. ¿Supervisa la gestión administrativa de la oficina a su cargo?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Supervisiones ejecutadas</u> Supervisiones planificadas	$\frac{1}{1}$	1	100%

Análisis

La aplicación de este indicador dio como resultado que se está cumpliendo las supervisiones en un 100% lo que es importante que se mantenga ese nivel de control para establecer un adecuado Control Interno, es importante llevar un cronograma de supervisiones para medir el grado de eficiencia administrativa.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR: T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA: 29/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
15/51**

APLICACIÓN Y EVALUACION DE INDICADORES

Área de aplicación: Gerente Oficinista

4. ¿Supervisa y evalúa el trabajo del personal a su cargo?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Supervisiones ejecutadas</u> Supervisiones planificadas	<u>0</u> 0	0.	0%

Análisis

En lo referente a la supervisión de las actividades del personal que labora en la agencia se lo realiza en forma ocasional, más no de una manera periódica y planificada, es importante que se mantenga una planificación de las actividades a supervisar para mantener un eficiente Control Interno.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
INSTRUMENTACIÓN**

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
16/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Gerente Oficinista

5. ¿Usted atiende, evalúa y emite opinión técnica de las solicitudes de crédito?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
$\frac{\text{Créditos ejecutadas}}{\text{Créditos solicitados}}$	$\frac{1}{1}$	1	100%

Análisis

Para la emisión de créditos el gerente evalúa en un 100% sobre las solicitudes recibidas, esto es muy importante ya que son desembolsos de dinero que deben ser garantizados su recuperación ya que es la parte primordial de la institución.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
17/51**

APLICACIÓN Y EVALUACION DE INDICADORES

Área de aplicación: Gerente Oficinista

6. ¿Usted Revisa y autoriza la emisión de cheques?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Pagos autorizados</u> Documentos de soporte	$\frac{1}{4}$	0.25	25%

Análisis

La aplicación de este indicador evidencia que los pagos que se hacen mediante cheques son emitidos bajo una revisión total de proformas, facturas, comprobante de egreso y órdenes de pago. Lo que demuestra que existe un buen control para el desembolso de dinero.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
18/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Gerente Oficinista

7. ¿La entidad cuenta con personal capacitado para desempeñar sus actividades en cada área

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Desempeño del personal</u> Personal capacitado	$\frac{1}{2}$	0.5	50%

Análisis

En la entidad el 50% del personal que labora en la institución está capacitado para desempeñar las funciones que les asignan, el gran inconveniente es que no conocen con exactitud las actividades que deben desempeñar en cada área, por falta de conocimiento del manual de funciones.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

A.E.I
19/51

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Gerente Oficinista

8. ¿Para la contratación de supervisores se toma en cuenta el perfil profesional de acuerdo al área en la que se vaya a desempeñar?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Parámetros cumplidos</u> Parámetros establecidos	<u>3</u> 3	1	100%

Análisis

De los parámetros establecidos en el manual de funciones, para la contratación de personal la entidad cumple en un 100%, lo que significa que el personal que labora en la entidad reúne los requisitos que requiere la institución para sus labores.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
20/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Gerente Oficinista

9. **¿Los empleados al momento de ingresar a sus labores registran la hora de entrada y salida?**

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Control de asistencia</u> Registros de asistencia	$\frac{1}{1}$	1	100%

Análisis

La asistencia de los empleados es controlada en un 100% mediante registros donde firman la hora de entrada y salida, el control es bastante riguroso a fin de mantener la puntualidad en la institución.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
INSTRUMENTACIÓN**

**A.E.I
21/51**

Enero a Diciembre del 2008

APLICACIÓN Y EVALUACION DE INDICADORES

Área de aplicación: Gerente Oficinista

10. ¿Existe un reglamento interno en el cual deben regirse los trabajadores?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Reglamento Lcumplido Reglamento interno establecido	$\frac{1}{1}$	1	100%

Análisis

En la entidad existe un reglamento interno el cual es cumplido por los trabajadores de la institución en un 100%, este reglamento permite cumplir las metas establecidas por la cooperativa.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10./2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

C.C.I
3/5

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Área de aplicación: Unidad de Crédito

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las normas, políticas, leyes y reglamentos establecidos por la institución.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Usted se responsabiliza por la calidad de Crédito que brinda la Institución a sus beneficiarios?	X		Para mantener el prestigio de la institución.
2	¿Usted se responsabiliza de la oportuna recuperación de los créditos otorgados?	X		Mediante estrategias y políticas de cobranza.
3	¿Usted investiga y analiza las líneas de crédito existentes en el mercado financiero?	X		Si para brindar mayores servicios a los beneficiarios.
4	¿Establece normas para controlar la morosidad de los créditos?		X	Las establece el gerente general de la oficina matriz
5	¿Presenta informes mensuales a Consejos y Gerencia sobre su gestión?	X		
6	¿La información de los socios es ingresada al momento de otorgar el crédito?	X		
7	El departamento de crédito entrega los pagares a los socios.	X		
8	¿Dispone la inspección previa a la concesión del crédito?	X		
9	¿Verifica, califica, aprueba o rechaza las garantías?	X		
10	¿Cumple y ase cumplir con las disposiciones estipuladas en el reglamento de crédito?	X		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

T.R
3/5

**TABULACION DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS AL APLICAR EL
CCI**

Área de aplicación: Unidad de Crédito

Objetivo: Determinar el cumplimiento de las normas establecidas por la institución.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Usted se responsabiliza por la calidad de Crédito que brinda la Institución a sus beneficiarios?	2	1	
2	¿Usted se responsabiliza de la oportuna recuperación de los créditos otorgados?	2	1	
3	¿Usted investiga y analiza las líneas de crédito existentes en el mercado financiero?	2	1	
4	¿Establece normas para controlar la morosidad de los créditos?	2	1	
5	¿Presenta informes mensuales a Consejos y Gerencia sobre su gestión?	3	0	
6	¿La información de los socios es ingresada al momento de otorgar el crédito?	3	0	
7	El departamento de crédito entrega los pagares a los socios.	2	1	
8	¿Dispone la inspección previa a la concesión del crédito?	3	0	
9	¿Verifica, califica, aprueba o rechaza las garantías?	2	1	
10	¿Cumple y ase cumplir con las disposiciones estipuladas en el reglamento de crédito?	3	0	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
LTDA. SUCURSAL LATACUNGA**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
INSTRUMENTACIÓN**

**A.E.I
22/51**

Enero a Diciembre del 2008

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Unidad de Crédito

- 1. ¿Usted se responsabiliza por la calidad de Crédito que brinda la Institución a sus beneficiarios?**

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Responsabilidad institucional</u>	<u>2</u>	0.67	67%
Personal a cargo	3		

Análisis

Una vez aplicado este indicador se tiene como resultado que el personal de Crédito y Cobranzas mantiene una responsabilidad del 67% sobre el nivel de eficiencia y calidad sobre los créditos otorgados de cada 10 beneficiarios 9 de ellos sugieren que han tenido un resultado favorable de una manera oportuna.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
23/51**

APLICACIÓN Y EVALUACION DE INDICADORES

Área de aplicación: Unidad de Crédito

2. ¿Usted se responsabiliza de la oportuna recuperación de los créditos otorgados?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Créditos recuperados</u> Créditos otorgados	<u>2</u> 3	0.67	67%

Análisis

El personal de Créditos y Cobranzas es responsable en un 67% de la recuperación de los créditos otorgados por la Cooperativa para ello aplican estrategias sobre garantías lo cual permite recuperar los montos prestados, se puede observar que el gerente cumple parcialmente las funciones establecidas en el Manual de Funciones.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
24/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Unidad de Crédito

3. ¿Usted investiga y analiza las líneas de crédito existentes en el mercado financiero?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
$\frac{\text{Nuevos créditos}}{\text{Créditos existentes}}$	$\frac{2}{4}$	0.5	50%

Análisis

La Unidad de Créditos realiza investigaciones en un 50% y analizar las líneas de créditos existentes en el mercado financiero, proponiendo reformas a las políticas vigentes y/o creación de nuevos productos para mantener y mejorar competitividad institucional.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
25/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Unidad de Crédito

4. ¿Establece normas para controlar la morosidad de los créditos?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
$\frac{\text{N}^\circ \text{ de cobros realizados}}{\text{N}^\circ \text{ de préstamos}}$	$\frac{2}{3}$	0.67	67%

Análisis

Del total de los préstamos otorgados se recuperan un 67% lo que significa que el gerente desarrolla he implementa estrategias, en coordinación con el equipo gerencial, para el control de la morosidad y en general para el mejoramiento de la calidad de la cartera. Las normas las establece el gerente general de la oficina matriz.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

A.E.I
26/51

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Unidad de Crédito

5. ¿Presenta informes mensuales a Consejos y Gerencia sobre su gestión?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Informes presentados</u> Informes planificados	<u>3</u> 3	1	100%

Análisis

El Gerente responsable de la Unidad de Créditos prepara y analiza los reportes estadísticos mensuales sobre otorgamiento de crédito, recuperación, cuadros de morosidad y demás complementarios que considere necesarios para la evaluación del servicio de crédito. Además presenta informes sobre niveles de concesión a la Gerencia General y Jefe de Gestión humana para la correspondiente evaluación y calculo de incentivos.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
INSTRUMENTACIÓN**

**A.E.I
27/51**

Enero a Diciembre del 2008

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Unidad de Crédito

6. ¿La información de los socios es ingresada al momento de otorgar el crédito?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Créditos Ingresados</u> Créditos otorgados	<u>3</u> 3	1	100%

Análisis

La información de los socios al momento de otorgarles un crédito es ingresada al sistema en un 100%, y documentos de soporte impresos son archivados en forma cronológica para una mejor organización y respaldo.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR: T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA: 29/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
28/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Unidad de Crédito

7. ¿El departamento de crédito entrega los pagares a los socios?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Docuemnetos entregados</u> Soporte de doc. firmados	$\frac{2}{4}$	0.5	50%

Análisis

Al aplicar este indicador se establece que los pagarès son entregados a los socios en un 50%, documentos que son de soporte para los créditos lo que significa que mantienen un buen control en la documentación.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

A.E.I
29/51

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Unidad de Crédito

8. ¿Dispone la inspección previa a la concesión del crédito?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
$\frac{\text{Inspecciones aplicadas}}{\text{Inspecciones establecidas}}$	$\frac{3}{3}$	1	100%

Análisis

Al momento de realizar los créditos la unidad a cargo realiza una inspección previa para otorgar dichos montos a las personas que lo solicitan. Lo que significa que mantiene un buen control interno en este departamento garantizando de esta manera los créditos a efectuarse.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR: T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA: 29/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
30/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Unidad de Crédito

9. ¿Verifica, califica, aprueba o rechaza las garantías?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Control de documentos</u> Controles establecidos	<u>2</u> 3	0.67	67%

Análisis

El personal de Créditos es la persona encargada de verificar, calificar, aprobar o rechazar las garantías, el encargado cumple con sus funciones en un 67% en el control de las garantías.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR: T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
31/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Unidad de Crédito

10. ¿Cumple y hace cumplir con las disposiciones estipuladas en el reglamento de crédito?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
$\frac{\text{Disposiciones cumplidas}}{\text{Disposiciones estipuladas}}$	$\frac{3}{3}$	1	100%

Análisis

Las disposiciones estipuladas en el reglamento interno de crédito de la institución son cumplidas en un 100%, lo que significa que mantienen buen manejo de las políticas de crédito establecidas por parte del personal a cargo.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

**C.C.I
4/5**

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Área de aplicación: Operaciones Recibidor/Pagador

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las normas, políticas, leyes y reglamentos establecidos por la institución.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Usted es responsable de la integridad de los recursos monetarios?	X		
2	¿Mantiene personal ágil para las transacciones en las ventanillas de caja?	X		Personal calificado.
3	¿Usted monitorea el saldo del fondo de caja dentro de los parámetros mínimos y máximos?	X		
4	¿Realizan arqueos de caja frecuentes?	X		Diario al cerrar caja.
5	¿Ha existido faltante de dinero al momento de cerrar caja?	X		Muy pocos en montos mínimos.
6	¿Recibe el fondo inicial del día y genera los documentos de respaldo.	X		
7	¿Recibe dinero en efectivo o cheques y los verifica por: ahorros, aportaciones, pagos de créditos entre otros.	X		
8	¿Realiza el cierre de caja de acuerdo a los lineamientos?	X		
9	¿Archiva debidamente los registros generados al finalizar el cierre de caja?	X		
10	¿En caso de cometer errores de transacciones realiza las actividades establecidas en los manuales vigentes?	X		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

T.R.
4/5

**TABULACION DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS AL APLICAR EL
CCI**

Área de aplicación: Operaciones Recibidor/Pagador

Objetivo: Determinar el cumplimiento de las normas establecidas por la institución.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Usted es responsable de la integridad de los recursos monetarios?	3	0	
2	¿Mantiene personal ágil para las transacciones en las ventanillas de caja?	3	0	
3	¿Usted monitorea el saldo del fondo de caja dentro de los parámetros mínimos y máximos?	3	0	
4	¿Realizan arqueos de caja frecuentes?	3	3	
5	¿Ha existido faltante de dinero al momento de cerrar caja?	2	1	Los faltantes son repuestos por las cajeras en forma inmediata.
6	¿Recibe el fondo inicial del día y genera los documentos de respaldo.	3	0	
7	¿Recibe dinero en efectivo o cheques y los verifica por: ahorros, aportaciones, pagos de créditos entre otros.	3	0	
8	¿Realiza el cierre de caja de acuerdo a los lineamientos?	3	0	
9	¿Archiva debidamente los registros generados al finalizar el cierre de caja?	2	1	
10	¿En caso de cometer errores de transacciones realiza las actividades establecidas en los manuales vigentes?	3	0	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
INSTRUMENTACIÓN**

**A.E.I
32/51**

Enero a Diciembre del 2008

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Operaciones Recibidor/Pagador

1. ¿Usted es responsable de la integridad de los recursos monetarios?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Eficiencia cumplida</u> Nivel de Eficiencia	<u>3</u> 3	1	100%

Análisis

Este indicador establece que el recibidor- pagador es responsable un 100% sobre la integridad de los recursos monetarios y de los documentos que recibe a través de caja, respondiendo por los faltantes y sobrantes que se presentaren.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR: T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

A.E.I
33/51

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Operaciones Recibidor/Pagador

2. ¿Mantiene personal ágil para las transacciones en las ventanillas de caja?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Eficiencia cumplida</u> Nivel de Eficiencia	$\frac{3}{3}$	1	100%

Análisis

En cuanto a la agilidad del personal que atiende en ventanilla se puede decir que cumplen en un 100% de eficiencia lo que es importante en la atención que brindan a los clientes en los depósitos y retiros de una manera rápida, eficiente y oportuna.

ELABORADO POR: C.F.B.F.Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

A.E.I
34/51

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Operaciones Recibidor/Pagador

3. ¿Usted monitorea el saldo del fondo de caja dentro de los parámetros mínimos y máximos?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
$\frac{\text{Montos ejecutados}}{\text{Montos establecidos}}$	$\frac{3}{3}$	1	100%

Análisis

El jefe encargado de esta área monitorea en un 100% los montos establecidos en caja de la sucursal, pasado los montos mínimos son removidos en forma inmediata a la matriz para luego ser depositados. Se establece la eficiencia y eficacia de la aplicación del Control Interno.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR :T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
INSTRUMENTACIÓN**

**A.E.I
35/51**

Enero a Diciembre del 2008

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Operaciones Recibidor/Pagador

4. ¿Realizan arqueos de caja frecuentes?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
$\frac{\text{Arqueos de caja efectuados}}{\text{Arqueos de caja establecidos}}$	$\frac{3}{3}$	0.5	50%

Análisis

Se cumplen los arqueos de caja en un 50% de los arqueos establecidos en el Control Interno, estos arqueos son una forma de evaluar la aplicación del Control Interno en la institución, al no realizar dichas actividades se puede dar paso a los faltantes de dinero por parte de los responsables del manejo del efectivo.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR: T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA: 29/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
INSTRUMENTACIÓN**

**A.E.I
36/51**

Enero a Diciembre del 2008

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Operaciones Recibidor/Pagador

5. ¿Ha existido faltante de dinero al momento de cerrar caja?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
$\frac{\text{Faltantes encontrados}}{\text{Arqueos de caja realizados}}$	$\frac{2}{5}$	0.4	40%

ANÁLISIS

Una vez aplicado este indicador se puede establecer que de cada 5 arqueos de caja realizados se han detectados por lo menos en dos, faltantes de efectivo, lo que implica que se debería establecer estrategias de control más regulares.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR: T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
LTDA. SUCURSAL LATACUNGA
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
INSTRUMENTACIÓN**

**A.E.I
37/51**

Enero a Diciembre del 2008

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Operaciones Recibidor/Pagador

6. ¿Recibe el fondo inicial del día y genera los documentos de respaldo?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
$\frac{\text{Políticas de caja aplicadas}}{\text{Políticas de caja establecidas}}$	$\frac{3}{3}$	1	100%

Análisis

Aplicando este índice se pudo establecer que se emplea las políticas establecidas en caja en el 100%, lo que implica que al momento de recibir caja se empieza con un saldo inicial que es responsabilidad de la persona encargada.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR: T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA: 29/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
INSTRUMENTACIÓN**

**A.E.I
38/51**

Enero a Diciembre del 2008

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Operaciones Recibidor/Pagador

- 7. ¿Recibe dinero en efectivo o cheques y los verifica por: ahorros, aportaciones, pagos de créditos entre otros.**

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
Políticas de control de caja efectuadas			
<hr/> Políticas de control de caja establecidas	<hr/> 3 3	1	100%

Análisis

Al momento de recibir dinero en efectivo y cheques se va clasificando de acuerdo a la transacción del día este control se aplica en un 100%, lo que significa que los dineros están bien controlados.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
39/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Operaciones Recibidor/Pagador

8. ¿Realiza el cierre de caja de acuerdo a los lineamientos?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
$\frac{\text{Lineamientos efectuados}}{\text{Lineamientos establecidos}}$	$\frac{3}{3}$	1.	100%

Análisis

Para cerrar caja se aplican todos los lineamientos establecidos en el manual de caja como son: cerrar caja mediante arcos para determinar sobrantes o faltantes del día; en caso de existir faltantes el dinero debe ser repuesto en forma inmediata por parte del custodio.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
40/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Operaciones Recibidor/Pagador

- 9. ¿Archiva debidamente los registros generados al finalizar el cierre de caja?**

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
$\frac{\text{Archivos registrados}}{\text{Archivos generados}}$	$\frac{2}{3}$	0.67	67%

Análisis

Una vez generado el cierre de caja los documentos encontrados como vales de caja, cheques, comprobantes de egreso entre otros, son archivados en forma inmediata de acuerdo a los legajos correspondientes.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

LTDA. SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
41/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Operaciones Recibidor/Pagador

10. ¿En caso de cometer errores de transacciones realiza las actividades establecidas en los manuales vigentes?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
$\frac{\text{Correcciones aplicadas}}{\text{Correcciones establecidas}}$	$\frac{3}{3}$	1.	100%

Análisis

En caso de cometer errores en las transacciones realizadas, estas se corrigen de acuerdo a las políticas establecidas en el manual de funciones y previo conocimiento y autorización de su jefe inmediato superior.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 29/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

C.C.I
5/5

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Área de aplicación: Departamento Negocios.

Objetivo: Verificar el cumplimiento de las normas, políticas, leyes y reglamentos establecidos por la institución.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Para la apertura de Ctas., de Ahorros se revisa los requisitos establecidos en el manual?	X		
2	¿Cumple con el reglamento al asignar la tasa de interés?	X	X	
3	¿Archiva debidamente los comprobantes de depósito a plazo?			
4	¿En la apertura de cuentas a plazo fijo los clientes pueden realizar pre cancelaciones antes de la fecha señalada?	X		
5	¿Lleva archivo y control de las pólizas, dañadas o mal impresas?		X	
6	¿Solicita la documentación necesaria para la apertura de pólizas?	X		
7	¿Se puede aperturar pólizas a nombre de terceras personas?	X		
8	¿Todas las pólizas están firmadas por los socios y los representantes de la cooperativa?	X		
9	¿Comunica a los socios el vencimiento de la póliza?	X		
10	¿Realiza bloqueos de pólizas con anterioridad?	X		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

T.R
5/5

**TABULACION DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS AL APLICAR EL
CCI**

Área de aplicación: Departamento Negocios.

Objetivo: Determinar el cumplimiento de las normas establecidas por la institución.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Para la apertura de Ctas. de Ahorros se revisa los requisitos establecidos en el manual?	2	0	
2	¿Cumple con el reglamento al asignar la tasa de interés.	2	0	
3	¿Archiva debidamente los comprobantes de depósito a plazo.	2	0	
4	¿En la apertura de cuentas a plazo fijo los clientes pueden realizar pre cancelaciones antes de la fecha señalada.	1	1	
5	¿Lleva archivo y control de las pólizas, dañadas o mal impresas?	2	0	
6	¿Solicita la documentación necesaria para la apertura de pólizas?	2	0	
7	¿Se puede aperturar pólizas a nombre de terceras personas?	0	2	
8	¿Todas las pólizas están firmadas por los socios y los representantes de la cooperativa?	2	0	
9	¿Comunica a los socios el vencimiento de la póliza?	2	0	
10	¿Realiza bloqueos de pólizas con anterioridad?	2	0	



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
INSTRUMENTACIÓN**

**A.E.I
42/51**

Enero a Diciembre del 2008

APLICACIÓN Y EVALUACION DE INDICADORES

Área de aplicación: Departamento Negocios.

- 1. ¿Para la apertura de Ctas. de Ahorros se revisa los requisitos establecidos en el manual?**

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Funciones efectuadas</u> Funciones establecidas	$\frac{2}{6}$	0.3	33%

Análisis

Las personas que están a cargo de la apertura de las cuentas de ahorros manifiestan que se cumplen un 33% los requisitos establecidos por la institución en el manual de funciones, lo que es importante que se dé cumplimiento en su totalidad.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 22/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
INSTRUMENTACIÓN**

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
43/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Departamento Negocios.

2. ¿Cumple con el reglamento al asignar la tasa de interés.

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Funciones efectuadas</u> Funciones establecidas	<u>2</u> 2	1	100%

Análisis

Al momento de asignar las tasas de interés las personas encargadas de este departamento cumple en un 100% en las funciones establecidas para el buen funcionamiento de la institución, para de esta manera mantener el prestigio de la institución.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 22/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
LTDA. SUCURSAL LATACUNGA**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
INSTRUMENTACIÓN**

**A.E.I
44/51**

Enero a Diciembre del 2008

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Departamento Negocios.

3. ¿Archiva debidamente los comprobantes de depósito a plazo.

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
$\frac{\text{Funciones efectuadas}}{\text{Funciones establecidas}}$	$\frac{2}{2}$	1	100%

Análisis

Todos los comprobantes de depósito son archivados en un 100% de una manera rigurosa y cronológica a fin de evitar extravió de dicha documentación ya que son respaldos importantes para caja.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 22/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

LTDA. SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

A.E.I
45/51

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Departamento Negocios.

4. ¿En la apertura de cuentas a plazo fijo los clientes pueden realizar pre cancelaciones antes de la fecha señalada.

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Funciones efectuadas</u> Funciones establecidas	$\frac{2}{4}$	0.50	50%

Análisis

Mediante la aplicación de este indicador se establece que se cumplen dichas funciones en un 50% porcentaje bastante aceptable para un buen control interno, en la apertura de cuentas a plazo fijo no se puede aceptar pre cancelaciones fuera de los plazos establecidos.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 22/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
LTDA. SUCURSAL LATACUNGA**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
INSTRUMENTACIÓN**

**A.E.I
46/51**

Enero a Diciembre del 2008

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Departamento Negocios.

5. ¿Lleva archivo y control de las pólizas, dañadas o mal impresas?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Archivos Aplicados</u> Archivos establecidos	$\frac{2}{2}$	1	100%

Análisis

Una vez aplicada este índice se puede establecer que las pólizas dañadas o mal impresas son archivadas para evitar cualquier inconveniente que puede suscitar en la institución o con los clientes.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 22/10/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
LTDA. SUCURSAL LATACUNGA**

**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO
INSTRUMENTACIÓN**

**A.E.I
47/51**

Enero a Diciembre del 2008

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Departamento Negocios.

6. ¿Solicita la documentación necesaria para la apertura de pólizas?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Requisitos cumplidos</u> Requisitos establecidos	$\frac{2}{2}$	1.	100%

Análisis

Para la apertura de las pólizas la cooperativa solicita requisitos que son cumplidos en un 100% por los socios para la apertura de las pólizas.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 22/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
48/51**

APLICACIÓN Y EVALUACION DE INDICADORES

Área de aplicación: Departamento Negocios.

7. ¿Se puede aperturar pólizas a nombre de terceras personas?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Políticas de pólizas aplicadas</u> Políticas de pólizas establecidas	<u>0</u> 2	1.	100%

Análisis

Las pólizas no pueden ser aperturadas por terceras personas, sino, únicamente por los socios, aquí se cumple en un 100% con las políticas establecidas para las pólizas, para de esta manera estar segura la cooperativa con sus fondos.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 22/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

LTDA. SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

A.E.I
49/51

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Departamento Negocios.

8. ¿Todas las pólizas están firmadas por los socios y los representantes de la cooperativa?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Políticas de pólizas aplicadas</u> Políticas de pólizas establecidas	<u>2</u> 2	1	100%

Análisis

Aplicando este indicador se establece que la cooperativa resguarda las pólizas con firmas de respaldo tanto de la institución como de sus socios para un mejor control y manejo de los fondos monetarios.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 22/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO

LTDA. SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
50/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Departamento Negocios.

9. ¿Comunica a los socios el vencimiento de la póliza?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Políticas de pólizas aplicadas</u> Políticas de pólizas establecidas	<u>2</u> 2	1	100%

Análisis

Una vez aplicado este índice se deduce que la cooperativa cumple a cabalidad con sus políticas en cuanto a pólizas se establece.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 22/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

INSTRUMENTACIÓN

Enero a Diciembre del 2008

**A.E.I
51/51**

APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE INDICADORES

Área de aplicación: Departamento Negocios.

10. ¿Realiza bloqueos de pólizas con anterioridad?

INDICADOR	APLICACIÓN	RESULTADO	PORCENTAJE
<u>Políticas de pólizas aplicadas</u> Políticas de pólizas establecidas	<u>2</u> 2	1	100%

Análisis

Mediante la aplicación de este indicador la cooperativa para mantener un mejor control y manejo de las pólizas la entidad los bloquea con anterioridad.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 22/10/2010	FECHA 22/10/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

**H.H
1/2**

HOJA DE HALLAZGOS

Nº	HALLAZGOS	REF/PT	CAUSAS	EFECTO	RECOMENDACIONES
1	Carecen de políticas generales para la institución	A.E.I 7/51	Despreocupación de las autoridades al no incluir en el Reglamento Interno.	Al no contar con políticas establecidas la entidad no puede cumplir con los objetivos y la misión establecida.	Es importante definir políticas generales institucionales e incluir en el Reglamento Interno para que todo el personal conozca y se pueda dar cumplimiento a la misión establecida por la entidad.
2	Desconocimiento del Manual de Funciones por parte del personal que labora en la institución.	A.E.I 8/51	Despreocupación de las autoridades de planificar capacitaciones donde se dé a conocer las funciones que deben cumplir cada empleado.	Falencias en la segregación de funciones que debe cumplir cada empleado.	Preparar un calendario de capacitaciones donde se dé a conocer el Manual de Funciones de cada integrante de la institución para de esta manera mejorar el desarrollo de las funciones diarias.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 25/11/2010	FECHA 29/11/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

H.H 2/2

HOJA DE HALLAZGOS

Nº	HALLAZGOS	REF/PT	CAUSAS	EFEECTO	RECOMENDACIONES
3	Carecen de Controles Administrativos	A.E.I 11/51	No se ha dado prioridad a la aplicación de auditorías administrativas.	No se puede medir el grado de desempeño del personal dentro de un periodo establecido.	La aplicación de una Evaluación de Control Interno en forma periódica permitirá identificar las falencias que tiene cada empleado y por ende la institución.
4	Falta de supervisión y evaluación al personal que labora en la entidad.	B2 4/6	Carencia de supervisiones planificadas por áreas.	La falta de evaluación al personal ocasiona, personal no calificado para el desempeño de la función encomendada, y la supervisión ocasiona falta de control de las actividades.	Es importante que el gerente responsable de la oficina supervise el desempeño del personal a su cargo.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 25/11/2010	FECHA 25/11/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
LTDA. SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

**E.P
1/1**

EVALUACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

ETAPA	PUNTOS MÁXIMOS			
	Establecidos	Obtenidos	Indicadores	Global
PLANIFICACIÓN	230	49.09	%	
Visión	40	10	25,00	21,34
Misión	60	10	16,67	
Objetivos	70	9,09	12,99	
Políticas	10	0		
Programas	10	10	100,00	
Procedimientos	40	10	25,00	
ORGANIZACIÓN	120	60		
División y distribución de funciones	70	10	14,29	50%
Recurso Humano	50	50	100,00	
DIRECCIÓN	120	87		
Liderazgo	80	20	25,00	73%
Comunicación	90	67	74,44	
CONTROL	60	17,4		29%
Proceso	60	17,4		
TOTAL	530		213,49	173,34

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 25/11/2010	FECHA 25/11/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

**C.V
1/4**

CÁLCULO DE VALORES

ETAPA	ASPECTOS	PUNTOS MÁXIMOS		
		ESTABLECIDOS	OBTENIDOS	GLOBAL
		230	49.09	
PLANIFICACIÓN	Visión	40	10	21.34%
	Misión	60	10	
	Objetivos	70	9,09	
	Políticas	10	0	
	Programas	10	10	
	Procedimientos	40	10	

PROCEDIMIENTO

PUNTOS MÁXIMOS OBTENIDOS= Valor de los indicadores * Puntos Establecidos

DIVISIÓN DE FUNCIONES:

Visión = 0.10*40 = 25

Misión = 0.10*60 = 16.67

Objetivos = 0.909*70 = 12.99

Políticas = 0.0*10 = 0

Programas = 0.10*10 = 100

Procedimientos = 0.10*40 = 25

PUNTOS GLABALES OBTENIDOS

$$\frac{\text{Puntos obtenidos}}{\text{Puntos establecidos}} = \frac{49.09}{230} = 21.34\%$$

El resultado obtenido nos permite conocer que la cooperativa no cumple a cabalidad con las políticas y procedimientos, lo que ocasiona que no se efectúe con la misión de la institución.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR: T.M.R.T
FECHA: 25/11/2010	FECHA 25/11/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

C.V
2/4

CÁLCULO DE VALORES

ETAPA	ASPECTOS	PUNTOS MÁXIMOS		
		ESTABLECIDOS	OBTENIDOS	GLOBAL
ORGANIZACIÓN		120	60	50%
	División y distribución de funciones	70	10	
	Recursos humanos	50	50	

PROCEDIMIENTO

PUNTOS MÁXIMOS OBTENIDOS= Valor de los indicadores * Puntos Establecidos

DIVISIÓN DE FUNCIONES:

División y distribución de funciones = $0.10 * 70 = 14.29$

Recursos humanos = $0.50 * 50 = 100$

PUNTOS GLABALES OBTENIDOS

$$\frac{\text{Puntos obtenidos}}{\text{Puntos establecidos}} = \frac{60}{120} = 50\%$$

El 50% demuestra que las actividades encomendadas no se realizan en su totalidad por parte de los empleados debido a que existe alta rotación del personal

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR: T.M.R.T
FECHA: 25/11/2010	FECHA: 25/11/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

**C.V
3/4**

CÁLCULO DE VALORES

ETAPA	ASPECTOS	PUNTOS MÁXIMOS		
		ESTABLECIDOS	OBTENIDOS	GLOBAL
DIRECCIÓN		120	87	73%
	Liderazgo	80	20	
	Comunicación	90	67	

PROCEDIMIENTO

PUNTOS MÁXIMOS OBTENIDOS= Valor de los indicadores * Puntos Establecidos

DIVISIÓN DE FUNCIONES:

Liderazgo = $0.20 * 80 = 25$

Comunicación = $0.67 * 90 = 74.44$

PUNTOS GLABALES OBTENIDOS

$$\frac{\text{Puntos obtenidos}}{\text{Puntos establecidos}} = \frac{87}{120} = 73\%$$

Los directivos de la institución financiera buscan día a día mejorar e innovar los productos y servicios para lograr satisfacer en su totalidad a los socios y clientes.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR: T.M.R.T
FECHA: 25/11/2010	FECHA 25/11/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

**C.V
4/4**

CÁLCULO DE VALORES

ETAPA	ASPECTOS	PUNTOS MÁXIMOS		
		ESTABLECIDOS	OBTENIDOS	GLOBAL
CONTROL		60	17.4	29%
	Proceso	60	17.4	

PROCEDIMIENTO

PUNTOS MÁXIMOS OBTENIDOS= Valor de los indicadores * Puntos Establecidos

DIVISIÓN DE FUNCIONES:

Proceso = $0.29 * 60 = 17.40$

PUNTOS GLABALES OBTENIDOS

$$\frac{\text{Puntos obtenidos}}{\text{Puntos establecidos}} = \frac{17.4}{60} = 29\%$$

Mediante el resultado obtenido podemos visualizar que la cooperativa no realiza evaluaciones que permitan verificar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos que contiene el control interno.

ELABORADO POR: C.F.B.F Y J.N.C.T	REVISADO POR: T.M.R.T
FECHA: 25/11/2010	FECHA 25/11/2010



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

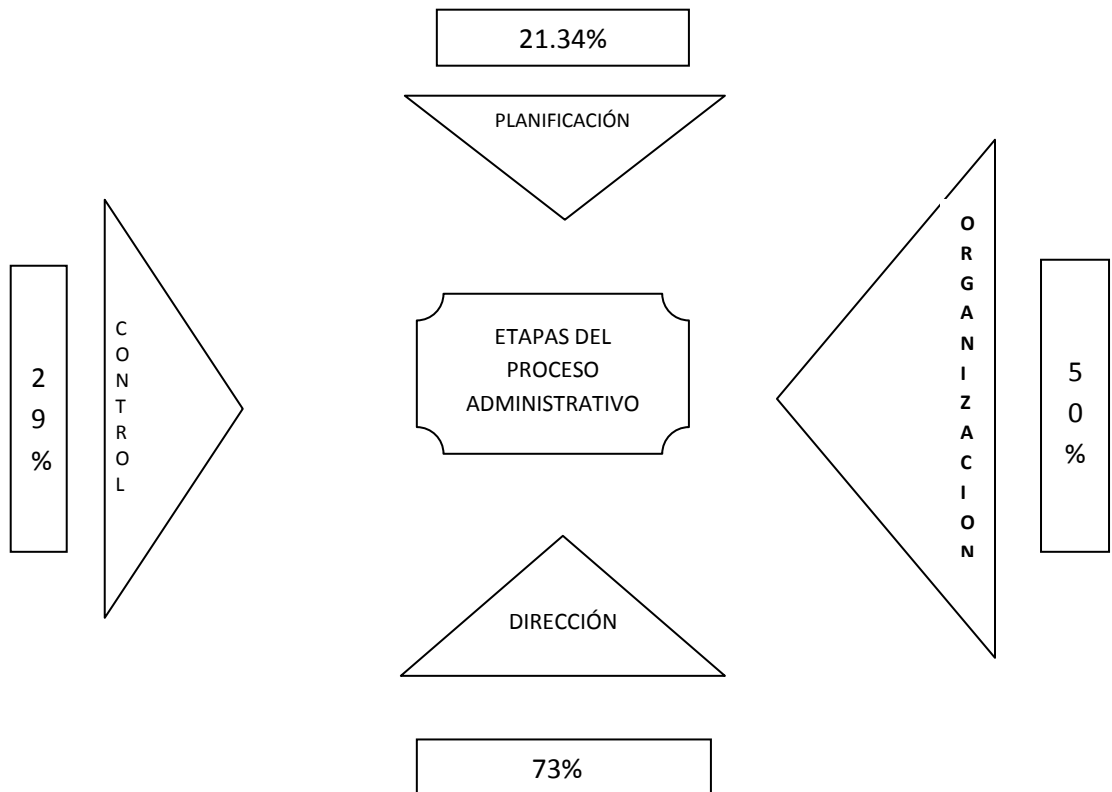
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

**R.G.R
1/1**

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS RESULTADOS GLOBALES

**CUMPLIMIENTO DE ETAPAS SEGÚN LOS RESULTADOS DE LA
EVALUACIÓN.**



ELABORADO POR: C.F.B.F.Y J.N.C.T	REVISADO POR : T.M.R.CH
FECHA: 25/11/2010	FECHA 25/11/2010



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

A.R.G
1/1

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS GLOBALES

El gráfico permite identificar los resultados obtenidos en las distintas etapas del proceso administrativo, es así que dentro de la Planeación se ha obtenido un porcentaje del 21.34% lo cual nos demuestra que no se está cumpliendo con los objetivos establecidos por la institución, la inexistencia de políticas influye mayormente en el cumplimiento de la Misión, además la falta de planificación para diferentes actividades ocasiona falencias en el cumplimiento total del Control Interno.

En la etapa de la organización se puede apreciar un nivel del 50% que corresponde a la División de Funciones y a Recursos Humanos que posee la institución, este porcentaje demuestra que la mayoría de las actividades no se encuentran bien establecidas, es decir que el personal no está ubicado de acuerdo a sus destrezas y habilidades por el desconocimiento de los procesos que debe seguir y cumplir cada uno de ellos. Para alcanzar un 100% la Gerencia conjuntamente con los jefes departamentales debe planificar programas de capacitaciones donde se dé a conocer las funciones de cada empleado.

La dirección cumple un papel muy importante dentro de la organización, ya que es el encargado de la toma de decisiones y de llevar adelante a la institución, es así que se ha obtenido un 73% esto significa que la Dirección está constantemente investigando sobre nuevos productos y servicios que pueden ofrecer al público además está pendiente de la calidad de los servicios y la satisfacción de los clientes.

El 29% corresponde al Control, en el cual se determina que no se está dando cumplimiento al proceso de evaluación de desempeño del personal que labora en

la institución, es indispensable que se aplique con frecuencia dichas evaluaciones ya que esto permitirá estimar el rendimiento global de cada empleado. Para que el control se cumpla en su totalidad se requiere adoptar un sistema de medición confiable y efectiva el cual permita cuantificar el trabajo y desarrollo de Recursos Humanos.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

INFORME

30 de octubre del 2010

Señor Juan Yucailla

**GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO
LTDA.**

Presente:

De nuestra consideración:

Hemos efectuado una Evaluación de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga, por el período comprendido del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2008.

La Auditoría se realizó en base a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y de acuerdo a la normatividad vigente, a fin de evaluar el cumplimiento de las actividades del personal administrativo, dentro del trabajo se incluyen las pruebas pertinentes y demás procedimientos de auditoría que estimaron necesarios de acuerdo a las circunstancias.

Los resultados se expresan en las conclusiones y recomendaciones dentro del texto del informe. Las autoridades correspondientes deberán acoger y poner en práctica, para mejorar la administración de todos sus recursos.

Atentamente,

.....

JENNY CAYANCELA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

**I.G
1/5**

INFORME GENERAL

Naturaleza de Estudio: Evaluación del Control Interno

Antecedentes: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga no se han realizado Evaluaciones de Control Interno, lo que impide medir el grado de eficiencia y desempeño de cada uno de los empleados.

Objetivos: Evaluar la eficiencia y efectividad en el desarrollo de las actividades que desempeñan el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Sucursal Latacunga, con el propósito de verificar el cumplimiento de metas y objetivos previstos en los planes estratégicos y operacionales de la Institución.

Alcance: La Evaluación del Control Interno se realizó a todo el personal administrativo en la Entidad y comprende de una revisión total de los procesos administrativos para determinar cuáles son los factores que requieren mayor atención y los correctivos que puedan tomar frente a los mismos.

El examen se cumplió de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, la investigación se desarrolló tomando en cuenta toda la información adquirida de la Institución, las políticas, leyes y reglamentos nos permitieron comprobar si se da un seguimiento a lo establecido.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

**I.G
2/5**

PLANIFICACIÓN.

Políticas Generales

Durante el proceso de la Auditoría se pudo comprobar que no existen políticas generales establecidas para la institución, lo que impide que la institución no pueda cumplir con los objetivos y la misión establecidos.

CONCLUSIÓN

La falta de políticas institucionales imposibilita cumplir con las aspiraciones, motivaciones y objetivos, conllevando a que la institución pierda prestigio social.

RECOMENDACIÓN

Es importante definir políticas generales institucionales e incluir en el Reglamento Interno para que todo el personal conozca y se pueda dar cumplimiento a la misión establecida por la entidad.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

**I.G
3/5**

PLANEACIÓN

PROCEDIMIENTOS

Una vez realizada la Evaluación de Control Interno se logró destacar una falencia muy importante como es el desconocimiento del Manual de Funciones por parte del personal que labora en la institución.

CONCLUSIÓN

La falta de conocimiento de las funciones que debe llevar cada uno de los empleados imposibilita cumplir con eficiencia las actividades diarias y por ende imposibilita cumplir con los objetivos de la institución.

RECOMENDACIÓN

Preparar un calendario de capacitaciones donde se dé a conocer el Manual de Funciones de cada integrante de la institución para de esta manera mejorar el desarrollo de las funciones diarias.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

SUCURSAL LATACUNGA

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

INFORME GENERAL

**I.G
4/5**

ORGANIZACIÓN

PROCEDIMIENTOS.

Al realizar la Auditoría se pudo evidenciar que no existe ningún tipo de motivación para el personal siendo este el elemento fundamental para elevar el desempeño, a la vez este tiene que darse en forma espontánea para que el personal se sienta reconocido y de esta manera se pueda obtener un grupo de trabajo concentrado en buen ambiente laboral lleno de armonía y satisfacción, esto permitirá alcanzar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

CONCLUSIÓN

El desempeño eficaz de los miembros de la organización, será producto del grado de motivación y satisfacción laboral que posean. El reconocimiento es una herramienta que debe estar integrada en el ámbito organizacional ya que esto demostrará significativamente al empleado la autoestima, el rendimiento y el desempeño, un personal bien motivado obtiene un buen trabajo en equipo y de la misma forma la Entidad estará orientada a la calidad en la prestación de sus servicios.

RECOMENDACIÓN

Es importante que en la Cooperativa se implemente métodos para incentivar al personal como pueden ser: Involucrar a todo el personal en los proyectos de la Entidad, Capacitar y enseñar, Ascensos, etc. Con la aplicación de estos factores se contará con un recurso humano que tenga visión hacia el futuro, ya que hay que recordar que la motivación es un factor esencial para alcanzar el éxito.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.
SUCURSAL LATACUNGA**

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Enero a Diciembre del 2008

INFORME GENERAL

**I.G
5/5**

CONTROL

Procesos

Mediante la aplicación del examen se comprobó que la Institución carece de controles Administrativos, siendo una herramienta fundamental que permita encontrar diferentes problemas como la integración del personal a la empresa o al cargo que ocupan actualmente.

CONCLUSIÓN

La Evaluación de Control Interno se aplicó con el propósito de determinar si la organización está operando eficientemente y comprende de una revisión de los objetivos, planes, programas, estructura organizacional y funcional; sus sistemas, procedimientos y controles; el personal y el medio en que se desarrolla, el examen efectuado permitió descubrir deficiencias e irregularidades de esta manera se podrá ayudar a la dirección a tomar los correctivos necesarios.

RECOMENDACIÓN

La aplicación de una Evaluación de Control Interno en forma periódica permitirá identificar las falencias que tiene cada empleado y por ende la institución.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Enero – Diciembre 2006

S
1/1

SEGUIMIENTO

Área de Aplicación: Gerente General

Resultados Obtenidos: Durante el proceso de la auditoría se verificó que la institución carece de políticas que ayuden al desempeño del personal administrativo de acuerdo a las metas y objetivos planeados por la entidad.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	TIEMPO
1	Políticas generales Institucionales	Gerente General	Conformar una comisión que establezca por escrito políticas institucionales.	15 de octubre hasta el 27 de enero del 2011.
2	Realizar programas de capacitación, participación, integración y motivación de los empleados y directivos.	Jefe de Recursos Humanos	Planificar un cronograma de capacitaciones para el personal donde se dé a conocer las funciones que debe cumplir cada empleado. Además para la integración del personal se debe organizar eventos deportivos. Programar actos sociales.	Del 3 al 28 de octubre del 2010.
3	Aplicar Auditorías Administrativas periódicamente.	Auditor Interno	Realizar auditorías administrativas frecuentemente con el fin de evaluar el desempeño del personal.	20 de noviembre al 20 de diciembre del 2010.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración.- Rama de la dirección que abarca las inspecciones y operación en cualquier organización.

Agencia.- Unidad administrativa gubernamental de una apropiación, distribución o asignación.

Auditor.- Persona que ya sea como empleada de la planta o en una capacidad externa y profesional.

Economía.- Está relacionada con los términos y condiciones bajo los cuales las entidades adquieren recursos, sean estos financieros, humanos, físicos o tecnológicos, obteniendo la cantidad requerida.

Ecuagiros: Es la división de remesas familiares, especializada en canalizar los giros que envían, los ecuatorianos en el exterior, hacia nuestro país.

Eficacia.- Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera a tiempo realizado correctamente.

Efectividad.- Se refiere al grado en el cual una entidad o programa logra los objetivos y metas u otros beneficios que pretendían alcanzar.

Eficiencia.- Cualquier medida convencional de rendimiento en función de un estándar u objetivos predeterminados.

Empresa.- Es un ente comercial cuyo esfuerzo se orienta en ofrecer bienes y servicios que al momento de ser vendidos u ofertados al público producirán un valor marginal conocido como utilidad o ganancia.

Gestión.- Hace referencia a la acción y efecto de gestionar o de administrar. Lo que implica el conjunto de trámites que se lleva a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto.

Independiente.- Relación entre dos proporciones de tal índole que la veracidad de una no influye sobre la veracidad o falsedad de la otra.

Informe de auditoría.- Declaración del auditor sobre el trabajo que ha realizado y su expresión de confianza u opinión después de una auditoria aplicada por él.

Ingreso.- estimación sobre una base anual del potencial adquisitivo de una nación con respecto a bienes de consumo y de capital consiste en los ingresos personales.

Metas.- Son el fin al que se dirigen las acciones o deseos de una persona o entidad lo que esta pretende, es decir son los planes para realizar cualquier cosa.

Principios.- proposición de la cual se afirma que se controla un sistema o actividad determinados y que goza de aceptación entre los miembros de un grupo de profesionales.

Procedimiento.- Método de ejecutar algunas cosas por actuación de trámites judiciales o administrativos que permite impugnar lo que en él se pretende.

Procesos.- Cualquier serie ininterrumpida de actos, pasos o eventos o cualquier condición persistente inalterable.

Recursos.- Es aquel medio que sirve para alcanzar un objetivo marcado de antemano. Esta acepción de recurso incluiría también al concepto de capacidad, es decir, las capacidades de una empresa serán también recursos con los que ésta cuenta.

Reglamentos.- Método para identificar las cantidades de intereses y principios.

Servicios.- trabajo útil que desarrolla una persona para poder satisfacer las necesidades de los consumidores del mismo.

Western Unión: Son transferencias de dinero comunes generalmente están disponibles en cuestiones de minutos para ser recogidos por el destinatario

BIBLIOGRAFÍA

Citada

- COOK, Winkle, Auditoria/Buenos Aires: Editorial McGraw-Hill; Primera Edición; 1999; (pág. 5)
- BACON, Charle, Auditoría Interna, sexta edición, Edición 1999 – ecuador, (Pág. 2)
- DONAL, William, Auditoría Interna, edición Enma Ariza Herrera, AÑO 1998 (Pág. 2)
- MEDIVIL; Victor, Procesos de Auditoría interna, Primera Edición McGraw-Hill; Primera Edición; 2002; (pág. 15).
- MANTILLA B. Samuel Alberto, Control Interno/Colombia: Editorial Kimpres Ltda.; Cuarta Edición; 2005; (pág. 14.)
- PLAZA, Gran, ILUSTRADO, Jaime; gestión administrativa; Sesta Edición; (1998); Quito Ecuador, ISBN: 9979-81-787-0; (Pág. 28)
- TAYLOR, Donal, Auditoria; cuarta Edición; (1999) Quito 16808436; (Pág. 30)
- TERRY, Jorge; Enfoque a la Gestión Administrativa; tercera Edición; Ediciones CEAC S.A Perú 164 08020 Barcelona- España; (2003); ISBA: 64-329-7057-0; (Pág. 64)

- WILLIAM P. Leonardo; Auditoría Interna/México: Editorial McGraw-Hill; 2002; (pág. 28)

Consultada

- ALVAREZ GONZALES, José: Análisis Económico/Argentina: Editorial Eliasta; Segunda Edición; 2005; pág. 89-97.
- CASHIN, James; enciclopedia de la auditoria, edición océano, año 1993 (pág. 278)
- CEPEDA, Gustavo Alonso; Auditoría y Control interno, editoria Enma Ariza Herrera, año 1997, (pág. 48)
- CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, Normas de Control interno año 2002, (pág. 69 - 70)
- ESTUPIÑA, Gaitán Rodrigo; Control interno y fraudes, segunda edición 2006 (pág. 25)
- EÏTO BRUN, Ricardo; Colecciones de Contabilidad/Buenos Aires: Editorial Mc Graw-Hill; Primera Edición; 2005; pág.: 58-70
- HERNANDEZ, Roberto; metodología de la investigación, MvGRAWHILL, año 1987, (pág. 48)
- LARA MARTINEZ, Octavio Rolando; Gestión Empresarial/Buenos Aires: Editorial McGraw- Hill, 2005; (pàg.126.)

- KOHJER. Iric L; Diccionario para Contadores/México: Editorial lumus S.A Grupo Moriega Editores; 1996
- KOONTZ, Harol; Administración una perspectiva global/México: Editorial Mc Graw-Hill; Primera Edición; 2008;(pág. 70-79).
- RAY, Whittington, Auditoria un enfoque integral 12a, edición 2003, (pág. 172)

Electrónica

- HTML Document [en línea]. México: Monografias.com S.A, 2007.- Publicación seriada diaria. Dirección: <http://www.monografias.com/trabajos25/gestion> [consulta 26 de agosto 2009].
- HTML Document [en línea]. Ecuador: MMC Desig, 2009.- Publicación seriada diaria. Dirección: <http://www.monografias.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtml#AUDIT> [consulta 28 de agosto 2009].
- PDF [en línea]. México: Ederlys Hernández Meléndrez y Adelys Rosa Sánchez Gómez, 2007. Publicación seriada diaria. Dirección: <http://www.gestiopolis.com/canales7/fin/la-auditora-y-el-control-interno.htm> [consulta 02 de septiembre 2009].
- HTML Document [en línea]. México: Monografias.com S.A, 2002.- Publicación seriada diaria. Dirección: <http://www.monografias.com/trabajos32/auditoria/auditoria.shtml?monosearch> [consulta 04 de septiembre 2009].

ANEXOS 1

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. SUCURSAL LATACUNGA.

La presente entrevista tiene como finalidad recopilar información relevante que sirva de ayuda para la investigación de las postulantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, por ello es necesario que usted llene lo siguiente con absoluta sinceridad

1. ¿Cumple la Cooperativa a cabalidad con las políticas y procedimientos?
.....
.....
2. ¿Cree Usted que maneja adecuadamente el control interno?
.....
.....
3. ¿Qué inconvenientes ha podido detectar en el manejo económico por la falta de una evaluación del control interno?
.....
.....
4. ¿Considera Usted que la evaluación al control interno, daría solución a los inconvenientes existentes dentro de la Cooperativa?
.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXOS 2

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

ENTREVISTAS DIRIGIDAS A LOS SIETE COORDINADORES DE LAS AGENCIAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. SUCURSAL LATACUNGA.

La presente entrevista tiene como finalidad recopilar información relevante que sirva de ayuda para la investigación de las postulantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, por ello es necesario que usted llene lo siguiente con absoluta sinceridad

1.- ¿Qué inconvenientes ha podido detectar en el manejo económico por la falta de una evaluación al control interno?

.....
.....

2. ¿Considera Usted que la evaluación al control interno, daría solución a los inconvenientes existentes dentro de la Cooperativa?

.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXOS 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTAS A LOS JEFES DE LOS DEPARTAMENTOS, ADMINISTRACIÓN FINANCIERA, DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS, OPERACIONES, SISTEMAS Y MANTENIMIENTO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

La presente entrevista tiene como finalidad recopilar información relevante que sirva de ayuda para la investigación de las postulantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, por ello es necesario que usted llene lo siguiente con absoluta sinceridad

- 1. ¿Cree Usted que el personal cumple con las funciones encomendadas por la Cooperativa?**

Si ()

No ()

- 2. ¿Considera Usted que la Cooperativa realiza procesos de evaluación de desempeño?**

Si ()

No ()

- 3. ¿Sabe Usted que es el Control Interno?**

Si ()

No ()

- 4. ¿Tiene usted conocimiento de las funciones que realiza el control interno en determinadas empresas?**

Mucho ()

Poco ()

Nada ()²

- 5. ¿Cree Usted que una evaluación al desempeño del personal servirá como guía para rectificar los errores administrativos que se cometen en la Cooperativa?**

Si ()

No ()

6. ¿Cómo considera Usted la administración de la Cooperativa?

Excelente () Muy Buena () Bueno () Regular ()

7. ¿La capacitación es imprescindible para una mejor comprensión de los procesos que se realizan en las diferentes áreas?

Siempre () Casi Siempre () Nunca ()

8. ¿El control interno deberá contener políticas, normas que estén acorde a las áreas que se le aplicará?

Si () No ()

9. ¿Qué calificación dan los socios a la variedad de servicios que ofrece la Cooperativa?

Excelente () Muy Buena () Bueno () Regular ()

10. ¿Colaboraría Usted para la evaluación del control interno en la Cooperativa?

Si () No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXOS 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTA REALIZADAS A LOS COORDINADORES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y CONCEJO DE VIGILANCIA, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA.

La presente entrevista tiene como finalidad recopilar información relevante que sirva de ayuda para la investigación de las postulantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi, por ello es necesario que usted llene lo siguiente con absoluta sinceridad

1. ¿Se ha realizado en algún momento una evaluación al control interno en la cooperativa?

Si ()

No ()

2. ¿Considera Usted que la Cooperativa cuenta con un manual de funciones?

Si ()

No ()

3. ¿Considera usted que están definidos los procedimientos que se lleva a cabo en cada uno de los departamentos?

Si ()

No ()

4. ¿Considera Usted que la Cooperativa cuenta con un manual de funciones administrativas?

Si ()

No ()

5. ¿Piensa Usted que la información financiera cuenta con políticas actualizadas?

Si ()

No ()

6. ¿Cree usted que las políticas y procedimientos se cumplen en la Cooperativa?

Si ()

No ()

7. ¿Cree usted que es importante que se realice una evaluación al control interno en la Cooperativa?

Si ()

No ()

8. ¿Cuáles son las ventajas al realizar una evaluación al control interno en la Cooperativa?

Mejor la eficiencia y eficacia ()

Obtendrá más ganancias ()

Incremento de socios ()

Mantener baja la cartera de crédito ()

Otros ()

9. ¿Con que frecuencia piensa Usted que se debe realizar una evaluación al control Interno?

Mensual ()

Trimestral ()

Semestral ()

Anual ()

Otros ()

10. ¿Piensa usted que una evaluación del control interno sirve como guía para la toma de decisiones?

Si ()

No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 5

DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre:	GERENTE GENERAL
Nivel:	Ejecutiva
Reporta a:	Consejo de Administración
Personal directivo a su mando:	Gerente y Jefes de: Finanzas, Operaciones, Crédito y Cobranzas, Auditor Interno, Gestión Humana, Mercadotecnia, Sistemas, Jefes Operativos, Secretaria.

NATURALEZA Y ALCANCE

- El titular es el representante Legal y Extrajudicial de la Cooperativa.
- Reporta al Consejo de Administración.
- Es responsable por la correcta gestión proyección, desarrollo y crecimiento futuro de la cooperativa, mediante acertadas decisiones.
- Responsable por la confidencialidad de la información que maneja.
- Para su gestión administrativa y de control mantiene relación funcional directa con: el Consejo de Administración y Vigilancia y; el equipo Gerencial para la adecuada toma de decisiones en los planes y políticas administrativas financieras de la Cooperativa.
- Por su función mantiene relación con todas las áreas de la Cooperativa para supervisar y coordinar la buena marcha de la Institución.
- Con el Consejo de Administración participando en sus reuniones, para informar sobre la marcha institucional y brindar informes correspondientes cuando sea requerido.

- Con representantes de los organismos de control, a fin de tratar asuntos relacionados con la gestión de la Institución y su relación con disposiciones legales.
- Con organismos públicos y privados a fin de relacionar y promocionar la institución.
- Con los Organismos de integración y servicios del sistema cooperativo.

OBJETIVO GENERAL

Planificar, coordinar, dirigir y controlar la gestión administrativa y financiera de la Cooperativa, propendiendo a un uso eficiente de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos de la institución, de acuerdo a las políticas generales de la Institución y bajo criterios de solvencia, prudencia, disponibilidad financiera de los recursos y rentabilidad.

FUNCIONES GENERALES

1. Formular y controlar la implantación de políticas, normas y procedimientos de los sistemas operativos de prestación de servicios, su control financiero y administrativo, con el objeto de asegurar la correcta utilización de los recursos y el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa.
2. Definir, coordinar y controlar la formulación, implantación y cumplimiento de los sistemas y procedimientos en las operaciones de la Cooperativa, con el objeto de asegurar su homogeneidad y coherencia con los objetivos institucionales propuestos.
3. Formular y controlar la implantación de los planes presupuestos operativos en coordinación con las diferentes áreas de la cooperativa.
4. Coordinar y controlar la vigencia de las políticas de los servicios financieros y complementarios que ofrece la cooperativa, con el objeto de asegurar su competitividad.
5. Dirigir, coordinar y controlar la implantación de los subsistemas de Administración de Recursos Humanos de la Cooperativa.

6. Dirigir y controlar la conformidad y oportunidad de los sistemas de información contable, financiera y de gestión empresarial y mantener informados a los órganos directivos y Asamblea General sobre la situación institucional.

ACTIVIDADES

1. Representar judicial y extrajudicialmente a la cooperativa.
2. Responder por la adecuada marcha administrativa y financiera de la cooperativa, administrarla con honestidad, con criterios de solvencia, prudencia financiera y rentabilidad, haciendo uso de los instrumentos técnicos de gestión.
3. Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la asamblea general y del consejo de administración.
4. Implementar políticas institucionales y normatividad interna, en el marco de las disposiciones legales que regulan a la cooperativa. Cumplir y hacer cumplir a los socios las disposiciones emanadas de la asamblea general y del consejo de administración;
5. Nombrar, renombrar y sancionar a los funcionarios y trabajadores, cuyo nombramiento y remoción no compete a otro órgano de su gobierno, contratar con apego al Código del Trabajo y fijar sus remuneraciones;
6. Previa autorización del Consejo de Administración podrá delegar o revocar, mediante poder especial, ciertas funciones a él asignadas a otros funcionarios de la cooperativa, a fin de realizar determinadas operaciones específicas y, para asuntos judiciales conferir la autorización correspondiente para efectos de la procuración judicial;
7. Custodiar y ejecutar si fuere del caso, las cauciones que le rindan y haya sido fijadas por el Consejo de Administración; así mismo, mantendrá bajo su custodia el inventario actualizado de los bienes y valores de la entidad.
8. Supervisar el cumplimiento oportuno, adecuado y correcto de los registros contables, sobre todos los eventos económicos - financiero que realice la cooperativa.

9. Realizar y/o autorizar las adquisiciones de bienes y/o servicios, que se requieran para la buena marcha empresarial, hasta el equivalente al dos por ciento (%) del patrimonio técnico de la cooperativa, en el marco de reglamento de adquisiciones de bienes y servicios que aprobará el consejo de administración.
10. Suministrar la información de acuerdo a su competencia, que le soliciten los socios, estamentos internos, y otras instituciones vinculadas a la cooperativa.
11. Informar por escrito al Consejo de Administración al menos trimestralmente y cuando le soliciten, sobre la situación económica – financiera de la cooperativa, el comportamiento de la cartera, situación de tesorería, patrimonio técnico y otros reportes importantes.
12. Así mismo, a pedido del Consejo de Vigilancia, presentará la información financiera y administrativa que le sea requerida en el marco de su competencia.
13. Informar al Consejo de Administración, sobre los créditos concedidos, cuyos montos individuales alcancen o superen el 2% del patrimonio técnico de la cooperativa; señalando en cada caso los montos individuales, plazo y garantías;
14. Presentar informe anual a la Asamblea General sobre el desarrollo de su gestión y la situación económica – financiera de la cooperativa.
15. Participar en las sesiones del Consejo de Administración, la Asamblea general y actuar como su secretario, con voz pero sin voto.
16. Presidir el comité de Crédito;
17. Las demás atribuciones y responsabilidades que le señalen la Ley.

ESTUDIO DEL PUESTO

Educación Formal	Título profesional en Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Economía, Auditoría o afines.
Experiencia	4 años mínimos en la administración o dirección de Instituciones financieras.
Competencias	Liderazgo Análisis y Síntesis Objetivo Ética Honorabilidad Confiabilidad Capacidad de trabajo bajo presión, orientando al cumplimiento de Objetivos. Iniciativa y Creatividad Capacidad negociadora

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto:	JEFE DE AGENCIA
Proceso:	Operativo
Área:	Financiero
Reporta a:	Gerente General
Personas en el Cargo:	
Personal Directo a su Mando:	Todo el personal de la oficina
Horario de Trabajo:	Los establecidos en la Institución

NATURALEZA Y ALCANCE

- El titular reporta al Gerente General.
- Es responsable por la adecuada gestión administrativa, del personal, situación financiera y resultados de la oficina a su cargo.
- Es responsable por el manejo adecuado y confidencial de información institucional e individual de los socios.
- Es responsable por la seguridad de los documentos de respaldo de crédito y otros documentos financieros.
- Responsable por equipos, muebles y enseres entregados para la ejecución de su trabajo.

OBJETIVO GENERAL

Lograr un desarrollo sostenible y rentable de la oficina operativa a su mando alcanzando e incluso superando los presupuestos establecidos, consiguiendo una mayor participación en su mercado de influencia operativa mediante una adecuada planificación, organización y control de las actividades administrativas, de los servicios financieros que presta y de su manejo financiero, cumpliendo con las normas de solvencia y prudencia financiera y las normas, políticas y procedimientos.

FUNCIONES GENERALES

- Administrar de forma técnica la agencia a su cargo, procurando el cumplimiento de los objetivos.
- Administrar los servicios financieros y complementarios que brinda la cooperativa, potenciando el incremento de la captación y colocación de recursos a través de los diversos productos vigentes.
- Garantizar el cumplimiento de las políticas de crédito de la Cooperativa.
- Asegurar la buena imagen de la cooperativa con los socios mediante contacto con ellos, supervisando la calidad de atención, información y de los servicios prestados.

- Controlar el buen desempeño de todas las agencias, cumplimientos y superación de los objetivos establecidos.
- Garantizar la oportuna entrega de la información contable y financiera de la oficina a su cargo.

ACTIVIDADES

DIARIAS

1. Supervisa la prestación de los servicios.
2. Revisa, controla y aprueba informes, formularios y otros documentos de la oficina operativa a fin de garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
3. Resuelve las solicitudes de crédito dentro de los límites establecidos de acuerdo al Reglamento Interno.
4. Supervisa y evalúa el trabajo del personal a su cargo, con el propósito de asegurar el conocimiento y aplicabilidad acorde con las normas y procedimientos administrativos de la Cooperativa.
5. Revisa y autoriza la emisión de cheques como pagos a proveedores.
6. Controla y da seguimiento al saldo de la cuenta de la cartera de crédito, buscando tomar decisiones favorables para su agencia y la cooperativa.
7. Controla la entrega, registro y depósito oportuno de los recursos en efectivo, cheques y demás valores receptados como producto de las transacciones financieras de la institución.
8. Controla y genera los procedimientos de mantenimiento de los vehículos y activos en general de su agencia propiedad de la cooperativa.

PERIÓDICAS

1. Supervisa el adecuado registro de las transacciones operativas y financieras que se ejecuten.

2. Lleva registros operativos conciliados, cuadrados y actualizados en forma puntual, con fin de obtener información necesaria para la toma de decisiones.
3. Prepara reportes mensuales sobre su gestión administrativa, financiera, crecimiento y resultados de la oficina operativa a su cargo.
4. Realiza visitas a los socios con montos altos de crédito cuyos pagos están atrasados, junto con el Asesor de Crédito.
5. Entrega las carpetas de créditos vencidos con toda la información pertinente para inicial el proceso legal al Asesor Jurídico.
6. Organiza Comité de Crédito, tiene voz y voto en el mismo elabora el Acta del Comité con las respuestas de aprobación o negación del crédito de acuerdo al reglamento general de crédito vigente.
7. Supervisa y coordina la entrega de materiales de oficina, a fin de asegurar el stock necesario, de acuerdo con lo requerido.
8. Ejecutar de acuerdo a sus niveles de autorización, las relaciones de gastos de las sucursal, enmarcado en el presupuesto institucional.
9. Dista los cursos de cooperativismo a los socios que solicitan crédito, proponiendo una buena coordinación del mismo y ajorándolo continuamente en fondo y forma.
10. Participa en la planificación y presupuestación operativa de la institución.
11. Establecer los objetivos de la oficina a su cargo en concordancia a los objetivos institucionales de desarrollo.
12. Atiende, evalúa y emite opinión técnica de las solicitudes de crédito tramitadas en su oficina y cuya decisión corresponda a otros niveles resolutivos.
13. Planifica, organiza, ejecuta y controla las actividades administrativas y de prestación de servicios en su oficina.
14. Reporta a la matriz las operaciones realizadas mediante la entrega oportuna de los estados mensuales de situación financiera, presupuestos y otros aspectos económicos para su consolidación.
15. Autoriza permisos, vacaciones y sanciones de personal de sus agencia, en base a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

EVENTUALES

1. Atiende los requerimientos de servicios de los asociados y clientes de la cooperativa en su oficina.
2. Realiza otras labores inherentes al cargo encontradas por su inmediato superior.

ESTUDIO DEL PRESUPUESTO

Educación formal	Título superior en Administración, Economía, carreras afines.
Experiencia	2 años en funciones similares
Competencia	Análisis y síntesis Practico Relaciones interpersonales Confiable Trabajo bajo presión, orientado al cumplimiento de objetivos. Iniciativa.

RESPONSABILIDADES

- Planificar, organizar y supervisar el funcionamiento de su agencia.
- Cuidar y mantener todos y cada uno de los activos entregados a su agencia, e informar de sus novedades.
- Monitorear la entrega de créditos, detectar créditos vinculados o preferenciales, evitando la malversación de fondos.
- Investigar, planificar, organizar, implementar, coordinar, controlar y supervisar actividades estratégicas que permitan el cumplimiento de los presupuestos.
- Responsable de la custodia de efectivo y todo título valor de su agencia, o papeles que representen garantías de pago de créditos y todo aquel documento

que pueda ser parte de un respaldo de valores monetarios tanto de socios como de la cooperativa.

- Responsable de la autorización de retiros de dinero dentro de los montos establecidos por las políticas internas de la Cooperativa.
- Determinar estrategias en su agencia que brinden liquidez, sostenibilidad y crecimiento.

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto:	UNIDAD DE CRÉDITO
Área:	Crédito y Cobranza
Reporta a:	Jefe de Crédito
Personal directo a su mando	Ninguno
Horario de trabajo:	
Horario de trabajo:	Establecidos por la Institución

NATURALEZA Y ALCANCE

- El titular reporta al Jefe del crédito.
- Responsable por la custodia y confidencialidad de a documentación de crédito
- Responsable por equipos, muebles y enseres entregados para la ejecución de su trabajo.
- Brinda una atención amable y profesional con socios y clientes que requiera de los servicios del área de crédito y administrar eficientemente los desembolsos de los créditos.

- Mantiene relación con el personal del departamento de crédito, cajas Contabilidad y Finanzas para la entrega y recepción de documentos y reportes.
- Mantiene relación con todos los socios para la entrega de pagarés, hipotecas y bienes prendarios.

OBJETIVO GENERAL

Organizar y mantener el archivo de crédito debidamente clasificada por socio y por línea de crédito; con la finalidad de disponer de toda la información necesaria, siguiendo con los lineamientos establecidos en el proceso de concesión de crédito y disposiciones emanadas por sus superiores.

FUNCIONES GENERALES

1. Receptar y entregar la documentación del crédito vigente a los oficiales de crédito para el análisis historial crediticio del socio; para una oportuna toma de decisiones.
2. Verificar el riesgo de todos los socios, recepción o trámite de las garantías de crédito garantizando la operabilidad del crédito.

ACTIVIDADES

TAREAS DIARIAS

1. Verifica en la central de riesgo el estado del socio y registra en la carpeta del socio para conocimiento del asesor de crédito.
2. Elabora pagarés, y recoge las firmas de socios (cónyuge) y garantes (cónyuge) constatando con el original de la cédula, de la misma manera la Autorización para reportar al buró de crédito.

3. Planifica y Comunica a los socios la fecha de desembolso del crédito.
4. Registra los datos de los deudores solidarios, en el sistema cooperativo financiero.
5. Una vez registrado el crédito en la cuenta del socio, entregara la tabla de pagos y el recibo de la acreditación.
6. Archiva y custodia las carpetas de documentos de los socios con crédito, además de los comprobantes de pago.

TAREAS PERIÓDICAS

1. Recibe las carpetas del Comité de Crédito de acuerdo a lo descrito en el acta del Comité de Crédito e Informa a los socios sobre la aprobación o negación del crédito?
2. Elabora en Coordinación con Contabilidad y Finanzas, ¿el registro de Planificación Semanal de Acreditaciones los días lunes hasta las 9:00 y presenta a la Jefatura para su aprobación.
3. Actualiza los reportes de Matriz de Colocaciones, Record de Asesores de Crédito, entre otros, y cuadra con los reportes del Sistema Cooperativo semanalmente.
4. Semanalmente, entrega mediante un reporte Colocaciones Liquidadas al Jefe de agencia los pagares, escrituras, hipotecas y otros documentos de garantía del crédito.
5. Elabora certificados de asistencia al Curso de cooperativismo, y entrega a los socios al jefe de agencia para su entrega
6. Mantienen un registro de entrega de pagares, previa presentación del comprobante del último pago.

TAREAS EVENTUALES

1. Realiza otras labores inherentes al cargo encomendadas por su inmediato superior.

ESTUDIO DEL PUESTO

Educación Formal	Estudios superiores en Administración de empresas, Banca o finanzas, economía o afines
Experiencia	1 año en funciones similares
Competencias	Buenas relaciones interpersonales Análisis y Síntesis Organizado Iniciativa Creatividad Objetivo Trabajo bajo presión Honorabilidad Confiabilidad Ética

RESPONSABILIDADES

1. Entregar las carpetas aprobadas, al Asistente contable para la acreditación en la cuenta hasta las 10:00 Horas.
2. Es responsable del buen uso y manejo de los activos a su cargo
3. Es responsable de la confidencialidad de la Información de los socios y clientes.

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto:	RECIBIDOR – PAGADOR
Área:	Operativo
Supervisará a:	Ninguno
Personas en el cargo:	
Reporta a:	Contabilidad y Finanzas
Horario de trabajo:	Los establecidos en la institución

NATURALEZA Y ALCANCE

- El titular reporta a Contabilidad y Finanzas
- Entregar una atención ágil y oportuna a los que realizan transacciones en las ventanillas de caja
- Es responsable por la integridad de los recursos monetarios y documentarios que recibe a través de caja, respondiendo por los faltantes y sobrantes que se presentaren.
- Es responsable por equipos, muebles y enseres entregados para la ejecución de su trabajo.
- Es responsable por la atención que se brinde al socio o cliente de la cooperativa.
- Contar con un equipo eficiente y capaz de recibidores – pagadores.
- Atender al doble de socios que se atienden actualmente, eliminando errores contando con tecnología de punta y así eliminar las largas colas.

OBJETIVO GENERAL

Asistir en la calidad de servicio al público e imagen institucional mediante la atención eficiente a socios y clientes de la institución en las operaciones de caja, brindando seguridad a los mismos en el recurso financiero que deposita con nosotros, de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de la Cooperativa.

FUNCIONES GENERALES

Atender oportunamente y de manera adecuada al público en las operaciones de caja, recepciones de depósitos, retiro de ahorros, cobro de préstamos, captaciones y liquidaciones, depósitos a plazo y otras transacciones que involucre la recepción de dinero por concepto de los servicios que brinda la cooperativa.

ACTIVIDADES

TAREAS DIARIAS

1. Recibir el fondo de inicio del día y generar los documentos de respaldo.
2. Recibir dinero en efectivo o cheques debidamente verificados por: ahorros, aportaciones, pagos de crédito entre otros, efectuando los registros correspondientes.
3. Realizar las aperturas de cuentas del nuevo socio como indica los procedimientos del cargo.
4. Llenar el formulario de transacciones superior a \$2.000.00 según lo manda la ley del CONESUP solicitando la información requerida al socio o a la persona autorizada y receptar la firma.
5. Entrega de dinero solicitado por los socios sea por: retiro de crédito, retiro de ahorros, realizando las verificaciones respectivas y cumpliendo con lo establecido en los procesos del cargo.
6. Monitorear que el saldo del fondo de caja este dentro de los parámetros mínimos o máximos establecidos.

7. Realizar las actividades del cierre de caja de acuerdo a los lineamientos establecidos en el proceso del cargo.
8. Respetar el cobro por costo varios de acuerdo a los reglamentos vigentes.
9. Realizar el depósito de los cheques que recibe en caja, el mismo día que lo receipta y realiza los respectivos registros.
10. Realizar los movimientos de las agencias, realizar los registros y controles correspondientes.
11. Archivar debidamente los registros generados al finalizar el cierre de la caja.
12. Realizar otras labores inherentes al cargo encomendadas por su inmediato superior

TAREAS PERIÓDICAS

1. Realizar la liquidación de cuentas verificando que se cumpla con las pólizas de la cooperativa.
2. Si se detecta que existe un saldo menor que el mínimo establecido, solicitar inmediatamente al custodio un fondo de reposición y realizar los registros pertinentes.
3. Si se detecta que existe un saldo mayor a lo máximo establecido entregar el exceso al Custodio y generar los respaldos pertinentes.
4. Entregar valores por concepto de trámites judiciales y registrar claramente a la cuenta que pertenece.
5. Reportar y registrar en el sistema los sobrantes o faltantes que resultaren en el cierre de caja
6. Entregar nuevas libretas en caso de que el socio lo requiera siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos.
7. Identificar a los billetes que se detecten como falsificados asignando el sello de FALSIFICADO para que no circule y perjudique de manera alguna.
8. En caso de cometer errores de transacción realizar las actividades establecidas en los manuales vigentes o en su defecto comunicar por escrito a su jefe inmediato para la pronta solución del mismo.

TAREAS EVENTUALES

1. Apoyar activamente en la organización de reuniones para todo el personal o eventos festivos.
2. Comunicar inmediatamente al guardia de seguridad si se detecta alguna anomalía dentro de la institución.

ESTUDIO DEL PUESTO

Educación formal	Bachiller en Contabilidad con estudios superiores en Administración de Empresas o carreras afines
Experiencia	1 año en funciones similares
Competencias	Excelentes relaciones interpersonales Capacidad para trabajar bajo presión Honorabilidad Organizado Ética Tolerante

RESPONSABILIDADES

- a. En el manejo de valores monetarios debe reconocer billetes falsos, caso contrario deberá responder por el efectivo.
- b. Responsabilizarse por el faltante de dinero que resultare al final del día.
- c. Asumir las consecuencias que genere los errores que se hayan cometido.
- d. Es responsable del buen uso y manejo de los activos que estén a su cargo.