

UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI



UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANISTICAS

CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TESIS DE GRADO

TEMA:

“DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO LTDA LA MANA PROVINCIA DE COTOPAXI.”

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

Autora:

Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Director:

Dra. Vizuete Achig Marcela Patricia

La Maná-Ecuador

Julio 2012

AUTORIA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITOCAMARA DE COMERCIO LTDA LA MANA PROVINCIA DE COTOPAXI”**, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

.....

Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

C.I. 050304954-6

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITOCAMARA DE COMERCIO LTDA LA MANA PROVINCIA DE COTOPAXI.”, de Sigcha Suatunce Gladys Erlinda, egresada de Contabilidad y Auditoría, considero que el presente 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.

La Maná, Julio del 2012

Directora:

Dra. Vizuete Achig Marcela Patricia

DIRECTORA DE TESIS

AGRADECIMIENTO

Gracias a nuestro Padre Celestial, por haberme permitido alcanzar este sueño anhelado por muchos años.

Agradezco a las autoridades de la Universidad Técnica de Cotopaxi, a todos los señores Maestros que con su paciencia supieron impartir sus sabios conocimientos, de manera especial a la Dra. Marcela Vizueté, por su valioso asesoramiento y directora de tesis.

Un profundo Agradecimiento a los señores. Lcdo. Luis Jacho, Sr. Amado Araque, Ing. Lilian Nogales Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de La maná, quienes me brindaron el apoyo necesario para la culminación de mi trabajo investigativo.

Gladys

DEDICATORIA

Dedico este logro alcanzado ante todo a mi Dios por darme la fuerza y serenidad en aquellos momentos de debilidad, por darme salud y paciencia para superar todas las dificultades en tan ardua carrera.

De igual manera a mis padres por estar siempre a mi lado apoyándome incondicionalmente durante toda mi preparación académica.

Y por ultimo dedicar a ti mi éxito Luis Fernando, mi esposo amado, por que gracias a ti obtuve este logro, por estar a mi lado apoyándome, gracias por soportar mis preocupaciones.

Gladys

INDICE DE CONTENIDOS

N°	CONTENIDO	PAGINA
	Portada.....	i
	Autoría.....	ii
	Aval Del Director De Tesis	iii
	Agradecimiento.....	iv
	Dedicatoria.....	v
	Índice De Contenidos.....	vi
	Índice De Tablas.....	xii
	Índice De Gráficos.....	xiii
	Índice De Cuadros.....	xiv
	Resumen.....	xv
	Summary.....	xvi
	Introducción.....	1
1.1	Antecedentes.....	3
1.2	Categorías Fundamentales	5
1.2.1	Fundamentación Teórica.	5
1.3	Gestión Administrativa	6
1.3.1	Funciones del Gestión Administrativa.....	6
1.3.1.1	Importancia de la Gestión Administrativa.....	7
1.3.2	Control Interno.....	7
1.3.2.1	Concepto de Control Interno.....	7
1.3.2.2	Principios del Control Interno.....	8
1.3.2.3	Elementos o componentes del Control Interno.....	10
1.3.2.3.1	Ambiente de Control.	11
1.3.2.3.2	Evaluación de Riesgo.....	14
1.3.2.3.3	Actividades del Control.....	15
1.3.2.3.4	Información y Comunicación.....	17
N°	CONTENIDO	PAGINA
1.3.2.3.5	Supervisión y Monitoreo.....	19
1.3.2.4	Importancia del Control Interno en la empresa.	20
1.3.2.5	Limitaciones de un sistema de control interno.....	21

1.3.2.6	Control interno en el riesgo de auditoria.....	22
1.3.2.6.1	Clasificación del Control Interno.....	23
1.3.2.7	Normas Generales de Control Interno.....	24
1.3.2.8	Fundamentos del Control Interno.....	26
1.3.2.9	Objetivos del control interno.....	27
1.3.3	Ambiente de mutua confianza.....	29
1.3.4	Indicadores de gestión.....	30
1.3.5	Actitud hacia el cambio Evaluación del Control Interno.....	32
1.3.6	Indicadores de Desempeño.....	34
1.3.7	Evaluación de Controles internos gerenciales.....	34
1.3.8	Control Interno financiero.....	35
1.3.9	Control Interno Gerencial.....	35
1.3.10	Manual de Control Interno.....	37
2.	Diseño De Propuesta.....	39
2.1	Breve Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Ltda.	39
2.2	Operalización de las Variable.....	40
2.2.1	Diseño metodológico	43
2.2.2	Tipos de Investigación	43
2.2.3	Metodología	44
2.2.4	Unidad de Estudio población y Muestra	44
2.3	Población universo.....	44
2.4	Métodos y técnicas a ser empleados	45
2.5	Posibles alternativas de interpretación de los resultados	45
2.5.1	Análisis e interpretación de resultados de la investigación de campo	46
2.5.2	Encuesta realizada al personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La maná	46
2.5.1	Encuesta realizado a los socios de la cooperativa.....	57
2.5.3	Entrevista dirigida al gerente de la Cooperativa.....	67
2.5.3.1	Conclusiones y recomendaciones.....	70

2.5.4	Pregunta científicas.....	72
2.6	Diseño de la propuesta.....	73
2.6.1	Datos Informativos.....	73
2.6.2	Justificación.....	78
2.6.3	Objetivos.....	79
2.6.3.1	Objetivo General.....	79
2.6.3.2	Objetivos Específicos.....	79
2.6.4	Manual de control Interno.....	79
3	La propuesta.....	86
3.1	Diseño de la propuesta.....	86
3.1.1	Misión.....	86
3.1.2	Visión.....	86
3.1.3	Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda. La Maná.....	87
3.1.4	Organigrama Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda. La Maná.....	89
3.2	Diseño De Un Manual De Control.....	89
3.2.1	Normas personales.....	89
3.2.2	Administración.....	89
3.2.3	Organización.....	90
3.2.4	En base en la asociación voluntaria y abierta.....	90
3.2.5	Principio de control democrático por los asociados.....	90
3.2.6	Principio participación económica de los asociados.....	90
3.2.7	Principio: educación, capacitación e información.....	90
3.2.8	Unidad de Mando.....	90
3.2.9	Responsables.....	90
3.3	Políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Cantón La Maná.....	92
3.3.1	Asamblea General.....	94
3.3.2	Introducción.....	94
3.3.3	Líneas De Autoridad Y Responsabilidad.....	95
3.3.4	Requisitos Para Ser Parte De La Asamblea.....	95

3.3.5	Funciones de la Asamblea General.....	96
3.3.6	Descripción de Actividad.....	97
3.3.7	Actividad: Señalar Políticas y Directrices.....	99
3.4	Consejo de Vigilancia.....	100
3.4.1	Introducción.....	100
3.4.2	Requisitos para el cargo.....	100
3.4.3	Funciones del Consejo de Vigilancia.....	100
3.4.4	Actividades del Consejo de Vigilancia.....	101
3.4.5	Actividad: Revisión de Directrices Generales.....	102
3.5	Consejo de Administración.....	104
3.5.1	Requisitos para ser parte del consejo de Administración.....	104
3.5.1.1	Funciones del consejo de Administración.....	104
3.5.1.2	Actividades del Consejo de Administración.....	105
3.5.1.3	Actividad: hacer cumplir la ley.....	107
3.6	Gerencia.....	108
3.6.1	Introducción.....	108
3.6.1.1	Requisitos para ser Gerente.....	108
3.6.1.2	Funciones del Gerente General.....	108
3.6.1.3	Actividades de Gerencia.....	109
3.7	Departamento de Información Servicio al Cliente.....	112
3.7.1	Requisitos para ocupar el puesto de atención el cliente.....	112
3.7.1.1	Funciones en cuanto el servicio al cliente.....	112
3.7.2.1	Actividades del Departamento Servicio al Cliente.....	113
3.7.3	Actividades: Información al Cliente.....	115
3.7.4	Políticas para el servicio al cliente.....	117
3.8	Departamento de Créditos.....	117
3.8.1	Introducción.....	117
3.8.1.1	Requisitos para ocupar el Departamento de Crédito.....	117
3.8.1.2	Funciones.....	118
3.8.1.3	Normas. Montos y Plazos Para la concesión de Créditos	118
3.9	Prestamos extraordinarios	118

3.9.1	De las Garantías	118
3.9.1.1	De las sanciones.....	119
3.9.1.2	Actividades para la apertura de cuentas.....	120
3.9.1.3	Actividades cierre de cuentas de ahorro	122
3.9.1.4	Proceso de valores por cobrar	124
3.9.1.5	Funciones en cuanto a valores a cobrar	124
3.9.1.6	Calcificación de las cuentas por cobrar.....	124
3.10	Actividades de valores a cobrar.....	125
3.10.1	Políticas para el departamento de crédito.....	129
3.10.1.1	Departamento de contabilidad.....	129
3.11	Requisitos para ocupar el puesto de cliente.....	130
3.11.1	Funciones del departamento de contabilidad	130
3.11.2	Actividades del departamento de contabilidad	131
3.12	Registro de movimientos contables	132
3.12.1	Funciones de contador	134
3.12.2	Proceso de manejo de fondo.....	134
3.13	Fondo de caja chica.....	134
3.13.1	Función de manejo de caja chica.....	134
3.13.1.1	Actividades Manejo de caja Chica	135
3.13.1.2	Valores por pagar y sistema de registro.....	137
3.14	Conciliaciones periódicas.....	137
3.14.1	Actividades valores a pagar.....	138
N°	CONTENIDO	PÁGINA
3.15	Proceso de registro propiedad, planta y equipo	140
3.15.1	Actividades Registro de propiedad , planta y equipo.....	140
3.16	Registro de gastos	143
3.16.1	Actividad de registro de gastos.....	143
3.16.1.1	Políticas para el departamento de contabilidad.....	148
3.17.1.2	Conclusiones.....	151
3.18.1.3	Recomendaciones	152
4.	Bibliografía.....	153
	Anexos.....	157

INDICE DE TABLAS

N°	TITULO	PÁG
Tabla N°1	Población por estrato.....	44
Tabla N°2	Beneficio De Aplicar Un Control Interno.....	46
Tabla N°3	Control interno anteriormente realizado en la cooperativa	48
Tabla N°4	Ambiente de control estable.....	49
Tabla N°5	Evaluación Constante Y Eficiente Del Riesgo.....	50
Tabla N°6	Políticas Claramente Establecidas.....	51
Tabla N°7	Área De Acceso Restringido Definidas.....	52
Tabla N°8	Funciones Distribuidas.....	53
Tabla N°9	Existencia De Un Encargado De Supervisión Y Monitoreo	54
Tabla N°10	Aplicación De Políticas Y Valores Institucionales.....	55
Tabla N°11	Desempeño de Actividades al Implantar un Control Interno.....	56
Tabla N°12	Seguridad De Las Instalaciones De La Cooperativa.....	57
Tabla N°13	Estructura Organizacional De La Cooperativa.....	58
Tabla N°14	Desempeño de Autoridades y responsables de la Cooperativa.....	59
Tabla N°15	Atención al cliente.....	60
Tabla N°16	Atención Al Cliente Basada En Valores Empresariales.....	61
Tabla N°17	Conformidad con los requisitos para la realización de Créditos.....	62
Tabla N°18	Confianza Depositada En La Cooperativa.....	63
Tabla N°19	Calificación Al Personal de La Cooperativa.....	64
Tabla N°20	Interés y beneficios que presta la Cooperativa a sus Socios	65
Tabla N°21	Transparencia en Políticas Crediticias.....	66

INDICE DE GRAFICOS

N°	TITULO	PÁG
Gráfico N° 1	Beneficio de aplicar un control interno.....	46
Gráfico N° 2	Control Interno anteriormente realizado en la Cooperativa.	48
Gráfico N° 3	Ambiente de control estable.....	49
Gráfico N° 4	Evaluación constante y eficiente del riesgo.....	50
Gráfico N° 5	Políticas claramente establecidas.....	51
Gráfico N° 6	Área de acceso restringido definido.....	52
Gráfico N° 7	Funciones distribuidas.....	53
Gráfico N° 8	Existencia de un encargado de supervisión y monitoreo.....	54
Gráfico N° 9	Aplicación de políticas y valores institucionales.....	555
Gráfico N°10	Desempeño de actividades al implantar un control interno..	56
Gráfico N°11	Seguridad de las instalaciones de la Cooperativa.....	57
Gráfico N°12	Estructura organizacional de la Cooperativa.....	58
Gráfico N°13	Desempeño de autoridades y responsables de la Cooperativa.....	59
Gráfico N°14	Atención al Cliente.....	60
Gráfico N°15	Atención al cliente basada en valores empresariales.....	61
Gráfico N°16	Conformidad con los requisitos para la realización de créditos.....	62
Gráfico N°17	Confianza depositada en la Cooperativa.....	63
Gráfico N°18	Calificación al personal de la cooperativa.....	64
Gráfico N°19	Interés y beneficios que presta la cooperativa a sus socios..	65
Gráfico N°20	Transparencia en políticas crediticias.....	66

INDICE DE CUADROS

N°	TITULO	PAGINA
Cuadro N° 1	Operacionalización de las Variables.....	40



UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANISTICAS

DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO LTDA LA MANA PROVINCIA DE COTOPAXI:”

Autora: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

RESUMEN

La presente investigación se basó en un Manual de Control Interno el Cual reúne un conjunto de políticas, procedimientos y técnicas de Control Interno instauradas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná, para lograr mitigar los riesgos inherentes a las operaciones realizadas, aportando una seguridad razonable a fin de alcanzar una adecuada organización administrativa, eficiente operativa, confiabilidad de los reportes, apropiada identificación y administración de los riesgo que enfrente y cumplimiento de las disposiciones legales regulatorias que fueron aplicables . Es por ello que la investigación fu dirigida a enfocar los esfuerzos en crear una capacidad interna de la organización, además el presente manual definió los conceptos y procedimientos que fueron aplicados para lograr confianza al personal administrativo de la Cooperativa, en el cual se desarrolló procesos y procedimientos a aplicarse mejorando el uso de sus propios recursos financieros, humanos y materiales para alcanzar un mejor impacto en beneficio social, fundamentándose en medios que ayudaron a que se optimice los recursos y mejore la productividad, sobre las bases normativas de Control Interno necesario para el cumplimiento de los objetivos propuestos conforme a las leyes, reglamentos, ya que con la propuesta de este trabajo se obtuvo la posibilidad de dar mayor dinamismo para la consecución de objetivos y metas organizacionales, así también establecer los procesos y formas para la Cooperativa, misma que permitió determinar métodos que ayudaron a evitar la duplicidad de funciones.

DESCRIPTORES: Gestión Administrativa Control Interno Manual de Control Interno Institucional



UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANISTICAS

THEME: “DESING OF AN INTERNAL CONTROL MANUAL FOR INSTITUCINAL COOPERATIVE SAVINGS AND CRDIT THE CHAMBERCE LTD LA MANA COTOPAXI PROVINCE.”

Author: Gladys Erlinda Sigcha Suatunce

SUMMARY

This research was based on an Internal Control Manual which brings together a set of policies, procedures and internal control techniques put in place to the Cooperative Credit Union Chamber of Commerce La Manna, in order to mitigate the risks inherent in the operations, providing reasonable assurance to achieve adequate administrative, operational efficiency, reliability of reporting, proper identification and management of risks faced and compliance with regulatory laws that were applicable. That is why the fu research aimed at focusing efforts on creating an internal capacity of the organization, this manual also defined the concepts and procedures that were applied to achieve confidence in the administrative staff of the Cooperative, which was developed processes and procedures to be applied to improve the use of their own financial resources, human and material to achieve a better impact on social benefit, building on media that helped to optimize resources and improve productivity, on the basis of internal control standards necessary for fulfillment of the objectives under the laws, regulations, and that the proposal of this work was the possibility to give more dynamism to achieve organizational goals and objectives, and also establish the processes and forms to the Cooperative, same as allowed to determine methods that helped to avoid duplication.

WORDS: Administrative Management Internal Control Internal Control Manual Institutional

INTRODUCCION

El Manual de Control Interno constituye una herramienta valiosa para la organización, a través de la misma se puede tener un mejor control de las actividades, evitar la duplicidad de funciones, mediante un conjunto de políticas, procedimientos y técnicas de control interno que ayuden a eliminar los riesgos inherentes a las operaciones realizadas, aportando una seguridad razonable a fin de alcanzar una adecuada organización administrativa, eficiencia operativa, y administración de los riesgos que enfrenta la organización mediante el cumplimiento de las disposiciones legales regulatorias que le son aplicables a la Cooperativa.

Es por ello que mediante este instrumento de control pretende fortalecer los procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Cantón La Maná, el cual se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Primero se encuentra el Marco Teórico el mismo que sirvió como fundamento para la realización del presente manual, en el cual se halla condensada toda la información teórica obtenida en base a libros, páginas web; indispensable para la realización del presente trabajo de investigación.

Luego se encuentra la Metodología de la Investigación misma que da a conocer los resultados obtenidos durante la investigación de campo en lo referente al desarrollo del Manual de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Cantón La Maná, en la cual se empleó la investigación descriptiva, misma que permitió obtener la información necesaria y oportuna mediante la aplicación de entrevistas realizada a los directivos de la Cooperativa así como también las encuestas dirigidas al personal que labora en la misma, y se encuentra representada a través de tablas, gráficos de barras con su respectivo

análisis e interpretación de los resultados; al igual que las conclusiones y recomendaciones sobre la situación actual que se encuentra la entidad.

Finalmente se encuentra la propuesta detallada sobre el Manual de Control Interno para La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Cantón La Maná, la cual constituye un elemento valioso de Control Interno, mismo que se detalla en forma ordenada y sistemática, las instrucciones, responsabilidades, información sobre políticas, funciones, y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se realiza mencionada entidad, las cuales ayudarán a alcanzar los objetivos y metas organizacionales.

CAPITULO I

MARCO TEORICO

1.1. Antecedentes Investigativos

Una vez realizadas las investigaciones en tomo al tema, presento a continuación la información de dos proyectos similares:

“Propuesta para implantar un sistema de control interno para el departamento de crédito y cobranzas de una empresa en el sector privado”

El presente trabajo contiene la alternativa de mejoramiento del control interno en una empresa del sector privado, teniendo como principal objetivo motivar a los directivos de las empresas a mejorar su sistema de control interno, para contribuir al progreso de la compañía, el nombre del proyecto es: “Propuesta para Implantar un Sistema de Control Interno para el Departamento de Crédito y Cobranzas de una Empresa en el Sector Privado”.

Para tener la guía adecuada en este proyecto se presenta la información introductoria del trabajo de investigación, en la cual se describe el tipo, método de investigación y objetivos del proyecto.

Posteriormente se detallan todo lo concerniente a los componentes, técnicas, evaluación, principios del control interno, así como la evaluación de riesgos ya que en el desarrollo del proyecto es imprescindible seguir estos lineamientos para que la propuesta cumpla con las expectativas de la empresa en tener una sistema

de control interno en el departamento de crédito y cobranzas capaz de reducir fraudes, costos y aumentar seguridades y beneficios económicos.

Al tener el entorno necesario se comenzó con el trabajo de realizar la propuesta del sistema de control interno; analizando el entorno operativo de la empresa para conocer su necesidad de cambio en esta etapa; se dieron lineamientos de evaluación de la información que se obtiene del cliente, para así proveer de criterios financieros que ayuden a otorgar eficazmente el crédito. Se establecieron factores de riesgos relativos tanto a la actividad económica del cliente como al prestatario.

En lo concerniente a cobranzas se establecieron control y formas de liquidación de la cartera; formas concesión de descuentos. Se crearon funciones para el personal y políticas generales para el proceso de cobranzas. (Karla Espín Beltrán, WEB, 2007, p.1-2).

“Diseño de un sistema de Control Interno para la Industria Metálica Cotopaxi”

La investigación realizada tiene como objetivo principal mejorar la gestión administrativa de la Industria Metálica Cotopaxi y considerando que en varias entidades no se da importancia a los factores que influyen directamente en el desarrollo de toda organización, se estableció la necesidad de diseñar un sistema de control interno que sirva como herramienta administrativa, para el apropiado desarrollo de la investigación se recurrió y plasmo las bases teóricas que abarcan el control interno.

Además para obtener una información real y objetiva se utilizó técnicas como la encuesta y la entrevista realizada a los directivos, personal administrativo y operativo respectivamente las mismos que contribuyeron para diagnosticar la entidad y detectar falencias como: la ausencia de un organigrama estructural-funcional, la inadecuada administración del personal y falta de instructivos de control interno.

En esta investigación apporto significativamente a mejorar el desarrollo de actividades administrativas y operativas que realiza la empresa, ya que el diseño del sistema de control interno contempla la estructura organizativa, el adecuado proceso administrativo del personal y el instructivo de control interno en las operaciones básicas de la entidad, conformando así un sistema de control acorde con las necesidades de la Industria Metálica Cotopaxi (CASTELLANO, C Silva, 2009).

1.2. CATEGORIAS FUNDAMENTALES.

- ❖ Gestión Administrativa
- ❖ Control Interno
- ❖ Normas generales del Control Interno
- ❖ Indicadores de Desempeño
- ❖ Manual de Control Interno

1.2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.3 Gestión Administrativa

Gestión administrativa es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (RAMÍREZ, César, 2008, Pág. 88)

La gestión administrativa se presenta donde quiera que existe un organismo social, pues en él siempre debe haber coordinación sistemática de medios. Se da en el Estado, en el ejército, en la empresa, en una sociedad religiosa, etc. Y los elementos esenciales en todas esas clases de administración son los mismos aunque lógicamente, existen variantes accidentales. (BASTOS Isabel 2007 Pág. 209)

La gestión y administración son parte de la rama del derecho legal como también es la base de todo funcionamiento dentro de una empresa, también está basado en las ciencias administrativas y financieras que comprenden la contabilidad, la mercadotecnia, las finanzas corporativas y la dirección estratégica en conjunción para lograr el cumplimiento de objetivos y metas trazadas.

1.3.1 Funciones del Gestión Administrativa

Constituye un factor fundamental del desarrollo de la educación, que es inherente a lo académico y que se comprende como tal sólo si facilita a las instituciones educativas el logro de su Misión y sus funciones sustantivas. (BERNARDO Carmen, 2007 Pág. 497).

La gestión administrativa, se ha definido como una función de apoyo en la Universidad y está referida a las actividades vinculadas a la planificación, organización institucional, su dirección y gestión efectiva, el manejo económico-financiero y la evaluación-acreditación institucionales, orientadas al eficiente funcionamiento de las universidades y a la consecución de resultados efectivos en beneficio de la sociedad. También comprende los servicios que presta la institución en beneficio de la comunidad universitaria. (ALBAINA 2010 Pág. 176).

En el proceso administrativo desempeña un papel relevante el liderazgo y la dirección efectiva, por cuanto son esenciales para la toma de decisiones a favor de los procesos de transformación de la universidad. Estos procesos requieren de participación de personal formado y de recursos materiales (físicos y equipamiento), de información y económicos.

1.3.1.1 Importancia de la Gestión Administrativa

Es importante que se tenga en cuenta que con el pasar de los años es mucha la competencia que se nos presenta por lo que siempre debemos estar informados de

cómo realizarla de manera correcta. La gestión administrativa contable es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas. (ARENILLA Manuel 2011 Pág. 250).

Se puede decir que en cualquier empresa o institución se desenvuelve una cierta cantidad de tareas que se apoyan en la gestión administrativa de la misma, para que se produzca el correcto desarrollo de la gestión administrativa es necesario que la misma contribuya en una mejora para la eficiencia en el seno de la organización. (BARRANCO Francisco, 2009 Pág. 45).

La gestión administrativa tiene su importancia cuando en la empresa funciona en base a la determinación y la satisfacción de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposan en la competitividad que posea el administrador, para lograr el desarrollo de estas capacidades empresariales, el responsable de la gestión administrativa de cualquier entidad debe disponer de fundamentos coherentes cuando lleve a cabo la utilización de los recursos económicos, materiales para la toma de decisiones.

1.3.2 El Control Interno

1.3.2.1 Concepto de Control Interno

Desde hace varias décadas la gerencia moderna ha implementado nuevas formas para mejorar los controles en las empresas del sector privado. Ello es importante tener en cuenta, por cuanto el control interno tiene una vinculación directa con el curso que debe mantener la empresa hacia el logro de sus objetivos y metas. (MANTILLA Blanco 2012 Pág. 55).

El control interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento, si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de

cumplimiento en forma periódica; así como minimizar la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operaciones. En esta sección se discute el concepto de Control Interno en el marco de una gerencia moderna, así como su importancia en el desarrollo de las labores de auditoría. (YOLIMA Sandra 2010 Pág. 79).

El control interno es para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos y de suma importancia para la base estructural de una empresa o institución, pues el control interno garantiza la confiabilidad de los procesos o procedimientos en la eficacia y eficiencia operativa en las compañías.

1.3.2.2 Principios del Control Interno

El Control Interno se define como el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización pública, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender. (MADARIAGA Manuel, 2008 Pág. 331).

Los principios del control interno son:

Responsabilidad delimitada: Se deben establecer por escrito las responsabilidades de cada cargo y hacerlas conocer a los interesados. Por ejemplo: la responsabilidad de autorizar los pagos recaerá en una sola persona, quien tenga conocimiento de ella.

Separación de funciones de carácter incompatible: Debe existir una adecuada segregación de funciones y deberes, de modo que una sola persona no controle todo el proceso de una operación. Por ejemplo: el cajero no debe ser correntista, ni tenedor de libros, que son funciones incompatibles y deben ser desempeñadas por distintas personas.

Servidores hábiles y capacitados: Se debe seleccionar y capacitar adecuadamente a los empleados, para aumentar la eficiencia y economía en sus labores. Por ejemplo: el cargo de contador debe ser desempeñado por una persona que posea título profesional y la experiencia correspondiente a su nivel de responsabilidad.

Aplicación de pruebas continuas de exactitud: Consiste en la verificación periódica y sorpresiva de las operaciones; deben aplicarse para asegurar la corrección en las operaciones. Por ejemplo: comparar con otra persona el total cobrado diario con el total depositado en bancos.

Movimiento de personal: Llevar a cabo un movimiento de personal hasta donde sea posible y exigir que los empleados de confianza disfruten de sus vacaciones, en especial aquellos empleados que desempeñan cargos de responsabilidad sobre recursos financieros o materiales. Esta medida permitirá entre otras cosas: capacitar a los empleados en otras labores de la administración; erradicar la idea de que “hay empleados indispensables” y descubrir errores y fraudes, cuando se hayan cometido.

Los empleados que manejan recursos financieros, valores o materiales, deberán estar afianzados, a fin de permitir a la entidad, resarcirse adecuadamente de una pérdida o de un fraude efectuado por ellos mismos. (AUDMI Cesar 2007, Pág. 77).

Los principios del Control Interno ha sido preocupación de las entidades, en mayor o menor grado, con diferentes enfoques y terminologías, lo que ha permitido que al pasar del tiempo se hayan planteado diferentes concepciones acerca del mismo, sus principios y elementos que se deben conocer e instrumentar en la entidad empresarial actual.

1.3.2.3 Elementos o componentes del Control Interno

El marco integrado de control que plantea el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

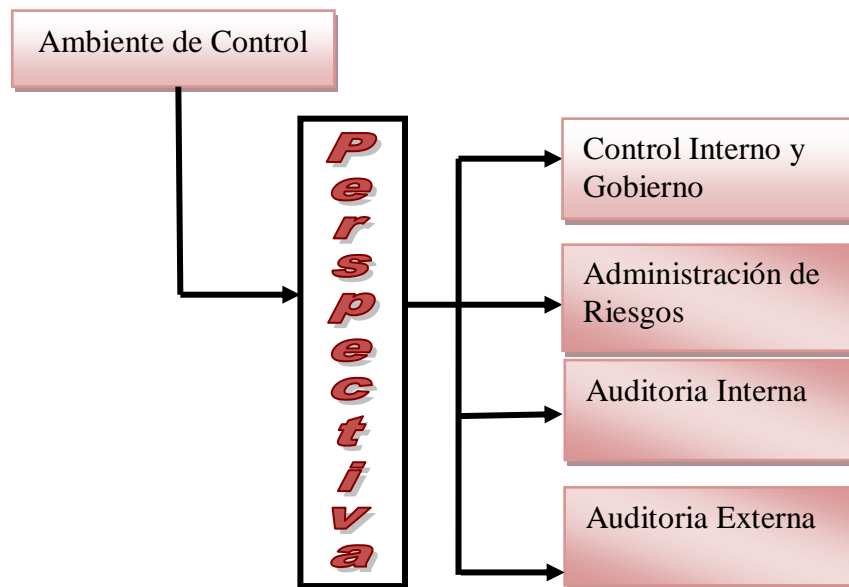
El ambiente de control refleja el espíritu ético vigente en una entidad respecto del comportamiento de los agentes, la responsabilidad con que encaran sus actividades, y la importancia que le asignan al control interno. (HERNÁNDEZ, 2009 Pág. 55).

Los cinco componentes incorporados en la pirámide de Control Interno permite observar de manera objetiva la relación existente entre cada uno de ellos, cuando el segmento a cada uno se junta con otro u otros componentes la manera como la debilidad o la ausencia de uno de ellos, promueve el desarrollo o facilita el deterioro del conjunto. El componente información y comunicación es el más dinámico y permite su interrelación desde la base de la pirámide (ambiente de control) hasta la cúspide (supervisión). Mediante los reportes procesados para los diferentes niveles y en varias instancias; regresan a la base de la pirámide a través de la comunicación que se procesa desde la supervisión hacia los tres componentes y así completar el proceso al llegar a la base de la pirámide. (LUNA, 2009 Pág. 230).

Los componentes del control interno están muy bien definidos, por las cinco subdivisiones de establecida por los elementos que se deben aplicar son: El Ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de Control,

información y comunicación y la supervisión o monitoreo. Los mismos que nos permiten tener un direccionamiento y ubicación estratégica para aplicar el control interno dentro de una entidad.

1.3.2.3.1 *Ambiente de Control.*



Fuente: Matriz ambiente de control de sistema de información

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

El Ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura.

Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración. (VARGAS 2007, pág. 7).

El ambiente de control es la base ya que la administración debe creer en el Control Interno para mejorar; este elemento incluye aspectos como integridad, valores éticos, compromiso a la competencia. Un aspecto importante de este elemento es el compromiso a la competencia, el mismo que incluye la educación y entrenamiento del personal de la empresa en cada área.

El ambiente de control es el componente básico de la organización, al influir sobre la conciencia de control del personal. Aporta los cimientos de todos los demás componentes de control interno y tiene gran influencia en la forma en que se desarrollan las operaciones y actividades, se establecen los objetivos y estiman los riesgos. (GUAMBA J, 2010, pág. 7).

Se entiende por Ambiente de Control al clima de control que se gesta o surge en forma de actuar individual y grupal de los integrantes de una organización, por la influencia de la historia y cultura de la entidad y por las políticas dadas por la gerencia o dirección en referencia a la integridad y valores éticos.

Integridad y valores Éticos.

La eficacia del control interno depende directamente de la comunicación e imposición de la integridad y valores éticos del personal encargado de crear, administrar y vigilar los controles. Deben establecerse normas conductuales y éticas que se desalienten la realización de actos deshonestos, inmorales o ilegales. No serán eficaces si no se comunican a través de los medios apropiados:

Compromiso con la competencia.

Los empleados deberán dominar las técnicas y los conocimientos necesarios para cumplir con sus obligaciones. Si carecen de ellos, quizá no la realicen en forma satisfactoria. Este es especialmente importante cuando participan en la aplicación de los controles. En teoría los ejecutivos deberán contratar personal con

la escolaridad y la experiencia adecuada, dándole después una supervisión y capacitación apropiadas.

Consejo de administración o comité de auditoría.

El ambiente de control se ve profundamente afectado por la eficiencia del consejo de administración o en comité de auditoría. He aquí los factores de los que dependen su eficiencia: Grado de independencia de la gerencia, experiencia y prestigio de sus miembros, plantear ante la gerencia cuestiones difíciles y resolverlas, interacción con los auditores internos y externos.

Filosofía y estilo operativo de los ejecutivos.

La filosofía de los directivos hacia los informes financieros y sus actitudes ante la aceptación de los riesgos de los negocios son diferentes. Algunos son extremadamente agresivos en los informes financieros y conceden gran importancia a cumplir con las proyecciones o a superarlas. Quizás estén dispuestos a emprender actividades de alto riesgo dados la perspectiva de un alto rendimiento. Otros equipos son extremadamente conservadores y evitan el riesgo.

Estructura organizacional

Es otro factor del ambiente de control. Una estructura bien diseñada ofrece la base para planear, dirigir controlar las operaciones. Divide la autoridad, las responsabilidades y obligaciones entre los miembros, resolviendo cuestiones como lo toma centralizada de decisiones y la división apropiada de actividades entre los departamentos. Cuando las decisiones están centralizadas y dominadas por un individuo, sus capacidades y su carácter moral son extremadamente importantes para los auditores.

Asignación de autoridad y de responsabilidades

El personal de la empresa necesita conocer bien sus responsabilidades, así como las normas y reglas que las rigen. Por eso, para mejorar el ambiente de control los directivos preparan descripciones de puestos y definen claramente la autoridad y la responsabilidad en el seno de la organización. También se establecen políticas que describen las prácticas correctas de negocios, los conocimientos y la experiencia del personal clave, así como el uso de los recursos.

Políticas y procedimientos de recursos humanos

En último término, las características del personal influyen en la eficacia del control interno. Así pues, las políticas y las prácticas de contratación, la orientación, la capacitación, la evaluación, el asesoramiento, la promoción y la compensación de los empleados influyen mucho en la idoneidad del ambiente de control.

1.3.2.3.2 Evaluación de Riesgo

Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Los factores que pueden incidir interfiriendo el cumplimiento de los objetivos propuestos por el sistema (organización), se denominan riesgos. Estos pueden provenir del medio ambiente o de la organización misma.

Se debe entonces establecer un proceso amplio que identifique y analice las interrelaciones relevantes de todas las áreas de la organización y de estas con el medio circundante, para así determinar los riesgos posibles.

- Cambios de entorno
- Redefinición de la política
- Reorganizaciones o reestructuraciones

- Ingresos de nuevos empleados o rotación
- Nuevos sistemas y procedimientos
- Aceleración del crecimiento
- Nuevos productos o servicios, actividades o funciones
- Cambios en la aplicación de los principios de control interno

1.3.2.3.3 Actividades del Control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

En algunos entornos, las actividades de control se clasifican en; controles preventivos, controles de detección, controles correctivos, controles manuales o de usuario, controles informáticos o de tecnología de información, y controles de la dirección.

Independientemente de la clasificación que se adopte, las actividades de control deben ser adecuadas para los riesgos.

Hay muchas posibilidades diferentes en lo relativo a actividades concretas de control, lo importante es que se combinen para formar una estructura coherente de control global.

Evaluaciones del desempeño

Estos controles consisten en revisar el desempeño real comparando con los presupuestos los pronósticos y el desempeño de periodos anteriores, en relacionar los conjuntos de datos entre sí, en hacer evaluaciones globales del desempeño. Estas últimas ofrecen a los ejecutivos una indicación global de si el personal en varios niveles está cumpliendo bien los objetivos de la organización global de si

el personal en varios niveles está cumpliendo bien los objetivos de la organización.

Controles del procesamiento de información

Se efectúan diversas actividades de control para comprobar la veracidad, integridad y autorización de las transacciones. Las dos categorías generales de controles del procesamiento de información incluyen actividades generales de control, que se aplica en todos los procedimientos del procesamiento y las actividades de control de aplicaciones, que se usan en una sola actividad particular.

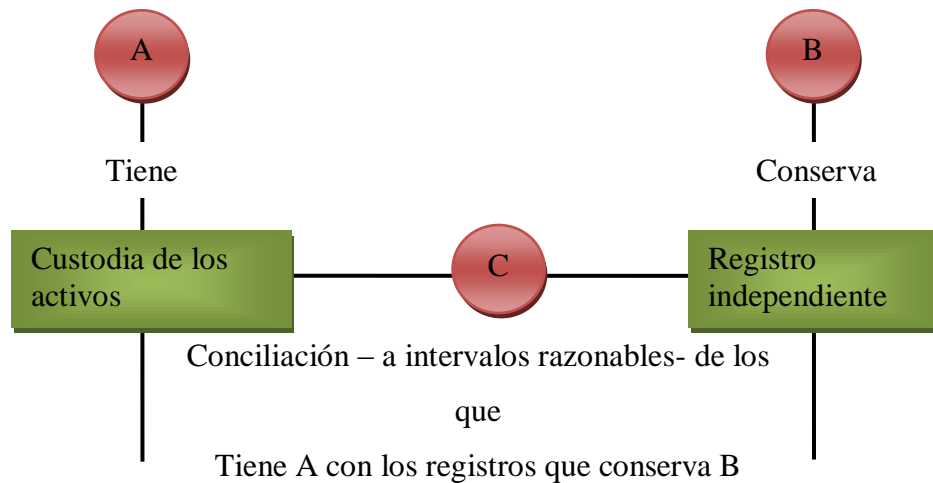
Controles físicos

A este tipo de control los que se dan seguridad física respecto a los registros y otras actividades. Una de las actividades con que se protegen los registros consiste en mantener el control siempre sobre los documentos pre numerados que no se emitan, lo mismo que sobre otros diario y mayores, además de restringir el acceso de los programas de computación y a los archivos de datos.

Solo las personas autorizadas deberán tener acceso a los archivos valiosos de la compañía. El acceso físico puede controlarse mediante caja de seguridad, cerraduras, cercas y guardias. Hay que evitar el acceso indirecto no autorizado a los activos, que generalmente se logra falsificando los registros financieros. Para ello, los registros financieros se guardad bajo estricta medidas de seguridad, según dijimos con anterioridad.

En la figura se muestra gráficamente el uso de un registro mantenido independientemente para establecer la responsabilidad de los activos. No es indispensable que las tres partes del diagrama (A, B y C) sean empleados de la compañía, uno o más pueden ser externos o un aparato eléctrico. Por ejemplo, si A es un banco con la custodia de efectivo en depósito, B serían los empleados

encargados de conservar los registros de los ingresos en efectivo y de los desembolsos y C podría ser un programa de computación que efectúa las conciliaciones bancarias periódicas



Fuente: Asignación de la responsabilidad de los activos

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

División de obligaciones

Un concepto fundamental del control interno consiste en que ningún departamento ni individuo n debe encargarse de todo los aspectos de una transacción de principio al fin. Ya hablamos de la división de responsabilidades entre departamentos. De modo análogo, ninguna persona debería realizar más de una de las funciones de Autorizar transacciones, registrarlas o custodiar los activos.

1.3.2.3.4 Información y Comunicación

En la actualidad, queda claramente de manifiesto que los sistemas de información son la plataforma básica para ejercer las responsabilidades de Dirección, Planificación y Control de las operaciones, en cualquier entidad.

Por otra parte, establecer una comunicación eficaz en el más amplio sentido, implica generar las condiciones para la circulación multidireccional de información que contribuya a la coordinación de las operaciones.

Es necesario que los empleados (funcionarios) comprendan el rol que deben desempeñar dentro del Sistema de Control Interno, así como, la relación que existe entre las actividades propias y la del resto de las personas que se desempeñan en su área o en otras áreas de la entidad.

Del mismo modo, es importante mantener una comunicación eficaz con terceros externos, tales como los clientes, proveedores, organismos estatales (SVS, Superintendencias, SII, etc.) de regulación y fiscalización, Bancos, Accionistas, Inversionistas, etc.

Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan, ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones. La información relevante debe ser captada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores y permita asumir las responsabilidades individuales.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer en tiempo, las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y control. Cada función debe especificarse con claridad, entendiendo como tal las cuestiones relativas a la responsabilidad de los individuos dentro del Sistema de Control Interno.

El fomentar un ambiente adecuado para una comunicación abierta y efectiva está fuera de los manuales de políticas y procedimientos, depende del ambiente que reina en la organización y del tono que da la alta dirección.

Los empleados deben saber que sus superiores desean enterarse de los problemas, y que no se limitan a apoyar las ideas sin comprometerse y después adoptaran medidas para los empleados que saquen a la luz cosas negativas.

1.3.2.3.5 Supervisión y Monitoreo

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada.

Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes.

El alcance y frecuencia de las actividades de supervisión dependen de los riesgos a controlar y del grado de confianza que inspira a la dirección el proceso de control. La supervisión de los controles internos puede realizarse mediante actividades continuas incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la dirección, de la función de auditoría interna o de personas independientes.

Las actividades de supervisión continua destinadas a comprobar la eficacia de los controles internos incluyen las actividades periódicas de dirección y supervisión, comparaciones, conciliaciones, y otras acciones de rutina.

Su funcionamiento eficaz proporciona un grado de seguridad razonable de que una o más de las categorías de objetivos establecidas van a cumplirse. Por consiguiente, estos componentes también son criterios para determinar si el control interno es eficaz.

Marcan una diferencia con el enfoque tradicional de control interno dirigido al área financiera. Coadyuvan al cumplimiento de los objetivos organizacionales en sentido general.

1.3.2.4 Importancia del Control Interno en la empresa.

Mientras cuan mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno, entonces una empresa unipersonal no necesita de un sistema de control complejo.

Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados, y muchas tareas delegadas. Por lo tanto los dueños pierden control y es necesario un mecanismo de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización. (FLORES Raquel, 2006, pág.21).

Con la organización de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes.

Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones más es necesario se hace la existencia de un sistema de control interno estructurado.

1.3.2.5 Limitaciones de un sistema de control interno

Ningún sistema de control interno puede garantizar su cumplimiento de sus objetivos ampliamente, de acuerdo a esto, el control interno brinda una seguridad razonable en función de:

- Costo beneficio.
- El control no puede superar el valor de lo que se quiere controlar.
- La mayoría de los controles hacia transacciones o tareas ordinarias.
- Debe establecerse bajo las operaciones repetitivas y en cuanto a las extraordinarias, existe la posibilidad que el sistema no sepa responder.
- El factor de error humano.
- Posibilidad de conclusiones que pueda evadir los controles.
- Polución de fraude por acuerdo entre dos o más personas. No hay sistema de control no vulnerable a estas circunstancias. (GONZÁLEZ José 2010, pág. 25).

El control interno no es la panacea, no soluciona todos los problemas y deficiencias de una organización, es decir que no representa la “garantía total” sobre la consecución de los objetivos. El sistema de control interno sólo proporciona un grado de seguridad razonable, dado que el sistema se encuentra afectado por una serie de limitaciones inherentes a éste, como por ejemplo la realización de juicios erróneos en la toma de decisiones, errores o fallos humanos, etc. Además, si encontramos colusión en dos o más personas, es muy probable que puedan eludir el sistema de control interno.

Muchas personas creen que estableciendo un sistema de control interno, se acaban los riesgos y males que asechan a la empresa, y esto no es tan así, el control interno no es el remedio o solución final a todos los males.

Debemos distinguir dos conceptos a la hora de considerar las limitaciones del control interno:

El control interno funciona a diferentes niveles con respecto a los diferentes objetivos. En el caso de los objetivos operacionales el control interno no puede proporcionar ni siquiera una seguridad razonable de que se conseguirán los objetivos.

El control interno no puede proporcionar una seguridad “absoluta” con respecto a cualquiera de las categorías de objetivos (Operacionales, Información Financiera y Cumplimiento).

Existen determinados hechos o circunstancias que son ajenos al control interno, y por otra parte ningún sistema hará lo que se quiera que haga, a lo sumo se podrá esperar la obtención de una seguridad razonable. No obstante, existen varios factores que influyen colectivamente en reforzar el concepto de seguridad razonable, como ser el efecto acumulativo de los controles. (MANTILLA Blanco 2011 Pág. 77).

Los controles internos, nos permiten mejorar el rendimiento de procesos y procedimientos dentro de una empresa, pero sin embargo no podemos decir que la aplicación del control interno va a solucionar todas las problemáticas existentes a nivel de entidad. Pues el control interno nos proporciona una garantía razonable dentro de los procesos.

Control interno en el riesgo de auditoría

El control interno en el riesgo de auditoría se define como la posibilidad de emitir un informe de Auditoría incorrecto, por no haber detectado errores o irregularidades significativas que puedan modificar la opinión profesional del auditor, incluida en el informe. (GUAMBA J, 2010, pág. 47).

Un riesgo es lo opuesto a la seguridad; es así que el auditor al aplicar el control interno corre el riesgo de no detectar errores o irregularidades existentes en su

totalidad en un componente que le harían cambiar su opinión al elaborar el dictamen. (ESCOBAR M, 2010, pág. 25),

Todo control interno tiene un riesgo al aplicarlo en la auditoría, pues lo que se consigue con esto es reducir el índice de las diversas problemáticas dentro de una empresa según el punto de vista del auditor o auditores, dando paso a avariar algunos errores.

1.3.2.6.1 Clasificación del Control Interno

La siguiente clasificación del control interno:

- **Generales:** No tienen un impacto sobre la calidad de las aseveraciones en los estados contables, dado que no se relacionan con la información contable.
- **Específicos:** Se relacionan con la información contable y por lo tanto con las aseveraciones de los saldos de los estados contables. Este tipo de controles están desde el origen de la información hasta los saldos finales.
- **Control Interno Contable:** Se refiere fundamentalmente a los procedimientos que se establecen referidos a la actividad de contabilidad, tales como, clasificador de cuentas y contenido de las mismas, estados financieros, registros y submayores, documentos para captar la información, etcétera
- **Control Interno Administrativo:** También destinado a salvaguardar los recursos institucionales, son esencialmente los controles que se establecen y funcionan independientemente de la contabilidad. (HOLMES Arthur 2007, pág.45).

En un sentido amplio el Control Interno incluye controles que pueden ser catalogados como contables o administrativos.

La clasificación entre controles contables y controles administrativos variaría de acuerdo con las circunstancias individuales. La clasificación entre controles contables y controles administrativos variaría de acuerdo con las circunstancias individuales.

Control Administrativo

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros.

Control Contable

Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como el sistema de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna. (MOLINA María, 2010, p.31).

La clasificación de los controles internos nos permite seleccionar y aplicar el mejor control interno que se adapte a las necesidades y problemáticas con el fin de dar solución a los mismos en empresa a la que se desea aplicar dicho control.

1.3.2.7 Normas Generales de Control Interno

Componentes del Control Interno

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí, los que funcionan de manera en que el nivel ejecutivo dirige a la entidad, y están integrados en el proceso de dirección.

Normas Gerenciales de Control Interno

Tienen como objetivo recordar que todos los miembros de una organización comparten responsabilidades en materia de control interno. Sin embargo, la responsabilidad de su implantación recae en los niveles de dirección y de la máxima autoridad de una entidad.

Normas de Control Interno para Contabilidad Gubernamental

Su finalidad es lograr la obtención de información financiera confiable y oportuna. Con estas normas se busca que la contabilidad integre las operaciones financieras, produciendo reportes y estados financieros apropiados.

Normas de Control Interno para Presupuesto

Tienen por objeto establecer el control interno en las actividades relacionadas con el manejo presupuestario, se fundamentan en las disposiciones emitidas por el Ministerio de Economía y Finanzas.

Normas de Control Interno para Tesorería

Su finalidad es controlar el proceso relacionado con el movimiento de tesorería, con el fin de lograr seguridad y razonabilidad en el manejo de los fondos y valores de cada entidad, evitando riesgos en la gestión.

Normas de Control Interno para Anticipos de Fondos y Cuentas por Cobrar

Sirven para obtener información actualizada que permitan realizar el cobro oportuno de los valores y determinar la morosidad y fecha de caducidad. (FONSECA Oswaldo 2010 Pág. 99).

Las Normas Generales de Control Interno, constituyen el elemento básico para desarrollar adecuadamente la organización, las políticas y los procedimientos que serán incorporados a los sistemas integrados de administración y finanzas, con el objeto de controlar las operaciones institucionales. Asimismo, constituyen el marco de referencia para evaluar la eficacia del control interno (FLORES Raquel, 2011, pág. 213).

Las normas de control interno son aquellas que permitirán que la organización efectúe sus actividades de forma ordenada y efectiva además permite evaluar la eficiencia con la cual se desarrolla el Control interno, los funcionarios deberán participar activamente en la aplicación y el mejoramiento de las medidas ya implantadas, así como el diseño de controles aún más efectivos para las áreas de la organización donde desempeñan sus labores.

1.3.2.8 Fundamentos del Control Interno

El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

Efectividad y eficiencia en las operaciones.

Confiabilidad en la información financiera.

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

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

Responsabilidad

Todos los integrantes de la organización, sea esta pública o privada, son responsables directos del sistema de control interno, esto es lo que garantiza la Eficiencia Total. (PERDOMO A, 2011 Pág. 99).

El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (ROMERO José.2008 pág.98.)

El propósito básico del Control Interno es el de promover la operación eficiente de la organización, está formado por todas las medidas que se toman para suministrar a la administración la seguridad de que todo está funcionando como debe de ser Los Controles Internos se implantan para mantener la entidad en la dirección de sus objetivos y tiene como principal finalidad la protección de los activos contra pérdidas que se deriven de errores intencionales o no intencionales.

1.3.2.9 Objetivos del control interno:

Los principales objetivos del control interno son:

1. La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
2. Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.

3. Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
4. Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
5. Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.
(MARTÍNEZ 2008, pág. 18).

El control interno puede ser definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales:

- Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.
- Preservar el patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.
- Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.
- Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.

(La Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores 2010 (INTOSAI).

Los objetivos que se plantean para el control interno, permiten obtener los lineamientos a seguir, de modo que obtenga como resultado la aplicación de un control interno eficaz, capaz de dar solución a las problemáticas de la entidad, es

primordial lograr los mejores resultados con economía de esfuerzos y recursos, es decir al menor costo posible.

1.3.3 Ambiente de mutua confianza

Los objetivos pueden clasificarse y enfocarse para su análisis en tres categorías:

Objetivos de las Operaciones.

Se refieren a la utilización eficaz y eficiente de los recursos en las operaciones de la entidad. Son la razón de ser de las empresas y van dirigidos a la consecución del objeto social. Constituyendo de este modo la parte más importante de todo el proceso de construcción de las estrategias y de la asignación de los recursos disponibles.

Objetivos relacionados con la información financiera.

Estos se enmarcan en la preparación y publicación de estados financieros confiables, cuyo factor es de suma importancia en las relaciones con el exterior, además de ser un importante elemento de la gestión interna, es por ello que una información financiera confiable es un objetivo importante a cumplir.

Objetivos de Cumplimiento.

Se refieren al cumplimiento por parte de la entidad de las leyes y los reglamentos. Toda entidad debe desarrollar su actividad dentro del marco de la legalidad y los reglamentos que regulan los aspectos de las relaciones sociales, como son: normativa mercantil, civil, laboral, financiera, medio ambiente, seguridad, entre otros. El no cumplimiento de los mismos puede ocasionar problemas y puede afectar su prestigio. Cada entidad debe establecer sus propios objetivos de cumplimiento dentro de los cuales moverse. (ONGALLO 2008 Pág. 143).

Los equipos de alto desempeño se caracterizan por una alta confianza mutua entre sus miembros. Es decir, los miembros creen en la integridad, la personalidad y la capacidad de los demás. (SONNENBERG ,2009 P. 65)

La confianza, la transparencia en la manera de decir y actuar, y las buenas relaciones interpersonales en los colectivos laborales funcionan como poderosos agentes de cambio y de adaptación a las nuevas condiciones; son fuentes de mejora continua y perfectos catalizadores del movimiento de la organización y de los grupos de trabajo.

1.3.4 Indicadores de gestión

En el contexto de orientación hacia los procesos, un medidor o indicador puede ser de proceso o de resultados. En el primer caso, se pretende medir que está sucediendo con las actividades, y en segundo se quiere medir las salidas del proceso.

También se pueden clasificar los indicadores en indicadores de eficacia o de eficiencia. El indicador de eficacia mide el logro de los resultados propuestos. Indica si se hicieron las cosas que se debían hacer, los aspectos correctos del proceso. Los indicadores de eficacia se enfocan en el qué se debe hacer, por tal motivo, en el establecimiento de un indicador de eficacia es fundamental conocer y definir operacionalmente los requerimientos del cliente del proceso para comparar lo que entrega el proceso contra lo que él espera. De lo contrario, se puede estar logrando una gran eficiencia en aspectos no relevantes para el cliente, Los indicadores de eficiencia miden el nivel de ejecución del proceso, se concentran en el Cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso, tienen que ver con la productividad. (SALGUEIRO Amado 2008, Pág. 55).

Categorías de los indicadores

Se debe saber discernir entre indicadores de cumplimiento, de evaluación, de eficiencia, de eficacia e indicadores de gestión. Como un ejemplo vale más que mil palabras este se realizará teniendo en cuenta los indicadores que se pueden encontrar en la gestión de un pedido.

- **Indicadores de cumplimiento:** con base en que el cumplimiento tiene que ver con la conclusión de una tarea. Los indicadores de cumplimiento están relacionados con las razones que indican el grado de consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: cumplimiento del programa de pedidos.
- **Indicadores de evaluación:** la evaluación tiene que ver con el rendimiento que se obtiene de una tarea, trabajo o proceso. Los indicadores de evaluación están relacionados con las razones y/o los métodos que ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Ejemplo: evaluación del proceso de gestión de pedidos.
- **Indicadores de eficiencia:** teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos. Los indicadores de eficiencia están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: Tiempo fabricación de un producto, razón de piezas / hora, rotación de inventarios.
- **Indicadores de eficacia:** eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: grado de satisfacción de los clientes con relación a los pedidos.

- Indicadores de gestión: teniendo en cuenta que gestión tiene que ver con administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados. Ejemplo: administración y/o gestión de los almacenes de productos en proceso de fabricación y de los cuellos de botella.(JARAMILLO Jesús, 2009 Pág. 79).

Es decir los indicadores de gestión están relacionados con las razones que permiten administrar realmente un proceso, teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos.

1.3.5 Actitud hacia el cambio Evaluación del Control Interno

La actitud frente a la planeación: Involucrando metas e indicadores no tan facilistas, si no optimistas, ambiciosos y alentadores, donde el esfuerzo conlleve a superar lo programado y demostrar mayor compromiso con la organización.

Actitud frente a la presupuestación: Para hacer de él un instrumento eficaz, abundante en recursos, pero de austeridad frente al gasto; cuya función recaudadora e inversora obedezca a manejos transparentes en procura de una hacienda pública fortalecida hacia los bienes colectivos para mejorar la calidad de vida de la comunidad.

Actitud frente a los procesos: Que se reviertan en términos de calidad, trámites menos engorrosos y más ágiles, que brinden la mejor atención en tiempo y servicio al usuario o cliente.

Actitud frente al riesgo: Para prevenirlos y evitar pérdida de recursos cuantiosos e irrecuperables, frente a una economía escasa y en ocasiones administrada improvisadamente.

Actitud frente al talento humano: Ofreciendo permanente capacitación como una manera de invertir conocimientos, traducidos en mejoras prácticas, mayor capacidad productiva y servicios para la comunidad.

Actitud frente a la información y la comunicación: Como fuente para potenciar el desarrollo a través de datos y medios veraces, que den fiabilidad a lo que se informa y comunica y sea la base oportuna y razonable para la toma de decisiones revertida en productividad y éxito.

Actitud frente al cliente: Por todos es conocido que el “cliente” o “usuario” es la razón de ser y existir de las organizaciones, lo que supone que será la actitud de respeto, servicio y buenas maneras como se le atiende, la que decida su permanencia o deserción.

Actitud frente al control: Como factor retroalimentador y visor del mejoramiento continuo y memoria de aprender sobre los errores y fundamento de una nueva cultura.

Una definición de Actitud: “define desde la psicología como aquella motivación social de las personas que predisponen su accionar hacia determinadas metas u objetivos.” (BONILLA Marco, 2009, pág. 33).

El personal es un aspecto importante del control interno Personal competente y confiable es necesario para un control efectivo por lo tanto, los métodos a través de los cuales se contrata a la gente, se hacen las evaluaciones, la capacitación, la promoción y la remuneración son una parte importante del entorno de control. (FLORES Raquel, 2011, pág. 218).

Las decisiones de contratación deben contar con la seguridad de que los individuos tengan la integridad, la educación y la experiencia necesarias para llevar a cabo sus tareas y de que se provea la capacitación formal, en el trabajo y sobre la ética la ciencia.

1.3.6 Indicadores de Desempeño

Los indicadores clave de desempeño son métricas financieras o no financieras, utilizadas para cuantificar objetivos que reflejan el rendimiento de una organización, y que generalmente se recogen en su plan estratégico. Estos indicadores son utilizados en inteligencia de negocio para asistir o ayudar al estado actual de un negocio a prescribir una línea de acción futura. El acto de monitorizar los indicadores clave de desempeño en tiempo real se conoce como monitorización de actividad de negocio. (MUÑOZ Rosa, 2007 Pág. 130).

Todo organismo debe contar con métodos de medición de desempeño que permitan la preparación de indicadores para su supervisión y evaluación.

La información obtenida se utilizará para la corrección de los cursos de acción y el mejoramiento del rendimiento (MOLINA María, 2010, p.118).

Un sistemas de indicadores elaborados desde los datos emergentes de un mecanismo de medición del desempeño, contribuirá al sustento de las decisiones que se den en la empresa y para gerenciar su mejoramiento.

1.3.7 Evaluación de Controles internos gerenciales

Según la “Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría del Ecuador”, dentro de sus generalidades nos explica que el estudio y evaluación del control interno se efectúa con el objeto de cumplir la norma de ejecución del trabajo que requiere que “el auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que le sirva de base para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría”.

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional,

promover eficiencia en la operación y provocar adherencia a las políticas prescritas por la administración.

1.3.8 Control Interno financiero

El control interno financiero comprende en un sentido amplio, el plan de organización y los métodos, procedimientos y registros que tienen relación con la custodia de recursos, al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera, principalmente, los estados financieros de la entidad o programa. Asimismo, incluye controles sobre los sistemas de autorización y aprobación, segregación de funciones, entre las operaciones de registro e información contable. (CHAVEZ 2008, pág. 41).

Se entiende por control interno financiero integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de evaluación y verificación adoptados por la empresa con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas Constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y atención a las metas u objetivos previsto. (MANTILLA Alberto, 2009 Pág. 178).

Comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables Las transacciones son el componente básico de la actividad empresarial y, por tanto origina un flujo de actividad desde su inicio hasta su conclusión. Tendremos flujos de ventas, compras, costes, existencias.

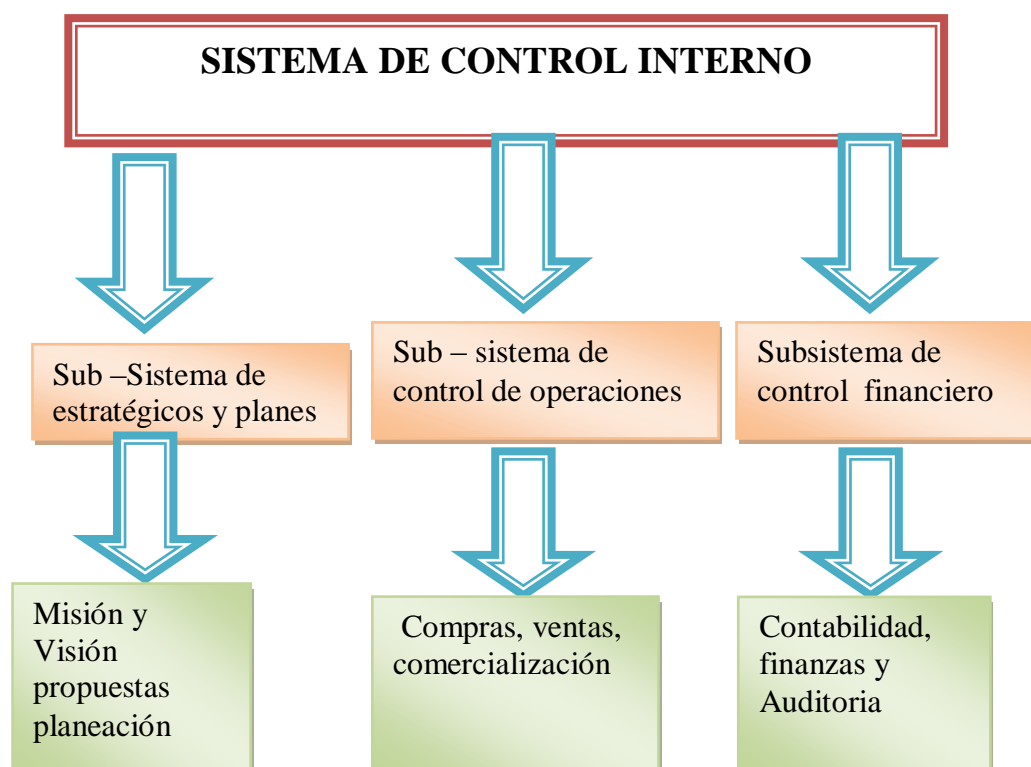
1.3.9 Control Interno Gerencial

“Control Interno Gerencial” o simplemente llamado el “Control Interno“, es una expresión utilizada con el objeto de describir todas las medidas adoptadas por los

accionistas y directores de empresas para dirigir y controlar las operaciones de sus empresas.

Normalmente para una empresa específica se refiere a su “Sistema de Control Interno”, las técnicas específicas para ejercer un control sobre las operaciones y recursos varía de una empresa o entidad a otra según la magnitud, naturaleza, complejidad y dispersión geográfica de las operaciones de la entidad. Sin embargo, los siguientes pasos básicos deben ser parte de un Sistema de Control interno Gerencial eficaz: (ROMERO José 2008, pág. 46)

1. Establecer normas, metas u objetivos (criterios).
2. Analizar el rendimiento y evaluar los resultados (comparación).
3. Tomar acciones correctivas.



Fuente: figura logística de un sistema de control interno

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Comprende en un sentido amplio, el plan de organización, política, procedimientos y prácticas utilizadas para administrar las operaciones en una entidad o programa y asegurar el cumplimiento de las metas establecidas. Incluye también las actividades de planeamiento, organización, dirección y control de las operaciones de la entidad o programa, así como el sistema para presentar informes, medir y monitorear el desarrollo de las actividades. (CAMPOVEDE Félix, 2007, pág. 105).

El Control interno gerencial puede aplicarse a cualquier actividad operativa y toma sentido concreto únicamente cuando se asocia con una situación operacional específica. Los métodos y procedimientos utilizados para ejercer el control interno gerencial de las operaciones o procesos, pueden variar de una entidad a otra, según la naturaleza, magnitud, y complejidad de sus operaciones.

1.3.10 Manual de Control Interno

El manual de control interno (Procedimientos) es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento detallado e integral que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que realizan en una entidad, en todas sus áreas, secciones, departamentos, servicios, etc. (VILA Manuel 2010 Pág. 190).

En razón de esta importancia que adquiere el Sistema de Control Interno para cualquier entidad, se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos. (LARA Bueno 2011 Pág. 196).

El Manual de control Interno es un documento que incluye los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación,

estos son utilizadas como un dato en el cual se utiliza documentos necesarios, equipo con el fin de controlar las actividades que se desarrollan dentro de la empresa es aquí donde se encuentran errores, y facilita la labor de control ayudando a la toma de decisiones y minimizando procesos para una administración más eficiente.

CAPITULO II

2. DISEÑO DE PROPUESTA

2.1. Breve Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Ltda.

La historia del sistema cooperativo se remonta a la práctica de diferentes modalidades de asociación tradicional, especialmente en el ámbito rural. El cooperativismo, a lo largo de su historia ha sido considerado y definido de múltiples formas: como doctrina política, modo de producción, sin embargo, actualmente se puede afirmar que el cooperativismo es un plan económico que forma parte importante de la vida de muchos países y su desarrollo y difusión indica que podría llegar a modificar la estructura política de las sociedades.

El cantón La Maná con aproximadamente 35.917 habitantes que representan 9.75% de la población de la Provincia de Cotopaxi, y el 8.8% de población económicamente activa, se ha convertido en el centro de intercambio comercial de la región costa y sierra; teniendo a la agricultura, comercio y ganadería como las actividades principales de este cantón.

El sector agrícola de este cantón se centra en la producción de tabaco, banano, cacao, caña de azúcar y palma africana; así como también el sector ganadero en la crianza de ganado vacuno.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Cantón La Maná, fue creada en el año de 1999, esta entidad realizaba operaciones financieras únicamente dirigido a los comerciantes, y trabajaba al servicio de la Comunidad.

Ante el pedido insistente de los comerciantes y socios de la Cámara, abrieron las operaciones financieras conformándose como una institución crediticia, llegando a ser está una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Es así que en el año 1999 se crea la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Cantón La Maná, mismo que fue aprobado con personería jurídica. Se inicia remitiendo al Ministerio de Bienestar Social, documentación correspondiente para la pre cooperativa el día 6 de septiembre.

El día 24 de Septiembre se aprueba la Cooperativa según acuerdo ministerial N° 2348 designando a las siguientes entidades elegidas según Asamblea el día 5 de Octubre del mimo año, en el cual registran en calidad de los socios fundadores.

2.2. Operacionalización de las Variables

CUADRO N° 1
OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variables	Dimensión	Subdirección	Indicadores	Instrumento
Manual de Control Interno	• Plan de organización	• Áreas de trabajo	• Líneas de autoridades	Encuesta y Entrevista
	• Métodos y procedimientos	• Normativas de funciones	• Interno	Encuesta y Entrevista
	• Políticas	• Canales de comunicación	• Externo	
		• Operaciones	• Salvaguardar activos	• Manual de procedimientos contables
		• Fiabilidad de registros contables	• Autorización de operaciones	Encuesta y Entrevista
		• Control de presupuesto	• Reconocimiento de hechos económicos	Encuesta y Entrevista
	• Implantación	• Estadísticas	• Aceptación de las transacciones	
		• Administrativ		

		<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión o monitoreo 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisiones del desempeño • Procesamiento de información computarizada. • Los controles relativos a la protección y conservación de los activos • División de funciones y responsabilidades. • Métodos • Procedimientos para • registrar, • Procesar • Resumir • Informar sobre las operaciones financieras de una entidad • Identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios y Promueve su reforzamiento. 	
--	--	---	--	--

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda.

2.2.1. Diseño Metodológico

2.2.2. Tipos de Investigación

El trabajo realizado se aplicó los siguientes tipos de investigación:

Exploratoria ya que investiga problemas poco estudiados, sirve para familiarizarnos con el problema de la empresa y prepara información para futuros estudios, además nos permite conocer antecedentes nacionales o internacionales, características necesarias y suficientes para el diseño de un Manual de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio LTDA La Maná.

Descriptiva este tipo de investigación permitió conocer las características tanto internas como externas de la institución los mismos que nos facilitaran para la elaboración del Manual de Control Interno, además nos permitirá evaluar las variables que se fundamentan con los datos obtenidos.

Adicionalmente, el trabajo investigativo a realizarse utilizo estudios correlacionales, por cuanto se ha establecido varias relaciones de variables de manera simple, tales como:

- ❖ Relación existente entre los objetivos y el resumen narrativo de la matriz de marco lógico.

- ❖ Relación existente entre Control Interno, Fiabilidad de los Registros Contables, Aceptación de las transacciones, Integridad del procesamiento, Integridad de informes.

Asimismo, la investigación a realizar se utilizó estudios explicativos, debido a que nos permitirá desarrollar el planteamiento y determinar las causas y efectos que implica el fenómeno de estudio los mismos que se detallaran en el desarrollo de la tesis.

2.2.3. Metodología

El trabajo realizado se fundamentó en el diseño no experimental mediante el lineamiento transaccional para el levantamiento de datos.

Además, la metodología que utilizó en nuestra investigación se basó en aspectos técnicos orientados a procedimientos y métodos relacionados con: Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Control Interno, Manual de Control Interno.

2.2.5. Unidad de estudio (población y muestra)

2.3 Población universo

La población universo de la investigación está conformada por los funcionarios y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio LTDA.

A los funcionarios se aplicara censo mientras que a los clientes se aplicará encuesta mediante el cálculo de la muestra.

TABLA N° 1
POBLACION POR ESTRATO

Funcionario	Número de funcionarios
Gerente	1
Recibidor Pagador	1
Atención al Cliente	1
Total	3

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio LTDA
Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda.

2.2.5.2. Métodos y técnicas a ser empleadas

La investigación se aplicó el método inductivo por cuanto los resultados obtenidos de la encuesta se aplicarán a la realización del manual de Control Interno.

Se utilizó el método deducción en base al siguiente razonamiento:

Los manuales de Control Interno necesitan de la aplicación de las normas, principios y políticas del Control Interno que se requiere aplicar para un mejor resultado en la Realización de Manual de Control Interno.

2.5 Posibles alternativas de interpretación de los resultados

Los cálculos de tabulación de datos levantados en el campo y gráficos fueron realizados con en el programa computacional Microsoft Excel, y con en el programa Microsoft Word los cuales están debidamente analizados e interpretados.

2.5.1 Análisis e interpretación de resultados de la investigación de campo

2.5.2 Encuesta realizada al personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La maná

Pregunta N°1: ¿Cómo cree usted que la aplicación de un Control Interno beneficie a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de La Maná?

TABLA N° 2

BENEFICIO DE APLICAR UN CONTROL INTERNO

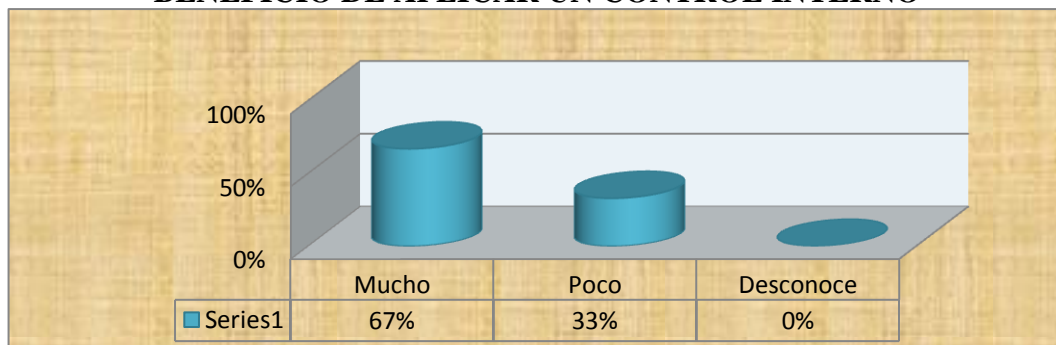
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	2	67%
Poco	1	33%
Desconoce	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta Dirigida al Personal Administrativo de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

GRAFICO N°1

BENEFICIO DE APLICAR UN CONTROL INTERNO



Fuente: Encuesta Dirigida al Personal Administrativo de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Análisis e interpretación:

El 67% equivalente a 2 del personal encuestado manifiesta que beneficiaría mucho la aplicación de un control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Cámara de Comercio de La Maná y apenas un 33% que pertenece 1 manifiesta que no beneficia la aplicación del Control Interno, por lo establecido en la encuesta aplica al personal de la cooperativa, se puede concluir que la mayoría de los encuestados está de acuerdo en que la aplicación del control interno en la entidad será beneficioso para la mismas y las metas trazadas que busca cumplir.

Pregunta N°2 ¿Se ha efectuado con anterioridad algún estudio técnico que permita detectar las debilidades en la Cooperativa?

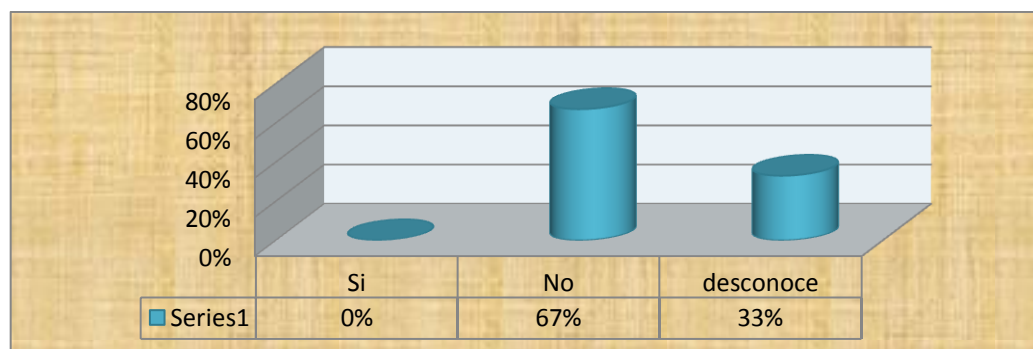
**TABLA N° 3
CONTROL INTERNO ANTERIORMENTE REALIZADO EN LA
COOPERATIVA**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	2	67%
desconoce	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta Dirigida al Personal Administrativo de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

**GRAFICO N° 2
CONTROL INTERNO ANTERIORMENTE REALIZADO EN LA
COOPERATIVA**



Fuente: Encuesta Dirigida al Personal Administrativo de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Análisis e interpretación

El 67% del personal encuestado manifiesta que no se ha realizado un control interno con anterioridad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de la Maná, un 33% que pertenece a 1 desconoce, Según los datos obtenidos en la encuesta se refleja que en la Cooperativa no se ha realizado con anterioridad la aplicación de un control interno, lo que no ha permitido detectar de forma eficaz falencia dentro de la entidad.

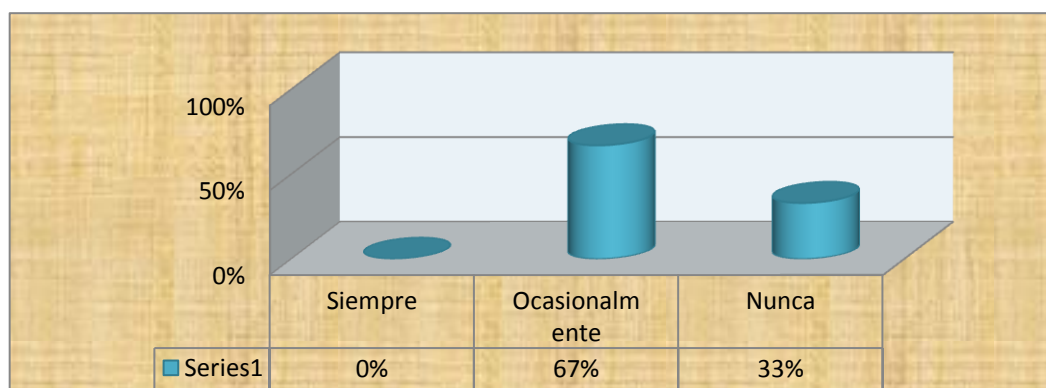
Pregunta N°3 ¿Existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito un ambiente de control estable que se identifique el cumplimiento de los Objetivos Institucionales?

TABLA N° 4
AMBIENTE DE CONTROL ESTABLE

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Ocasionalmente	2	67%
Nunca	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta Dirigida al Personal Administrativo de la Cooperativa
Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

GRAFICO N° 3
AMBIENTE DE CONTROL ESTABLE



Fuente: Encuesta Dirigida al Personal Administrativo de la Cooperativa
Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Análisis e interpretación

El 67% del personal encuestado que pertenece a 2 revela que ocasionalmente existe en Cooperativa un ambiente de control estable y el restante 33% que representa a 1 ocasionalmente existe un ambiente de Control estable, de acuerdo al análisis de la encuesta aplicada al personal de la Cooperativa, se puede evidenciar que ocasionalmente existe en la entidad un ambiente de control estable, lo que influye directamente en las relaciones laborales internas de la misma.

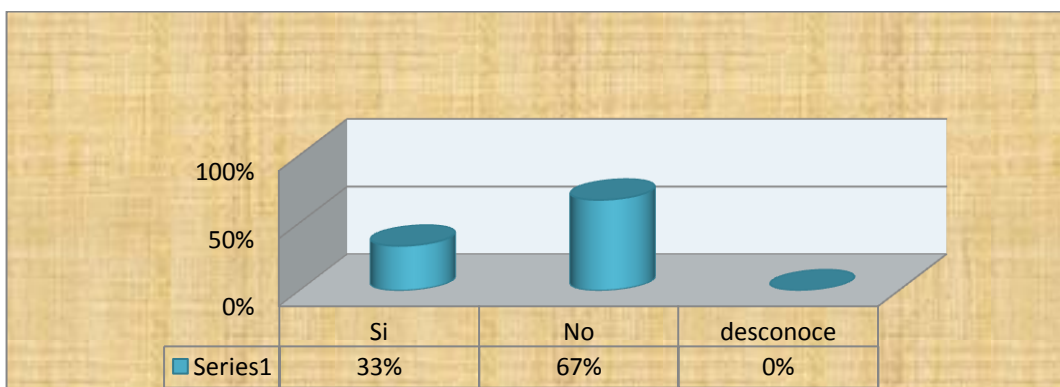
Pregunta N°4 ¿Existe una evaluación constante y eficiente del riesgo en la Cooperativa?

TABLA N° 5
EVALUACION CONSTANTE Y EFICIENTE DEL RIESGO

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	33%
No	2	67%
desconoce	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta Dirigida al Personal Administrativo de la Cooperativa
Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

GRAFICO N° 4
EVALUACION CONSTANTE Y EFICAZ DEL RIESGO



Fuente: Encuesta Dirigida al Personal Administrativo de la Cooperativa
Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Análisis e interpretación

El 67% del personal encuestado manifiesta que no siempre existe la evaluación constante y eficaz en Cooperativa y solo un 33% manifiesta que existe una evaluación constante en la Cooperativa, la encuesta refleja en los datos que no existe una evaluación constante y eficaz, lo que ocasiona el desconocimiento de las falencias de cobrabilidad en el departamento de cartera.

Pregunta N°5 ¿Están establecidas claramente las políticas, reglamentos y objetivos en la Cooperativa?

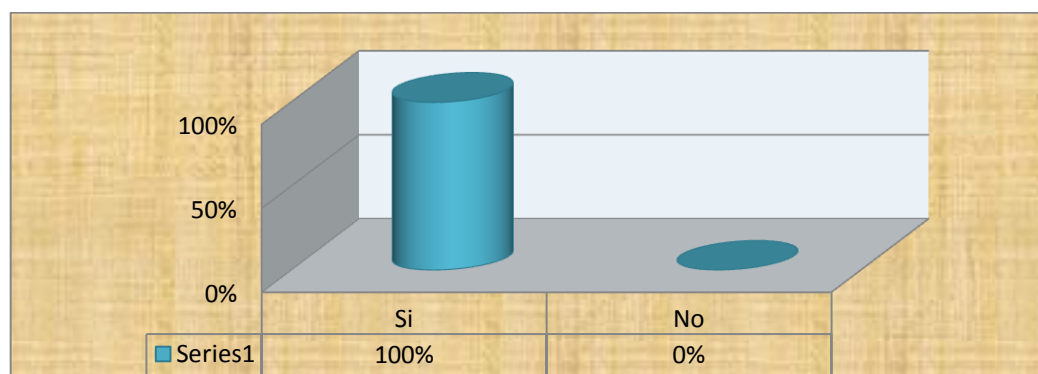
TABLA N° 6
POLITICAS CLARAMENTE ESTABLECIDAS

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	100%
No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta Dirigida al Personal Administrativo de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

GRAFICO N° 5
POLITICAS CLARAMENTE ESTABLECIDAS



Fuente: Encuesta Dirigida al Personal Administrativo de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Análisis e interpretación

El 100% del personal encuestado revela que las políticas, reglamentos y objetivos institucionales están claramente establecidos en la entidad, de acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta se puede apreciar que el 100% del personal en la institución manifiestan que las políticas, reglamentos y objetivos con las que se maneja la empresa están claramente definidos, lo que indica que la institución realiza un planeamiento estratégico interno, que puede ser complementado con el control interno para mejorar los resultados internos.

Pregunta N°6 ¿Están claramente definida las áreas de acceso restringido para el personal autorizado en la Cooperativa?

TABLA N° 7

AREA DE ACCESO RESTRINGIDO DEFINIDAS

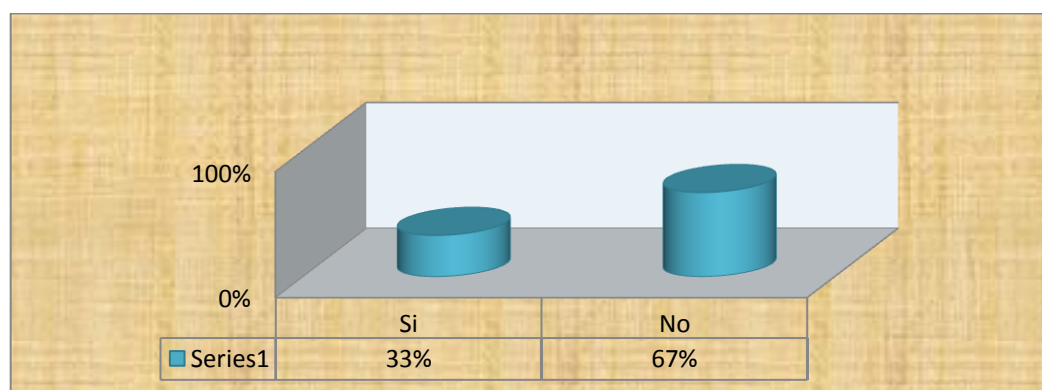
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	33%
No	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta Dirigida al Personal Administrativo de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

GRAFICO N° 6

AREA DE ACCESO RESTRINGIDO DEFINIDAS



Fuente: Encuesta Dirigida al Personal Administrativo de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Análisis e interpretación

El 67% del personal encuestado manifiesta que las áreas de acceso restringido a al personal autorizado de la Cooperativa, los datos obtenidos en la encuesta reflejan que el personal de la institución manifiesta que las áreas restringidas no están claramente definidas en la entidad, por lo que en ocasiones se genera confusión dentro de la Cooperativa.

Pregunta N°7 ¿Están bien definidas y distribuidas las diferentes funciones y responsabilidades que tiene cada uno del personal de la Cooperativa?

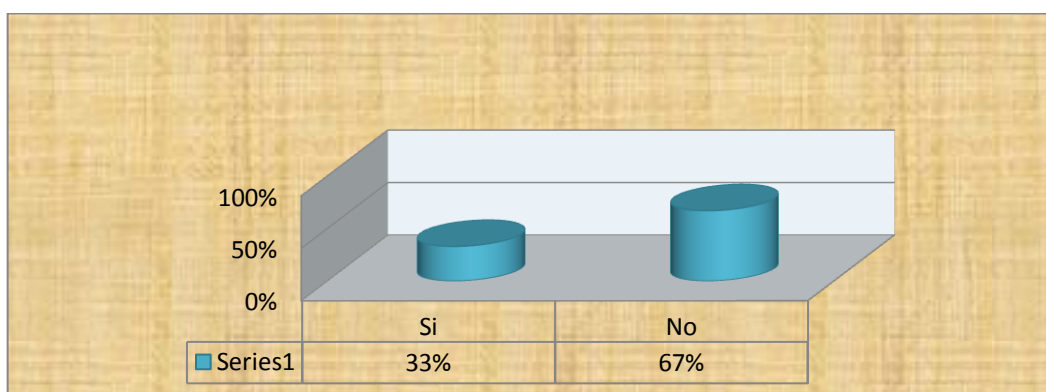
TABLA N° 8
FUNCIONES DISTRIBUIDAS

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	33%
No	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta Dirigida al Personal Administrativo de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

GRAFICO N° 7
FUNCIONES DISTRIBUIDAS



Fuente: Encuesta Dirigida al Personal Administrativo de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Análisis e interpretación

El 67% de los encuestados correspondientes al personal de la cooperativa revelan que las funciones y responsabilidades no están del todo bien definidas y distribuidas en la entidad y apenas un 33% que si se encuentran distribuidas las funciones, según los datos obtenidos, en la encuesta se refleja que en la Cooperativa no se encuentran bien definidas y distribuidas las funciones y responsabilidades dentro de la cooperativa, lo que provoca confusión entre los empleados y malestar en los clientes.

Pregunta N°8: ¿Existe un encargado de la supervisión y monitoreo dentro de la cooperativa?

TABLA N° 9

EXISTENCIA DE UN ENCARGADO DE SUPERVISION Y MONITOREO

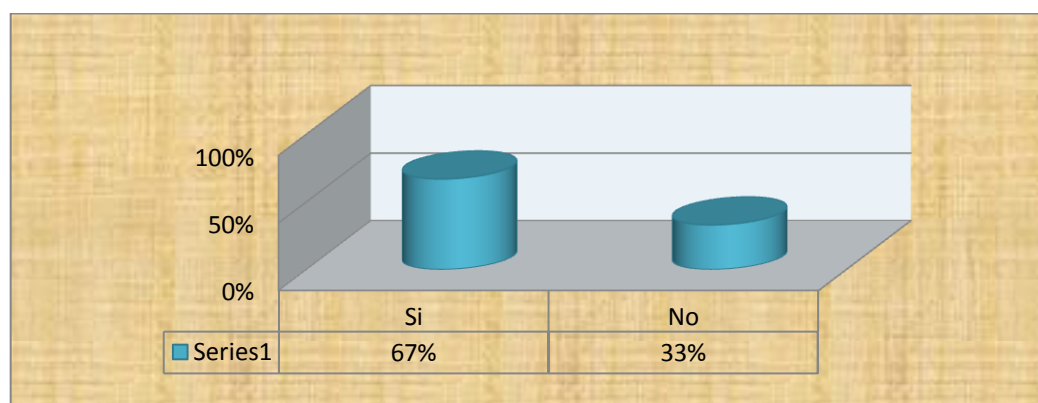
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	67%
No	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta Dirigida al Personal Administrativo de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

GRAFICO N° 8

EXISTENCIA DE UN ENCARGADO DE SUPERVISION Y MONITOREO



Fuente: Encuesta Dirigida al Personal Administrativo de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Análisis e interpretación

El 67% Equivalente a 2 del personal encuestado de la cooperativa revelan que si existe un encargado de la supervisión y monitoreo dentro de la institución y apenas un 33% que pertenece a 1 nos menciona que no existe una persona encargada de la supervisión y monitoreo, los datos obtenidos en la encuesta dan a evidenciar que en la cooperativa de Ahorro y crédito existe un encargado exclusivo. Lo que es factible dentro de la entidad para establecer un registro y punto de orden en las acciones que se realizan diariamente.

Pregunta N°9 ¿Dentro de la convivencia laboral del personal de la Cooperativa se aplican las políticas y valores de la Institución?

TABLA N° 10

APLICACION DE POLITICAS Y VALORES INSTITUCIONALES

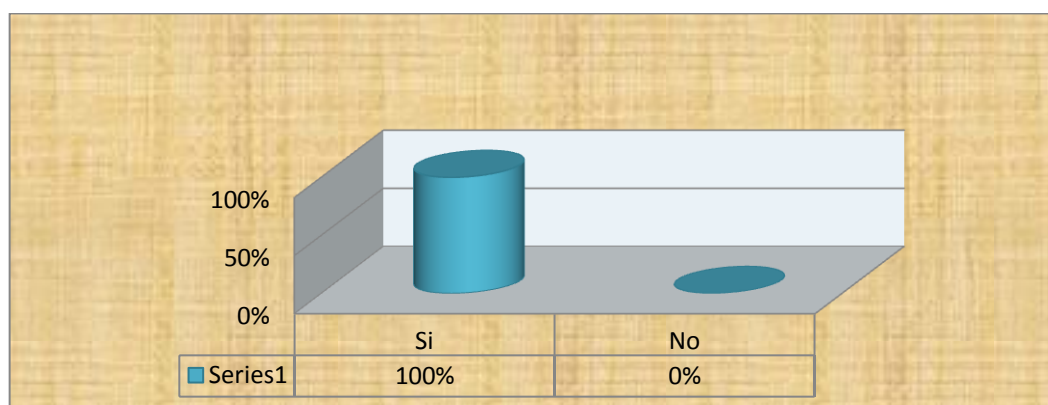
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	100%
No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta Dirigida al Personal Administrativo de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

GRAFICO N° 9

APLICACION DE POLITICAS Y VALORES INSTITUCIONALES



Fuente: Encuesta Dirigida al Personal Administrativo de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Análisis e interpretación

El 100% del personal encuestado de la cooperativa indica que en la Cooperativa se aplican las políticas y valores de la Institución dentro de la convivencia laboral, Los datos reflejados en la encuesta manifiestan que en la cooperativa de Ahorro y crédito se aplican las políticas y valores de la Institución dentro de la convivencia laboral, lo que genera un ambiente de trabajo idóneo en la institución.

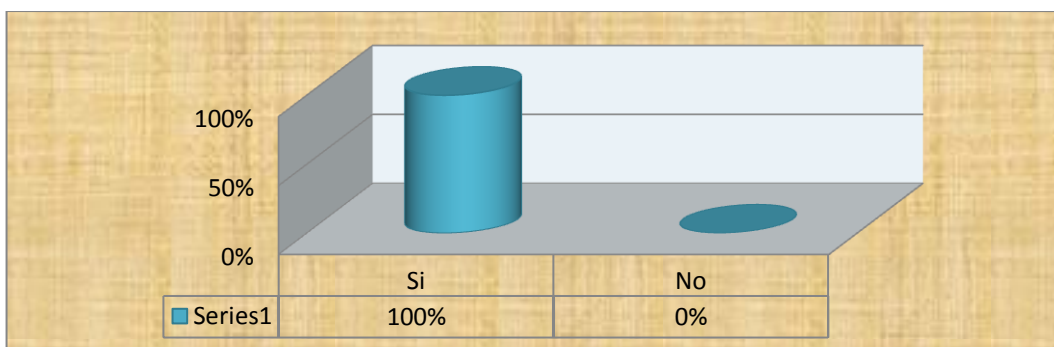
Pregunta N°10 ¿Cree usted que al implantar un Manual de Control Interno tendrá un mejor desempeño de sus actividades administrativos, Financieros y operativos?

**TABLA N° 11
DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES AL IMPLANTAR UN CONTROL INTERNO**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	100%
No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta Dirigida al Personal Administrativo de la Cooperativa
Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

**GRAFICO N° 10
DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES AL IMPLANTAR UN CONTROL INTERNO**



Fuente: Encuesta Dirigida al Personal Administrativo de la Cooperativa
Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Análisis e interpretación

El 100% del personal encuestado de la cooperativa manifiesta cree que al implantar un manual de control interno tendrá un mejor desempeño de sus actividades administrativos, Financieros y operativos, en su totalidad el personal administrativo revela que al implantar un Manual de Control Interno se tendrá un mejor desempeño de las actividades administrativas, Financieras y operativas dentro de la entidad, lo que beneficiara al cumplimiento de objetivos de la misma.

2.3.2. Encuesta realizado a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de La maná

Pregunta N°1; Cómo considera usted la seguridad de las instalaciones de la cooperativa?

TABLA N° 12

SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA

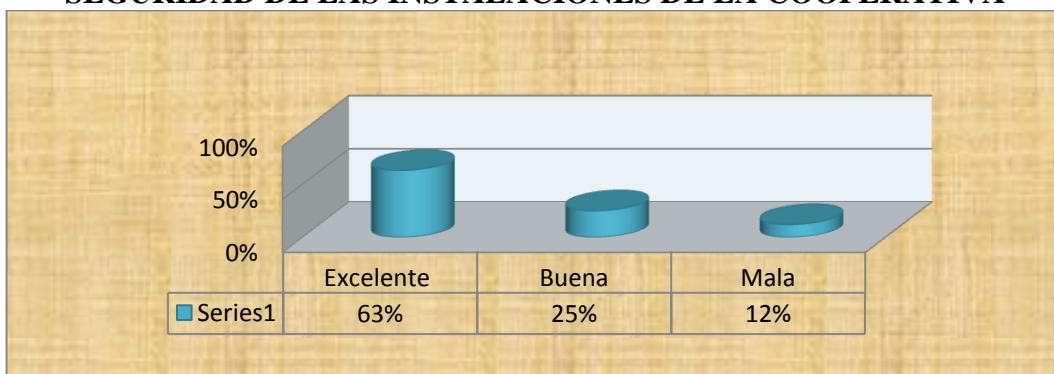
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	85	63%
Buena	33	25%
Mala	16	12%
TOTAL	134	100%

Fuente: Encuesta Dirigida a los Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

GRAFICO N°11

SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES DE LA COOPERATIVA



Fuente: Encuesta Dirigida a los Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Análisis e interpretación

El 63% equivalente a 85 de los socios manifiesta que las instalaciones de la cooperativa son excelentes, el 25% que son 33 socios dice que es buena y un 12% que son 16 socios manifiesta que son malas las instalaciones, por lo establecido en la encuesta aplicada a los socios, se puede concluir que la mayoría de los encuestados piensa que las instalaciones de la cooperativa son excelentes para aplicar una buena atención.

Pregunta N°2 ¿Considera usted que la estructura organizacional de la Cooperativa es sólida?

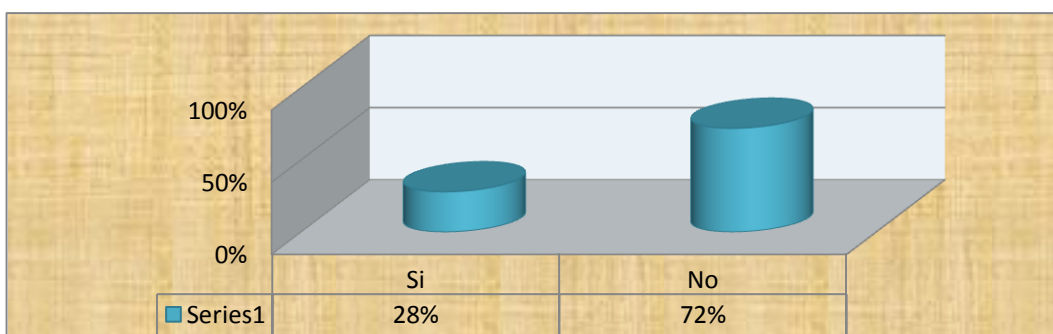
TABLA N° 13
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	38	28%
No	96	72%
TOTAL	134	100%

Fuente: Encuesta Dirigida a los Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

GRAFICO N°12
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA



Fuente: Encuesta Dirigida a los Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Análisis e interpretación

El 72% equivalente a 96 de los socios manifiesta la estructura organizacional de la Cooperativa no es sólida y apenas un 28% que son 38 socios que es una estructura sólida, una estructura organizacional adecuada permite tener bases sólidas en los objetivos y su cumplimiento dentro de las entidades financieras. Los datos reflejados en la encuesta aplicada a los socios de la Entidad demuestran que la estructura organizacional de la Cooperativa piensa que es excelente y está en la capacidad de cubrir las metas trazadas, sin embargo pueden mejorar para establecer un servicio de calidad y más eficiente para sus usuarios.

Pregunta N°3 ¿Piensa usted que el desempeño de autoridades y responsables dentro de la Cooperativa es eficiente para los requerimientos de su servicio?

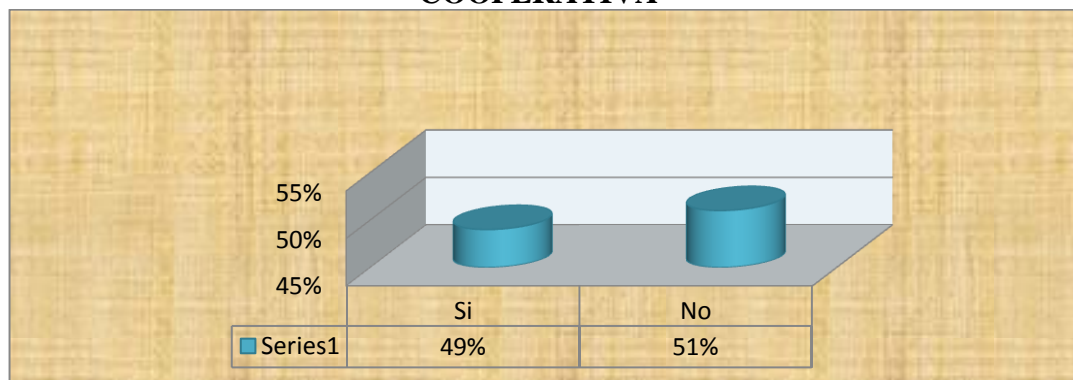
**TABLA N° 14
DESEMPEÑO DE AUTORIDADES Y RESPONSABLES DE LA
COOPERATIVA**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	65	49%
No	69	51%
Total	134	100%

Fuente: Encuesta Dirigida a los Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

**GRAFICO N° 13
DESEMPEÑO DE AUTORIDADES Y RESPONSABLES DE LA
COOPERATIVA**



Fuente: Encuesta Dirigida a los Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Análisis e interpretación

El 51% que son 69 personas investigado, piensan que el desempeño de las autoridades y responsables de la Cooperativa no es eficiente, y apenas un 49% que son 65 socios que si hay un buen desempeño de las autoridades, los datos obtenidos en la encuesta se puede determinar que la mayoría de los socios piensan que el desempeño de autoridades y responsables dentro de la Cooperativa es eficiente para los requerimientos de sus servicios, no obstante un grupo significativo de ellos opina lo contrario, por lo que es necesario la aplicación del Control Interno dentro de la cooperativa para corregir este aspecto.

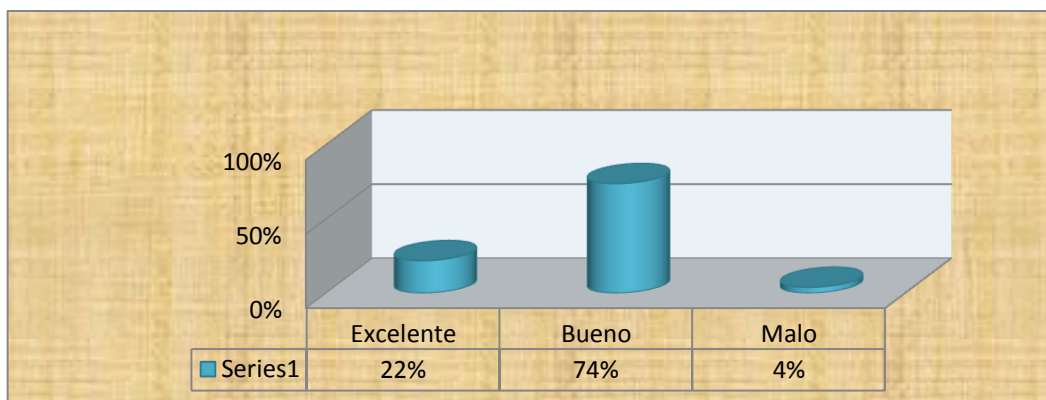
Pregunta N°4 ¿El personal de la Cooperativa le brinda la atención que usted necesita?

TABLA N° 15
ATENCION AL CLIENTE

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	29	22%
Bueno	100	74%
Malo	5	4%
Total	134	100%

Fuente: Encuesta Dirigida a los Socios de la Cooperativa
Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

GRAFICO N° 14
ATENCION AL CLIENTE



Fuente: Encuesta Dirigida a los Socios de la Cooperativa
Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Análisis e interpretación

El 74% correspondiente a 100 de los socios encuestados, opinan que el servicio que brinda el personal de la cooperativa es bueno, un 22% correspondiente a 29 socios que la atención es excelente y apenas 4% que son 5 socios nos dicen que es malo, por lo que se puede notar que en la entidad la atención o servicio al cliente se cumple en su gran parte, pero se puede mejorar de forma eficiente por parte de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de La Maná.

Pregunta N°5 ¿Los valores empresariales se reflejan en la atención hacia usted?

TABLA N° 16

ATENCION AL CLIENTE BASADA EN VALORES EMPRESARIALES

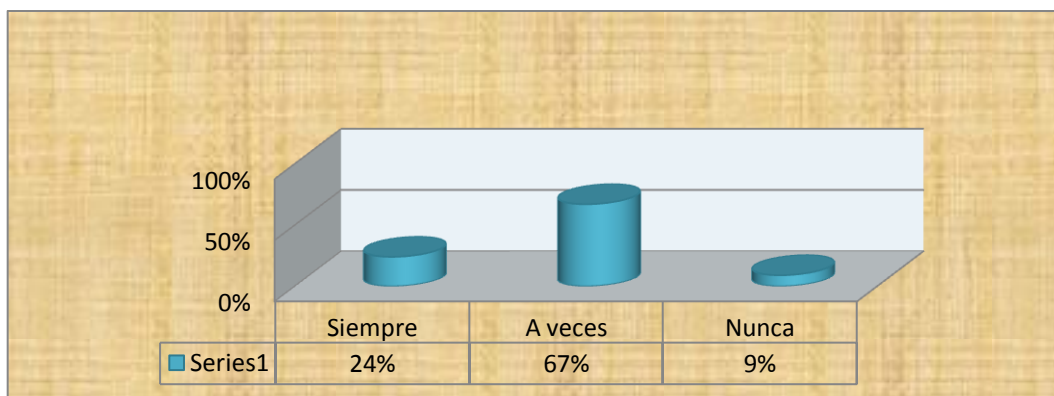
INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	32	24%
A veces	90	67%
Nunca	12	9%
Total	134	100%

Fuente: Encuesta Dirigida a los Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

GRAFICO N° 15

ATENCION AL CLIENTE BASADA EN VALORES EMPRESARIALES



Fuente: Encuesta Dirigida a los Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Análisis e interpretación

El 67% que corresponde a 90 socios encuestados opinan que la atención al cliente está basada en valores empresariales a veces, 24% que equivale a 32 socios opinan que siempre y apenas el 9% que equivale a 12 socios nunca, por los datos reflejados en la encuesta a los socios se puede notar que en su mayoría los usuarios de la Cooperativa manifiestan que a veces los valores empresariales de la entidad están enfocados hacia ellos, por lo que se debe reestructurar y mejorar los valores corporativos para mejorar la imagen empresarial.

Pregunta N°6 ¿Usted esta de acuerdo con los requisitos que pide la cooperativa al momento de realizar los créditos?

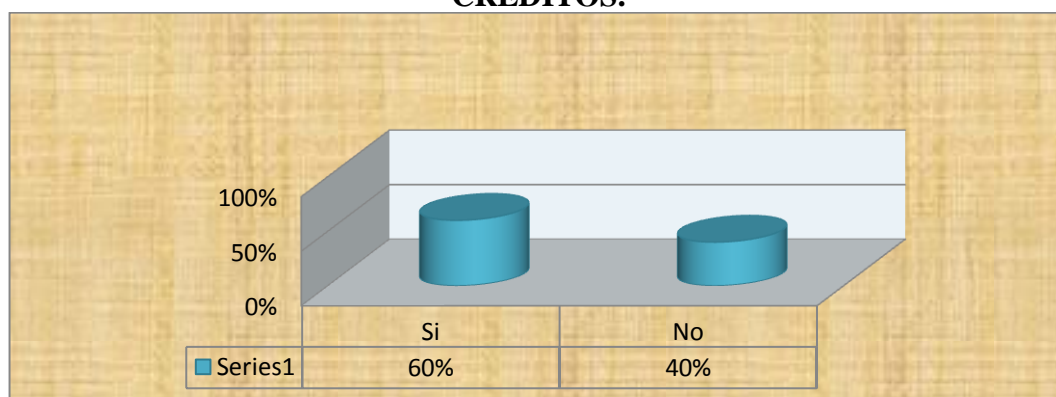
**TABLA N° 17
CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS PARA LA REALIZACION DE CREDITOS.**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	59	60%
No	75	40%
Total	134	100%

Fuente: Encuesta Dirigida a los Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

**GRAFICO N° 16
CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS PARA LA REALIZACION DE CREDITOS.**



Fuente: Encuesta Dirigida a los Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Análisis e interpretación

El 60% que representa a 59 de los encuestados no están de acuerdo con los requisitos que pide la cooperativa para la realización de los créditos ya penas un 40% que equivale a 75 socios manifiesta estar conforme con los créditos, por lo que se establece en los datos de la encuesta se puede concluir que existen políticas que no están de acuerdo a los requisitos para la realización de créditos, mediante el control interno se podrá mejorar dichas políticas a favor de los socios, previo al estudio en la presente propuesta.

Pregunta N°7: ¿Considera usted, que sus transacciones se encuentran respaldadas en la cooperativa?

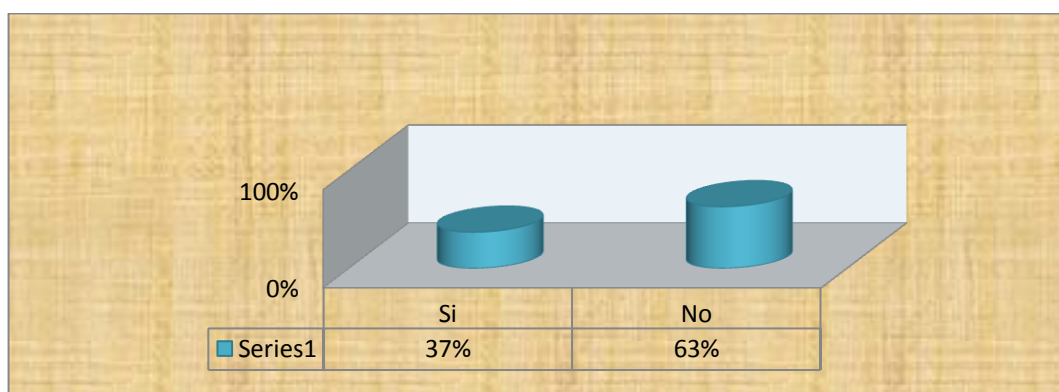
TABLA N° 18
CONFIANZA DEPOSITADA EN LA COOPERATIVA

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	49	37%
No	85	63%
Total	134	100%

Fuente: Encuesta Dirigida a los Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

GRAFICO N° 17
CONFIANZA DEPOSITADA EN LA COOPERATIVA



Fuente: Encuesta Dirigida a los Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Análisis e interpretación

El 63% que son 85 encuestados, consideran que sus transacciones no están respaldadas en la cooperativa y el restante 37% que equivale a 49 encuestados deposita su confianza en la empresa, Según los datos obtenidos en la encuesta se puede concluir que los clientes o socios de la Cooperativa confían en que sus transacciones son respaldadas por parte de la entidad por la seguridad que esta emplea en estos procesos.

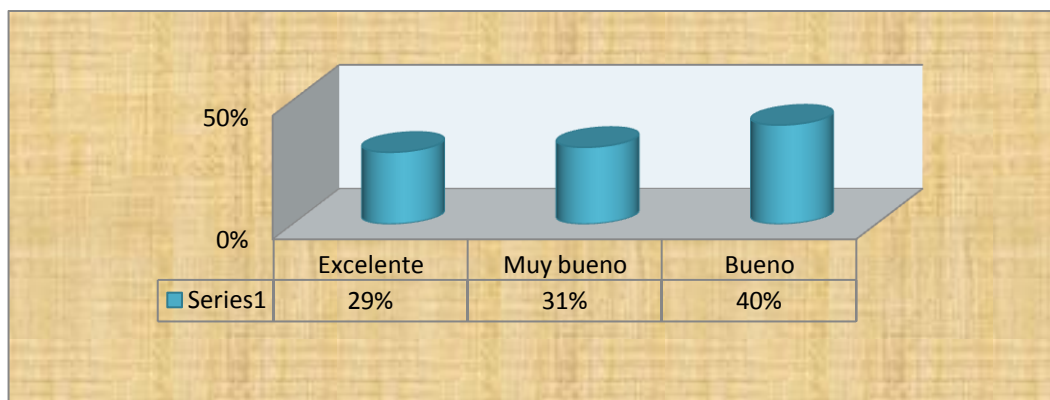
Pregunta N° 8¿Cómo sería su calificación al personal de la Cooperativa?

TABLA N° 19
CALIFICACION AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	39	29%
Muy bueno	43	31%
Bueno	54	40%
Total	134	100%

Fuente: Encuesta Dirigida a los Socios de la Cooperativa
Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

GRAFICO N° 18
CALIFICACION AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA



Fuente: Encuesta Dirigida a los Socios de la Cooperativa
Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Análisis e interpretación

El 40% correspondiente a 54 de los encuestados califican al personal de la Cooperativa como bueno, el 31% que equivale a 31 socios y el restante 29% que equivale a 39 socios es excelente, por la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de La Maná se puede determinar que el servicio que presta el personal de la entidad es un servicio bueno, pero que puede ser mejorado con la aplicación del Control Interno dentro de la institución.

Pregunta N°9 ¿Cómo calificaría usted el interés y beneficios que le ofrecen la cooperativa?

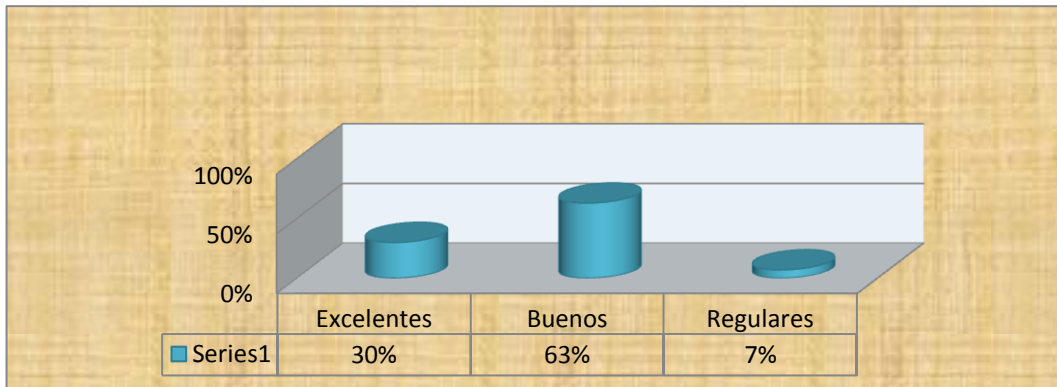
**TABLA N° 20
INTERES Y BENEFICIOS QUE PRESTA LA COOPERATIVA A SUS SOCIOS**

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelentes	40	30%
Buenos	86	63%
Regulares	10	7%
Total	134	100%

Fuente: Encuesta Dirigida a los Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

**GRAFICO N° 19
INTERES Y BENEFICIOS QUE PRESTA LA COOPERATIVA A SUS SOCIOS**



Fuente: Encuesta Dirigida a los Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Análisis e interpretación

El 63% que equivale a 86 encuestados opinan que el interés y beneficios que presta la cooperativa son buenos, el 30% excelentes que equivale a 40 socios y apenas un 7% que equivale a 10 personas manifiesta que son regulares, la mayoría de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito manifiestan que el interés y beneficios que presta la entidad son buenos, pues satisface sus necesidades financieras de modo que califican a la Cooperativa de Ahorro y crédito como bueno.

Pregunta N°10 Las políticas crediticias son claras.

TABLA N° 21

TRANSPARENCIA EN POLITICAS CREDITICIAS

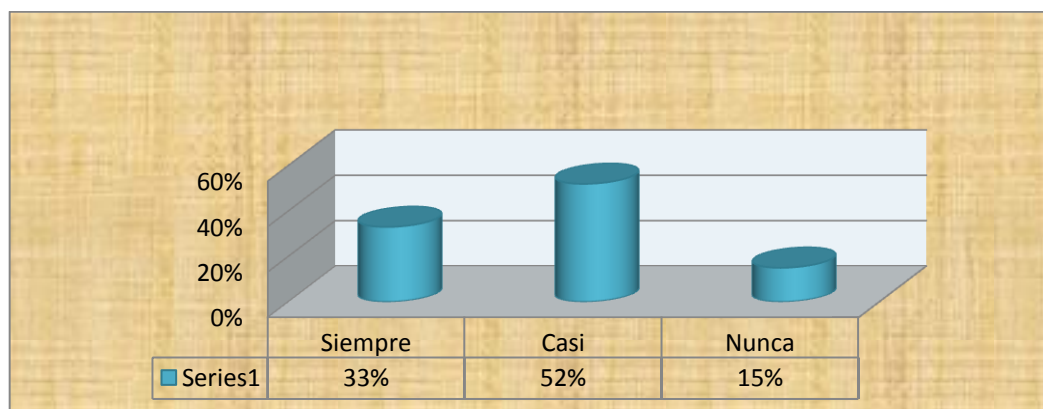
INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	44	33%
Casi	70	52%
Nunca	20	15%
Total	134	100%

Fuente: Encuesta Dirigida a los Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

GRAFICO N° 20

TRANSPARENCIA EN POLITICAS CREDITICIAS



Fuente: Encuesta Dirigida a los Socios de la Cooperativa

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Análisis e interpretación

El 52% que representa a 70 encuestados consideran que las políticas crediticias son casi siempre claras, el 33% que representa a 44 encuestados manifiesta que siempre y apenas un 15% manifiesta que nunca, por lo que según lo establecido en la encuesta aplicada a los socios se puede concluir que consideran que las políticas institucionales de la entidad casi siempre son claras, de modo que son de fácil comprensión y aplicación para los clientes y no generan malestar en ellos.

2.5.3 Entrevista dirigida al Gerente de la Cooperativa

Pregunta N°1 ¿A su criterio que es para usted Control Interno?

El Control Interno es un conjunto de áreas funcionales en una entidad, corresponde a acciones especializadas en la comunicación y control al interior de dicha institución, su aplicación nos permite mejorar los procesos administrativos, productivos y de eficacia y eficiencia.

Pregunta N°2 ¿Considera usted que la estructura organizacional de la Cooperativa es óptima para brindar un servicio de calidad a los socios?

La estructura organizacional de nuestra cooperativa esta enfocada a cubrir las necesidades de nuestros socios a través un servicio de calidad, que brinda beneficios a nuestros usuarios de modo que se sientan seguros de contar con el respaldo de la entidad.

Pregunta N°3 ¿Ha detectado algún tipo de falencia en los procesos por parte del personal de la Cooperativa?

Nuestro personal está capacitado para ofrecer una atención eficiente y de calidad a los socios, además de cumplir activamente con sus labores, no obstante las falencias suelen pasar por desinformación o desconocimiento por parte de los empleados que laboran en la Cooperativa.

Pregunta N°4 ¿Cuáles son los problemas de índole administrativo que ha tenido la cooperativa desde sus inicios?

Dentro los problemas que hemos tenido en la Cámara de Comercio La Maná es la segregación de funciones no se encuentra bien estructurada, además de ello no existe procesos claros lo que ocasiona pérdidas de tiempo, y las políticas no se encuentran definidas ya que todos los procesos se lo realizan empíricamente es

por ello que pienso que es necesario documentar los procesos para de esta manera se tenga claro las funciones y actividades que debe desarrollar cada miembro de la empresa.

Pregunta N°5 ¿Qué decisión ha tomado para lograr solucionar estos procesos?

He pensado que es necesario que se aplique un control interno ya que el mismo nos ayuda a determinar las falencias en los procesos además de establecer cuáles son los pasos que se necesita mejorar para que nuestras operaciones sean más eficientes y productivas.

Pregunta N°6 ¿Considera usted que la atención al cliente es óptimo?

Pensamos que es necesario mejorar nuestras instalaciones y los procesos a mi manera de pensar podría decir que únicamente es buena por lo que consideramos continuar mejorando hasta tener totalmente satisfecho a nuestros clientes.

Pregunta N°7 ¿Se han logrado cumplir los objetivos y metas planteadas al culminar el año 2010 dentro de la Cooperativa?

No se ha logrado cumplir ha cabalidad con los objetivos sin embargo tengo la confianza que la aplicación del control interno nos proporcionara con seguridad si estamos cumpliendo con los objetivos del negocio, efectividad y la eficiencia de las operaciones, así como también el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de La Maná.

Pregunta N°8 ¿Considera usted que las responsabilidades y funciones dentro de la Cooperativa necesitarían un reajuste para ofrecer un servicio más eficaz y eficiente?

Se podría mejorar evidentemente, pero sería necesario verificar todos los procesos que conllevan todos y cada uno de los departamentos para saber si se cuenta con el personal indicado, o existe falencias en infraestructura que ocasionan pérdidas económicas.

Pregunta N°9 ¿Se capacita al personal que ingresa a la cooperativa?

Si se brindan capacitaciones ya que el personal necesita estar capacitado para realizar su trabajo de manera eficiente y rápida lo que es algo que mejora el rendimiento de la cooperativa y por ende mejorara el nivel de clientes que visitan la cooperativa.

Pregunta N°10 ¿Considera usted necesario que la cooperativa disponga un Manual de Control Interno?

Si es necesario disponer de un Manual de Control Interno ya que con este se va poder mejorar notablemente la eficiencia del personal que trabaja en la cooperativa.

2.3.4. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

En base a las encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de la Maná se determinó que:

- No se aplica controles internos razón por la cual no existe un control en los procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de la Maná los cuales no pueden ser utilizados en forma eficiente, que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.
- La carencia de Controles Internos ha incidido en el avance de la institución ya que no se puede determinar que procesos, funciones, políticas necesitan ser mejorados para la buena marcha de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de la Maná
- Es necesario determinar las funciones y responsabilidades con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones ayudando a un mejor uso de los recursos humanos, materiales y financieros disponibles.

Recomendaciones

- Es necesario que se aplique el Control Interno, puesto que el mismo describe los procesos, técnicas específicas para ejercer un control sobre las operaciones y recursos de la empresa ya que el mismo ayuda a analizar el rendimiento y evaluación de los procesos para tomar acciones correctivas.
- Es indispensable contar con Controles Internos a los procesos, funciones porque estos ayudan a ser evaluados y cumplir con los objetivos y metas organizacionales por parte de los miembros de la organización.
- En base a los resultados obtenidos se determinó que es indispensable la aplicación de Controles Internos que ayude en los procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de la Maná

2.4. Preguntas Científicas

- **¿Cuáles son los fundamentos teóricos y conceptuales relacionados con la elaboración de manuales de Control Interno?**

El manual de control interno influye los fundamentos teóricos y conceptuales que enmarca las políticas y normas, El control interno de una organización incluye los cinco componentes o elementos los cuales son, el ambiente de control, La evaluación del riesgo, Actividades de control, Información y comunicación y supervisión y monitoreo.

- **¿Cuáles son las principales causas por las cuales la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio LTDA La Maná no cuenta con un manual de Control Interno?**

Carencia de políticas y normas en la Cooperativa.

Duplicidad de funciones.

No se aplica ningún tipo de instrumento del Control Interno en las distintas áreas de la Cooperativa.

Desconocimiento de funciones y responsabilidades al personal.

- **¿Cuáles son las características que debe tener un manual de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda. La Maná que permitirá mejorar las actividades dentro de la misma?**

Debe ser de fácil acceso y entendimiento.

Debe ayudar a la Cooperativa a mejorar sus actividades, funciones administrativas y financieras.

Debe ser difundido a todo el personal de la Cooperativa.

2.6 Diseño de la propuesta

2.6.1 Datos Informativos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Ltda. Con el número RUC 059170034001 nace en el año de 1.999 fue aprobado el estatuto de personería jurídica, Se inicia remitiendo al ministerio de bienestar social, documentación correspondiente para la aprobación como pre-cooperativa en el año de 1999 el día 6 de septiembre.

El día 24 septiembre de 1999 se aprueba como cooperativa según acuerdo ministerial N 2348 designado a las siguientes entidades elegidas según asamblea el día 5 de octubre del mismo año en la cual registran en calidad de socios fundadores de la cita organización a las siguientes personas.

Carlos Ruperto García Paz

Babi Benito Villagomez Zambrano

Washinton Oliverio Yopez Ortega

Luis Octavio JachoPantusing

Roberth William Rubio Lozada

Martha Lucrecia Zambrano Villavicencio

Galo Humberto Ortega SeManáte

Oscar Armando Mena Mosquera

Fausto Alberto YanezCardenas

Manuel Santiago Pilaguano Arboleda

Cesar Ricardo Madril

Martha Dolores Tapia Enrriquez

Susana Narcisa Gallo Cruz

Raúl Marcelo Araque Arellano

En el año 2007 se presenta una nueva norma para la conformación de la directiva la cual se realizó una sesión de socios fundadores el día 18 de junio del mismo año y se designó a las siguientes dignidades como:

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION Y DE LA COOPERATIVA:

Robert William Rubio Lozada.

PRESIDENTE DEL CONCEJO DE VIGILANCIA.

Cesar Ricardo Madril.

GERENTE

Ángel Amado Araque Arellano

SECRETARIA.

Diana Patricia Cabrera Escobar

Estos son los socios que conforman actualmente en el miembro de la directiva de la Cooperativa la misma que a pesar de la falta de apoyo subsiste y esta en franca recuperación, gente como Fausto Yanes, Carlos Freire, Armando Román, Alcides Ayala y Luis Jacho con el apoyo de Lilian Nogales y otras Empresas, han asumido el reto, con el potencial de nuestro pueblo logran fortalecerla y ponerla en el sitio que se merece nuestra cooperativa es un instrumento valioso que hoy con la nueva ley Orgánica de Economía Popular y Social, que permitirá obtener el apoyo directo del estado y en especial de la Cooperativa Financiera Nacional, para no solo procesar nuestros ahorros sin inyectar recursos a la economía local.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda. Se encuentra ubicada en una zona céntrica del cantón La Maná, cuenta con los permisos respectivo del Ministerio de Inclusión Económica y social, esta sujeta a asumir y ha de realizar las retenciones y contribuciones que dicta el Estado de Ecuador.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Ltda. Se encuentra ubicada en la Av. Eugenio Espejo y Gonzalo Albaracín del Cantón La Maná Provincia de Cotopaxi

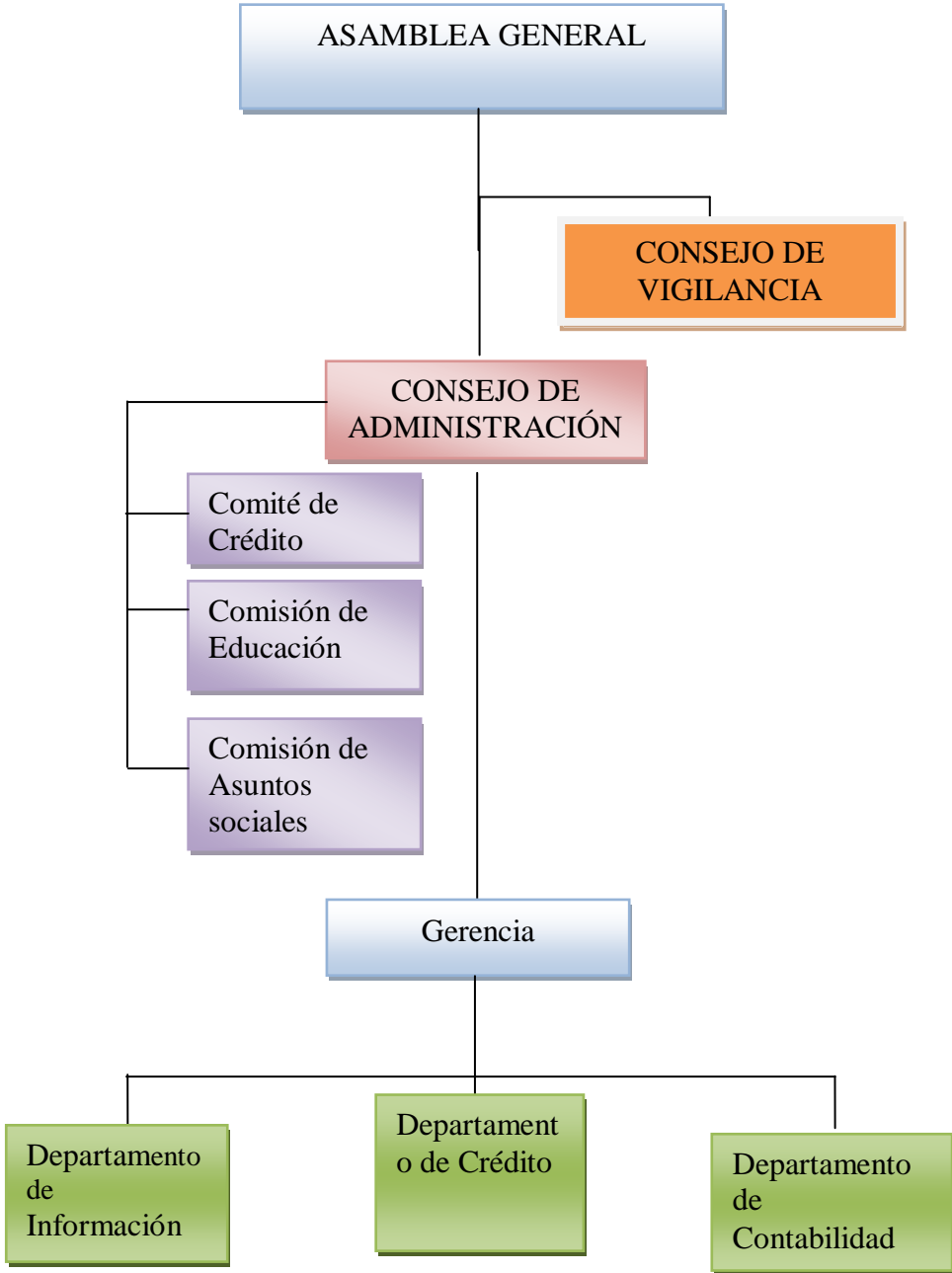
- **Misión**

La cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda., durante los próximos años, constituirá una empresa administrativa y financieramente sólida, con amplia cobertura en la zona, con instalaciones adecuadas, con personal altamente capacitado, socios y socias identificado con la cooperativa y con buenas relaciones interinstitucionales.

- **Visión**

La cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda., es una empresa financieras al servicio de la comunidad, basada en los principios del cooperativismo y un trabajo honesto y transparente, brinda servicio de calidad que apoye a quienes tienen menos recurso económico y de esta manera busca contribuir a mejorar las condiciones de vida de los socios y socias y al desarrollo productivo de la zona.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO LTDA. LA MANA.



FUENTE: Cooperativa Cámara de Comercio Ltda. La Maná
ELABORADO POR: La directiva de la Cooperativa.

➤ **La Cooperativa realiza actividades Financieras:**

Otorgar Préstamos Hipotecarios Quirografarios a mediano y a largo plazo

Promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados de menores posibilidades y de comunidad.

Fomentar el ahorro de la comunidad a través de operaciones de captación de recursos como depósitos de ahorro, y otros productos de captación.

Fomentar a través de sus servicios, los principios de la auto ayuda, auto gestión y auto control como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa.

2.5. *Justificación*

Se justifica la realización de la investigación en el sentido que los Manuales de Control Interno son la base primordial para poder desarrollar adecuadamente sus operaciones o actividades, establecer responsabilidades a los funcionarios, medidas de seguridad y objetivos que participen en el cumplimiento de la misión institucional en las áreas administrativas, financieras y operativas que le permitirá controlar los movimientos financieros de forma eficiente.

El Sistema de Control Interno aparte de ser una política de gerencia y siendo una exigencia constitucional y legal, se constituye en las directrices principales de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de la Maná, es necesaria la aplicación de un Control Interno, ya que el mismo permite diseñar procesos, ayudando a la institución a mejorar el uso de sus recursos humanos, materiales y financieros.

Es por ello, que el presente trabajo se fundamenta en los procesos que optimicen los recursos y mejoren la productividad, sobre las bases normativas del Control Interno necesario para el cumplimiento de los objetivos propuestos conforme a las leyes, políticas, objetivos institucionales, ya que con la implementación de este trabajo se obtiene una visión integral de cómo están estructurados los procesos dentro de la Cooperativa, referente a si está alcanzando los objetivos y metas que se ha planteado y que procesos necesitan ser mejorados.

2.6.3Objetivos

2.6.3.1 Objetivo General

Implementar un Manual Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de la Maná, que le permita alcanzar altos niveles de efectividad, eficacia y eficiencia en los campos administrativos, financieros y de servicios.

2.6.3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar un Manual de Control Interno con el fin de establecer responsabilidades, funciones, procesos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de la Maná, a fin contar con un instrumento que ayude a alcanzar los objetivos y metas organizacionales.
- Determinar los procesos y funciones para el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de la Maná, para tener referencia y saber las acciones a ejecutar.
- Establecer políticas, normas y demás disposiciones legales y técnicas que son aplicables a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de la Maná, para poder realizar un control de las directrices legales en la Cooperativa.

2.6.4Manual de control Interno

Para el desarrollo de un Manual de Control de Interno es indispensable realizar un cuerpo sistemático que indica las funciones y actividades que debe de desarrollar el personal inmerso en las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Ltda. Esto ayudará a disminuir los riesgos del negocio, puesto

que el personal conocerá claramente cuáles son las funciones y actividades que deben de desempeñar para mantener un buen Control Interno.

Además es necesario establecer políticas, ya que esto ayuda a disminuir la ineficiencia en los procesos y establecer estrategias que permitan mantener un control de las mismas, además de contar con la fiabilidad de la información financiera.

Cabe recalcar que el Manual de Control Interno tiene como propósito difundir a los miembros de la Cooperativa de lineamientos que ayudan a la buena marcha de la organización, procurando evitar la duplicidad de funciones, designando funciones y actividades para un eficiente servicio al cliente evitando el desconocimiento de procesos, lentitud y otros aspectos que impiden el desarrollo empresarial.

Luego es necesario realizar procesos orientados a garantizar la obtención de información correcta y segura como responsables del manejo de caja chica, manejo de fondos, ingresos para depósitos, apertura de cuentas bancarias cuenta corriente y cuentas de ahorros, manejo de cuentas, confirmación de saldos, sistema de registro, disposiciones y control de seguridad, ya que estos constituyen un elemento fundamental en la marcha del negocio, pues con base en ella se toman las decisiones y formulan programas de acciones futuras en las actividades del mismo.

Es por ello que las funciones y los procesos deben permitir el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de la Cooperativa, con el fin de generar información confiable de su situación y sus operaciones, para ello es necesario que el Manual de Control Interno sea dinámico, ya que siempre los procesos van a estar sujetos a cambios, es decir que deben ser flexibles y deben permitir a la Cooperativa ajustarse a los mismos, siempre en mejora de la organización, es por ello que todos los procesos y funciones están encaminados a la mejora de la parte administrativa, financiera siempre buscando resultados que beneficien tanto al Cliente como a la entidad.

UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI
INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA



AC/MBS-02348-Sep 24/99.

DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO
INSTITUCIONAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO CAMARA DE COMERCIO LA MANA PROVINCIA DE
COTOPAXI.

AL DEPARTAMENTO FINANCIERO Y A LA ASAMBLEA DE LOS SOCIOS

JULIO, 2012

3. DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

3.1. Diseño de la propuesta

3.1.1. Misión

3.1.2. Visión

3.1.3. Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda. La Maná.

3.1.4. Organigrama Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda. La Maná

3.2. **DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL**

3.2.1. Normas personales

3.2.2. Administración

3.2.3. Organización

3.2.4. En base en la asociación voluntaria y abierta

3.2.5. Principio de control democrático por los asociados

3.2.6. Principio participación económica de los asociados

3.2.7. Principio: educación, capacitación e información

3.2.8. Unidad de Mando

3.2.9. Responsables

3.3 Políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Cantón La Maná

3.3.1. **ASAMBLEA GENERAL**

3.3.2. Introducción

3.3.3. Líneas de Autoridad y Responsabilidad

3.3.4. Requisitos para ser parte de la Asamblea

3.3.5. Funciones de la Asamblea General:

- 3.3.6. Actividades de la Asamblea General:
- 3.3.7. Diagrama de Flujo de la Asamblea General.

3.4. CONSEJO DE VIGILANCIA

- 3.4.1. Introducción
- 3.4.2. Requisitos para el cargo
- 3.4.3. Funciones del Consejo de Vigilancia
- 3.4.4. Actividades del Consejo de Vigilancia
- 3.4.5. Diagrama de Flujo del Consejo de Vigilancia

3.5. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- 3.5.1. Requisitos para ser parte del consejo de Administración
- 3.5.2. Funciones del consejo de Administración
- 3.5.3. Actividades del Consejo de Administración
- 3.5.4. Diagrama de Flujo del Consejo de Administración

3.6. GERENCIA

- 3.6.1. Introducción
- 3.6.2. Requisitos para ser Gerente
- 3.6.3. Funciones del Gerente General:
- 3.6.4. Actividades de Gerencia
- 3.6.5. Diagrama de Flujo de Gerencia

3.7. DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN SERVICIO AL CLIENTE

- 3.7.1. Requisitos para ocupar el puesto de atención el cliente
- 3.7.2. Funciones en cuanto el servicio al cliente

- 3.7.3. Actividades del Departamento Servicio al Cliente
- 3.7.4 Diagrama de Flujo de Servicio al Cliente
- 3.7.5. Políticas para el servicio al Cliente

3.8. DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

- 3.8.1. Introducción
- 3.8.2 Requisitos para ocupar el Departamento de Crédito
- 3.8.3 Funciones
 - 3.8.3.1 Normas, montos y plazos para la concesión de créditos
 - 3.8.3.2 Los prestamos extraordinarios
 - 3.8.3.3 De las garantías
 - 3.8.3.4. De las sanciones
- 3.8.4 Actividades para la Apertura de cuentas
- 3.8.5 Procesos de Cierre de Cuentas
- 3.8.6 Procesos de Valores por Cobrar
- 3.8.7 Funciones en cuanto a valores a cobrar
- 3.8.8 Clasificación de las cuentas por cobrar
- 3.8.9 Actividades: Procesos de valores a Cobrar
- 3.8.10 Políticas para el Departamento de Crédito

3.9. DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

- 3.9.1. Requisitos para ocupar el puesto de Cliente
- 3.9.2. Funciones del Departamento de Contabilidad
- 3.9.3. Actividades del Departamento de Contabilidad
- 3.9.4. Actividades: Registro de movimientos contables
- 3.9.5. Elaboración y revisión de Estados Financieros
- 3.9.6. Procesos de Manejo de Fondos
 - 3.9.6.1. Fondo de Caja Chica

- 3.9.6.2. Funciones del Manejo de Caja Chica
- 3.9.6.3. Actividad: Manejo de Caja Chica
- 3.9.6.4. Diagrama de Flujo Procesos de Manejo de Fondos de Caja Chica
- 3.9.6.5. Valores por Pagar y Sistema de registro
- 3.9.6.6. Conciliaciones periódicas
- 3.9.6.6. Procesos de registro Propiedad, Planta y Equipo
- 3.9.6.7. Actividades: Registro de Propiedad, Planta y Equipo
- 3.9.6.8. Registro de Gastos
- 3.9.6.9. Actividad: Registro de Gastos
- 3.9.7.10. Diagrama de Flujo Departamento de Contabilidad
- 3.9.7.11. Políticas para el Departamento de Contabilidad
- 3.9.7.12. Informe dirigido a gerencia

CAPITULO III

3. LA PROPUESTA

3.1. Diseño de la propuesta

DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO LA MANA PROVINCIA COTOPAXI

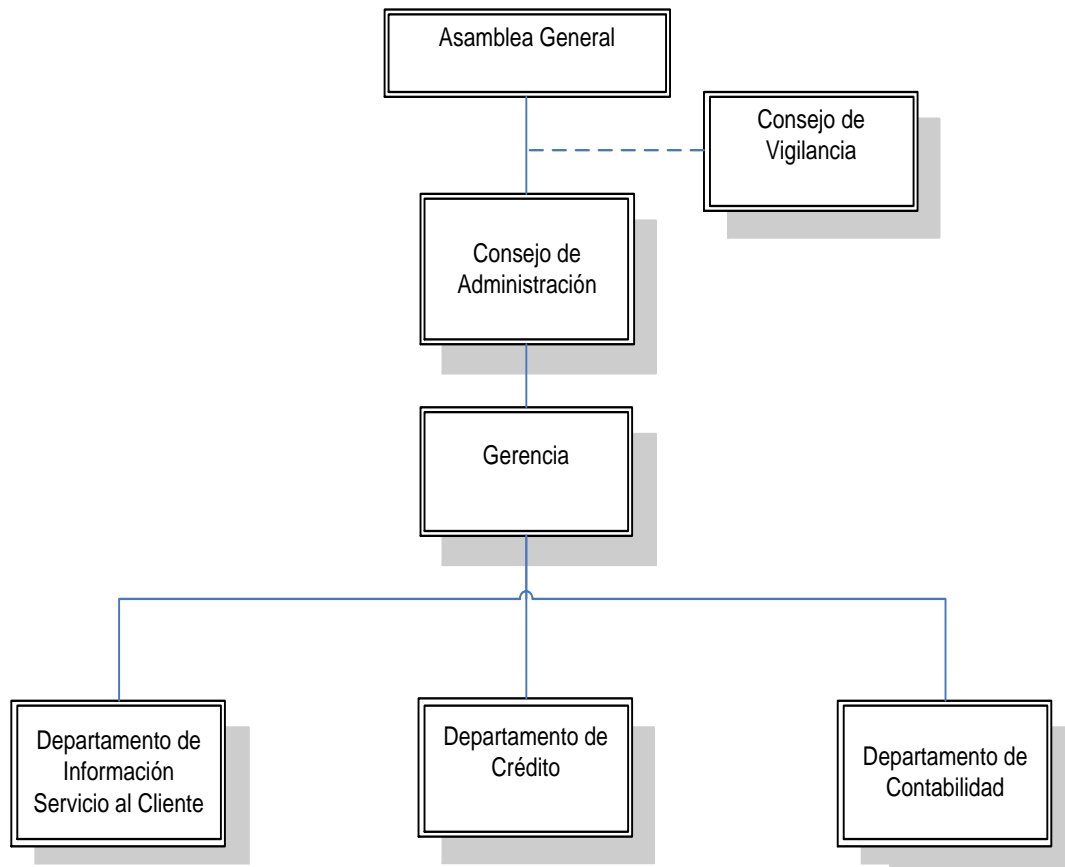
3.1.1. MISION

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná Ltda., durante los próximos años, se constituirá en una empresa administrativa y financieramente sólida, con amplia cobertura en la zona, con instalaciones adecuadas, con personal altamente capacitado, socios y socias identificando con la cooperativa y con buenas relaciones interinstitucionales”.

3.1.2. VISION

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda., es una empresa financiera al servicio de la comunidad, basada en los principios de cooperativismo y un trabajo honesto y transparente, brinda servicio de calidad que apoye a quienes tienen menos recursos económicos y de esta manera busca contribuir a mejorar las condiciones de vida de los socios y al desarrollo productivo de la zona”.

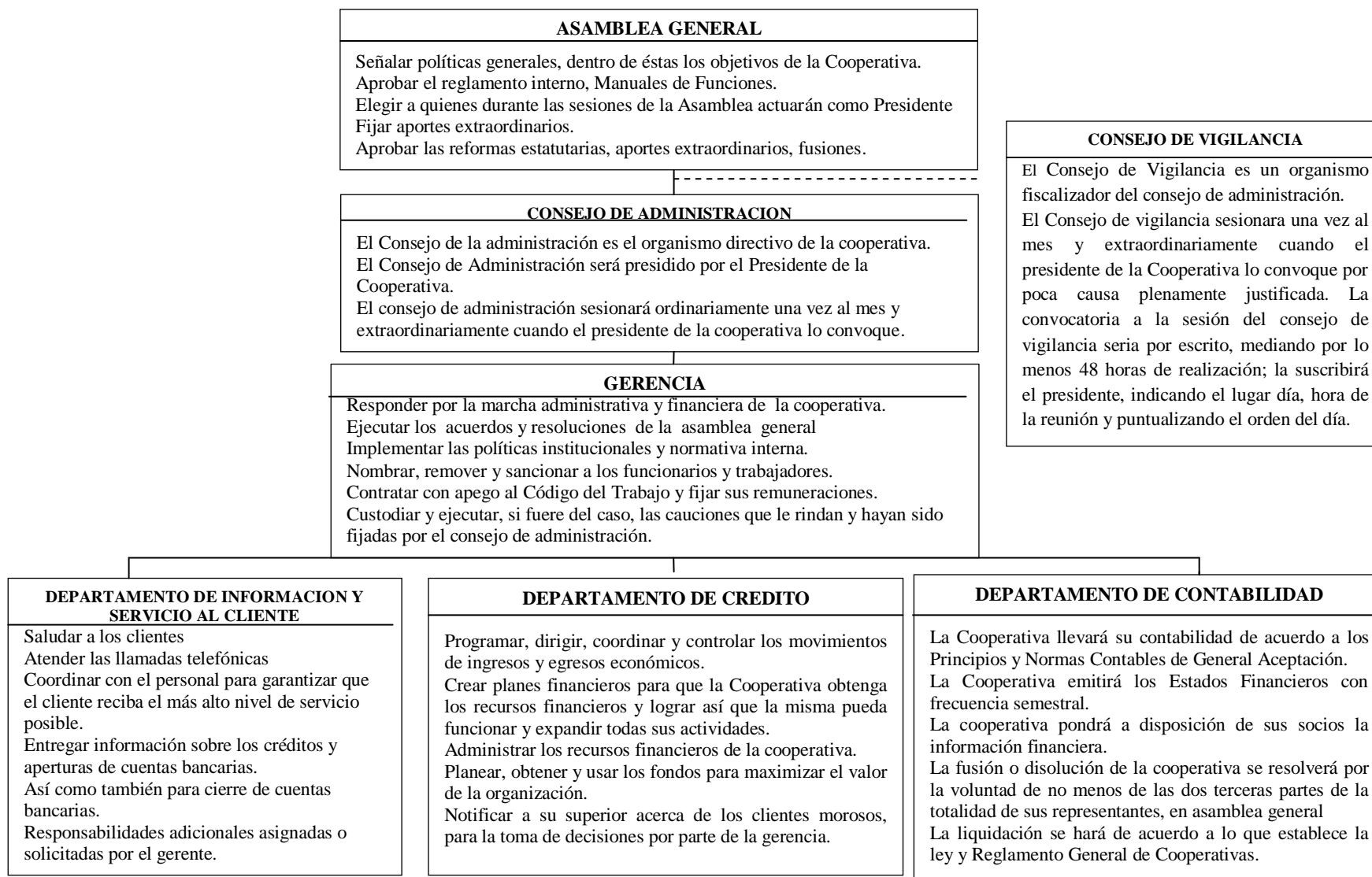
3.1.3. Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda. La Maná



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda. La Maná

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Organigrama Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda. La Maná



CONSEJO DE VIGILANCIA

El Consejo de Vigilancia es un organismo fiscalizador del consejo de administración.
 El Consejo de vigilancia sesionara una vez al mes y extraordinariamente cuando el presidente de la Cooperativa lo convoque por poca causa plenamente justificada. La convocatoria a la sesión del consejo de vigilancia seria por escrito, mediando por lo menos 48 horas de realización; la suscribirá el presidente, indicando el lugar día, hora de la reunión y puntualizando el orden del día.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda. La Maná

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

3.2. DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL

3.2.1. Normas personales

Las normas personales son las siguientes:

3.2.2. Administración

Normas personales en cuanto a la Administración:

- Tanto los procesos administrativos como los procesos gerenciales, constituyen la base para la toma de decisiones en cuanto a la consecución de los objetivos y metas organizacionales.
- Es indispensable presentar al término de cada año la situación de la Cooperativa mediante los Estados Financieros y demostraciones financieras presentadas por los administradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Cantón La Maná.
- Es necesario la distribución de los excedentes o remanentes de cada ejercicio.
- La elección o revocación de los miembros de la Cooperativa se realizará de acuerdo a la decisión de la Asamblea General y sujeto al Código de Trabajo.

3.2.3. Organización

La organización de la Cooperativa debe ser un compromiso en donde se complementen los objetivos económicos y objetivos sociales en base a principios sólidos como:

3.2.4. En base en la asociación voluntaria y abierta

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Cantón La Maná debe funcionar en base a una organización voluntaria, abierta a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuesta a aceptar las responsabilidades de asociarse, sin discriminaciones de género, sociales, políticas o religiosas.

3.2.5. Principio de control democrático por los asociados

- La Cooperativa debe basarse en la fijación de sus políticas y en la toma de decisiones, en donde se asuma la responsabilidad ante los asociados.

3.2.6. Principio participación económica de los asociados

- Los asociados deben contribuir equitativamente al capital de su Cooperativa y democráticamente controlarlo.

3.2.7. Principio: educación, capacitación e información

- La Cooperativa debe brindar educación y capacitación a sus asociados, representantes elegidos, gerentes y empleados, de manera que puedan contribuir efectivamente al desarrollo de la Institución.

3.2.8. Unidad de Mando

Para la ejecución de un acto cualquiera es necesario mantener la Unidad de Mando, de acuerdo al Organigrama Estructural de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Cantón La Maná, para ello es necesario seguir las líneas de autoridad, haciendo conocer a todo el personal, especialmente al

nuevo personal los lineamientos en cuanto a la jerarquía, ya que, el desconocimiento de la Unidad de Mando ocasionan incumplimientos en cuanto a funciones dando lugar a la duplicidad de funciones

3.2.9.Responsables

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Cantón La Maná, es una institución que busca el desarrollo humano social, el ideal es el de proporcionar servicios a todas las personas que los necesitan y los pueden usar, cada persona es un cooperativista y apropiadamente forma parte de la esfera de interés y preocupación, cuyas decisiones deben basarse en la plena consideración del interés de la comunidad en que la Institución y sus miembros se mueven.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito, opera con un Consejo de Vigilancia, Consejo de Administración, Gerencia y tres departamentos de información: Servicio al Cliente, el Departamento de crédito y el Departamento Contable. La primera es electa en Asamblea General. Todos estos cargos son de carácter voluntario dentro de la misma.

La entidad contrata al personal a tiempo completo, para ayudar en las transacciones de crédito contando para ello con un oficial de crédito y en el área de control interno que es controlada por el Comité de Vigilancia, tiene la facultad de contratar firmas de auditorías externas.

La Asamblea General elige de entre sus miembros a un gerente, el cual tiene la responsabilidad de administrar la Cooperativa y procurar la provisión de servicios a los cooperativistas, encaminando su misión y visión hacia el logro de los objetivos y metas organizacionales.

La Gerencia es un puesto remunerado, que contrata personal necesario acorde con la capacidad de pago de la Cooperativa, el cual debe proporcionar seguridad durante las operaciones y que todas las personas que custodian los recursos así como los registros de la Cooperativa rindan una fianza y así garantizar el buen manejo de los fondos.

El Departamento de Crédito el cual debe de analizar y aprobar las solicitudes de préstamos, de acuerdo a las políticas establecidas por el Consejo de Administración, el cual debe rendir informes periódicos a éste, orientando a los cooperativistas en los planes de inversión y pago de préstamos.

3.3 Políticas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Cantón La Maná

- **La calidad de socio se pierde por:**

- a) Retiro voluntario expresado en forma escrita por el socio ante el presidente de la cooperativa.
- b) Pérdida de cualquier de los requisitos indispensables para mantener la calidad de socio;
- c) Por encontrarse en mora por más de 6 cuotas, 6 meses de vencida o al plantearse la acción judicial por no pago de sus obligaciones directas o indirectas.
- d) Exclusión o expulsión, acordada por el Consejo de Administración o por la Asamblea general; y
- e) Fallecimiento.

- En caso de la pérdida de alguno o varios requisitos indispensables para mantener la calidad de socio, el consejo de administración, notificará al socio afectado para que en un plazo de 30 días cumpla con regularizar el requisito o requisitos perdidos y, si no lo hiciere dispondrá su exclusión, ordenando la liquidación de sus haberes.
- En caso de retiro de la totalidad de los certificados de aportación, automáticamente quedará el socio separado de la entidad y se ordenará la liquidación de los haberes que le correspondan de conformidad con las disposiciones legales y la normatividad interna.
- Al fallecimiento de un socio, los haberes que le correspondan por cualquier concepto, serán entregados a quien haya sido designado como beneficiario (s) o a sus herederos legales, de conformidad con lo dispuesto en el Código Civil.
- La Cooperativa, no podrá excluir a ningún socio, sin que haya tenido la oportunidad de defenderse ante los organismos respectivos, ni podrá restringirle el uso de sus derechos, hasta que haya resolución definitiva en su contra.
- Cuando se resuelva excluir o expulsar a un socio, se le notificará, dándole el plazo perentorio de ocho días, para que se allane a la sanción o se oponga a ella y presente su apelación ante el consejo de administración, como ente de instancia final, cuya decisión será definitiva.
- Cuando la asamblea general excluya directamente a un socio, su decisión será definitiva.
- Los socios que fueran excluidos por resolución definitiva, no podrá ser readmitidos como socios de la cooperativa.

- Los socios que se retirasen voluntariamente, así como los que fuesen excluidos o expulsados, no serán responsables de las obligaciones de la cooperativa ni beneficiarios de sus resultados con posterioridad a la fecha de presentación de su retiro, exclusión o expulsión.

3.3.1. ASAMBLEA GENERAL

3.3.2. Introducción

La Asamblea General es la máxima autoridad de la cooperativa, estará integrada por todos los socios que estuvieren en goce de sus derechos de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 31 de la Ley de Cooperativas y es la máxima autoridad interna de la Cooperativa, sus decisiones son obligatorias para todos sus socios y para los organismos de administración y control.

Las Asambleas Generales son de carácter ordinario o extraordinario, se reunirán en el domicilio principal de la Cooperativa en la fecha y para los fines determinados en la convocatoria. Podrán también celebrarse Asambleas Extraordinarias a pedido del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, del Gerente o por lo menos la tercera parte de los socios o por iniciativas del Presidente.

El quórum mínimo para la instalación de la Asamblea General estará dado por la mitad más uno de los socios. En caso de no haber quórum reglamentario la asamblea podrá instalarse una hora más tarde de la fijada con el número de socios presentes y cuando así lo hiciere constar en la convocatoria.

La convocatoria para la Asamblea General Ordinaria o Extraordinaria deberá hacerse por escrito o por cualquier órgano de difusión colectiva, por lo menos con ocho días de anticipación a la fecha determinada, la convocatoria.

La Asamblea General será dirigida por el Presidente de la Cooperativa. Si por alguna circunstancia faltare el Presidente le sucederá el primer vocal del Consejo de Administración y así sucesivamente, por los vocales en orden de elección.

En caso de imposibilidad de asistencia por parte de un socio, este no podrá delegar su representación a otra persona, debiendo presentar su excusa mínima con 24 horas de anticipación al día de realización de la Asamblea para proceder a la justificación respectiva.

Las mociones serán calificadas por el Presidente de la Asamblea y para ser consideradas, deberán tener el respaldo de por lo menos dos representantes.

3.3.3. LINEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

DIRECTA: Asamblea General, Gerencia

COORDINACION: Con el personal de los distintos departamentos según el requerimiento del organigrama (Departamento de información al servicio al Cliente, Departamento de Crédito, Departamento de Contabilidad).

3.3.4. REQUISITOS PARA SER PARTE DE LA ASAMBLEA

- Documentos personales:
 - Cédula de Ciudadanía
 - Papeleta de Votación
 - Record Policial
- Título Universitario mínimo Tercer Nivel en Administración de Empresas, Contabilidad, Economía, Finanzas, Contabilidad y Auditoría o afines.
- Certificados de Honorabilidad

- Certificados de desempeño de cargos similares
- Experiencia mínima de dos años.
- Ser socio activo de la Cooperativa de un 1 año.

3.3.5. Funciones de la Asamblea General:

- Señalar políticas generales, dentro de éstas los objetivos de la Cooperativa.
- Aprobar el reglamento interno, Manuales de Funciones, es decir, la forma como va a funcionar la Cooperativa.
- Elegir a quienes durante las sesiones de la Asamblea actuarán como Presidente y Secretario, y como tales prepararán y firmarán el acta correspondiente.
- Aprobar los Estados Financieros.
- Fijar aportes extraordinarios y cuotas especiales cuando la situación particular o los proyectos establecidos así lo requieran.
- Aprobar las reformas estatutarias, aportes extraordinarios, fusiones, incorporaciones, disolución. En estos casos es indispensable contar con el voto favorable del 51% de los socios.

3.3.6. Actividades de la Asamblea General:

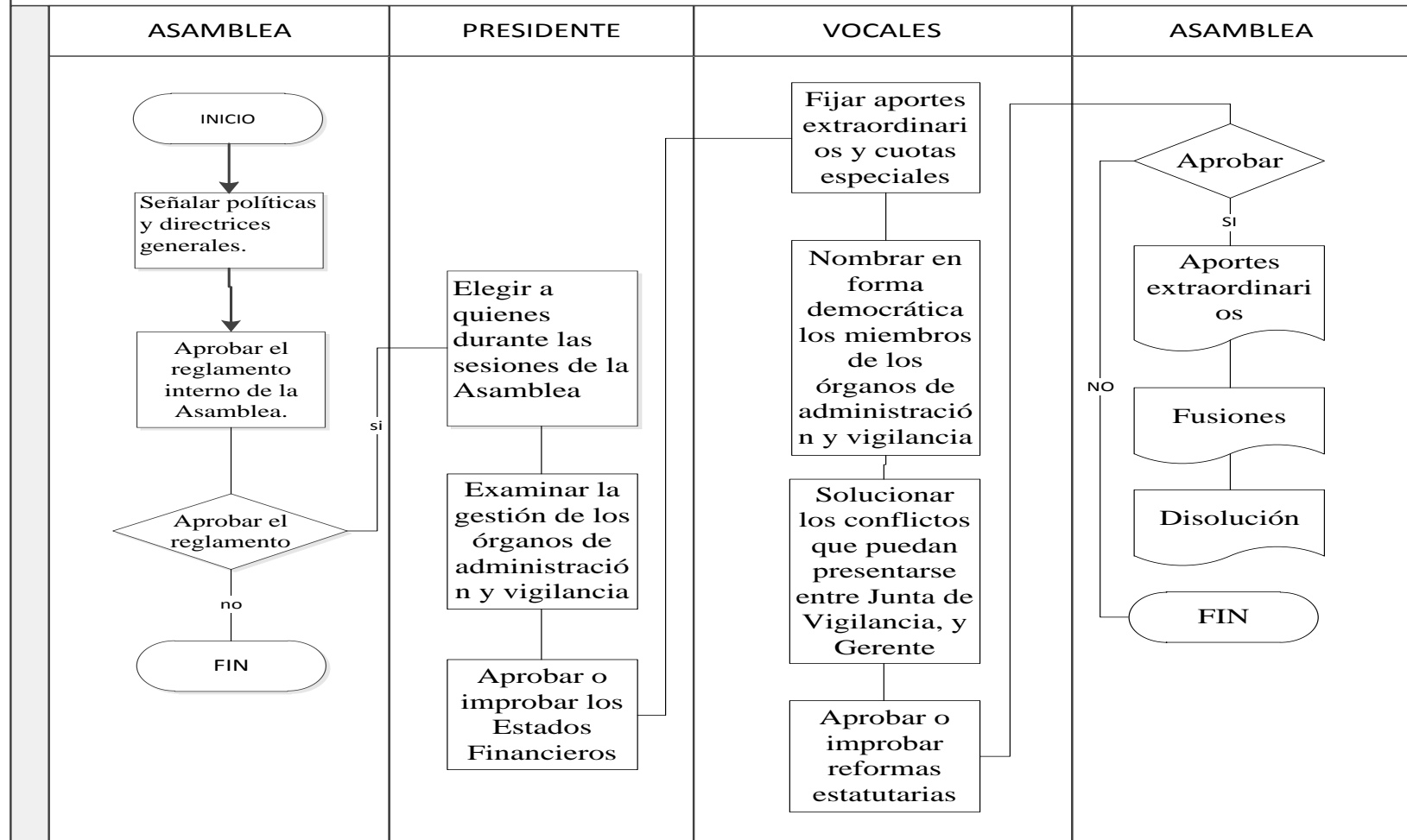
Nº	Políticas y Directrices	Responsable
1	<p>Aprobar el reglamento interno de la Asamblea es decir, la forma como ésta ha de funcionar, forma de elecciones, concesión de palabras.</p> <p>Elegir a quienes durante las sesiones de la Asamblea</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Presidente ○ Secretario ○ y como tales prepararán y firmarán el acta correspondiente. 	Asamblea
2	Examinar la gestión de los órganos de administración y vigilancia, a partir de los informes que éstos presenten.	Presidente
3	Aprobar o improbar los Estados Financieros y Proyecto de distribución de excedentes.	Presidente
4	Fijar aportes extraordinarios y cuotas especiales cuando la situación particular o los proyectos establecidos así lo requieran.	Presidente
5	Nombrar en forma democrática los miembros de los órganos de administración y vigilancia, para lo cual se aplicará el sistema de nominación que previamente han determinado dentro del reglamento interno de la Asamblea.	Vocales

6	Solucionar los conflictos que puedan presentarse entre Junta de Vigilancia, y Gerente.	Vocales
7	Aprobar o improbar reformas estatutarias, aportes extraordinarios, fusiones, incorporaciones, disolución, liquidación. En estos casos es indispensable contar con el voto favorable de al menos las dos terceras partes de los asistentes.	Vocales

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

FLUJOGRAMA N° 1 POLÍTICAS Y DIRECTRICES

ASAMBLEA DE LOS SOCIOS



Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

3.4. CONSEJO DE VIGILANCIA

3.4.1.Introducción

Es el órgano de control interno de la Cooperativa, en los temas de aplicación, alcances y ejecución de normativa, planes y presupuestos.

Está integrado por tres vocales principales, de los cuales dos son elegidos de entre los miembros de la Asamblea General, de entre sus miembros.

3.4.2.Requisitos para el cargo

- Documentos personales
 - Cédula de Ciudadanía
 - Papeleta de Votación
 - Record Policial
- Ser mayor de edad
- Ser de Nacionalidad Ecuatoriano
- Experiencia mínima de 2 años en labores similares
- Poseer un título en administración, economía, auditoría o acreditar título debachiller.

3.4.3.Funciones del Concejo de Vigilancia

- El Consejo de Vigilancia es un organismo fiscalizador del consejo de administración, de la gerencia y demás funcionarios de la cooperativa y estará integrado por tres vocales principales y tres vocales suplentes.
- El Consejo de vigilancia sesionara una vez al mes y extraordinariamente cuando el presidente de la Cooperativa lo convoque por poca causa

plenamente justificada. La convocatoria a la sesión del consejo de vigilancia sería por escrito, mediando por lo menos 48 horas de realización; la suscribirá el presidente, indicando el lugar día, hora de la reunión y puntualizando el orden del día.

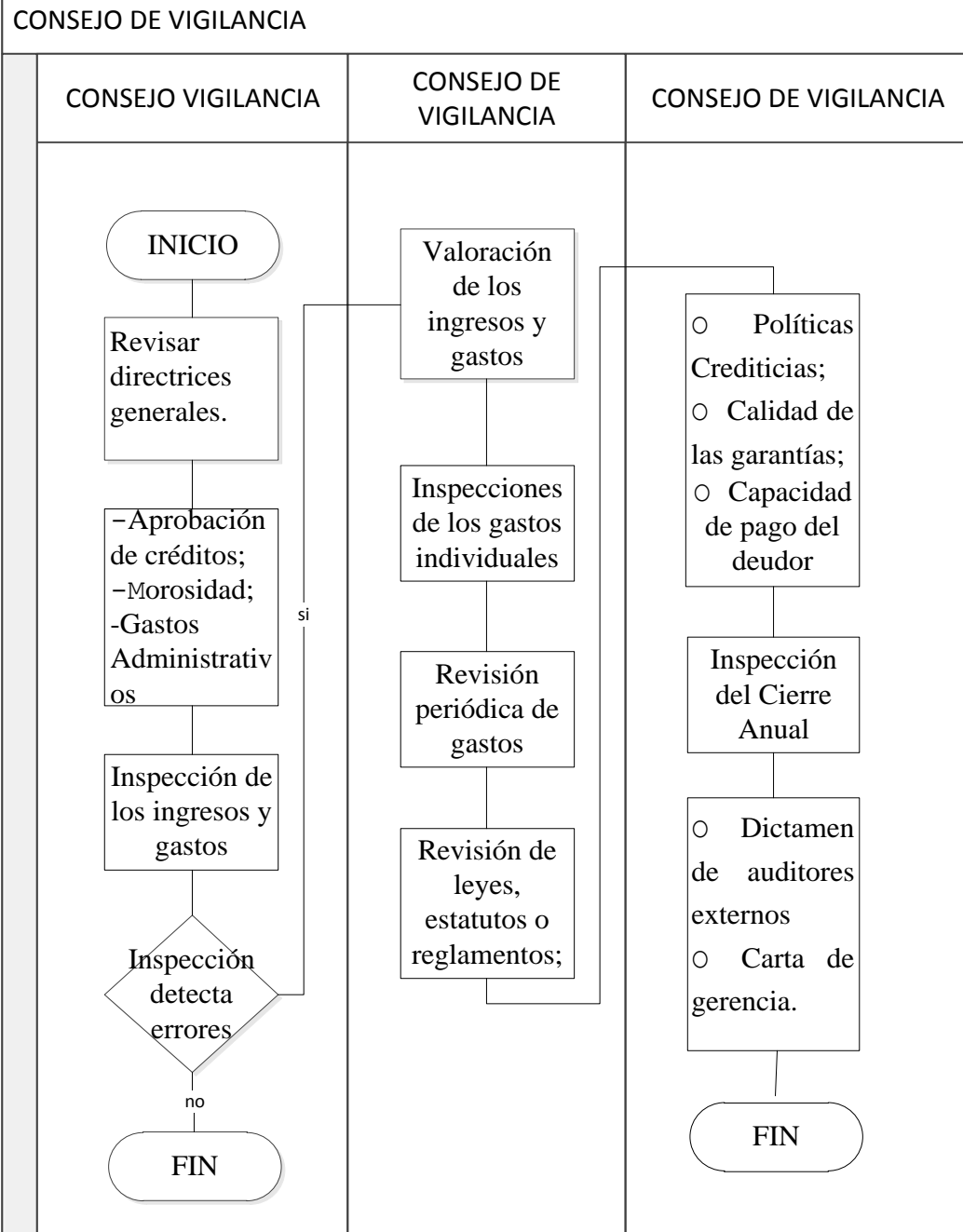
3.4.4. Actividades del Consejo de Vigilancia

N°	Actividad Revisión de Directrices Generales	Responsable
1.	<p>Algunos de los documentos que puede revisar el consejo de Vigilancia en cumplimiento de su labor pueden ser los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Aprobaciones de créditos; ○ Análisis y seguimiento por parte de la Gerencia de la morosidad; ○ Informes de Gastos Administrativos u otros importantes gastos incurridos 	Vocales principales
2.	Inspección de los ingresos y gastos	Vocales principales
3.	<p>Valoración de los ingresos y gastos a través de la comparación con el año anterior, con la planificación y el pronóstico y con datos externos;</p> <p>Inspecciones de los gastos individuales;</p>	Vocales principales
4.	Revisión periódica de gastos correspondientes al Consejo de Administración;	Vocales principales
5.	<p>Revisión de leyes, estatutos o reglamentos;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cumplimiento del Manual de Políticas Crediticias; 	

6.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Calidad de las garantías; ○ Capacidad de pago del deudor; <p>Inspección del Cierre Anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Dictamen de auditores externos ○ Carta de gerencia. 	<p>Vocales suplentes</p> <p>Vocales principales</p>
----	---	---

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

FLUJOGRAMA N° 2



Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

3.5. CONSEJO DE ADMINISTRACION

El Consejo de Administración es el órgano de gobierno, responsable de la dirección y funcionamiento administrativo de la Cooperativa.

3.5.1 Requisitos para ser parte del consejo de Administración

- Documentos personales:
 - Cédula de Ciudadanía
 - Papeleta de Votación
 - Record Policial
- Título Universitario mínimo Tercer Nivel en Administración de Empresas, Contabilidad, Economía, Finanzas o afines.
- Certificados de Honorabilidad.
- Experiencia mínima de dos años en cargos similares.

3.5.2 Funciones del consejo de Administración

El Consejo de la administración es el organismo directivo de la cooperativa y estará integrado por cinco vocales principales y cinco vocales suplentes.

Serán elegidos por Asamblea General, por un período de dos años, pudiendo ser reelegidos y su renovación será en términos parciales.

El Consejo de Administración será presidido por el Presidente de la Cooperativa, en ausencia del Presidente lo reemplazará automáticamente en sus funciones el primer vocal designado por el consejo.

El consejo de administración sesionará ordinariamente una vez al mes y extraordinariamente cuando el presidente de la cooperativa lo convoque por causa plenamente justificada. La convocatoria a la sesión del consejo de administración será por escrito, mediando por lo menos 48 horas a la de realización; la suscribirá el presidente y el secretario, indicando el lugar, día y hora y puntualizando el orden del día.

Creación de los mecanismos adecuados para obtener una información de gestión veraz y de calidad.

3.5.3 Actividades del Consejo de Administración

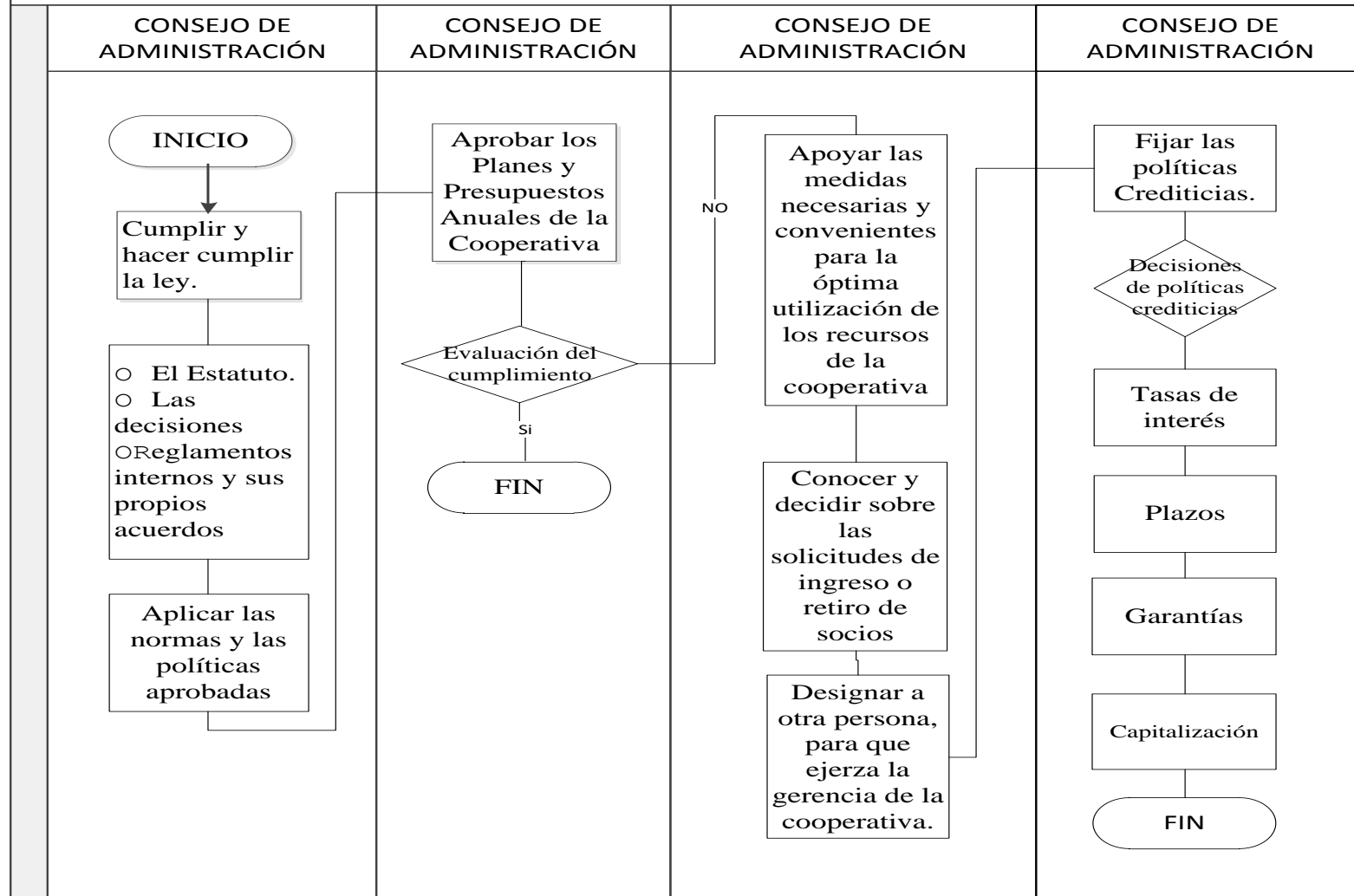
Nº	Actividad	Responsable
1.	Cumplir y hacer cumplir la ley. El Estatuto, las decisiones de la Asamblea General de Delegados, los reglamentos internos y sus propios acuerdos.	Consejo de Administración
2.	Dictar los reglamentos que sean necesarios para desarrollar y aplicar las normas del Estatuto y las políticas aprobadas por la Asamblea General y las relativas al cumplimiento de las facultades y deberes propios del Consejo de Administración.	Consejo de Administración
3.	Aprobar los Planes y Presupuestos Anuales de la Cooperativa.	Consejo de Administración
4.	Controlar y evaluar periódicamente la ejecución de las medidas que apruebe según el inciso anterior.	Consejo de Administración

5.	Apoyar las medidas necesarias y convenientes que la Gerencia adopte para la óptima utilización de los recursos de la cooperativa y la eficaz realización de los fines de ésta.	Consejo de Administración
6.	Conocer y decidir sobre las solicitudes de ingreso o retiro de socios.	Consejo de Administración
7.	Designar a un integrante del propio consejo o a otra persona, para que ejerza la gerencia de la cooperativa.	Consejo de Administración
8.	Fijar las políticas sobre tasas de interés, plazos, garantías y condiciones generales de captación, capitalización y monto de los créditos.	Consejo de Administración

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

FLUJOGRAMA N° 3

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

3.6.GERENCIA

3.6.1.Introducción

El Gerente General es nombrado por el Consejo de Administración por un periodo de dos años; es el representante legal de la Cooperativa y estará amparado por el código del trabajo y las leyes de seguridad social y podrá ser ratificado indefinidamente. En su calidad de administrador general de la cooperativa, está obligado a rendir caución, previo al ejercicio de su cargo. La caución estará en concordancia al nivel de responsabilidad en la cooperativa, y podrá constituirse a través de póliza de fidelidad o garantía de institución financiera que contratará la Cooperativa.

3.6.2. Requisitos para ser Gerente

- Certificados de trabajos anteriores
- Documentos personales:
 - Cédula de Ciudadanía
 - Papeleta de Votación
 - Record Policial
- Título Universitario mínimo Tercer Nivel en Administración de Empresas, Contabilidad o carreras a afines.
- Certificados de Honorabilidad.
- Experiencia mínima de tres años en cargos similares.

3.6.3.Funciones del Gerente General:

- Responder por la marcha administrativa y financiera de la cooperativa, administrarla con honestidad, con criterios de solvencia, prudencia financiera.

- Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la asamblea general y del consejo de administración;
- Implementar las políticas institucionales y normativa interna, en el marco de las disposiciones legales que regulan a la cooperativa;
- Nombrar, remover y sancionar a los funcionarios y trabajadores, cuyo nombramiento y remoción no compete a otro órgano de gobierno;
- Contratar con apego al Código del Trabajo y fijar sus remuneraciones; previa autorización del consejo de administración podrá delegar o revocar, mediante poder especial, ciertas funciones a él asignadas, a otros funcionarios.
- Custodiar y ejecutar, si fuere del caso, las cauciones que le rindan y hayan sido fijadas por el consejo de administración; así mismo, mantendrá bajo su custodia el inventario actualizado de los bienes y valores de la entidad.

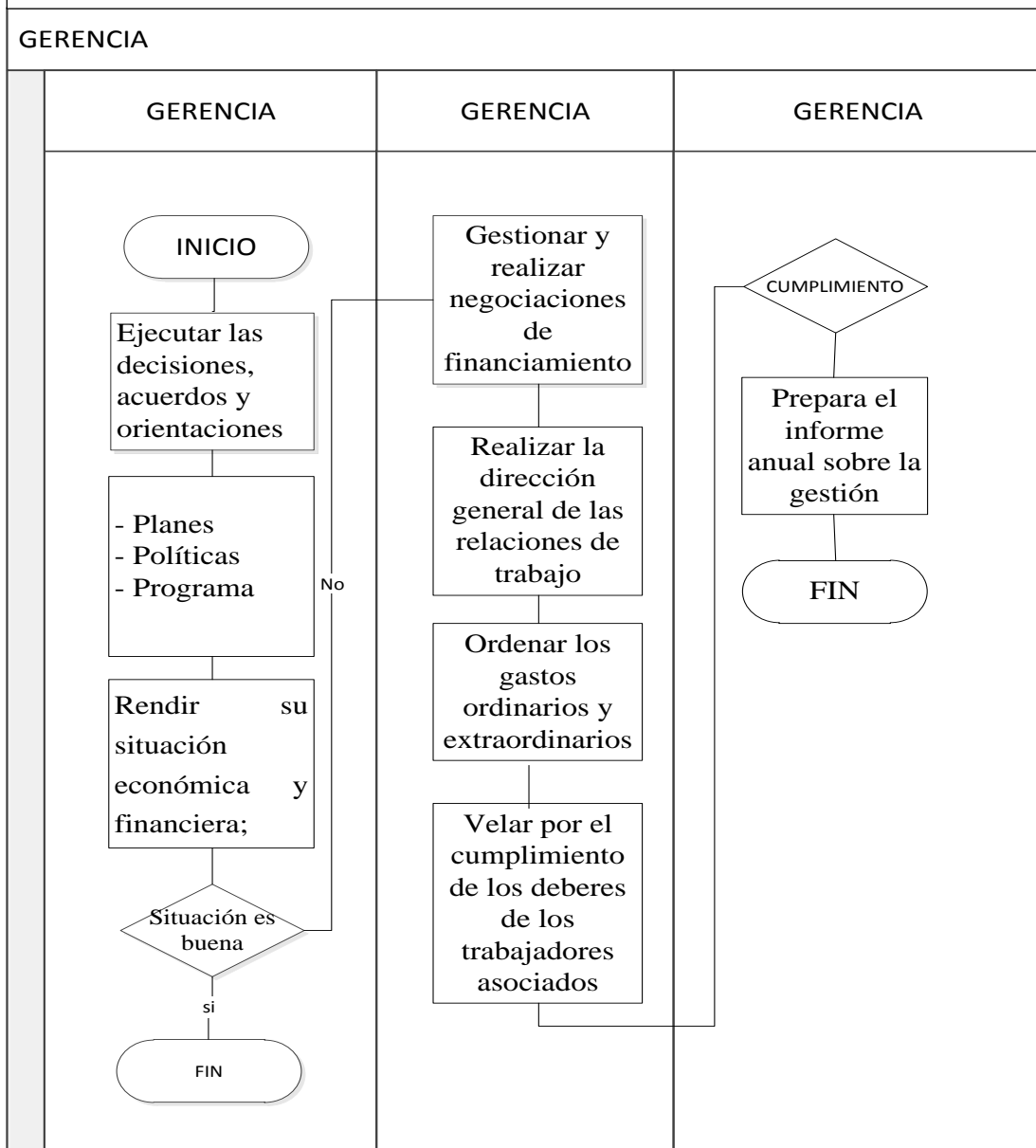
3.6.4. Actividades de Gerencia

Nº	ActividadEjecución de decisiones y acuerdos	Responsable
1.	Ejecutar las decisiones, acuerdos y orientaciones de la Asamblea General y del Consejo de Administración, así como supervisar el funcionamiento de la Cooperativa.	Gerencia
2.	Proponer las políticas administrativas de la Cooperativa, los planes y programas para el desarrollo empresarial.	Gerencia
3.	Rendir periódicamente al Consejo de Administración, por lo menos una vez al mes, los informes relativos al funcionamiento general de la Cooperativa, su situación	Gerencia
4.		Gerencia

	<p>económica y financiera; Gestionar y realizar negociaciones de financiamiento.</p>	
5.	<p>Realizar la dirección general de las relaciones de trabajo con los asociados y demás personal que labore en la Cooperativa.</p>	Gerencia
6.	<p>Ordenar los gastos ordinarios y extraordinarios de acuerdo con el presupuesto y las facultades especiales que para el efecto se le otorguen por parte del Consejo de Administración.</p>	Gerencia
7.	<p>Velar por el cumplimiento de los deberes de los trabajadores asociados y no asociados y aplicar las sanciones disciplinarias que expresamente le determinen los reglamentos.</p>	Gerencia
8	<p>Preparar el informe anual sobre la gestión de la administración y los resultados financieros.</p>	Gerencia

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

FLUJOGRAMA N° 4



Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

3.7. DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN SERVICIO AL CLIENTE

El control debe contemplar los mecanismos necesarios que permitan asegurar la confiabilidad, calidad de información que se obtenga del cliente, manteniendo siempre el sigilo en lo que respecta a la entrega de información.

3.7.1. Requisitos para ocupar el puesto de atención el cliente

- Documentos personales:
 - Cédula de Ciudadanía
 - Papeleta de Votación
 - Record Policial
- Título de bachiller en cualquier especialidad.
- Certificados de trabajos anteriores con relación a atención a lo clientes.
- Certificados de Honorabilidad.

3.7.2. Funciones en cuanto el servicio al cliente

- Saludar a los clientes
- Atender las llamadas telefónicas
- Coordinar con el personal para garantizar que el cliente reciba una atención adecuada.
- Entregar información sobre los créditos y aperturas de cuentas bancarias.
- Así como también para cierre de cuentas bancarias.
- Responsabilidades adicionales asignadas o solicitadas por el gerente.

3.7.3.Actividades del Departamento Servicio al Cliente

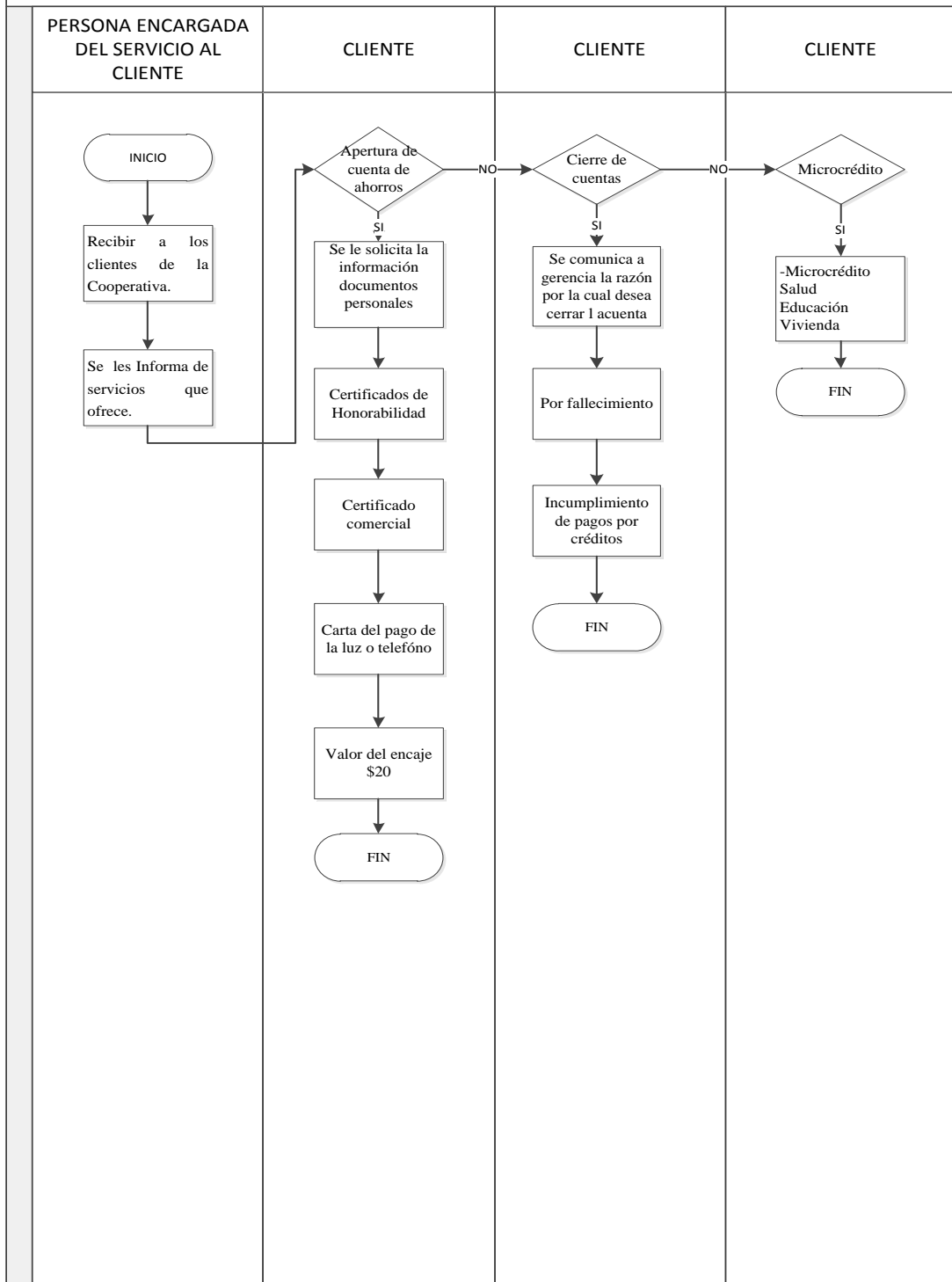
Nº	Actividad Información al Cliente	Responsable
1.	Recibir a los clientes de la Cooperativa e informarles de los servicios que ofrece la Cooperativa.	Persona servicio al cliente
2.	Entregar la información solicitada por los usuarios o clientes de la Cooperativa.	Persona servicio al cliente
3.	Llevar una lista de los clientes socios de la Cooperativa actualizados.	Persona servicio al cliente
<i>Funciones cuando una persona natural o jurídica abre su cuenta de ahorros</i>		
4.	El socio acude a la Cooperativa	Persona servicio al cliente
5.	Es necesario informarle de los productos y servicios que ofrece la Cooperativa.	Persona servicio al cliente
6.	El socio procede a entregar la documentación para abrir la cuenta.	Persona servicio al cliente
7.	Documentos personales	Cliente

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Cédula de ciudadanía ○ Papeleta de votación ○ Certificado de Honorabilidad ○ Certificado de Relaciones Comerciales 	
8.	Se ingresa la información	Personal de servicio al cliente
9.	Se procede a abrir la cuenta en el sistema	
10.	Se deposita el valor del encaje que es de \$20 para la apertura de cuenta	Cliente
11.	El cajero entrega la libreta de ahorros con sus aportes.	Cliente

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

FLUJOGRAMA N° 5

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO				
CANTON LA MANA				
Objetivo.- conocer si se está dando un servicio adecuado al cliente.				
DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE				
N°	Preguntas	Si	No	Observaciones
1.	¿Recibe el personal capacitación con respecto al Servicio al cliente?		x	No se ha dado ningún tipo de capacitación.
2.	¿Los usuarios o clientes externos de la Cooperativa reciben una atención eficiente?		x	Se demora debido a que no tienen estructurado un documento que facilite la información.
3.	¿Considera necesaria la implementación de funciones en el Departamento de Atención al Cliente?	x		
4.	¿Se tiene elaborados los requisitos para abrir una cuenta de ahorro?		x	Se comunica la documentación que debe tener en forma verbal.
5.	¿La Cooperativa tiene el suficiente personal para la atención al cliente?	x		Existe duplicidad de funciones.
6.	¿Se lleva actualizada la lista de los clientes de la Cooperativa?		x	Se encuentra desactualizada la información de
7.	¿Se le informa al cliente de los productos y servicios que ofrece la Cooperativa?	x		

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

3.7.4.Políticas para el servicio al Cliente

- Reciba capacitación el personal de servicio al cliente por lo menos cada tres meses.
- • Se debe dar la mejor atención al cliente con eficiencia y eficacia.
- Elaborar documentos que faciliten la información al cliente como apertura de cuentas, microcréditos.
- Es necesario tener una lista de clientes actualizada.

3.8. DEPARTAMENTO DE CREDITOS

3.8.1.Introducción

La función principal del Departamento Financiero es la administración general de los recursos económicos de la empresa. Para ello tendrá que tomar decisiones de como asignar los recursos disponibles en las diferentes áreas funcionales de la empresa mediante proyectos de inversión, con el objetivo económico de maximizar los beneficios.

Para conseguirlo, deberá garantizar al resto de la empresa, una información constante y en la forma correcta para que sea útil a la hora de tomar las diferentes decisiones que surjan a lo largo del tiempo.

3.8.1.1Requisitos para ocupar el Departamento de Crédito

- Documentos personales
 - Cédula de Ciudadanía
 - Papeleta de votación

- Record Policial
- Título de Nivel Técnico Superior, Tecnólogo en Administración, comercial o carreras afines.

3.8.1.2 FUNCIONES

3.8.1.3 NORMAS, MONTOS Y PLAZOS PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS

Cuando los préstamos son hipotecarios se le otorgará un crédito máximo de 10000 dólares.

3.9 LOS PRESTAMOS EXTRAORDINARIOS

Se concederán hasta por un monto equivalente de \$500 a \$1000, el mismo que será concedido en forma automática por Gerencia, luego de que haya justificado documentadamente las causas de fuerza mayor o calamidad doméstica.

La tasa de interés a cobrarse será fijada por el Concejo de Administración de acuerdo a las disposiciones del Banco Central.

3.9.1 DE LAS GARANTIAS

Para la concesión de un Crédito, será necesaria la presentación de la Garantía Personal de un socio o de personas particulares de reconocida solvencia moral y económica, quienes firmarán conjuntamente con el deudor, al igual que sus respectivos cónyuges, el correspondiente Pagaré.

3.9.1.1.DE LAS SANCIONES

El socio que incurra en la falta de pago de tres cuotas mensuales consecutivas, caerá en morosidad y por lo tanto se considerará la obligación vencida, procediéndose a iniciar el cobro en forma inmediata por la vía legal, más los intereses de mora respectivos.

En los casos de mora en el pago, se procederá a transferir a favor de la Cooperativa, los valores que se mantengan a esa fecha en Ahorros y Certificados de Aportación a nombre del socio deudor y de sus garantes, según el caso, sin que se requiera para ello autorización expresa, ni de éstos, ni de aquellos, ni orden judicial alguna.

La Cooperativa, reconocerá sobre los Ahorros de los socios una tasa de interés del 15,6% anual, el mismo que será acreditado en sus Libretas de Ahorro semestralmente y no podrá ser retirado, con el fin de Capitalizar a la Cooperativa.

En los casos de depósitos a plazo fijo, se receptorán a un plazo no menor a 60 días), se considerará el interés legal fijado por el Banco Central. En todo caso se procurará pagar el mínimo posible considerando el objetivo social de la institución.

Los montos de los Préstamos exceder del 5% del Patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y crédito, entendiéndose por éste, los Certificados de Aportación y las reservas, de conformidad con la Ley.

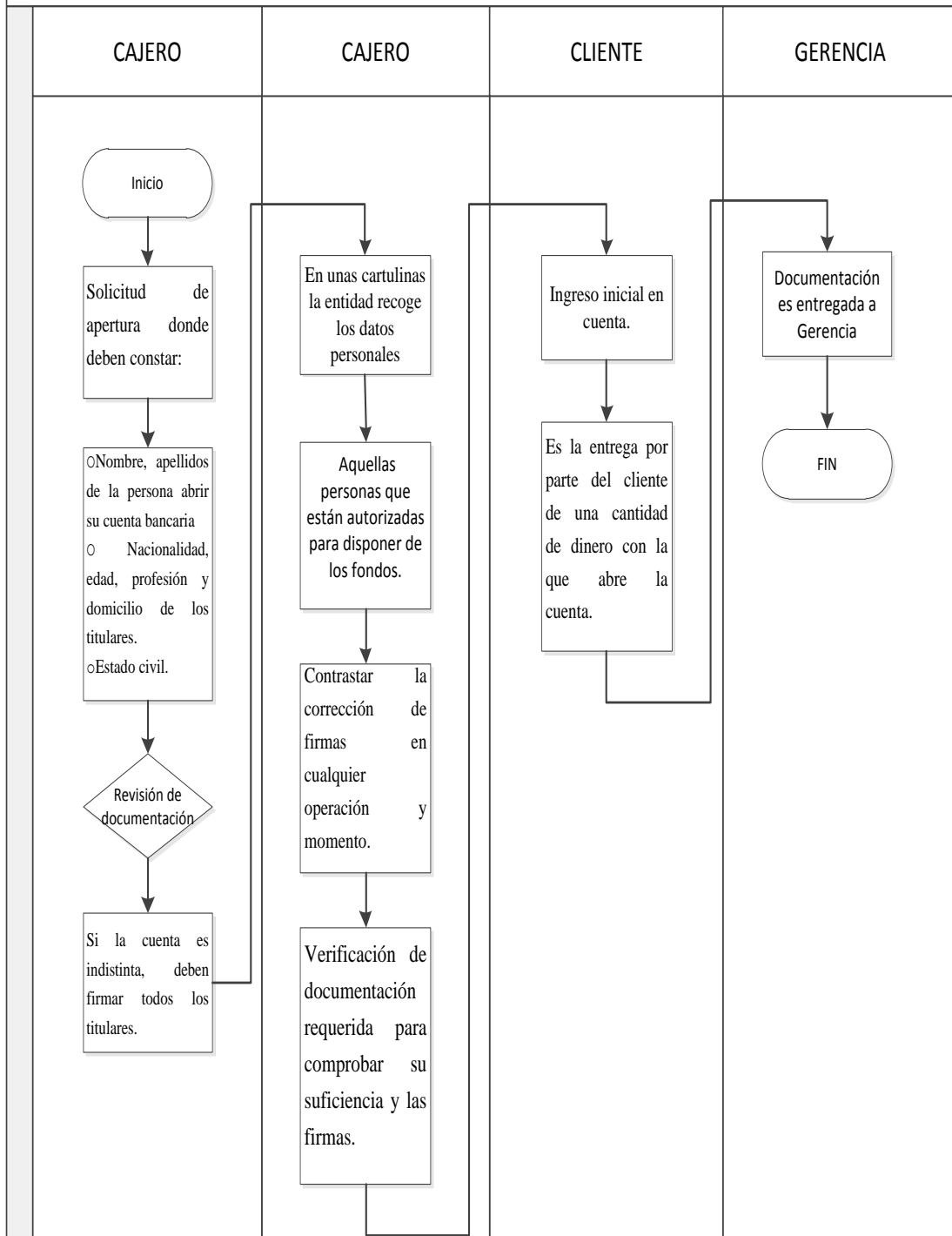
3.9.1.2 Actividades para la Apertura de cuentas

N°	Actividad	Responsable
1.	Solicitud de apertura donde deben constar: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre, apellidos de la persona que vaya abrir su cuenta bancaria ○ Nacionalidad, edad, profesión y domicilio de los titulares. ○ Estado civil. 	Gerente
2.	Si la cuenta es indistinta, deben firmar todos los titulares una autorización mutua.	Cliente
3.	Registro de firmas. En unas cartulinas la entidad recoge los datos personales, y de aquellas personas que están autorizadas para disponer de los fondos.	Cajero
4.	Es contrastar la corrección de firmas en cualquier operación y momento.	Cajero
5.	Verificación de documentación requerida para comprobar su suficiencia y las firmas.	Cajero
6.	Ingreso inicial en cuenta. Es la entrega por parte del cliente de una cantidad de dinero con la que abre la cuenta. Entrega de la documentación.	Cliente

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

FLUJOGRAMA N° 6

Procesos de Apertura de Cuentas



Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

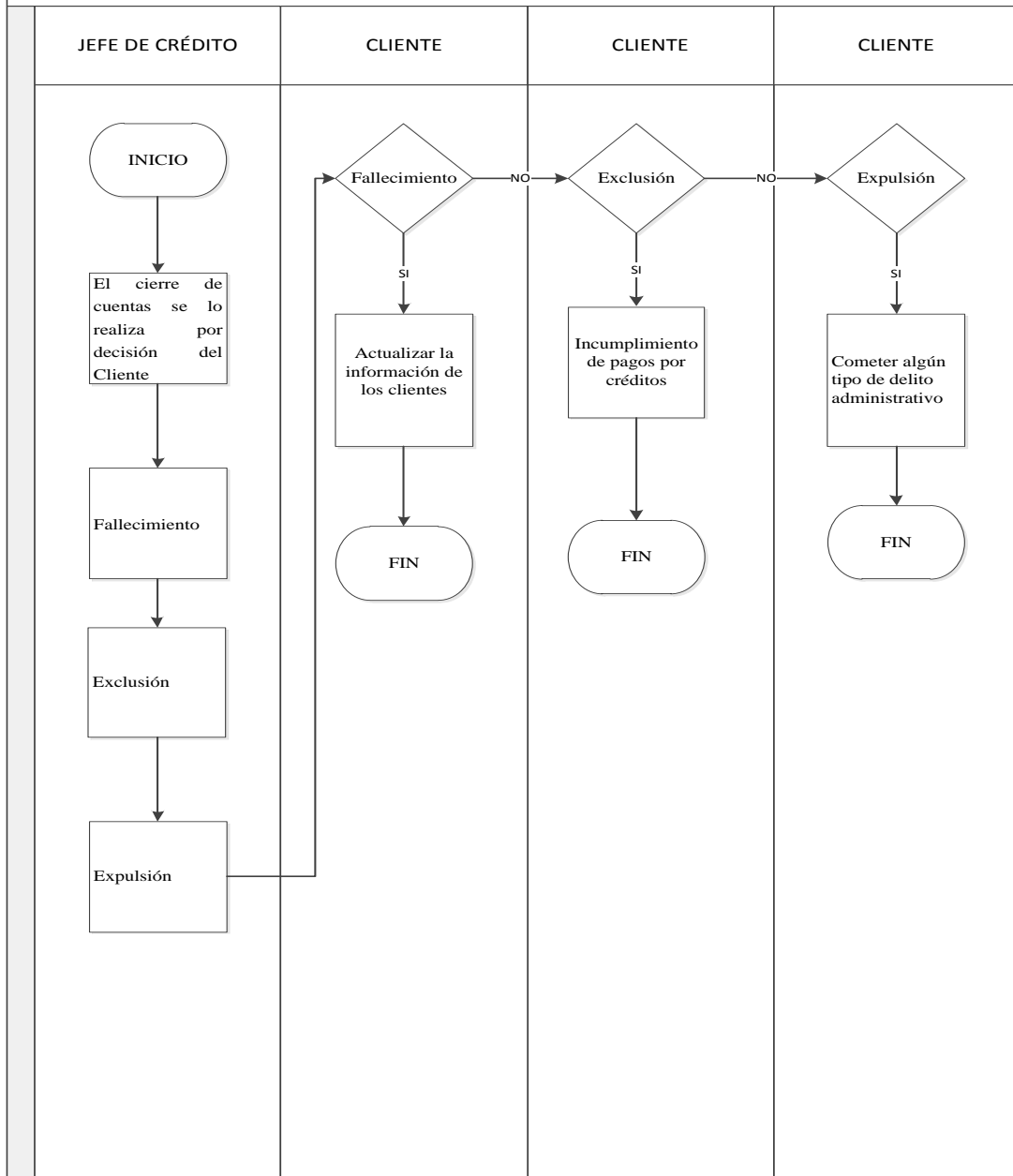
3.9.1.3 Procesos de Cierre de Cuentas

Nº	Actividad Cierre de Cuenta de Ahorros	Responsable
1.	El cierre de cuentas se lo realiza únicamente por decisión del Cliente, previo a la presentación de una solicitud indicando a gerencia que termina el contrato.	Jefe de créditos
2.	La calidad de socio se pierde:	Jefe de créditos
3.	Por retiro voluntario expresado en forma escrita.	Jefe de créditos
4.	Por la pérdida de alguno o algunos de los requisitos indispensables para tener la calidad de socio.	Jefe de créditos
5.	Por expulsión. Por exclusión y Por muerte del socio.	Jefe de créditos
6.	Recopilación de Información del Cliente	Jefe de créditos
7.	Registro en el Sistema	Jefe de créditos
8.	Actualización del retiro del cliente.	

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

FLUJOGRAMA N° 7

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO



Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

3.9.1.4 Procesos de Valores por Cobrar

Proceso de recuperación de cartera previa a notificación y recuperación de operaciones de crédito en mora.

3.9.1.5 Funciones en cuanto a valores a cobra

Las Cuentas por Cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo, aceptaciones, etc., y que por lo tanto pueden ser cobrados.

Las Cuentas por Cobrar constituyen una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas a los departamentos de Crédito y Cobranza.

3.9.1.6 CLASIFICACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas como de exigencia inmediata: CORTO PLAZO y A LARGO PLAZO.

A corto plazo.- Aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año.

A largo plazo.- Su disponibilidad es a más de un año.

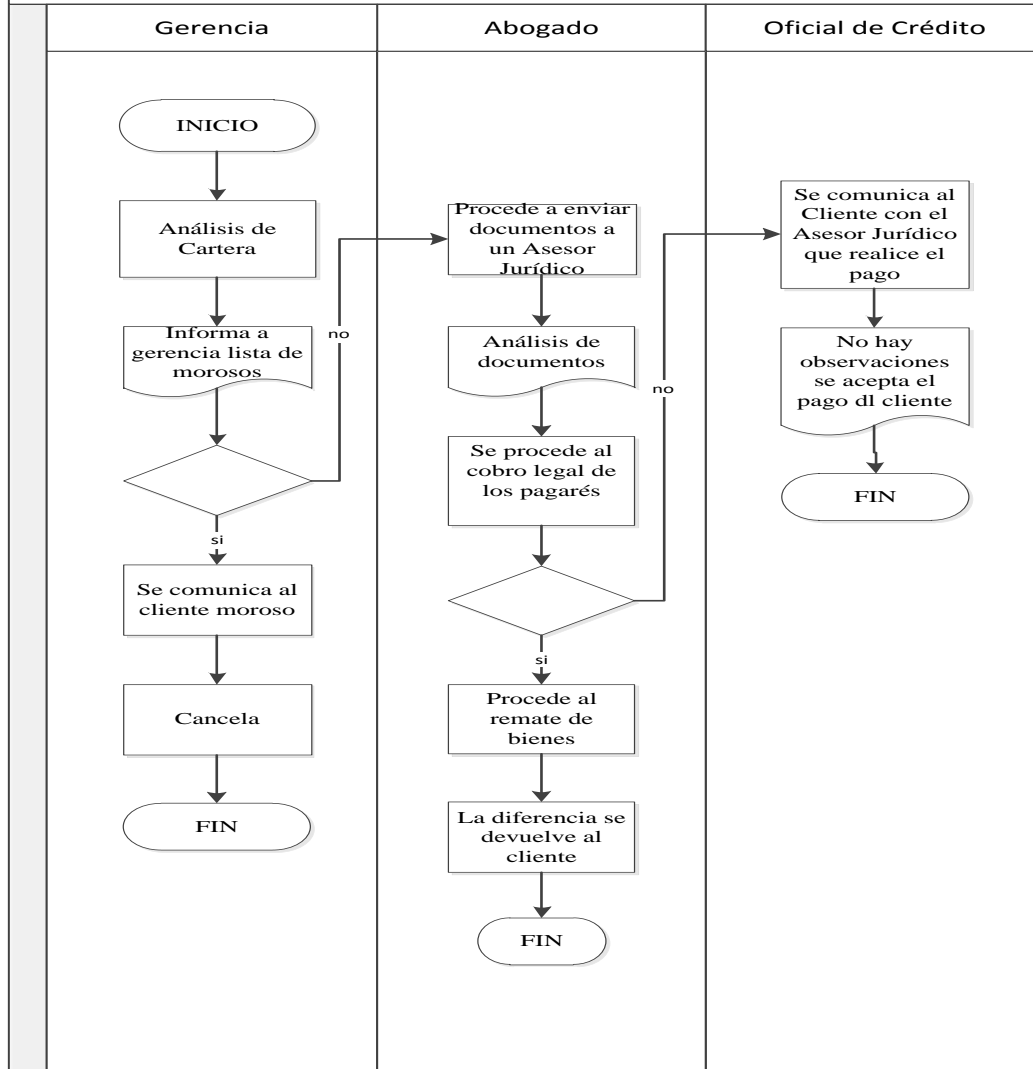
3.10 Actividades: Procesos de valores a Cobrar

Nº	Actividad	Responsable
1.	El encargado de crédito analiza la cartera si está o no en mora;	Gerente
2.	Informa a gerencia la lista de morosos y la política de crédito en caso de que se requiera una gestión extrajudicial que deben pasar a cobranza.	Cajero
3.	El asesor Jurídico recibe esa información y elabora las notificaciones prejudiciales de los socios con operaciones vencidas.	Abogado
4.	Gerencia informa a los oficiales de crédito las notificaciones de los socios en mora.	Oficial de Crédito
5.	Se realiza la verificación de la cancelación de operaciones.	Abogado
6.	El jefe de crédito envía los pagarés del Asesor Jurídico	Oficial de Crédito
7.	Se procede al cobro legal de los pagarés y entrega en el juzgado para que el juez califique la demanda.	Abogado
8.	El juez revisa la demanda presentada	Abogado
9.	Una vez que ya no existan observaciones y la deuda ha sido, acepta el asesor jurídico solicita el pago o los bienes que posea el deudor y/o los garantes para embargo.	Gerente

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

FLUJOGRAMA N° 8

Procesos de Valores por Cobrar



Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO				
CANTON LA MANA				
Objetivo.- Determinar políticas para el Departamento de Crédito y cuáles son sus falencias.				
DEPARTAMENTO DE CREDITO				
N°	Preguntas	Si	No	Observaciones
1.	¿Solicita el listado de los socios que tengan saldo a la fecha de corte en el que se incluya: nombre del socio, número de cuenta, saldo de préstamo y otros datos complementarios?	x		Rara vez se ordena de acuerdo a los apellidos y verifica la documentación.
2.	¿Se revisa las actas y resoluciones tomadas en referencia a los créditos analizados, de acuerdo al informe del Oficial de Crédito?	x		Revisa únicamente las actas.
3.	¿Verifica que los créditos que se encuentra en mora por más de 90 días se hayan ingresado a demanda judicial?	x		Se lo realiza cada seis meses o más.
4.	¿Se confirma los saldos de cartera directamente con los socios, al momento que efectúe las operaciones internas en la cooperativa?	x		No se le proporciona la información mediante un documento se lo realiza en forma

				verbal.
5.	¿Tiene el personal de crédito acceso a toda la información?	X		Información desorganizada.
6.	¿Emite su opinión respecto a la forma de calificación del sujeto de crédito?	x		
7.	¿Se realizan seguimientos para verificar el destino del microcrédito?		x	No se verifica el destino del microcrédito.
8.	¿Existen actas de las reuniones realizadas por el comité de crédito?	x		
9.	¿Se presentan casos que el préstamo ha sido acreditado y retirado de la libreta sin que se encuentre firmado el pagaré?	x		
10.	¿Existen duplicidad de funciones?	x		Existe duplicidad la misma persona ocupa varios cargos.

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

3.10.1 Políticas para el Departamento de Crédito

- Al momento que el Oficial de crédito se le entrega los documentos del cliente se los organice directamente en una carpeta.
- Se debe solicitar el listado de los socios e incluir toda la información del cliente
- Revisa las actas y resoluciones tomadas en referencia a los créditos analizados, de acuerdo al informe del Oficial de Crédito.
- Verifique los créditos que se encuentra en mora por más de 90 días, los cuales se hayan ingresado a demanda judicial.
- Realice cortes de cuentas de conformidad a lo solicitado por el cliente.
- Es necesario que el personal de crédito tenga acceso a toda la información del o los cliente/s para ello debe de tener todo organizado.
- Se efectué seguimientos para verificar el destino del microcrédito.
- Ejecute las funciones de acuerdo al cargo.

3.10.1.1 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Su función es llevar a cabo los asuntos contables y financieros de la Cooperativa, entre ellos el control y supervisión de los presupuestos anuales, control y seguimiento de cartera a diferentes usuarios, apoyo y supervisión en asuntos presupuestarios a investigadores, asesoría y análisis al departamento Contable sobre las políticas financieras y de gasto, asesoría a los Programas, Secciones y

Departamentos en su manejo administrativo y presupuestario de tal modo que se logre una ejecución ágil y eficiente de las actividades.

3.11 Requisitos para ocupar el puesto de Cliente

- Ser ecuatoriano y ciudadano en ejercicio

- Documentos personales
 - Cédula de Ciudadanía
 - Papeleta de votación
 - Record Policial

- Conocimiento de NIIFs

- Ser Contador Público Autorizado (CPA), o Contador Bachiller.

- Certificado de Honorabilidad.

- Certificados de haber desempeñado función similar.

- Dos años de experiencia en Labores similares.

- Haber ejercido con buen crédito la profesión de Contador Público durante un año.

3.11.1 Funciones del Departamento de Contabilidad

La Cooperativa llevará su contabilidad de acuerdo a los Principios y Normas Contables de General Aceptación.

La Cooperativa emitirá los Estados Financieros con frecuencia semestral, serán conocidos y analizados por los estamentos de dirección, control y gestión; y, remitidos al organismo de control, dentro de los términos y plazos establecidos.

Los archivos de la documentación contable que sustente los eventos económicos – financieros de la cooperativa, reflejados a través de los Estados Financieros, serán mantenidos obligatoriamente como mínimo por seis ejercicios económicos.

La Cooperativa pondrá a disposición de sus socios la información financiera al término de cada semestre; así mismo; publicará los estados financieros, como mínimo al término del ejercicio económico y cuando lo exija la Dirección Nacional de Cooperativas.

Disolución y liquidación.-La fusión o disolución de la cooperativa se resolverá por la voluntad de no menos de las dos terceras partes de la totalidad de sus representantes, en asamblea general extraordinaria convocada específicamente para el efecto.

La liquidación se hará de acuerdo a lo que establece la ley y Reglamento General de Cooperativas.

3.11.2 Actividades del Departamento de Contabilidad

La sección de Contabilidad General lleva, para los efectos de control, un registro de todos los movimientos de la Cooperativa mencionada información muestra todos los ingresos y egresos de la Institución Financiera.

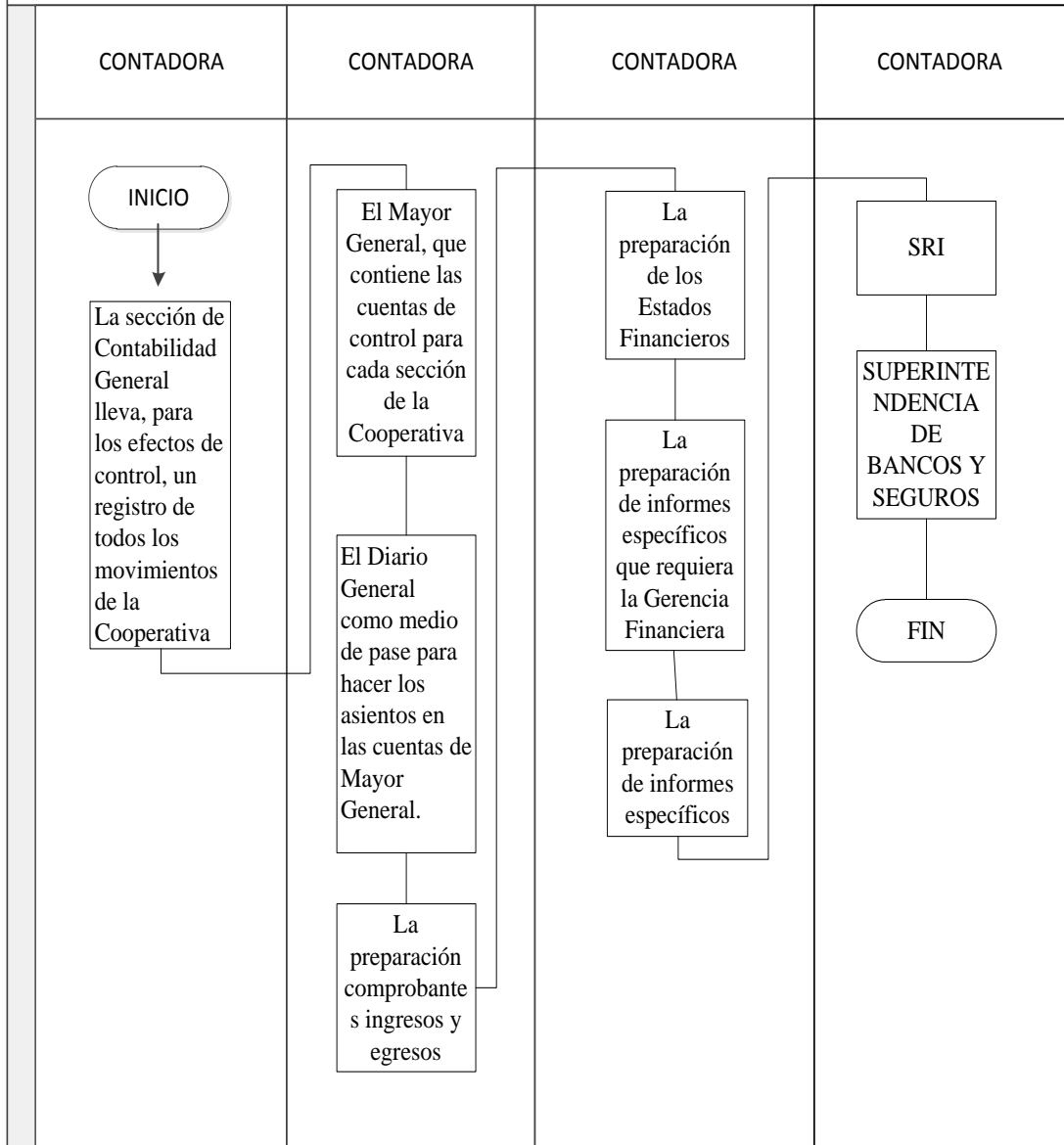
3.12 Actividades: Registro de movimientos contables

N°	Actividad	Responsable
1.	El Mayor General, que contiene las cuentas de control para cada sección de la Cooperativa.	Contadora
2.	El Diario General como medio de pase para hacer los asientos en las cuentas de Mayor General.	Contadora
3.	La preparación de comprobantes relativos a todos los ingresos y egresos. Estos cargos pueden originarse en las transacciones de las distintas secciones así como en la misma sección de contabilidad general.	Contadora
4.	La preparación de los Estados Financieros que se establecen periódicamente.	Contadora
5.	La preparación de informes específicos que requiera la Gerencia Financiera.	Contadora
6.	La preparación de informes específicos que requieren las entidades gubernamentales. (SRI, SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS)	Contadora

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

FLUJOGRAMA N° 9

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD – REGISTRO DE MOVIMIENTOS CONTABLES



Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

3.12.1 Funciones Contador/a

- Programar, dirigir, coordinar y controlar los movimientos de ingresos y egresos económicos.
- Crear planes financieros para que la empresa obtenga los recursos financieros y lograr así que la empresa pueda funcionar y a largo expandir todas sus actividades.

Administrar los recursos financieros de la cooperativa.

- Planear, obtener y usar los fondos para maximizar el valor de la organización.
- Presentar los Estados Financieros al final del período contable para saber cómo marcha la organización.

3.12.2 Procesos de Manejo de Fondos

313.Fondo de Caja Chica

El Fondo deCaja Chica es una cantidad de dinero en efectivo reembolsable, que sirve para cancelar obligaciones no previsibles y urgentes, de valor reducido y que no sean factibles de satisfacer mediante la emisión de cheques.

3.13.1. Funciones del Manejo de Caja Chica

Es necesario que el Manejo del Fondo de Caja Chica lo manejen la Secretaria de la Cooperativa

De la cuantía del fondo.- El monto del Fondo de Caja Chica que es factible utilizar dentro de la Cooperativa Cámara de Comercio Cantón La Maná será hasta un monto que no excederá de USA \$400.00 (CUATROCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA 00/100), el mismo que será aprobado por el Presidente de la Cooperativa, tomando en consideración la magnitud y programación de cada una de las áreas y serán utilizados única y exclusivamente para el fin creado.

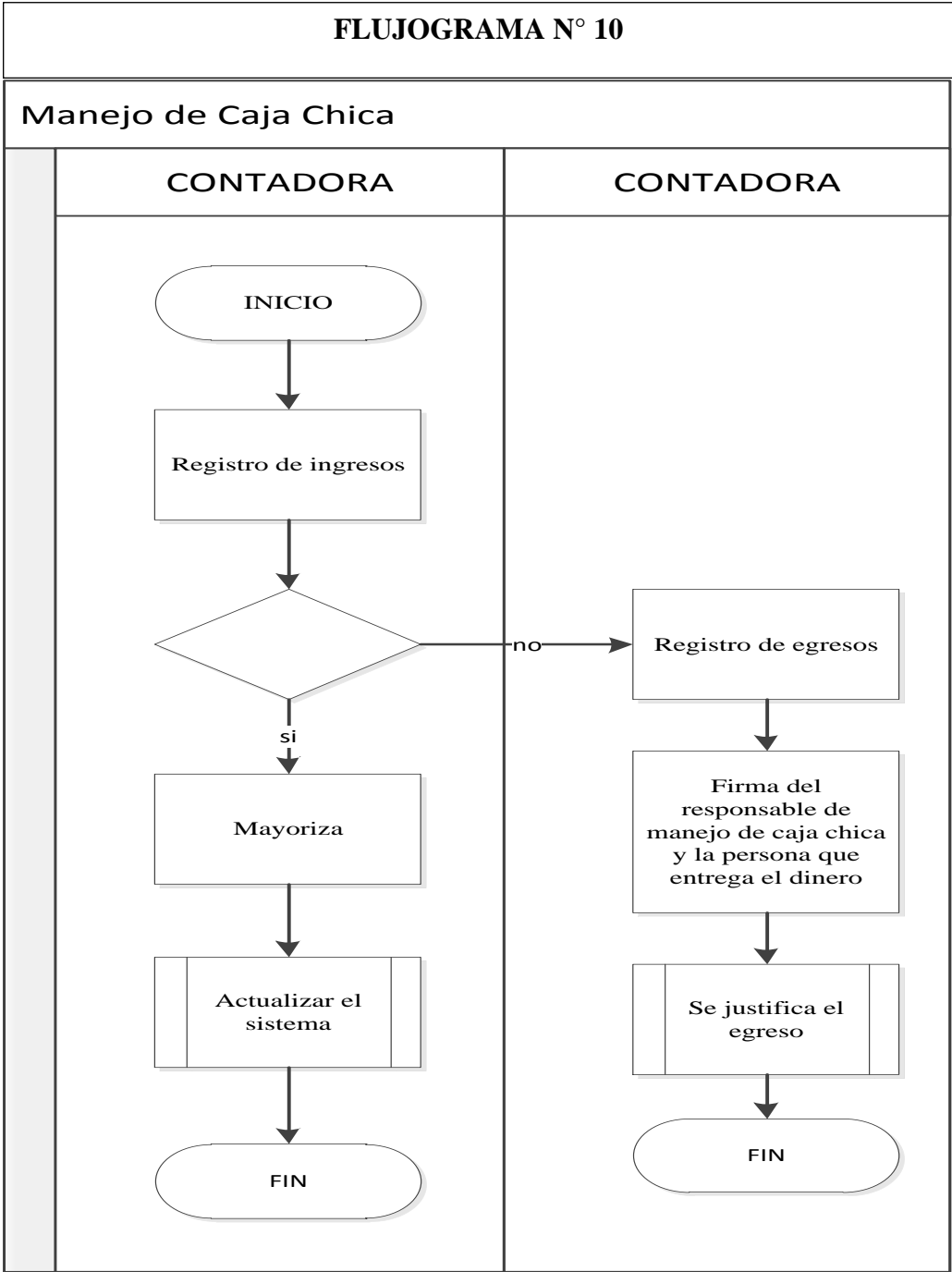
De la solicitud del fondo.- Para la creación del Fondo de Caja Chica, los Vicepresidentes ò la máxima autoridad del área que estableciere la necesidad de constituir o ampliar el fondo, formulará la solicitud correspondiente al Presidente Ejecutivo, en la que se justificará el requerimiento de apertura o ampliación del Fondo de Caja Chica, y según las reales necesidades determinará el monto a asignarle, para lo cual utilizarán la Solicitud de Creación de Fondo de Caja Chica, aprobada por el Consejo de la Administración.

3.13.1.1 Actividad: Manejo de Caja Chica

N°	Actividad	Responsable
1.	Registro de ingresos	Contadora
2.	Mayorización	Contadora
3.	Actualización del sistema	Contadora
4.	Registro de egresos	Contadora
5.	Firma del responsable del manejo de Caja Chica	Contadora
6.	Justificación del egreso	Contadora

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

Diagrama de Flujo Procesos de Manejo de Fondos de Caja Chica



Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

3.13.1.2 Valores por Pagar y Sistema de registro

Es indispensable establecer registros en donde permitan el control de las obligaciones que tiene la Cooperativa, indicando si las obligaciones son a corto plazo pasivo corriente y a largo plazo pasivo no corriente.

Dentro de los **pasivos corrientes** tenemos los siguientes:

Obligaciones con el público

Depósitos a la vista

Depósitos de Ahorro

Otros depósitos

Depósitos por confirmar

Intereses por pagar

Pasivos no corrientes

Obligaciones financieras con el país

3.14 Conciliaciones periódicas

Es necesario realizar conciliaciones periódicas de las obligaciones que tiene la cooperativa frente a terceros ya que la misma ayuda al cumplimiento de pagos y a la vez informar sobre los saldos vencidos

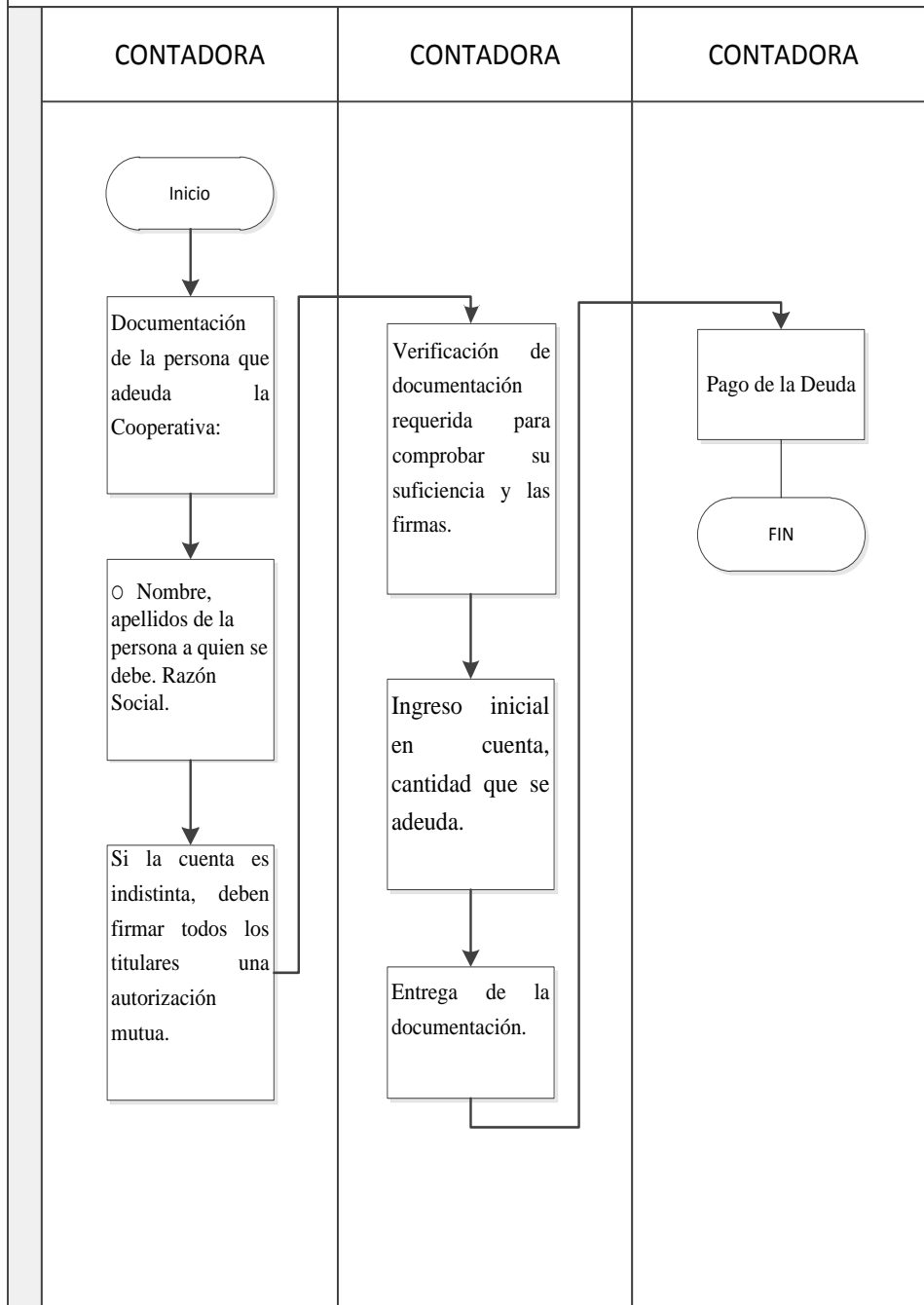
Actividades: Valores a Pagar Cooperativa

N°	Actividad	Responsable
1.	Documentación de la persona que adeuda la Cooperativa: ○ Nombre, apellidos de la persona a quien se debe. Razón Social.	Gerente
2.	Si la cuenta es indistinta, deben firmar todos los titulares una autorización mutua.	Proveedor
3.	Verificación de documentación requerida para comprobar su suficiencia y las firmas.	Contadora
4.	Ingreso inicial en cuenta, cantidad que se adeuda. Entrega de la documentación.	Contadora
5.	Pago de la Deuda	Contadora

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

FLUJOGRAMA N° 11

Valores a Pagar por la Cooperativa



Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

3.15 Procesos de registro Propiedad, Planta y Equipo

La Propiedad, Planta y Equipo representa los activos tangibles adquiridos, construidos o en proceso de construcción, con la intención de emplearlos en forma permanente, en el suministro de otros bienes y servicios, para usarlos en la administración de un ente económico, que no están destinados para la venta en el curso normal de los negocios.

Toda adquisición de bienes deberá estar respaldada por una requisición, con la información técnica necesaria y suficiente para adquirir lo solicitado.

3.15.1 Actividades: Registro de Propiedad, Planta y Equipo

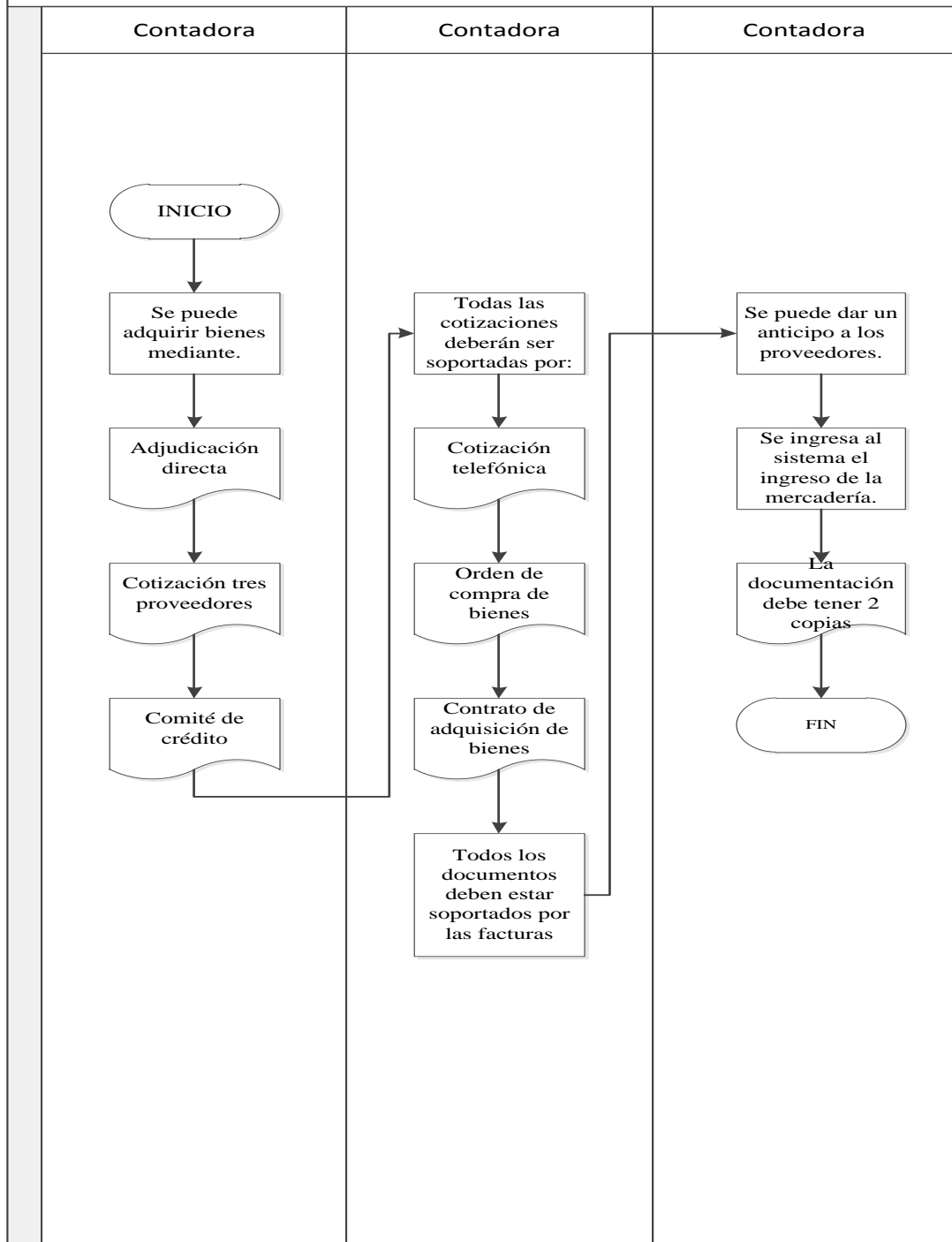
Nº	Actividad	Responsable
1.	La Cooperativa podrá adquirir bienes, mediante los procedimientos que a continuación se indican:	Contadora
2.	Adjudicación directa	Contadora
3.	Adjudicación directa con cotización de tres proveedores	Contadora
4.	A través del comité de adquisiciones Toda adquisición de bienes o servicios deberá ser soportada por: Requisición del bien o servicio.	Contadora
5.	○ Cotización telefónica para adquisiciones de bienes	Contadora

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Orden de compra de bienes ○ Contratos: para adquisición de bienes cuyo, sin incluir el impuesto al valor agregado. ○ Garantía de sostenimiento de las propuestas la Cooperativa debe de solicitar una garantía del 5% del monto total de la propuesta para la adquisición de bienes que se realicen a través del comité de adquisiciones, dicha garantía podrá ser cubierta mediante fianza o cheque certificado a nombre de la Cooperativa. <p>6. La(s) factura(s) original(es) deberán contener todos los requisitos fiscales establecidos en la ley.</p> <p>7. La Cooperativa podrá otorgar anticipos a los proveedores hasta por un porcentaje que no exceda del 30% del monto total del pedido o contrato, debiendo el proveedor garantizarlos mediante la entrega de una fianza o cheque certificado a favor de la Cooperativa.</p> <p>El ingreso de la mercadería, debe estar soportadas con la copia de la factura correspondiente.</p>	<p>Contadora</p> <p>Contadora</p>
--	---	-----------------------------------

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

FLUJOGRAMA N° 12

Registro propiedad, planta y equipo



Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

3.16 Registro de Gastos

Todo proceso de gasto estará sujeto a comprobaciones el cual estará a cargo del Departamento de Contabilidad, para ello será necesario realizar una clasificación de acuerdo al plan de cuentas que sea más apropiado.

El proceso de Gasto lo realizarán personas que no tengan relación directa con contabilidad; es decir cualquier gasto que se vaya a realizar se lo hará previo a la autorización de la Asamblea General.

Los documentos de Gasto deberán ser revisados antes de efectuar cualquier gasto, deben ser numerados, ingresados en el sistema y archivados de manera que permitan su buen uso.

3.16.1 Actividad: Registro de Gastos

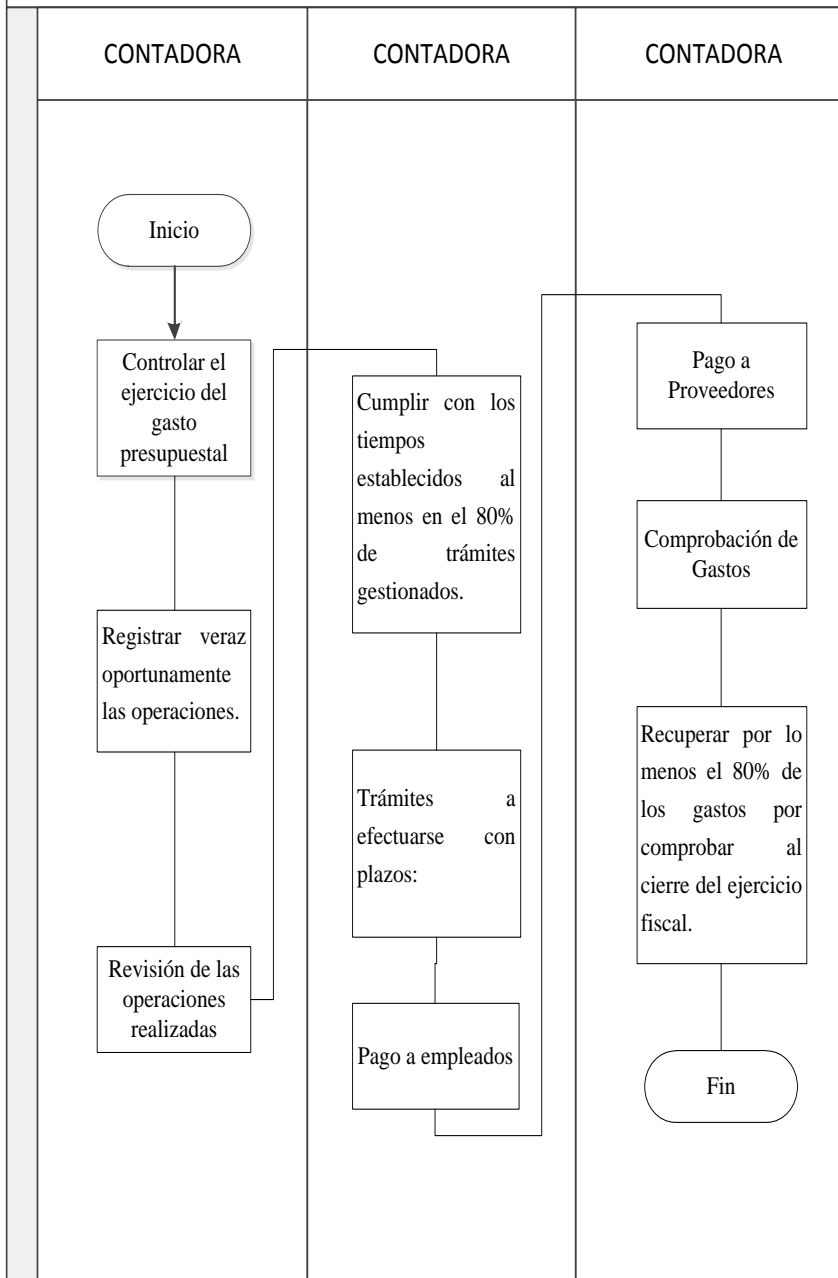
N°	Actividad	Responsable
1.	El proceso de Control y Registro del Gasto tiene como finalidad, controlar el ejercicio del gasto presupuestal, así como registrar veraz y oportunamente las operaciones.	Contadora
2.	El control del ejercicio del gasto estará a cargo del Departamento Contable en la revisión de las operaciones realizadas con el fin de verificar que se cumpla con la normatividad aplicable.	Contadora
3.	Cumplir con los tiempos establecidos al menos en el	Contadora

	80% de trámites gestionados.	
4.	Trámites a efectuarse con plazos: <p style="text-align: center;">Pago a empleados: Dentro de 2 días hábiles</p> <p style="text-align: center;">Pago a Proveedores: Lo que especifique la orden de compra</p> <p style="text-align: center;">Comprobación de Gastos: 3 días hábiles</p>	Contadora
5.	Recuperar por lo menos el 80% de los gastos por comprobar al cierre del ejercicio fiscal.	Contadora

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

FLUJOGRAMA N° 13

Actividades: Registro de Gastos



Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO				
CANTON LA MANA				
Objetivo.- Determinar políticas para el Departamento de Contabilidad y establecer un control para mencionado área.				
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD				
N°	Preguntas	Si	No	Observaciones
1.	¿Se llevan libros diarios, mayores de contabilidad al día en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Cantón La Maná?		x	No se encuentra al día la información.
2.	¿Son aplicados los Principios Contables?	x		
3.	¿Existen archivos organizados relacionados con la documentación contable?		x	No se encuentra clasificada la información de archivos del área de contabilidad.
4.	¿Están integradas las distintas áreas de la entidad con el Departamento de contabilidad?		x	No hay coordinación entre departamentos.
5.	¿Las conciliaciones bancarias se realizan en el momento que se solicita		x	No se realiza las conciliaciones

	el cliente?			bancarias en el momento que solicita el cliente.
6.	¿Existe un procedimiento para hacer un seguimiento de las obligaciones tributarias?	x		
7.	¿Se encuentran registradas todas las propiedades planta y equipo?	x		
8.	¿Los ingresos y gastos se registran oportunamente?		x	Se registran pero hay demoras debido a la falta de coordinación en los departamentos.
9.	¿La contadora realiza arquezos sorpresivos periódicamente a los cajeros?		x	No lo ejecuta.
10.	¿La contadora al momento de presentar el Informe Económico (Balances) aprueba la gerencia?	x		Se lo presenta al final del año.
11.	¿Se ha realizado Auditorias?		x	Nos se ha aplicado Auditorías.

Elaborado por: Sigcha Suatunce Gladys Erlinda

3.16.1.1 Políticas para el Departamento de Contabilidad

- Se debe llevar los registro contable actualizado de acuerdo a las normas vigente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Cantón La Maná.
- Mantener actualizada la información y la documentación contable.
- Debe existir coordinación de todos los departamentos.
- Se debe realizar las conciliaciones de saldos en el momento que se solicita el cliente.
- Registrar los ingresos y gastos oportunamente
- Realizar la contadora arqueos de caja periódicamente a la cajera
- Presentar los Estados Financieros oportunamente a la gerencia para la toma de decisiones.
- Efectué Auditorías externa una vez al año.

INFORME DE CONTROL INTERNO

La Maná, 27 de Junio de 2012

Señores:

ASAMBLEA GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
CAMARA DE COMERCIO LTDA. LA MANA”

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, a la vez se le comunica que se ha procedido realizar un estudio y análisis de los procedimientos de Control Interno Institucional de la Cooperativa de Ahorro Crédito Cámara de Comercio dentro de su gestión administrativa y contable, para ello se ha utilizado técnicas de evaluación, flujograma, cuestionario de Control Interno y pruebas de verificación.

Cuya finalidad fue que la Institución Financiera cuente con una herramienta que le ayude a la designación de responsabilidades, políticas, normas para los Departamentos de Servicio al Cliente, Departamento de Crédito y el Departamento de Contabilidad.

El cual consiste en un proceso secuencial y repetitivo que se podrá adaptar de acuerdo a las necesidades de los clientes tanto externos como internos, mismos que conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

En consecuencia se ha evaluado el Control Interno en base a unos cuestionarios, flujograma para los distintos departamentos estableciendo en cada uno de las áreas políticas que ayuden a tener un adecuado control de los procesos.

Es por ello que es indispensable se aplique el Manual de Control Interno en la Cooperativa, documento que adjunto para los fines respectivos.

Atentamente

Sigcha Suatunce Gladys Erlinda
Investigadora

3.17.1.2 CONCLUSIONES

Después de haber analizado e investigado la situación actual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Cantón La Maná, con respecto al Manual de Control Interno, se concluye lo siguiente: determinar

- Se realiza el fundamento teórico para la elaboración de un Manual de Control Interno, con la finalidad de aplicarlo en el desarrollo de la propuesta para que de esta manera se pueda contar con un instrumento eficiente, eficaz que ayude a mejorar la productividad en la Cooperativa, mediante el uso correcto de los recursos humanos.
- De las encuestas aplicadas al personal administrativo a los socios de la Cooperativa y entrevista al gerente se determinó que es indispensable la aplicación del Manual de Control Interno Institucional en la Cooperativa, a la vez al no contar con la misma ha sido un obstáculo para que la institución no pueda cumplir a cabalidad con sus objetivos y metas.
- La propuesta de un Manual de Control Interno constituye una herramienta útil de control, misma que contribuye al cumplimiento de objetivos y metas organizacionales, además es de fácil aplicación dentro de la institución financiera.

3.9.7.12.RECOMENDACIONES

Una vez analizado las diferentes actividades que viene ejecutando la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Cantón La Maná, en cuanto a los procedimientos de control de sus recursos, considero recomendar lo siguiente:

- Determinar la estructura necesaria para la ejecución de un Manual de Control Interno en beneficio de la institución a fin de contar con un alto grado de eficiencia, eficacia en la Cooperativa.
- Realizar un análisis y estudio de las necesidades de la Cooperativa a fin de conocer cuáles son los problemas o falencias que presenta la institución y su solución.
- Se recomienda la aplicación del Manual de Control Interno ya que el mismo permitirá contar con una estructuración adecuada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Cantón La Maná, para la toma de decisiones que permitirá mejorar su gestión tanto operativa como administrativa.

CAPITULO IV

BIBLIOGRAFIA

LIBROS

- *ARENILLA Manuel (2011) Cuerpo de Gestión Administrativa* Editorial Paraninfo Pág. 250
- *ATEHORTÚA (2008) Contabilidad bancaria* Editorial El Corte Inglés Pág. 77
- *AUDMI Cesar, La Gestión Administrativa en las instituciones educativas,* México Limusa 2007, p.9 ISBN 968-18-6353-4.
- *BARRANCO Francisco, (2009) GESTION ADMINISTRATIVA* Editorial síntesis Pág. 45
- *BASTOS Isabel, (2007) Gestión administrativa de personal* editorial Ariel Pág. 209
- *BERNARDO Carmen (2007)* editorial Gestion de la Funcion Administrativa El Corte Inglés Pág. 497
- *BONILLA Marco, evaluaciones del control interno, 2009.* pág. 33

- CASTELLANO y SILVA C, “Diseño de un sistema de Control Interno para la Industria Metálica Cotopaxi” Director: Ing. Luis Medardo Rivas Jácome. Universidad Técnica de Cotopaxi.2009.
- CAMPOVEDE Félix, (2007) *Control interno financiero* pág. 105
- ESCOBAR TAPIA M, manual de auditoria financiera editorial DESCLEE DE BROUWER, (2010,) pág. 25
- ESPÍN Beltrán karla *Propuestas para implementar un sistema de control interno para el departamento de crédito y cobranzas de una empresa en el sector privado* 2007.
- FONSECA Oswaldo, *El Control Interno De Entidades Financieras: Guia De Auditoria Y Cumplimiento Normativo Amanuel Ediciones*, 2010.pág. 99
-
- FLORES Raquel, *Norma Generales de Control interno* editorial DESCLEE DE BROUWER, 2011.pág.21-213-218
- GONZÁLEZ AGUILAR José, *Control interno Librería-Editorial Dykinson*, 2010, pág. 25
- GUAMBA J, *Control interno de los nuevos instrumentos financieros* editorial ECOE EDICIONES, 2010, pág. 7
- HERNÁNDEZ, *Elementos de auditoría CengageLearning Editores* (2009) Pág. 55
- • JARAMILLO Jesús, *Indicadores de gestión* 2009, Pág. 79

- *LARA Bueno como realizar un manual de control interno*, 2009, Pág. 196.
- *LUNA, Auditoria Gubernamental Moderna* editorial. IICO, 2009, Pág. 230.
- *MADARIAGA Manual, práctico de auditoría* editorial. Deusto, 2008.Pág. 331.
- *MANTILLA Alberto Control interno financiero* ,2009. Pág. 178.
- *MANTILLA Blanco, limitaciones del control interno* Editorial Ariel, 2011. Pág. 77
- *MOLINA María, Políticas Presupuestarias y Gestión por Resultados*” República dominicana, marzo 2010. Pág.112 -118
- *ONGALLO Objetivos del control interno* 2008 Pág. 143
- *PERDOMO Abraham (2011) Fundamentos de control interno* Pág. 99
- *RAMÍREZ, César La gestión administrativa* NORIEGA EDITORES 2008,Pág. 88
- *ROMERO José, formas de control interno* ,2008. Pág. 46-98.
- *MUÑOZ Rosa, El desarrollo de las organizaciones*, 2007. Pág. 130
- *SALGUEIRO Amado (2008) Indicadores de gestión y cuadro de mando* Pág. 55
- *SONNENBERG Equipos de alto desempeño*, 2009 pág. 125.
- *VARGAS Efen. ADMINISTRACION DE ORGANIZACIONES* editorial PIRAMIDE,2007. pág. 7

- VILA Manuel, MANUAL DE CONTROL DE GESTION, 2010 . Pág. 190
- YOLIMA Sandra, Los nuevos conceptos del control interno editorial Ediciones Díaz de Santos ,2010. Pág. 79

Webgrafía

- <http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml>
- <http://www.uta.edu.ec/v2.0/pdf/.../acuerdo39normascontrolinterno.pdf>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Control_interno
- http://www.mmree.gob.ec/ministerio/legal/normas_control_int.pdf
- http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/040115082454-2_2_.html
- <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/controlinterno>

ANEXOS

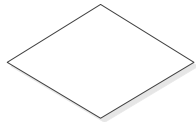
SIMBOLOGÍA DE DIAGRAMAS DE FLUJO



Inicio y fin de un Flujograma: Indica el inicio y fin de un proceso



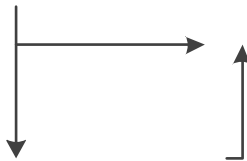
Proceso: Representa las etapas de los procesos, es decir cada una de las actividades hasta llegar al proceso



Decisión: Nos muestra un si o un no del proceso.



Operaciones: Representa una etapa que se encuentra dentro del proceso.



Líneas de Flujo: Las flechas indican el sentido del proceso y conexión a otra.



Documento: Simboliza al documento resultante de la operación. En el interior se anota el nombre que corresponda al documento.



Encuesta al personal de la Cooperativa de ahorro y crédito Cámara de Comercio de la Maná.

Tema: “Diseño de un Manual de Control Interno Institucional para la cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda. La Maná”

La presente encuesta está dirigida al personal de la Cooperativa De Ahorro Y crédito “Cámara de Comercio” con la finalidad de conocer su opinión y recabar información sobre temáticas importantes que serán de gran utilidad, por tal razón le agradecemos se digne contestar el siguiente cuestionario.

ENCUESTA

Marque con una **X** el cuadro de respuestas que mejor crea conveniente:

1.- ¿Cree usted que la aplicación de un Control Interno beneficie a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de La Maná?

- Mucho
- Poco
- Nada
- Desconoce.

2.- ¿Se ha efectuado con anterioridad algún estudio técnico que permita detectar las debilidades en la Cooperativa?

- Si
- No
- Desconoce

3.- ¿Existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito un ambiente de control estable que se identifique el cumplimiento de los Objetivos Institucionales?

- Siempre
- Ocasionalmente
- Nunca

4.- ¿Existe una evaluación constante y eficiente del riesgo en la Cooperativa?

- Si
- No
- Desconoce

5.- ¿Están establecidas claramente las políticas, reglamentos y objetivos en la Cooperativa?

- Si
- No

6.- ¿Están claramente definida las áreas de acceso restringido para el personal autorizado en la Cooperativa?

- Si
- No

7.- ¿Están bien definidas y distribuidas las diferentes funciones y responsabilidades que tiene cada uno del personal de la Cooperativa?

- Si
- No

8.- ¿Existe un encargado de la supervisión y monitoreo dentro de la cooperativa?

- Si
- No
- Desconoce

9.- ¿Dentro de la convivencia laboral del personal de la Cooperativa se aplican las políticas y valores de la Institución?

- Siempre
- Rara vez
- Nunca

10.- ¿Cree usted que al implantar un Manual de Control Interno tendrá un mejor desempeño de sus actividades administrativos, Financieros y operativos?

- Si
- No
- Desconoce

Gracias por su colaboración.



Encuesta a los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cámara de Comercio de la Maná.

Tema: “Diseño de un Manual de Control Interno Institucional para la cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda. La Maná”

La presente encuesta está dirigida a los socios de la Cooperativa De Ahorro Y crédito “Cámara de Comercio” con la finalidad de conocer su opinión y recabar información sobre temáticas importantes que serán de gran utilidad, por tal razón le agradecemos se digne contestar el siguiente cuestionario.

ENCUESTA

Marque con una **X** el cuadro de respuestas que mejor crea conveniente:

1.- ¿Considera usted que la cooperativa se encuentra legalmente constituida?

- Si
- No

2.- ¿Considera usted que la estructura organizacional de la Cooperativa es sólida?

- Si
- No
- Desconoce

3.- ¿Piensa usted que el desempeño de autoridades y responsables dentro de la Cooperativa es eficiente para los requerimientos de su servicio?

- Si
- No

4.- ¿El personal de la Cooperativa le brinda la atención que usted necesita?

- Excelente
- Bueno
- Malo

5.- ¿Los valores empresariales se refleja en la atención hacia usted?

- Siempre
- A veces
- Nunca

6.- ¿Usted está de acuerdo con los requisitos que pide la cooperativa al momento de realizar los créditos?

- Si
- No

7.- ¿Considera usted, que sus transacciones se encuentran respaldados en la Cooperativa?

- Si
- No

8.- ¿Cómo sería su calificación al personal de la Cooperativa?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Malo

9.- ¿Cómo calificaría usted el interés y beneficios que le ofrecen la cooperativa?

- Excelentes
- Buenos
- Regulares

10.- Las políticas crediticias son claras.

- Siempre
- Casi siempre
- Nunca

Por favor aumente una pregunta justificando el tema

Gracias por su colaboración



**Entrevista aplicada al señor Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
Cámara de Comercio de la Maná.**

Tema: “Diseño de un Manual de Control Interno Institucional para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio Ltda. La Maná”

La presente encuesta está dirigida al Señor Gerente de la Cooperativa De Ahorro Y crédito “Cámara de Comercio” con la finalidad de conocer su opinión y recabar información sobre temáticas importantes que serán de gran utilidad, por tal razón le agradecemos se digne contestar el siguiente cuestionario.

ENTREVISTA

1.- ¿A su criterio que es para usted Control Interno?

.....
.....
.....
.....

2.- ¿Considera usted que la estructura organizacional de la Cooperativa es óptima para brindar un servicio de calidad a los socios?

.....
.....
.....
.....

3.- ¿Ha detectado algún tipo de falencia en los procesos por parte del personal de la Cooperativa?

.....
.....
.....
.....

4.- ¿Cuáles son los problemas de índole administrativo que ha tenido la cooperativa desde sus inicios?

.....
.....
.....
.....

5.- ¿Qué decisión ha tomado para lograr solucionar estos procesos?.....
.....
.....
.....

6.- ¿Considera usted que la atención al cliente es óptimo?
.....
.....
.....
.....

7.- ¿Se han logrado cumplir los objetivos y metas planteadas al culminar el año 2010 dentro de la Cooperativa?
.....
.....
.....
.....

8.- ¿Considera usted que las responsabilidades y funciones dentro de la Cooperativa necesitarían un reajuste para ofrecer un servicio más eficaz y eficiente?
.....
.....
.....
.....

9.- ¿Se capacita al personal que ingresa a la cooperativa?

.....
.....
.....
.....

10.- ¿Considera usted necesario que la cooperativa disponga un Manual de Control Interno?

.....
.....
.....
.....

Gracias por su colaboración