



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

“DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INNOVACIÓN ANDINA”, UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA EN EL PERIODO ENERO-DICIEMBRE 2009”.

Tesis presentada previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. C.P.A.

Autora:

Guamán Chancusi Lilian Marisol

Director:

Ing. Armas Heredia Isabel Regina

Latacunga-Ecuador

2012

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INNOVACIÓN ANDINA”, EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA EN EL PERIODO ENERO-DICIEMBRE 2009”, es de exclusiva responsabilidad de la autora.

.....

Guamán Chancusi Lilian Marisol

C.I. 050324615-9

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director de trabajo de Investigación sobre el tema: **“DISEÑO E IMPLANTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INNOVACIÓN ANDINA”, EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA EN EL PERIODO ENERO-DICIEMBRE 2009”**, de Guamán Chancusi Lilian Marisol, postulante de la Especialidad de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, junio2012

El Director
Ing. Armas Heredia Isabel Regina

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios a mis Padres por permitirme cumplir con los objetivos que me he planteado así como también agradecer a mi esposo a mi hija por el apoyo incondicional que me han brindado.

En esta oportunidad quiero también demostrar y dirigir mi inmensa gratitud a la Universidad Técnica De Cotopaxi por abrirme sus puertas y realizar una labor tan honorable y sacrificada que es la de impartir día a día la sabiduría y el conocimiento al estudiante que optó por ingresar a esta prestigiosa institución, de igual manera a la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría que en su recinto nos han sabido guiar y encaminar hacia la luz de los valores profesionales y éticos para ser profesionales dignos de nuestro país.

Agradecer también a la Ing. Isabel Armas por guiarme y seguir en adelante y finalmente agradecer al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” por haber permitido la realización del presente trabajo investigativo dentro de la misma.

Lilian

DEDICATORIA

En este largo camino hay seres que nos acompañan y están junto a nosotros a lo largo de nuestra existencia son quienes dan amor, esperanza, fe y sobretodo sentido a nuestra vida por eso dedico este Trabajo Investigativo a estos seres; a Dios el ser más sublime e importante en mi vida, a mis padres por ser el ejemplo de vida y quien con sacrificio entrega y amor me brindaron la oportunidad de estudiar esta noble profesión y culminar mi carrera, a mis hermanos a mi hija por ser quienes me impulsan e inspiran para lograr y cumplir mis metas, sueños y anhelos.

A mis compañeros, maestros y amigos porque pude descubrir que cada decisión que uno toma con responsabilidad marca siempre las páginas de nuestra vida.

Lilian

ÍNDICE

Índice de Contenidos

Portada	i
Autoría	ii
Aval del Director de Tesis	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Índice	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	1

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	2
1.2. Categorías Fundamentales	3
1.3. MACO TEÓRICO	4
1.3.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4
1.3.2 Definición	4
1.4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
1.4.1. Definición	5
1.4.2. Importancia de la Gestión Administrativa	7

1.4.3. Objetivos de la Administración	8
1.5. GESTIÓN FINANCIERA	8
1.5.1. Definición	9
1.5.2. Objetivos de la Gestión Financiera	10
1.6. LA CONTABILIDAD	
1.6.1. Definición	11
1.6.2. Objetivo	12
1.6.3. Importancia	12
1.6.4. Finalidad	12
1.6.5. Principios de Contabilidad	12
1.6.6. Clasificación	13
1.7. EL CONTROL	15
1.7.1. Definición	15
1.7.2. Elementos de Control	16
1.7.3. Objetivo del Control	17
1.7.4. Importancia del Control	18
1.8. CONTROL INTERNO	18
1.8.1. Definición	18
1.8.2. Objetivos del Control interno	19
1.8.3. Necesidad e Importancia del Control Interno	20
1.8.4. Procesos del Control Interno	21

1.8.5. Estructura del proceso del Control Interno	21
1.8.6. Elementos del Sistema de Control Interno	22
1.8.7. Características del Sistema de Control Interno	23
1.8.8. Limitaciones del Control Interno	24
1.8.9. Componentes del Control Interno	25
1.8.10. Principios del Control Interno	26
1.8.10.1 Normatividad del control interno	30
1.8.10.2. Normas Contables	30
1.8.10.3. Normas Generales	31
1.8.11. Clasificación del Control Interno	33
1.8.12. El Control Interno de la Empresa	33
1.8.13. Mecanismos e Instrumentos de Control Interno	35
1.8.14. Manuales o Guías de Control Interno	36
1.8.15. Estudio y Evaluación del Sistema de Control Interno	37

CAPÍTULO II

2. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

2.1. Diseño Metodológico	
2.1.1. Investigación Descriptiva	40
2.1.2. Metodología	40
2.1.3. Unidad de Estudio (Población o Muestra)	41
2.2. Métodos y Técnicas	43

2.3. Técnicas	44
2.4. Análisis e interpretación de las entrevistas aplicadas a los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”	46
2.5. Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”	53
2.6. Análisis e interpretación de las fichas de observación	63
2.7. Conclusiones	66
2.8. Recomendaciones	67

CAPÍTULO III

3.1. DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y GRÉDITO “INNOVACIÓN ANDINA”, UBICADO EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA EN EL PERIODO ENERO- DICIEMBRE 2009

3.1.1. Descripción de la Cooperativa	68
3.1.2. Antecedentes	68
3.1.3. Análisis F.O.D.A	69
3.1.4. Misión	70
3.1.5. Visión	71
3.1.6. Objetivos de la Cooperativa	71
3.1.7. Organigrama estructural de la Cooperativa	72

3.2. JUSTIFICACIÓN	73
3.2.1. Objetivo de la Propuesta	75
3.2.2. Análisis de Factibilidad de la Propuesta	76
3.2.3. Diseño de un Sistema de Control Interno	76
3.2.3.1. Manual de Funciones	77
3.2.3.2. Objetivos del Manual de Funciones	78
3.2.3.3. Manual de Procedimientos	112
3.3. Conclusión	133
3.4. Recomendación	134
 Bibliografía	
 Anexos	

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 2.1	41
TABLA N° 2.2	53
TABLA N° 2.3	54
TABLA N° 2.4	55
TABLA N° 2.5	56
TABLA N° 2.6	57
TABLA N° 2.7	58
TABLA N° 2.8	59
TABLA N° 2.9	60
TABLA N° 2.10	61
TABLA N° 2.11	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1.1	3
GRÁFICO N° 2.1	53
GRÁFICO N° 2.2	54
GRÁFICO N° 2.3	55
GRÁFICO N° 2.4	56
GRÁFICO N° 2.5	57
GRÁFICO N° 2.6	58
GRÁFICO N° 2.7	59
GRÁFICO N° 2.8	60
GRÁFICO N° 2.9	61
GRÁFICO N° 2.10	62

DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INNOVACIÓN ANDINA” EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA EN EL PERIODO ENERO- DICIEMBRE 2009.

RESUMEN

Hoy en día necesitamos de un Sistema de Control Interno adecuado para verificar el manejo y desarrollo de actividades tanto administrativas como operativas, es por esta razón que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” al no contar con un Sistema de Control Interno desde su creación ha visto en la necesidad de implantarlo ya que esto permitirá mejorar las actividades dentro de los diferentes departamentos, este es un mecanismo que permite corregir desviaciones a través de indicadores cualitativos y cuantitativos dentro de un contexto social amplio, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos claves para el éxito organizacional, es decir, el control se entiende no como un proceso netamente técnico de seguimiento, sino también como un proceso informal donde se evalúan factores culturales, organizativos, humanos y grupales.

El área contable en una empresa sea cual sea su actividad, finalidad, tamaño, etc.; ha llegado a tener un lugar indispensable e irremplazable en la misma, puesto que mediante el Control Interno podemos tener un mejor control financieros sobre la entidad.

Se ha visto en la necesidad de elaborar un manual de procedimientos, políticas y funciones el mismo que contribuye al rendimiento eficiente y eficaz del personal dentro de la institución, también permite realizar un seguimiento secuencial de procesos administrativos y operativos, permitiendo segregar funciones de acuerdo al personal dentro de la misma evitando así cometer errores.

DESING AND IMPLEMENTATION AN INTERNAL CONTROL SYSTEM IN SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE “INNOVACIÓN ANDINA” IN THE COTOPAXI PROVINCE LATACUNGA CITY THE PERIOD JANUARY- DECEMBER 2009.

ABSTRACT

Today we need a proper internal control system verifying the management and development of administrative and operational activities, for this reason the Cooperative Unions “Innovación Andina” does not have an internal control system since its inception has seen the necessity to design and implement it this will allow to improve the activities within the various departments, this is a mechanism that permit to correct deviations through indicators qualitative and quantitative inside a social context, in order to achieve compliance with the key objectives for organizational success, is said, the control is not understanding as an informal process which evaluates cultural, factors, organizational, human and group.

The accounting departments in a company regardless of activity, purpose, size, etc., become indispensable and irreplaceable place in the same, because means the internal control can have a better financial control over the entity.

We have seen the need to develop a procedures manual, policies and functions that help them efficient and effective performance of staff within the institution, it also allows sequential track administrative and operational processes, enabling segregate staff duties in accordance within the same avoiding mistakes.

INTRODUCCIÓN

Es importante que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” se diseñe un Sistema de Control Interno ya que garantiza la obtención de información financiera correcta y segura, también es 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. Debe permitir también el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado.

La presente investigación se encuentra dividida en tres capítulos correctamente clasificados y definidos.

En el Primer Capítulo se describe en forma breve la parte teórica de la Gestión Administrativa y Financiera, Contabilidad, Control y Control Interno así como también las Normas de Control y finalmente el Sistema de Control Interno.

Posteriormente en el Segundo Capítulo se determina la metodología que se va a utilizar en el desarrollo del trabajo, seguidamente se determina la aplicación de los instrumentos como son: las entrevistas realizadas a los funcionarios de la institución y las respectivas fichas de observación, las encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa extendiéndose con las interpretaciones y el análisis de los gráficos para lo cual procede a realizar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Finalmente en el tercer y último Capítulo consta los antecedentes de la empresa sobre la cual está realizando el trabajo de investigación cumpliendo de esta manera el objetivo Propuesto que es el de Diseñar e Implantar un Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina.”

CAPÍTULO I

1.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedentes Investigativos

En el mundo actual donde las compañías buscan mantenerse a flote en un mercado eminentemente capitalista, se hace imprescindible trazar estrategias que aboguen por el desarrollo de las grandes, medianas y pequeñas asociaciones.

En este sentido, es necesario que se empleen técnicas que ayuden al correcto desenvolvimiento de las entidades en cuanto a Gestión Económica Financiera se refiere, llevando un correcto Sistema de Control Interno en las instituciones con el fin de suprimir o disminuir significativamente la multitud de riesgos.

La Gestión Administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que cumplan eficientemente con las actividades, las funciones básicas de la administración son: planeación, organización, ejecución y control, encaminadas al cumplimiento de objetivos que fueron previamente establecidos. La administración consta de cuatro funciones fundamentales, la primera de ellas es la planeación que se encarga de determinar los objetivos y cursos de acción que van a seguirse; la segunda de ellas es la organización, encargada de la distribución del trabajo entre los miembros del grupo; otra de las funciones de la administración es la ejecución de las tareas asignadas con voluntad y entusiasmo por parte del grupo, y por último el control de las actividades, de conformidad con los planes trazados por la empresa, para así poder redefinir, sin que se cometieren riesgos o irregularidades.

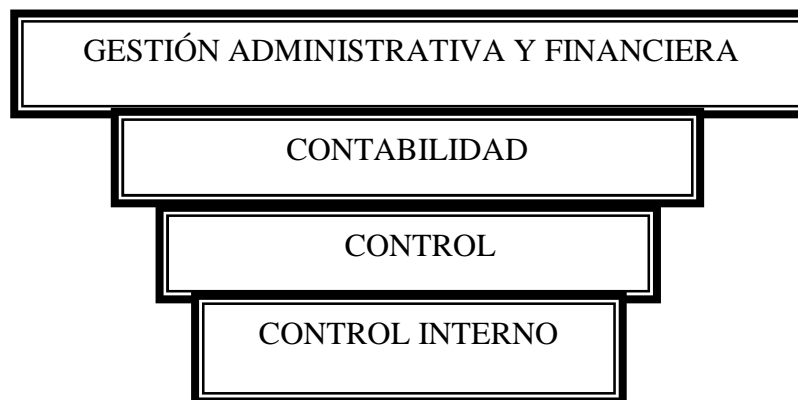
Se evidencia entonces la importancia que encierra el hecho de que se desarrolle todo un sistema de conocimientos sobre el sector, se profundicen estudios e

investigaciones que permitan sentar las bases teóricas que sustenten el perfeccionamiento de los elementos que conforman esta rama imprescindible y garanticen la calidad de su práctica y obtención de mejores resultados.

Es necesario que se evalúen todas las actividades administrativas, financieras y contables que se desarrollan en la institución esto con el fin de corregir las posibles desviaciones o errores incurridos por el personal.

1.2. Categorías Fundamentales

GRÁFICO N ° 1.1



**Fuente: Anteproyecto de Tesis
Elaborado por: La Tesista**

1.3. MARCO TEÓRICO

1.3.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

La modernización de las instituciones implica la transformación de la Gestión Administrativa y Financiera así como cambios en las relaciones internas y con el entorno. Es necesario flexibilizar las estructuras, hacerlas más livianas y promover esquemas que aseguren mayor compromiso de todas las dependencias de la institución, agilizando los procesos internos.

Definición

La Administración Financiera comprende todo lo relacionado al manejo de los fondos económicos que poseen las organizaciones; el desarrollo de esta materia, tiene como objetivo reconocer el origen y la evolución de las finanzas concentrándose en las técnicas y conceptos básicos en una manera clara y concisa.

Según LEONARD, Williams (1995) la Gestión Administrativa y Financiera “es un examen comprensivo y constructivo de la estructura de una empresa, de una institución o de cualquier parte de un organismo, en cuanto a los planes y objetivos, sus métodos y controles, su forma de operación y sus equipos humanos y físicos.” (pág., 124).

Según la página web

<http://gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/22/gesfra.htm> afirma que "la gestión administrativa y financiera en la dirección se necesita fortalecer los mecanismos de supervisión y evaluación, elevar el control sobre todos los recursos debemos ser capaces de detectar cuando una empresa está en proceso, cuando está estancada o cuando progresa, y evaluar cada año a cada empresa y calificarla en correspondencia." (15/10/2011; 11h30).

Para la investigadora la Gestión Administración Financiera permiten la toma de decisiones oportunas para la elección de estrategias y acciones alternativas en áreas de la elevación de la eficacia y eficiencia de la organización.

1.4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La Gestión Administrativa es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va depender el éxito o fracaso de la empresa.

Desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a, la Gestión Administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los

respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control.

Para ROBBINS y COULTER, (2006) la administración es la "coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas" (Pág., 8)

Por lo tanto la gestión administrativa en una empresa se encarga de realizar estos procesos recién mencionados utilizando todos los recursos que se presenten en una empresa con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma.

1.4.1. Definición

La Gestión Administrativa consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas.

El planeamiento, organización, dirección y control, son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí. Entonces tomamos a la gestión administrativa como el proceso de diseñar y mantener un ambiente laboral, el cual está formado por grupos de individuos que trabajan precisamente en grupo para poder llegar a cumplir los objetivos planteados.

De acuerdo a la página web: http://elprisma.com/apuntes/administración_de_empresas/definicionadministracion/ señalan que: “la gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.” (21/10/2011; 17h20).

ORGREN & HARRISON (1990) señala que “La 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”(Pág., 123).

TERRY, George (1999) explica que “la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, la actividad desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”(pág., 09).

Para la investigadora un sistema de gestión administrativa es el conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución: a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo planear, organizar dirigir y controlar.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- Planeación
- Organización
- Ejecución
- Control

Planeación

Planificar implica que los gerentes piensan con atención en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

Organización

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Dirección

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

Control

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

1.4.2. Importancia de la Gestión Administrativa

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa, tomando en cuenta los elementos como es la planeación, organización, dirección y control para la realización de diferentes actividades.

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

1.4.3. Objetivos de la Administración

Un objetivo administrativo es una meta que se fija, que requiere de un campo de acción definido y que sugiera la orientación para los esfuerzos de un dirigente, en esta definición hay cuatro elementos que son:

- ✓ Meta
- ✓ Campo de acción

- ✓ Definición de la Acción
- ✓ Orientación

Estos cuatro elementos son muy importantes para llegar a los resultados deseados; la falta de objetivos hace que la administración sea innecesariamente difícil, si es que se puede hablar en rigor de administración; así que, los objetivos básicos son un prerrequisito para determinar cualquier curso de acción y deben ser definidos con claridad para que los comprendan todos los miembros de la empresa.

1.5. GESTIÓN FINANCIERA

La Gestión Financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

1.5.1. Definición

Se denomina Gestión Financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La Gestión Financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.

La Gestión Financiera no se puede entender separada de la Gestión de la Administración y menos de la gestión económica. Ello porque lo financiero es prácticamente el soporte que valida la lógica en lo empresarial o de negocio. La Gestión Financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero, y en consecuencia la rentabilidad (financiera) generada por él mismo.

Según la página web:

<http://www.universidadabierta.edu.mx/Biblio/F/Fat%20Jose-Relac%20finan.htm>

define que “la gestión financiera se encarga de la administración y control de los recursos financieros, siendo esta área el punto de contacto sobre la obtención y aplicación de los recursos financieros” (20/11/2011; 16h00).

La Gestión Financiera según CEPEDA, Gustavo (1997) en su libro gestión es un proceso administrativo manifiesta que “es la forma como está administrada una organización de forma financiera” (pág. 16)

El profesor francés DEPALLENS, realizada en (1966) “La Gestión Financiera de una empresa puede ser definida, en principio, de una manera sencilla: es la función que tiene como finalidad esencial asegurar en forma regular a la empresa los fondos necesarios para su equipamiento racional y su explotación normal”(pág.11).

Para la investigadora la Gestión Financiera es una de las herramientas más importantes para los ejecutivos de las empresas ya que esta ayudara a la organización a tomar decisiones que vayan en beneficio del rendimiento financiero.

1.5.2. Objetivos de la Gestión Financiera

La Gestión Financiera integra:

- ✓ La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa).
- ✓ La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costos, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa).

- ✓ La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad).
- ✓ El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa)
- ✓ El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

1.6. LA CONTABILIDAD

La Contabilidad se define como un sistema adaptado para clasificar los hechos económicos que ocurren en un negocio. De tal manera que, se constituya en el eje central para llevar a cabo los diversos procedimientos que conducirán a la obtención del máximo rendimiento económico que implica el constituir una empresa determinada.

1.6.1. Definición

La contabilidad se encarga de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados. Por consiguiente, los gerentes o directores a través de la contabilidad podrán orientarse sobre el curso que siguen sus negocios mediante datos contables y estadísticos. Estos datos permiten conocer la estabilidad y solvencia de la compañía, la corriente de cobros y pagos, las tendencias de las ventas, costos y gastos generales, entre otros. De manera que se pueda conocer la capacidad financiera de la empresa.

La Contabilidad, constituye la columna vertebral de una empresa cualquiera sea su género o capital de inversión, para definir con mayor claridad cuan básico representa esta operación contable, se hace necesario conocer los aspectos más sobresalientes del papel que desempeña la Contabilidad en una empresa.

A continuación se presentan varios conceptos de la contabilidad que han sido definidos por diferentes autores de la profesión contable:

Según BOTERMAUPI, Fernando (1991) “La contabilidad es un sistema que mide las actividades de negocio, procesa esa información convirtiéndola en informes y comunica estos hallazgos a los encargados de tomar decisiones”(pág., 123).

Según la página web:

[http://monografias.com/Administracion_y_Finanzas/Contabilidad/define a la Contabilidad como: “el arte de interpretar, medir y describir la actividad económica”](http://monografias.com/Administracion_y_Finanzas/Contabilidad/define_a_la_Contabilidad_como:_el_arte_de_interpretar_medir_y_describir_la_actividad_economica) (27/11/2011; 10h30).

CORTES, Jesús (1932): "La contabilidad es la ciencia que tiene por objeto el registro de las operaciones económicas efectuadas por una persona o entidad, con el fin de conocer sus resultados y la situación de la misma"(pág. 1 y 2)

La investigadora infiere que la Contabilidad es la disciplina que sirve para proporcionar información útil en la toma de decisiones económicas. Ha venido siendo definida como Ciencia del Patrimonio, y ello porque su objeto es el estudio y la representación del patrimonio empresarial, tanto desde un punto de vista estático como dinámico.

1.6.2 Objetivo

Su principal objetivo de la Contabilidad, es dar a conocer el Estado Financiero de una empresa en un tiempo contable, que este puede ser de un mes, dos meses, o un año, la información brindada por la contabilidad le ayudaran a los inversionistas para la toma de decisiones.

1.6.3. Importancia

La Contabilidad es de gran importancia porque desarrolla y comunica información financiera y los resultados obtenidos durante el ciclo contable, facilitando la planificación, toma de decisiones y el control de las operaciones, además su importancia radica en la necesidad de llevar un control de las negociaciones comerciales y financieras, para lograr producción y así aprovechar su patrimonio.

1.6.4 Finalidad

La finalidad de la Contabilidad es la de suministrar información de la situación financiera económica de la empresa y de los resultados obtenidos durante un periodo determinado, lo cual es necesario para conocer el patrimonio y ejercer un control sobre ellas.

1.6.5. Principios de Contabilidad

Los Principios Contables se refieren a conceptos básicos o conjuntos de proposiciones directrices a las que debe subordinarse todo desarrollo posterior.

Su misión es la de establecer delimitaciones en los entes económicos, las bases de la cuantificación de las operaciones y la presentación de la información financiera.

Entre los principios de Contabilidad tenemos:

Utilidad.- todos los datos entregados por la Contabilidad deben tener su validez y su apropiada utilidad para los fines de la empresa.

Entidad.- la empresa debidamente conformada, ya como persona natural o jurídica, constituye la entidad o actividad económica responsable de los resultados contables.

Transacción.- Es un elemento vital de la empresa y constituye para la contabilidad la base del registro contable, las relaciones de intercambio que realiza la empresa enmarcadas en el campo comercial dan origen a las

transacciones, la suma ordenada de las transacciones y clasificadas por su naturaleza originan los estados financieros de la empresa.

Cuantificación.- Las transacciones que realiza la empresa deben ser medidas en términos monetarios, facilitando el registro contable y la obtención de resultados que requiera la empresa de la contabilidad.

Continuidad.- Es un factor fundamental para el desarrollo de la actividad contable, una empresa continuara sin cambios significativos de sus actividades propios a manos que haya un factor negativo preponderante que impida la continuidad y termine con la empresa.

Periodicidad.- Es la práctica contable actual y ajustándose a las necesidades de la empresa en función interna o externa, determinara los periodos sucesivos de tiempo para la liquidación de los resultados de la contabilidad.

1.6.6. Clasificación

De manera que, al adecuarse a esas necesidades y satisfacerlas, la contabilidad adopta una serie de facetas, tipos de información o de contabilidad, entre las cuales tenemos las siguientes:

- ✓ Contabilidad Financiera
- ✓ Contabilidad Administrativa
- ✓ Contabilidad de Costos
- ✓ Contabilidad Fiscal
- ✓ Contabilidad Gubernamental

Contabilidad Financiera

Su objetivo es presentar información financiera de propósitos o usos generales en beneficio de la gerencia de la empresa, sus dueños o socios y de aquellos lectores externos que se muestren interesados en conocer la situación financiera de la

empresa; es decir, esta contabilidad comprende la preparación y presentación de estados financieros para audiencias o usos externos.

Los Principios de Contabilidad Generalmente aceptados nos señalan que la Contabilidad Financiera es una técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuradamente información cuantitativa expresada en unidades monetarias de las transacciones que realiza una entidad económica y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con objeto de facilitar a los diversos interesados el tomar decisiones en relación con dicha entidad económica.

Contabilidad Administrativa

Está orientada a los aspectos Administrativos de la empresa y sus informes no trascenderán la compañía, o sea, su uso es estrictamente interno y serán utilizados por los administradores y propietarios para juzgar y evaluar el desarrollo de la entidad, metas u objetivos preestablecidos por la gerencia o dirección de la empresa; estos informes permitirán comparar el pasado de la empresa (cómo era), con el presente (cómo es) y mediante la aplicación de herramientas o elementos de control, prever y planear el futuro (cómo será) de la entidad.

Contabilidad de Costos

Es una rama de la Contabilidad Financiera que, implantada e impulsada por las empresas industriales, permite conocer el costo de producción de sus productos, así como el costo de la venta de tales artículos y fundamentalmente la determinación de los costos unitarios; es decir, el costo de cada unidad de producción, mediante el adecuado control de sus elementos: la materia prima, la mano de obra y los gastos de fabricación o producción.

Asimismo, tiene otras aplicaciones, como la determinación del punto de equilibrio (el punto en que la empresa no obtiene utilidades ni pérdidas) con base en los costos fijos y variables, así como la determinación de los costos totales y de distribución.

Contabilidad Fiscal

Comprende el registro y la preparación de informes tendientes a la presentación de declaraciones y el pago de impuestos.

Es importante señalar que por las diferencias entre las leyes fiscales y los principios contables, la contabilidad financiera en ocasiones difiere mucho de la contabilidad fiscal, pero esto no debe ser una barrera para llevar un sistema interno de contabilidad financiera y, de igual forma, establecer un adecuado registro fiscal.

Contabilidad Gubernamental

Técnica destinada a captar, clasificar, registrar, resumir, comunicar e interpretar la actividad económica, financiera, administrativa, patrimonial y presupuestaria del Estado. Registro sistematizado de operaciones derivadas de recursos financieros asignados a instituciones de la administración pública, se orienta a la obtención e interpretación de los resultados y sus respectivos estados financieros que muestran la situación patrimonial de la administración pública.

Para la investigadora la Contabilidad es muy importante en las empresas sea mediana, pequeña o grande ya que esta ayudara a llevar un control de todos los movimientos Financieros que se ejecutan dentro de una organización, y por consiguiente lograr un objetivo deseado.

1.7. EL CONTROL

El Control es primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cual es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

1.7.1. Definición de Control

Es el mecanismo para comprobar que las cosas se realicen como fueron previstas, de acuerdo con las políticas, objetivos y metas fijadas previamente para garantizar el cumplimiento de la misión institucional.

Según la página web: <http://monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml> el control puede definirse como: “el proceso de regular actividades que aseguren que se estén cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa” (24/11/2011; 15h10).

FAYOL (1990) el control “Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos, tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos” (pág.62).

La investigadora manifiesta que el Control tiene como objetivo cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos.

1.7.2. Elementos del Control

El control es un proceso cíclico y repetitivo. Está compuesto de los siguientes elementos:

a) Establecimiento de Estándares

Es la primera etapa del Control, que establece los estándares o criterios de evaluación o comparación. Un estándar es una norma o un criterio que sirve de base para la evaluación o comparación de alguna cosa. Existen cuatro tipos de estándares; los cuales se presentan a continuación:

Estándares de Cantidad

Como volumen de producción, cantidad de existencias, cantidad de materiales primas, números de horas.

Estándares de Calidad.- Como control de materia prima recibida, control de calidad de producción, especificaciones del producto.

Estándares de Tiempo.- Como tiempo estándar para producir un determinado producto, tiempo medio de existencias de un producto determinado, entre otros.

Estándares de Costos.- Como costos de producción, costos de administración, costos de ventas, entre otros.

b) Evaluación del Desempeño.- Es la segunda etapa del control, que tiene como fin evaluar lo que se está haciendo.

c) Comparación del Desempeño con el Estándar Establecido.- Es la tercera etapa del control, que compara el desempeño con lo que fue establecido como estándar, para verificar si hay desvío o variación, esto es, algún error o falla con relación al desempeño esperado.

d) Acción Correctiva.- Es la cuarta y última etapa del control que busca corregir el desempeño para adecuarlo al estándar esperado. La acción correctiva es siempre una medida de corrección y adecuación de algún desvío o variación con relación al estándar esperado.

1.7.3. Objetivo del Control

- ✓ Dotar a la Institución de directrices que relacionen las formulaciones estratégicas y la gestión de operaciones de una manera económica, eficiente y eficaz.
- ✓ Definir, medidas de tratamiento de los riesgos en cada proceso.
- ✓ Establecer mecanismos para evaluar la gestión, resultados y desempeño de los funcionarios en cada proceso.
- ✓ Generar instrumento integrador de los lineamientos, forma de operar de la Institución y la coordinación de acciones
- ✓ Definir, medidas de tratamiento de los riesgos en cada proceso

1.7.4. Importancia del Control

El Control es de vital importancia dado que:

- ✓ Establece medidas para corregir las actividades de tal forma que se enlacen los planes exitosamente.
- ✓ Se aplica a todo a las cosas, a las personas, y a los actos.
- ✓ Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.
- ✓ Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas.

1.8. CONTROL INTERNO

El Control Interno es un proceso que lleva a cabo la Alta Dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: Efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa.

1.8.1 Definición

El Sistema de Control Interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

Es importante mencionar que el control es un plan en donde se preverán todas las medidas administrativas dentro de la entidad para el logro de los objetivos.

Dentro de las categorías tenemos:

- ✓ Seguridad de la información financiera.

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables.

El Control Interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planteadas que sin duda alguna mejorará la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa, el Control Interno en una entidad está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades. Lo cierto es que los controles internos deben brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos.

POCH, Arena (1992) expresa "el control aplicado de la gestión tiene por meta la mejora de los resultados ligados a los objetivos." (pág., 17)

El autor MANTILLA B, Samuel Alberto (2005) El Control Interno "tiene como objetivo fundamental establecer acciones, políticas, métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y el mejoramiento continuo, permitiendo la autoprotección de los recursos, para garantizar una función administrativa transparente" (pág., 16).

Para la investigadora el Sistema de Control Interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos contables.

La importancia del Control Interno se aplica de forma ordenada y organizada para que exista una interrelación positiva entre los miembros de la empresa, la cual vendrá a constituir un sistema contable sumamente efectivo que ayudara que la entidad llegue a dónde quiere ir y evite riesgos y sorpresas en el transcurso de su actividad.

1.8.2. Objetivos del Control Interno

El Sistema de Control Interno tiene como finalidad coadyuvar con la Institución en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- ✓ Lograr eficiencia, efectividad y eficacia de las operaciones.
- ✓ Obtener confiabilidad y oportunidad de la información.
- ✓ Cumplir con leyes, reglamentos, disposiciones administrativas y otras regulaciones aplicables.

Por consiguiente, el Control Interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

Según la página web: http://es.wikipedia.org/wiki/Control_interno; lo define como: "Una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización"(26/11/2011; 12h30).

Para la investigadora los objetivos del Control Interno son fundamentales para las actividades de la organización, para mejorar la prestación de los servicios, bajo las administraciones modernas y eficientes con finanzas bien sustentadas.

1.8.3. Necesidad e Importancia del Control Interno

El Control Interno es un instrumento eficaz para lograr la eficiencia y eficacia en el trabajo de las entidades.

La importancia de tener un buen Sistema de Control Interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos;

en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado.

Es bueno resaltar, que la empresa que aplique Controles Internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

1.8.4. Proceso del Control Interno

La función de Control Interno no se debe limitar a vigilar la legalidad y la exactitud de las operaciones, sino que debe buscar un fin más amplio y adecuado a los cambios administrativos, presupuestales operativos etc. Constituye una herramienta útil para la gestión, pero no la sustituye. Los controladores internos deben ser incorporados, no añadidos.

Los empleados, comenzando con los de primer nivel se acostumbraron a que su paso por los cargos, les permitiera ejercerlos sin necesidad de preocuparse por la calidad de gestión. Partían de la base que para ello existía los organismos de control, sin cuya firma previa no se daba paso alguno, lo cual explica buena parte de las prácticas que pervirtieron la gestión.

Había gerentes que planeaban, administraban y organizaban pero que no controlaban, lo cual constituían un enfoque incompleto de función gerencial. Si una Compañía se centra en las operaciones existentes e incorpora controles en las actividades operativas básicas, normalmente puede evitar procedimientos y costes innecesarios, incorporar controles en las estructuras operativas suele generar nuevos controles, lo que hace más ágiles a las entidades.

Se espera que el Sistema de Control Interno proporcione un grado razonable de seguridad en la consecución de objetivos relacionados con la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

1.8.5. Estructura del Proceso del

Control Interno

El proceso de control se estructura bajo las siguientes condiciones:

- ✓ Un término de comparación, que puede ser un presupuesto, un programa, una norma, un estándar o un objetivo.
- ✓ Un hecho real, el cual se compara con la condición o término de referencia.
- ✓ Una desviación, que surge como resultado de la comparación de los dos puntos anteriores.
- ✓ Un análisis, de causas las cuales han dado origen a la desviación entre el hecho real y la condición ideal o término de referencia.
- ✓ Toma de acciones correctivas, es decir las decisiones que se han de tomar y las acciones que se han de desarrollar para corregir la desviación.

Es responsabilidad de la máxima autoridad de cada entidad pública, diseñare implantar una estructura efectiva de control interno, que promueva un ambiente óptimo de trabajo para alcanzar los objetivos institucionales.

1.8.6. Elementos del Sistema de Control Interno

- ✓ Definición de objetivos y metas, tanto generales como específicas, además de la formulación de planes operativos que resulten necesarios.
- ✓ Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
- ✓ Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- ✓ Delimitación precisa de la autoridad y niveles de responsabilidad.
- ✓ Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- ✓ Dirección y administración del personal, de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.

- ✓ Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno.
- ✓ Establecimiento de mecanismos que permitan a las organizaciones conocer las opiniones que tienen los usuarios o clientes sobre la función desarrollada.

El Control Interno es un tema amplio que debido a esto abarca todos los aspectos de la organización, se ha considerado algunos elementos indispensables para la evaluación del control, para determinar cómo se está llevando a cabo en su interior de la empresa.

1.8.7. Características del Sistema de Control Interno

Se entiende por caracteres de control interno las notas que lo definen en su esencia y justifican su existencia:

Instrumentalidad

Es un medio utilizado para la consecución de un fin, no un fin de sí mismo. Está pensado para facilitar el logro de los objetivos.

Es un proceso interactivo multidireccional que forma parte de los procesos de gestión básicos de planificación, organización y dirección, y está integrado a ellos. Constituye un instrumento útil para la gestión, pero no un sustituto de ésta.

Responsabilidad

Todo el personal de una organización participa y tiene responsabilidades sobre el Control Interno (aunque pueda variar su alcance), cualquiera sea su jerarquía o posición, y todos deben interesarse en que el sistema sean lo más eficaz posible para asegurar que la gestión se esté desarrollando por el camino previsto.

El personal es responsable de diseñar, implementar, monitorear y mantener el control. Las personas, en cada nivel de la organización, implantan y ejecutan los mecanismos de control. Por ello, el personal que es responsable de lograr los

objetivos debe también ser responsable de la eficacia del control que respalda el logro de esos objetivos.

La responsabilidad del control existe en toda la organización junta para lograr los objetivos. Cada persona de la empresa es el responsable del control interno en su ámbito de actuación (por ello crece cada vez más el concepto de autoevaluación del control)

Alcance

Esta dado por todo el ámbito de la empresa. Cada sistema, método o procedimiento debe prever la posibilidad de practicar un control, que permita obtener los desvíos, una explicación lógica y generar las medidas correctivas.

1.8.8. Limitaciones del Control Interno

El concepto razonable está relacionado con el reconocimiento explícito de la existencia de limitaciones inherentes del 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.
- ✓ La actividad de control dependiente de la separación de funciones, pueden ser burladas por colusión entre empleados, es decir ponerse de acuerdo para dañar a terceros.

- ✓ En el desempeño de los controles pueden cometerse errores como resultados de las interpretaciones erróneas de instrucciones, errores de juicio, descuido, distracción y fatiga.

- ✓ La extensión de los controles adoptados en una organización también está limitada por consideración de costo, por lo tanto no es factible establecer controles que proporcionen protección absoluta del fraude y el despilfarro, sino establecer los controles que garanticen una seguridad razonable desde el punto de vista de los costos.

1.8.9. Componentes del Control Interno

Las Normas Técnicas de Control Interno constituyen el marco básico aplicable con carácter obligatorio, a los órganos, instituciones, entidades, sociedades y empresas del sector público y sus servidores.

En las Normas Técnicas de Control tenemos:

Ambiente de Control

La Máxima Autoridad y sus Ejecutivos deben establecer y mantener un ambiente mediante el cual se logre una actitud positiva de respaldo hacia el control interno, creando conciencia en sus Colaboradores sobre los beneficios del control para el logro de los objetivos de la Administración.

Valoración de Riesgos

Deben identificarse y analizarse los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, de tal forma que se disponga de una base para administrarlos.

Actividades de Control

Se deben establecer y ejecutar Actividades de Control, para contribuir a la administración de los riesgos en la consecución de los objetivos de la Entidad.

Las actividades de Control Interno deben establecerse de manera integrada a cada proceso institucional.

Deben establecer por medio de documento, las políticas y procedimientos que definan claramente la autoridad y la responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la Institución.

Información y Comunicación

La Información deberá ser registrada y Comunicada a la Máxima Autoridad y a otros dentro de la Entidad, en la forma y oportunidad que les permita cumplir con sus responsabilidades, incluyendo las relacionadas con el Control Interno.

Las Instituciones deben diseñar los procesos que le permitan identificar, registrar y recuperar la información, de eventos internos y externos, que requieran. Cada Institución deberá asegurar que la información que procesa es confiable, oportuna, suficiente y pertinente.

Monitoreo

Se debe evaluar el desempeño del Control Interno en el tiempo y asegurar que los hallazgos de auditoría y otras revisiones sean atendidos correcta y oportunamente.

Los resultados de las actividades de monitoreo del sistema de control interno, deben ser comunicados a la máxima autoridad y a los niveles gerenciales y de jefatura, según corresponda.

1.8.10. Principios del Control Interno

Los Principios de Contabilidad de Aceptación General, son un cuerpo de doctrinas y normas asociados con la contabilidad, que sirven de explicación de las actividades corrientes o actuales y así como guía en la selección de convencionalismos o procedimientos aplicados por los profesionales de la contaduría pública en el ejercicio de sus actividades.

Las siguientes constituyen características contables básicas que deben considerarse en la aplicación de los principios contables.

Ente Contable.- El ente contable lo constituye la empresa como entidad que desarrolla la actividad económica. El campo de acción de la contabilidad financiera, es la actividad económica de la empresa.

Equidad.- La contabilidad y su información deben basarse en el principio de equidad, de tal manera que el registro de los hechos económicos y su información se basen en la igualdad para todos los sectores, sin preferencia para ninguno en particular.

Medición de Recursos.- La contabilidad y la información financiera se fundamenta en los bienes materiales e inmateriales que poseen valores económicos y por tanto susceptibles de ser valuados en términos monetarios.

La contabilidad financiera se ocupa por tanto, en forma especial, de la medición de recursos y obligaciones económicas y los cambios operados en ellos.

Período de Tiempo.- La contabilidad financiera provee información acerca de las actividades económicas de una empresa por períodos específicos, los que en comparación con la vida misma de la empresa, son cortos. Normalmente los períodos de tiempo de un ejercicio y otros son iguales, con la finalidad de poder establecer comparaciones y realizar análisis que permitan una adecuada toma de decisiones.

Las actividades continuas de la empresa son segmentadas con el fin de que la correspondiente información pueda ser preparada y presentada periódicamente.

Esencia Sobre la Forma.- La contabilidad y la información financiera se basan en la realidad económica de las transacciones. La contabilidad financiera enfatiza sustancia económica y sugiera diferentes tratamientos.

Generalmente la sustancia de los eventos a ser contabilizados está de acuerdo con la norma legal. No obstante, en ocasiones la esencia y la forma

pueden diferir y los profesionales contables hacen énfasis más en la esencia que en la forma, con la finalidad de que la información proporcionada refleje de mejor manera la actividad económica expuesta.

Continuidad del Ente Contable.- Los principios contables parten del supuesto de la continuidad de las operaciones del ente contable, empresa en marcha, a menos que se indique lo contrario, en cuyo caso se aplicarán técnicas contables de reconocido valor, en atención a las particulares circunstancias del momento.

Obviamente, si la liquidación de una empresa es inminente, no puede ser considerada como empresa en marcha.

Medición en Términos Monetarios.- La contabilidad financiera cuantifica en términos monetarios los recursos, las obligaciones y los cambios que se producen en ellos.

Estimaciones.- Debido a que la contabilidad financiera involucra asignaciones o distribuciones de ciertas partidas, entre períodos de tiempo relativamente cortos de actividades complejas y conjuntas, es necesario utilizar estimaciones o aproximaciones.

La continuidad, complejidad, incertidumbre y naturaleza común de los resultados inherentes a la actividad económica imposibilitan, en algunos casos, el poder cuantificar con exactitud ciertos rubros, razón por la cual se hacen necesario el uso de estimaciones.

Acumulación.- La determinación de los ingresos periódicos y de la posición financiera depende de la medición de recursos y obligaciones económicas y sus cambios a medida que éstos ocurren, en lugar de simplemente limitarse al registro de ingresos y pagos de efectivo.

Para la determinación de la utilidad neta periódica y de la situación financiera, es imprescindible el registro de estos cambios.

Precio de Intercambio.-Las mediciones de la contabilidad financiera están principalmente basadas en precios a los cuales los recursos y obligaciones económicas son intercambiados. La medición en términos monetarios está basada primordialmente en los precios de intercambio.

Los cambios de recursos procedentes de actividades diferentes al intercambio, por ejemplo la producción, son medidos a través, de la asignación de precios anteriores de intercambio. Lo mediante referencias a precios corrientes para similares recursos.

Juicio o Criterio.-Las estimaciones, imprescindiblemente usadas en la contabilidad, involucran una importante participación del juicio o criterio del profesional contable.

Uniformidad.-Los principios de contabilidad deben ser aplicados uniformemente de un período a otro. Cuando por circunstancias especiales se presenten cambios en los principios técnicos y en sus métodos de aplicación deberá dejarse constancia expresa de tal situación, a la vez que informar sobre los efectos que causen en la, información contable. No hay que olvidar que el concepto de la uniformidad permite una mejor utilización de la información y de la presentación de los estados financieros.

Clasificación y Contabilización.-Las fuentes de registro de los recursos, de las obligaciones y de los resultados son hechos económicos cuantificables que deben ser convenientemente clasificados y contabilizados en forma regular y ordenada, esto facilita el que puedan ser comprobables o verificables.

Significatividad.- Los informes financieros se interesan únicamente en la información suficientemente significativa que pueda afectar las evaluaciones o decisiones sobre los datos presentados.

1.8.10.1 NORMATIVIDAD DEL CONTROL INTERNO

Requiere que el auditor comprenda el sistema del control interno del cliente para que este sirva de base para el planeamiento del trabajo de auditoría. La evaluación del control interno hecha por el auditor determina, en parte la naturaleza, momento y alcance de los procedimientos de auditoría sustantivos.

- ✓ Contiene las definiciones de condiciones reportables y de debilidades relativamente importantes en el control interno del cliente.
- ✓ Define errores e irregularidades y la responsabilidad del auditor con respecto a éstas.
- ✓ Discute la responsabilidad del auditor en lo concerniente al descubrimiento de actos ilegales.
- ✓ Discute el posible efecto que una función de auditoría interna puede tener en la evaluación del control interno y el diseño de los procedimientos de auditoría.
- ✓ Da las pautas para reportar sobre el control interno de una entidad que procesa transacciones o cuentas de activos y pasivos de otra entidad.
- ✓ Requiere que el auditor documente en sus papeles de trabajo el cumplimiento de la segunda norma de ejecución de trabajo.

1.8.10.2. NORMAS CONTABLES

Se entiende por principios y normas contables generalmente aceptados aquellos que, en base a la razón, la costumbre, el uso, la experiencia y la necesidad práctica, se van desarrollando y utilizando en una comunidad, por acuerdo, a menudo tácito, y representan, en un momento dado, el consenso sobre:

- ✓ Qué recursos y qué obligaciones deber ser registrados como activos y pasivos.

- ✓ Qué cambios en los activos y pasivos deber ser registrados y en qué momento.
- ✓ Cómo deben valorarse los activos y pasivos y los cambios en los mismos.
- ✓ Qué información debe presentarse y cómo.
- ✓ Qué estados financieros debe prepararse.

Estas normas han sido producto de grandes estudios y esfuerzos de diferentes entidades educativas, financieras y profesionales del área contable a nivel mundial, para estandarizar la información financiera presentada en los estados financieros.

Las NIC, como se le conoce popularmente, son un conjunto de normas o leyes que establecen la información que deben presentarse en los estados financieros y la forma en que esa información debe aparecer, en dichos estados. Las NIC no son leyes físicas o naturales que esperaban su descubrimiento, sino más bien normas que el hombre, de acuerdo a sus experiencias comerciales, ha considerado de importancia en la presentación de la información financiera.

Son normas de alta calidad, orientadas al inversor, cuyo objetivo es reflejar la esencia económica de las operaciones del negocio, y presentar una imagen fiel de la situación financiera de una empresa.

El Comité de Normas Internacionales de Contabilidad tiene la misión de reducir tales diferencias por medio de la búsqueda de la armonización entre las regulaciones, normas contables y procedimientos relativos a la preparación y presentación de los estados financieros.

1.8.10.3.NORMAS GENERALES

Las Normas Generales de Control Interno, comprenden las normas que promueven la existencia de un Control Interno sólido y efectivo en las entidades públicas, cuya implementación constituye responsabilidad de los niveles de dirección y gerencia en éstas.

La combinación de estas normas establece el contexto requerido para un Control Interno apropiado en cada entidad pública entre estas tenemos:

Actitud hacia el Control Interno.- Se refiere a la competencia, técnica honestidad y esmero que cada empleado debe poner en el cumplimiento de sus funciones.

Control Interno Previo.- Toda entidad establecerá mecanismos y procedimientos para analizar las actividades y operaciones proyectadas a realizar.

Control Interno Concurrente.- Esta norma consiste en aplicar los mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones, con el objeto de asegurar el logro de los resultados.

Control Interno Posterior.- La máxima autoridad de cada entidad y organismo, con asesoría de la unidad de auditoría Interna, establecerá los mecanismos para evaluar periódicamente la ejecución de las operaciones.

Auditoría Interna.- La unidad de Auditoría Interna dependerá directamente de la máxima autoridad de la institución y será la encargada de realizar el control posterior de las operaciones.

Formularios y Documentos.- Estos documentos deben ser pre numerados en imprenta, contendrá la información, ejemplares necesarios y su archivo.

Documentación de Respaldo y su Archivo.- Las copias de los documentos que respaldan y justifican las operaciones de una entidad, podrán ser destruidas, transcurridas 5 años, mientras que sus originales se guardaran en archivo pasivo por el lapso de 25 años.

Sistema de Registro.- Toda entidad incluida el sector privado se encuentra en la obligación de llevar registros contables, de cada una de las operaciones de la entidad.

1.8.11. 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.

1.8.12. El Control Interno de la Empresa

La dirección empresarial trata de asegurarse el cumplimiento de los objetivos fijados a las diferentes unidades organizativas (departamentos, divisiones, secciones, etc.), así como de la correcta utilización de los recursos asignados.

El control de estas unidades organizativas puede hacerse de formas diversas dependiendo, principalmente, del carácter más o menos centralizado de la organización (grado de autonomía que las unidades organizativas tengan para tomar decisiones) y del sistema informativo disponible (cantidad, calidad y disponibilidad de la información para el control).

A partir de estas bases, pueden identificarse cinco modelos fundamentales de Control Interno empresarial:

Centros de Costes.- En el modelo de centro de costes, la unidad organizativa asume la responsabilidad del uso adecuado de los recursos, es decir, de los costes en los que incurre, no teniendo responsabilidad en las decisiones sobre niveles de producción ni sobre calidad de los productos.

Los riesgos de este modelo están en que una excesiva polarización hacia los costes acabe sacrificando la calidad del producto lo cual puede perjudicar a otras unidades organizativas o a la empresa en su conjunto. Para evitar este inconveniente, es preciso disponer de medidas objetivas de cantidad y calidad.

Centros de Ingresos.- Este modelo es similar en su funcionamiento al anterior, pero centrando ahora la atención en el lado de los ingresos en lugar de en el de los costes. La unidad organizativa es evaluada de acuerdo con el volumen de ventas o ingresos tratando de maximizar el mismo.

Centros de Beneficios.- En el modelo de centros de beneficios, el grado de autonomía de las unidades organizativas es superior al de los modelos anteriores ya que existe responsabilidad tanto sobre los costes o consumo de recursos como sobre los ingresos de la actividad desarrollada. La unidad tiene por objetivo, en consecuencia, la maximización de alguna medida del beneficio contable de la misma.

Para que una unidad organizativa sea un centro de beneficios debe reunir las siguientes características:

Independencia Operativa: Un centro de beneficios tiene que ser una unidad operativa independiente y su director ha de poder controlar casi íntegramente todas o casi todas las decisiones operativas que afectan al beneficio.

Cálculo Separado de Ingresos y Costes: Un centro de beneficios tiene que ser capaz de desglosar todos sus costes, con el fin de hallar una base económica realista que le permita calcular el precio de los productos que ofrece.

El problema que presentan los centros de beneficios es que el alto grado de autonomía que se concede a su actuación puede hacer que, buscando el máximo beneficio divisional, se olvide de la optimización de la actuación de la empresa en su conjunto.

Centros de Inversión.- En comparación con los centros de beneficios, los de inversión no sólo se responsabilizan de los flujos normales de ingresos y costes de su actividad sino que también tienen capacidad para decidir la contratación de nuevos activos que les permita aumentar su nivel de actividad. De este modo, se trata de optimizar, no tanto el beneficio contable como la rentabilidad sobre las inversiones efectuadas.

Centros de Gasto Discrecional.- Este modelo suele ser aplicable a aquellas unidades organizativas que prestan servicios a otras unidades de la empresa. Este tipo de unidades reciben un presupuesto anual de gastos con el que deben cubrir sus actividades de servicio. Un problema de este modelo es la tendencia creciente del presupuesto sin grandes posibilidades de controlar realmente su eficiencia.

1.8.13. Mecanismos e Instrumentos del Control Interno

Los mecanismos e instrumentos de control interno, son variables dependiendo no solo de la naturaleza de la organización, si no de las características del área en la cual se está aplicado. El diseño de los mecanismos de control interno debe ser una actividad compartida entre empleados responsables y la oficina de control interno.

El mecanismo de control que se aplica en la Unidad se constituye en la práctica de las auditorías, cuya actuación principal consiste en una permanente verificación, evaluación y análisis crítico de los demás controles, con el propósito de proponer las pertinentes correcciones.

Vale la pena hacer mención que todos los funcionarios somos responsables y participes de la correcta implementación del Sistema de Control Interno. A continuación se describen:

Autocontrol.- Cada funcionario debe conocer los métodos y procedimientos para aplicarlos en sus tareas cotidianas.

Control Jerárquico.- Es el control que ejerce cada jefe de las diferentes dependencias.

Control de Gestión.- Le corresponde al Representante relacionado con la implementación y perfeccionamiento del Sistema de Control Interno.

Control de Controles.- Es el que realiza la Oficina de control Interno, es decir controlando todo el Sistema.

Y por último la retroalimentación que es la acción que promueve el mejoramiento continuo, como quiera que sus resultados trasciendan en la gestión pública. Estos elementos se identifican en la cultura de autocontrol, el manejo de los mapas de riesgos, planes de mejoramiento, entre otros, los cuales representan medidas tomadas por todos los niveles de la entidad y no sólo permiten enmendar los errores, sino que despiertan el sentido de pertenencia y compromiso apuntando al logro de una administración eficiente.

Los propósitos de los mecanismos de control interno en las empresas son los siguientes:

- ✓ Salvaguardar los recursos contra desperdicio, fraudes e insuficiencias.
- ✓ Promover la contabilización adecuada de los datos.
- ✓ Alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la empresa.
- ✓ Juzgar la eficiencia de las operaciones en todas las divisiones de la empresa.

1.8.14. Manuales o Guías del Control Interno

La empresa en el momento de implementar el Sistema de Control Interno, debe elaborar un manual de procedimientos, en el cual debe incluir todas las

actividades y establecer responsabilidades de los funcionarios, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

El manual de procedimientos es un componente del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el Sistema de Control Interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

Estos manuales, se desarrollan para cada una de las actividades u operaciones que tengan que ver con los procesos administrativos y operativos, de acuerdo con los lineamientos y exigencias establecidas por la ley.

1.8.15. Estudio y Evaluación del Sistema de Control Interno

El estudio y evaluación del control interno se efectúa con el objeto de cumplir con la norma de ejecución del trabajo que requiere: "El auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuado del control interno existente, que te sirva de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él y le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría".

El conocimiento y evaluación del control interno deben permitir al auditor establecer una relación específica entre la calidad del control interno de la entidad y el alcance, oportunidad y naturaleza de las pruebas de auditoría. Por otra parte,

el auditor deberá comunicar las debilidades o desviaciones al control interno del cliente que son definidas en este boletín como “situaciones a informar”.

Fases del Estudio y Evaluación del Sistema de Control Interno

El estudio y evaluación del Control Interno incluye dos fases:

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

Revisión Preliminar.-El grado de fiabilidad de un Sistema de Control Interno, se puede tener por: cuestionario, diagrama de flujo

Cuestionario sobre control interno un cuestionario, utilizando preguntas cerradas, permitirá formarse una idea orientativa del trabajo de auditoría.

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

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

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

Pruebas de Cumplimiento.-Una prueba de cumplimiento es el examen de la evidencia disponible de que una o más técnicas de Control Interno están operando durante el periodo de auditoría.

El auditor deberá obtener evidencia de auditoría mediante pruebas de cumplimiento de:

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

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

La finalidad de las pruebas de cumplimiento es reunir evidencia suficiente para concluir si los sistemas de control establecidos por la administración, prevendrán o detectarán y corregirán errores potenciales que pudieran tener un efecto importante en los estados financieros. Esta conclusión permite confiar en el control como fuente de seguridad general de auditoría y disminuir el alcance de las pruebas sustantivas.

Al efectuar una prueba de cumplimiento en una muestra de transacciones seleccionadas, se puede determinar una tasa máxima estimada de desviaciones y así llegar a una conclusión sobre la eficacia de los procedimientos de control durante el periodo examinado.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1 DISEÑO METODOLÓGICO

2.1.1 Investigación Descriptiva

Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican con un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos, el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Se aplicó una investigación descriptiva, por cuanto se presenta la realidad actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, mediante la aplicación de un plan estratégico, procesos y procedimientos modernos de gestión de empresas competitivas, explica cómo es posible alcanzar la eficacia en la gestión integral de estas instituciones.

2.1.2 Metodología

El diseño de la investigación que se seleccionó es el **no experimental**, porque no se trabajará con hipótesis; es decir, no se realiza la manipulación de variables, ya que el trabajo se basa en la utilización de preguntas directrices o científicas.

2.1.3 Unidad de Estudio (Población o Muestra)

La población para este estudio está conformada por 420 sujetos de investigación entre los que se encuentran los ejecutivos de la entidad y los clientes de la Cooperativa, distribuidos de la siguiente manera.

TABLA N° 2.1

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INNOVACIÓN ANDINA”
UNIVERSO DE INVESTIGACIÓN**

SOCIOS Y CLIENTES	N° PERSONAS	MUESTRA
Clientes	416	138
Ejecutivos de la entidad		
Gerente	1	1
Cajero	1	1
Contador	1	1
Créditos	1	1
TOTAL	420	142

Fuente: Anteproyecto de Tesis

Elaborado por: La Tesista.

MUESTRA

Al ser el universo de investigación amplio, es necesario obtener una muestra mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{PQ(N)}{(N-1) (E / K)^2 + PQ}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población o universo.

PQ= Varianza media de la población (0.25)

E= Error máximo admisible al cuadrado (0.07)

K= Coeficiente de corrección del error (2)

Reemplazando:

$$n = \frac{0.25 (420)}{(420 - 1) (0.07 / 2)^2 + 0.25}$$

$$n = \frac{105}{(419) (0.035)^2 + 0.25}$$

$$n = \frac{105}{0.76}$$

n = 138 personas

2.2 Métodos y Técnicas

Inductivo

En esta propuesta este método permitió analizar la incidencia de las políticas, valores y estrategias adoptadas en el mejoramiento de los servicios ofrecidos, así como su impacto en la rentabilidad social y económica de la Cooperativa, para finalizar realizando una síntesis que se resumen en las conclusiones y recomendaciones.

Deductivo

En la investigación la aplicación de este método permitió a la investigadora establecer a partir del análisis general de la empresa, la misión, visión, objetivos y estrategias particulares que deberán ser aplicados por cada área de la Cooperativa de Ahorro y Crédito para alcanzar competitividad en el sistema financiero.

Analítico

Este método se aplicó en el Capítulo III ya que en este nos enfocamos precisamente a la realización del diseño del sistema de Control Interno en la Cooperativa y por ende tomamos en cuenta las normas, políticas que se están llevando a cabo en dicha organización.

Sintético

Este método se utilizó pues parte de los aspectos particulares hasta llegar a las verdades generales. Este método lo hemos aplicado para examinar la gestión institucional tomando por separado sus actividades de crédito, para poder formular el diagnóstico de la cooperativa, y por ende realizar una síntesis de hechos o fenómenos importantes que se pudieran suscitar en la investigación para poder realizar un trabajo eficiente y satisfaga a sus clientes y a los socios que conforman dicha entidad.

2.3.Técnicas

Observación

La observación se utilizó en diversos momentos de la investigación para conocer las principales características de los clientes y de los servicios que ofrece la cooperativa.

Entrevista

Esta técnica se aplicó mediante cuestionarios estructurados a personas que trabajen en la empresa, en este caso al Gerente, a la Cajera, al área de Créditos y al Contador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, con el objeto de recopilar información relevante.

Encuesta

Las encuestas se aplicaron a la muestra calculada de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, con el fin de recabar sus expectativas de la Cooperativa.

PREGUNTAS CIENTÍFICAS

- ✓ ¿Qué contenidos teóricos y científicos permiten el diseño e implantación de un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”?

- ✓ ¿Cuáles son los principales problemas que se encontrarán en el desempeño de actividades en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”.

- ✓ ¿Qué características importantes debe contener el diseño del Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”?

2.4. Análisis e interpretación de las entrevistas aplicadas a los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”

UNIDAD DE ESTUDIO: GERENCIA

1.- ¿Conoce Usted que es el Control Interno?

No, y creo que serviría para un mejor control basado en objetivos institucionales.

2.- ¿Existe un Sistema de Control Interno en la Cooperativa?

No se ha implementado este tipo de Sistema en la Cooperativa.

3.- ¿Considera Usted que la Institución debe contar con mecanismos de Control que coadyuven al logro de los objetivos?

Si porque es realmente necesario alineados a la visión, misión y objetivos de la Cooperativa.

4.- ¿Se cumplen a cabalidad las normas y procedimientos establecidos?

Se da cumplimiento en un 85% a lo establecido.

5.- ¿En la Institución existe un reglamento que sirva de guía para realizar el trabajo? ¿Cuál?

El Reglamento Interno de la Institución y para el área de Créditos el Manual de Créditos.

6.- ¿Se ha difundido dichas políticas internas para conocimiento de todos los empleados?

No se ha difundido al 100%.

7.- ¿Se ha visto en la necesidad de contar con un instrumento confiable que le permita evaluar el uso y distribución de los Recursos Económicos y Financieros y por ende propender al desarrollo de la entidad?

Sí, ya que mediante esto podríamos evaluar cómo se están llevando a cabo las diferentes actividades dentro de la institución.

8.- ¿Se capacita y evalúa permanentemente al personal de la Cooperativa?

El personal de la Cooperativa es capacitado y evaluado aproximadamente en un año, ya que con esta evaluación observamos que capacidad de trabajo tiene el personal.

9.- ¿Cree Usted que es importante diseñar e implantar un Sistema de Control Interno en la Cooperativa que dirige? ¿Por qué?

Sí, porque al momento de diseñar este sistema nos ayudara a un mejor desenvolvimiento y cumplimiento de metas institucionales.

10.- ¿Cuál es para usted la misión, o el gran objetivo de la Cooperativa?

Ofertar servicios financieros innovadores eficientes y de calidad, que ayuden a solventar las necesidades de nuestros socios.

ANÁLISIS:

La gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” tiene como visión mantenerse competitiva en el mercado, por lo que el encargado de la empresa espera contar con un sistema de control interno que le permita controlar y evaluar cada uno de los departamentos esto con el fin de tomar decisiones adecuadas que vayan en beneficio de la institución y lograr objetivos deseados.

CAJERA

1.- ¿Qué cargo ocupa dentro de la empresa y cuál es su función principal?

El cargo que ocupo es de Cajera, y la función es de realizar las operaciones de pago y de recepción de dinero de los clientes.

2.- ¿Considera apropiado el espacio destinado y ubicación para caja?

Sí.

3.- ¿Actualmente con que mecanismo de Control cuenta Caja?

Arqueo de caja.

Revisión inesperada de las transacciones.

4.- ¿Qué tipo de documento de soporte se efectúa en Caja?

El arqueo de caja.

Las papeletas y los comprobantes de las transacciones.

5.- ¿Cuál es el proceso que ejecuta para el registro de los movimientos de Caja?

Ingreso en el sistema de acuerdo a las necesidades de los socios.

6.- ¿Considera Usted que la Institución debe contar con mecanismos de Control que contribuyan al logro de los objetivos?

Si, ya que mediante un control podremos evaluar y controlar de qué manera se están llevando las actividades.

ANÁLISIS:

Desde la perspectiva de la cajera podemos notar que el control interno es importante ya que es un sistema organizado de controles que garantizan que la empresa, sus funciones, procesos y actividades, globalmente, se lleven a cabo de manera eficiente y eficaz, con respecto de las normas aplicables; que los activos utilizados en la vida de la empresa estén protegidos contra pérdidas y que la información que se obtiene sea fiable y correcta.

ÁREA DE CRÉDITOS

1.-¿Qué cargo ocupa dentro de la Cooperativa y cuál es su función?

Cargo oficial de Créditos, la función de análisis de los créditos, cobranzas.

2.-¿En el presente con que mecanismos de control cuenta la Cooperativa?

Con un registro de asistencia mediante firmas y hora.

3.- ¿Considera Usted que la Institución debe contar con mecanismos de control que contribuyan al logro de los objetivos?

Sí, es necesario que la Cooperativa cuente con un mecanismo mejor que contribuya al logro de los objetivos.

4.- ¿Con que mecanismo de control cuenta el área de Créditos?

Con el mismo mecanismo del registro.

5.-¿Conoce de que se trata el Control Interno?

El Control Interno comprende el plan de organizar, controlar a cada uno de los departamentos y por ende lograr el éxito de la institución.

6.- ¿Hacia qué tipo de actividad están dirigidos los créditos otorgados por las cooperativas?

De acuerdo con los datos obtenidos los créditos están dirigidos a satisfacer necesidades básicas en primer lugar para quienes pertenecen a la zona urbana, luego a la agricultura quienes viven en la zona urbana, pero tienen actividades suplementarias en el campo, microempresa de la zona urbana en un alto porcentaje.

7.- ¿Cuáles son los beneficios que otorgan las Cooperativas de Ahorro y crédito a sus socios?

Beneficios para los socios son ayudar con los créditos y otros servicios financieros.

8.- ¿Cuál cree usted que son los riesgos que podrían tener las cooperativas al dar créditos?

Los riesgos que podríamos tener es que los pagos no sean puntuales esto debido a la crisis económica, entre otras cosas.

ANÁLISIS:

El oficial de créditos propone que es importante que se diseñe este tipo de sistema de control interno que proporcione un grado razonable de seguridad en la consecución de objetivos relacionados con la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables, que permitan también un adecuado control en las actividades que se realizan dentro de la institución.

CONTADOR

1.- ¿Qué cargo desempeña dentro de la Institución y cuál es su función?

Contador, llevar el adecuado manejo de la contabilidad dentro de la institución.

2.- ¿Cómo se lleva el Control en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”?

Bajo las Normas Ecuatorianas de Contabilidad y los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

3.- En la actualidad con que mecanismos de Control cuenta la Contabilidad?

Cumplimiento de las políticas de la empresa, verificación física de comprobantes de ingreso y egresos.

4.- ¿Considera Usted que la Institución debe contar con mecanismos de Control que contribuyan al logro de los objetivos?

Si, para poder cumplir con las metas establecidas para el año en curso.

5.- ¿Cuáles son a su criterio los problemas mayores que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”?

La falta de apoyo por parte de las entidades del sector público (inversiones).

6.- Revisa Usted que las cuentas contables del balance cuadren diariamente, y la cuenta caja - efectivo se encuentre cuadrada con, sistema, arqueo y dinero? ¿Porque?

Si, para saber si el dinero no se está destinando a otras actividades que no pertenezcan a la institución.

7.- ¿Cree Usted que se debe realizar informes para Gerencia?

Si, debido a que estos ayudan a la gerencia en la toma de decisiones.

ANÁLISIS:

Un sistema de control interno ayudara que exista una adecuada segregación de funciones y que los registros sean efectuados de una manera oportuna, en el área de contabilidad es necesario que todas las transacciones o movimientos que realicen proporcionen información confiable, esto con el único fin de evitar errores o irregularidades, también un control permitirá obtener resultados óptimos y tomar decisiones que vayan en beneficio de la institución.

2.5. Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”

1.- Está Usted satisfecho con la atención que le brinda la Cooperativa Ahorro y Crédito “Innovación Andina”?

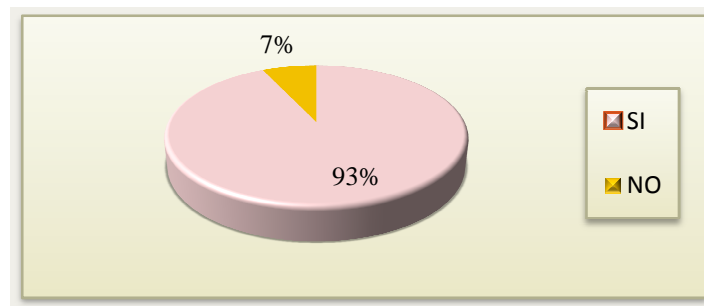
TABLA N° 2.2

PREGUNTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	128	93%
NO	10	7%
TOTAL	138	100%

Fuente: Encuestas a socios
Elaborado por: Autora de tesis

GRÁFICO N° 2.1

ATENCIÓN AL CLIENTE



ANÁLISIS

Del total de encuestados el 93% manifiesta que la atención que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” es satisfactorio, y el 7% responden que no están satisfechos con la atención.

Es importante que en esta Institución exista una buena atención a los clientes por parte de los empleados de la institución, ya que mediante esto podrá ser bien reconocido en el mercado, tener mayor clientela y por ende seguir creciendo y obtener objetivos planteados por parte de los funcionarios.

2.- Conoce Usted que beneficios brinda la Cooperativa.

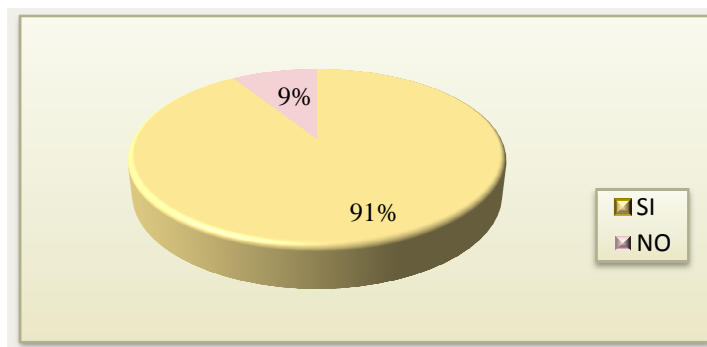
TABLA N° 2.3

PREGUNTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	126	91%
NO	12	9%
TOTAL	138	100%

Fuente: Encuestas a socios
Elaborado por: Autora de tesis

GRAFICO N° 2.2

BENEFICIOS QUE BRINDA LA COOPERATIVA



ANÁLISIS

Del total de personas encuestadas el 91% conocen que beneficios brinda y que servicios puede ofrecer la Cooperativa y el 9% no lo conocen ya que no se acercan a esta entidad financiera.

Esta entidad financiera ofrece algunos beneficios a la sociedad que favorezcan a la misma como son: créditos inmediatos, ahorro a la vista, plazo fijo, entre otros beneficios, para esto han decidido que los clientes y la sociedad conozcan estos beneficios mediante campañas de publicidad para los diferentes Cantones a través de hojas volantes para que se acerquen a esta institución financiera y pueda acceder a estos beneficios.

3.- Sabe Usted que es el Control Interno?

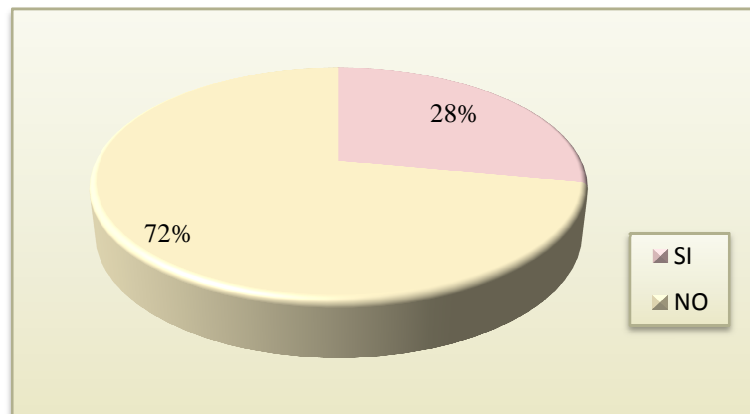
TABLA N° 2.4

PREGUNTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	38	28%
NO	100	72%
TOTAL	138	100%

Fuente: Encuestas a socios
Elaborado por: Autora de tesis

GRAFICO N° 2.3

CONOCIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO



ANÁLISIS

Del total de encuestados el 28% responden que si tienen conocimiento del Control Interno y el 72% no la tienen.

Se puede destacar que la mayoría de los clientes no tienen idea del Control Interno ya que este tema no ha sido difundido en una mayor parte, es necesario que los socios sepan de este tema ya que solo así podrán conocer cómo se están llevando a cabo las actividades y como están siendo controlados sus ahorros y tener más seguridad de que estén protegidos de fraudes ya que con un control adecuado lograrán que sea una empresa eficiente y eficaz.

4.- Cree que hace falta recursos materiales, económicos y humanos para poder desempeñar de una manera más eficiente labores cotidianas.

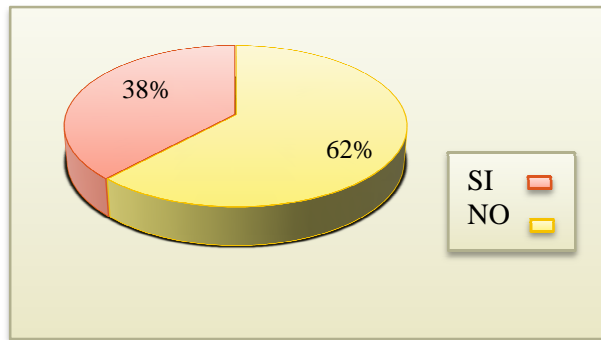
TABLA N° 2.5

PREGUNTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	85	62%
NO	53	38%
TOTAL	138	100%

Fuente: Encuestas a socios
Elaborado por: Autora de tesis

GRÁFICO N° 2.4

FALTA DE RECURSOS MATERIALES, HUMANOS Y FINANCIEROS



ANÁLISIS

Del total de personas encuestadas el 62% manifiestan que hace falta recursos materiales, humanos y económicos para desempeñar sus actividades y el 38% que no es necesario de recursos ya que existe todo lo indispensable.

La mayor parte de los encuestados manifiestan que no es necesario de los recursos ya que cuenta con todo lo indispensable para realizar sus actividades cotidianas y que la atención que prestan es ágil y oportuna, pero en ocasiones si es necesario de recursos como la infraestructura ya que es un lugar pequeño y que no pueden realizar de una mejor manera sus operaciones.

5.- El personal que labora en la Institución es idóneo y tienen la suficiente experiencia en sus actividades.

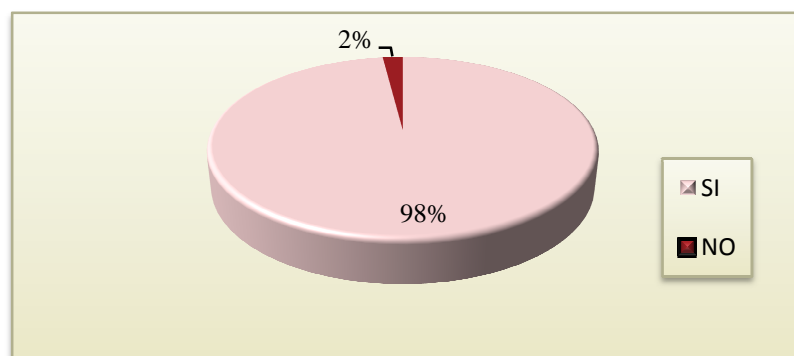
TABLA N° 2.6

PREGUNTA	TOTAL	PORCENTAJE
SI	135	98%
NO	3	2%
TOTAL	138	100%

Fuente: Encuestas a socios
Elaborado por: Autora de tesis

GRAFICO N° 2.5

EL PERSONAL QUE LABORA TIENE LA SUFICIENTE CAPACIDAD



ANÁLISIS

Del total de encuestados el 98% responden que el personal que labora en esta Institución es idónea y tiene la suficiente experiencia en sus actividades, y el 2% responde que no la tiene.

Se pudo determinar que la mayor parte del personal que labora en esta institución tiene la suficiente experiencia para desempeñar sus actividades ya que el personal tiene conocimiento de lo que es el cooperativismo, esto es muy importante para que en los diferentes departamentos no exista ninguna irregularidad o fraude que pueda perjudicar a la Institución.

6.- La atención en la Cooperativa es:

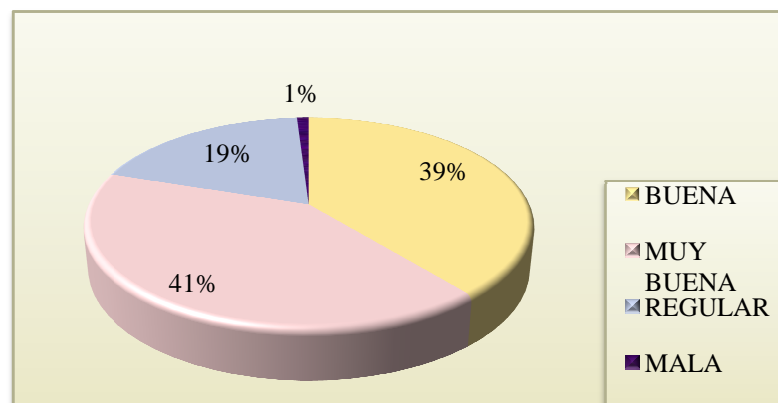
TABLA N° 2.7

PREGUNTA	TOTAL	PORCENTAJE
BUENA	54	39%
MUY BUENA	56	41%
REGULAR	27	19%
MALA	1	1%
TOTAL	138	100%

Fuente: Encuestas a socios
Elaborado por: Autora de tesis

GRAFICO N° 2.6

ATENCIÓN POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS



ANÁLISIS

Del total de personas encuestadas el 39% manifiestan que la atención es buena, el 41% responde que es muy buena, el 19% que la atención es regular y el 1% que la atención es mala.

Se considera que la atención en la Cooperativa es muy buena ya que el personal que labora en la institución son amables y pacientes de manera que los clientes tengan una atención que les pueda satisfacer a sus inquietudes, y también con una buena atención puedan reducir el tiempo en su transacción financiera, obtener una mayor cantidad de clientes e incrementar su competitividad en el mercado local.

7.- Considera que se debería capacitar al personal para elevar su desempeño y de esta forma cumplir con las metas y objetivos institucionales.

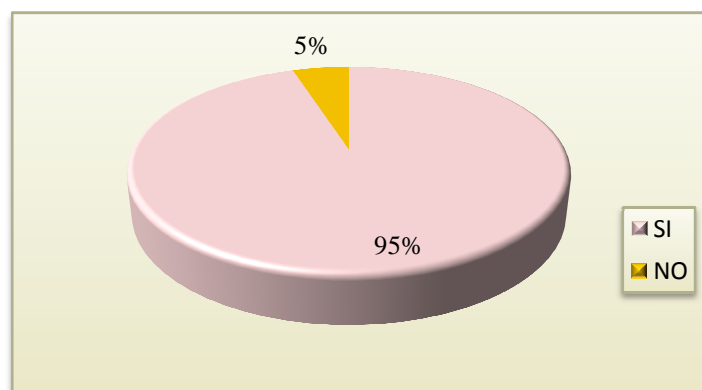
TABLA N ° 2.8

PREGUNTAS	TOTAL	PORCENTAJE
SI	131	95%
NO	7	5%
TOTAL	138	100%

Fuente: Encuestas a socios
Elaborado por: Autora de tesis

GRAFICO N° 2.7

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL



ANÁLISIS

Del total de personas encuestadas el 95% consideran que el personal debe ser capacitado para evaluar su desempeño y el 5% responden que no deben ser capacitados.

Es necesaria la capacitación al personal de la institución ya que esto les proporcionara un mejor conocimiento y que puedan desempeñar mejor sus actividades con eficiencia y eficacia y teniendo un mejor control en cada uno de sus actividades para que mediante esto puedan tener resultados favorables en beneficio de la institución.

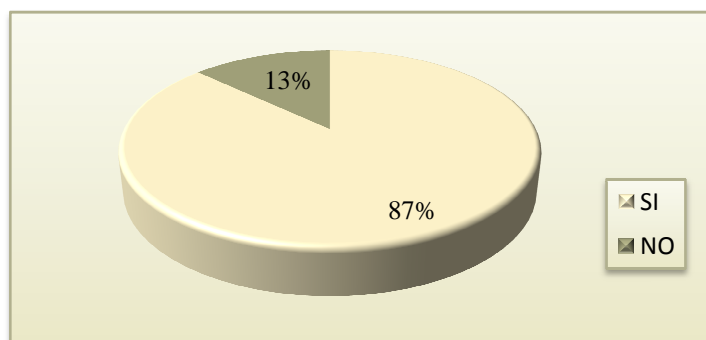
8.- Cree Usted que exista una buena relación entre funcionarios de la Institución.

TABLA N° 2.9

PREGUNTAS	TOTAL	PORCENTAJE
SI	120	87%
NO	18	13%
TOTAL	138	100%

Fuente: Encuestas a socios
Elaborado por: Autora de tesis

GRAFICO N°2.8
RELACIÓN ENTRE FUINCIONARIOS



ANÁLISIS

Del total de encuestados el 87% de personas responden que si existe una buena relación entre funcionarios de la Institución y el 13 % de personas responden que no existen buena relación.

Se puede observar que existe una buena relación entre funcionarios que laboran en esta institución ya que esto les ayudara a mejorar el trabajo en equipo y obtener resultados en los que todos podrán discutir y tomar decisiones adecuadas que vayan en beneficio de la institución y a interrelacionarse con otros departamentos, logrando así los objetivos planteados por la misma.

9.- Cree Usted que la Institución está creciendo en forma eficiente.

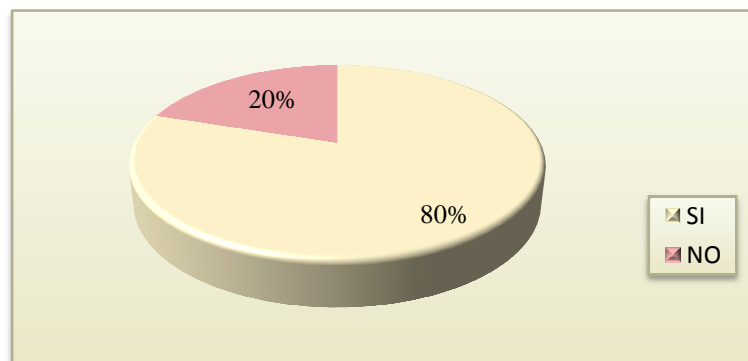
TABLA N° 2.10

PREGUNTAS	TOTAL	PORCENTAJE
SI	111	80%
NO	27	20%
TOTAL	138	100%

Fuente: Encuestas a socios
Elaborado por: Autora de tesis

GRÁFICO N° 2.9

INCREMENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



ANÁLISIS

Del total de personas encuestadas el 80% responden que la Institución está creciendo en forma eficiente, y el 20% responden que no está logrando sus objetivos.

La Institución si está creciendo en forma eficiente y si está cumpliendo con la visión planteada el de ser una empresa competitiva en el mercado, tienen un número mayor de socios por lo que incrementan sus niveles de ingreso y por ende aumentan las utilidades y la rentabilidad de la Cooperativa, también su objetivo es de tener sucursales en diferentes cantones de la Provincia y seguir prestando servicios que el cliente lo solicite.

10.- Conoce Usted que leyes o reglamentos se rigen en la Institución.

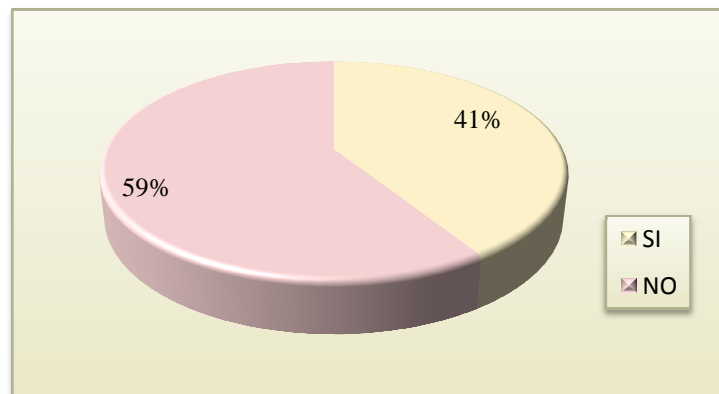
TABLA N° 2.11

PREGUNTAS	TOTAL	PORCENTAJE
SI	56	41%
NO	82	59%
TOTAL	138	100%

Fuente: Encuestas a socios
Elaborado por: Autora de tesis

GRAFICO N° 2.10

LEYES, REGLAMENTOS DE LA INSTITUCIÓN



ANÁLISIS

Del total de encuestados el 41% de personas responden que si conocen el reglamento que rige esta Institución y el 59% de personas no tienen conocimiento de las leyes o reglamentos de la Institución.

Se puede observar que la mayoría de los clientes no tienen conocimiento de las leyes o reglamentos que rige la Institución, ya que este reglamento es interno de la institución y los que deben conocer de esto son los que laboran en la misma, ya que ellos deben regir al reglamento que exista en la Institución y mediante esto desempeñar sus actividades diarias y presentar mejores resultados.

2.6. Análisis e interpretación de las Fichas de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 1

LOCALIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INNOVACIÓN ANDINA”	DEPARTAMENTO GERENCIA
INFORMANTE GERENTE	FECHA 22/06/2011
TITULO CONTROL INTERNO	
OBSERVACIÓN: <ul style="list-style-type: none">✓ No cuenta con un sistema de control que permita desempeñar de una mejor manera sus actividades.✓ El espacio no es apropiado para archivar documentos.✓ No se difunden políticas internas de la Cooperativa a los nuevos socios.	
Elaborado por:	G.CH.L.M
Fuente:	Observación directa a la Cooperativa.

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 2

LOCALIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INNOVACIÓN ANDINA”	DEPARTAMENTO CONTABILIDAD				
INFORMANTE CAJA	FECHA 28/06/2011				
TITULO CONTROL INTERNO					
<p>OBSERVACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El sistema en muchos de los casos es lento y no permite desempeñar de mejor manera sus actividades. ✓ El espacio en el que desempeña su función es muy pequeño. 					
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Elaborado por:</td> <td style="text-align: center;">G.CH.L.M</td> </tr> <tr> <td>Fuente:</td> <td style="text-align: center;">Observación directa a la Cooperativa.</td> </tr> </table>	Elaborado por:	G.CH.L.M	Fuente:	Observación directa a la Cooperativa.
Elaborado por:	G.CH.L.M				
Fuente:	Observación directa a la Cooperativa.				

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 3

LOCALIDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INNOVACIÓN ANDINA”	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO				
INFORMANTE CRÉDITOS	FECHA 04/07/2011				
TITULO CONTROL INTERNO					
<p>OBSERVACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El espacio no es el apropiado para archivar documentos. ✓ Realiza notificaciones a clientes morosos de la Cooperativa. ✓ Realiza notificaciones cada 15 días. 					
<table border="1" style="border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Elaborado por:</td> <td style="padding: 5px; color: red;">G.CH.L.M</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Fuente:</td> <td style="padding: 5px; color: red;">Observación directa a la Cooperativa.</td> </tr> </table>		Elaborado por:	G.CH.L.M	Fuente:	Observación directa a la Cooperativa.
Elaborado por:	G.CH.L.M				
Fuente:	Observación directa a la Cooperativa.				

2.7. CONCLUSIONES:

- ✓ De acuerdo a las entrevistas realizadas a los funcionarios se pudo determinar que la mayor parte de los miembros de la Cooperativa desconocen acerca del Sistema de Control Interno ya que no permiten cumplir con los objetivos planteados.
- ✓ Mediante la encuestas realizadas a los clientes se pudo determinar que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” no cuentan con un Sistema de Control Interno adecuado el cual no les permite llevar a cabalidad con las funciones encomendadas a cada uno de los departamentos.
- ✓ Sin un Sistema Control Interno no se podrán llevar a cabo los objetivos planteados ya que estarán expuestos a errores o irregularidades en forma oportuna.
- ✓ La empresa al no contar con un sistema de Control Interno no podrá obtener resultados óptimos.
- ✓ La inexistencia de un Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, ha generado problemas en el correcto funcionamiento de ciertos procesos en los departamentos de Recursos Humanos, Materiales y Financieros, que han provocado un mal manejo de los recursos de la compañía produciendo falta de eficiencia en el uso de los mismos, así como valores perdidos que se hubieran evitado si existieran puntos de control establecidos y una correcta supervisión.

2.8. RECOMENDACIONES:

- ✓ La implantación del Control Interno debe ser aplicado para que disminuyan errores y puedan detectar fraudes o irregularidades que se estén cometiendo en cada uno de los departamentos.
- ✓ El Control Interno es muy importante en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, ya que este diseño ayudara a tener una seguridad en sus movimientos financieros de manera que sean confiables y de esta forma puedan obtener objetivos planteados.
- ✓ Es necesario que se diseñe un Sistema de Control Interno en la Cooperativa ya que esto les ayudara a controlar, evaluar y a cumplir con los objetivos que se han planteado en la institución.
- ✓ El Control Interno debe ser ejecutado de una manera eficiente que permita cumplir con todas las actividades objetivos y metas planteadas por la institución.
- ✓ Implementar el Sistema de Control Interno diseñado para los departamento de Recursos Humanos, Materiales y Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, a través de las políticas y procedimientos propuestos, para mejorar la eficiencia en el uso de los recursos y que evite la pérdida de los mismos, asegurando el correcto funcionamiento de los procesos de la entidad y una adecuada supervisión del cumplimiento de la implementación recomendada.

CAPÍTULO III

3.1. DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INNOVACIÓN ANDINA”

3.1.1. Descripción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”

La Institución que fue objeto de estudio en la presente investigación es la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” entidad financiera ofrece que servicios como: ahorro a la vista, préstamos, pago de la luz, entre otros servicios que los clientes pueda solicitar, con el fin de contribuir al desarrollo económico y social de las familias laticungueñas y porque no del país. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, está ubicada en la ciudad de Latacunga en las calles 2 de mayo y Félix Valencia, como encargado de la Institución está el Ing. Orlando Suatunce, su matriz se encuentra ubicada en Guaytacama actualmente la institución cuenta con 600 socios.

3.1.2. Antecedentes

La Cooperativa Innovación Andina Ltda., nace de la iniciativa de un grupo de jóvenes de la Provincia de Cotopaxi en el año 2005, dirigida y administrada por personas emprendedores con la finalidad de contribuir al crecimiento y desarrollo de los socios, en particular de los sectores urbanos marginal y rural, tradicionalmente excluidos de la banca formal.

La Cooperativa inicia sus operaciones en Enero del 2008 bajo la modalidad de Cooperativa. El 14 de Noviembre de 2007 se logra el acuerdo ministerial del Bienestar Social N° 005-07 y el 11 de Enero del 2008 se produce el lanzamiento oficial de la Cooperativa.

Jurídicamente la entidad se halla bajo supervisión del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES_C) conforme lo establece la ley de Cooperativas previa evaluación realizada por los mismos.

La casa matriz se encuentra ubicada en la Ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi (Sierra Central del Ecuador) con oficinas operativas en los Cantones: Latacunga y Guaytacama. Que empezaron a funcionar a partir de Enero del 2008.

3.1.3. Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de todo el personal que labora. • El personal que labora tiene la suficiente capacidad para realizar sus funciones. • Horario de atención al cliente es de lunes a viernes y los días sábados. • Cuenta con un sistema adecuado que va acorde con las necesidades de los funcionarios. • El comité de Crédito tiene pleno conocimiento en su rol. 	<ul style="list-style-type: none"> • Propender a la obtención de nuevos nichos de mercado. • Financiamiento externo. • Desarrollar capacidades en aspectos administrativos y de gestión hacia los directivos y socios.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • La liquidez no supera la Demanda Crediticia. • Reducida oferta de servicios y opciones crediticias de préstamos. • Falta de programas de Fidelización de los socios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competitividad con las demás Instituciones Financieras. • Inestabilidad laboral en socios. • Incertidumbre en el control y supervisión del sistema cooperativo de ahorro y crédito.

Interpretación

Al realizar la evaluación de la matriz F.O.D.A. de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” se determina que prevalece las fortalezas, es muy importante conocer que la mayor debilidad en la empresa es la ausencia del Control Interno es por esta razón que no existe un control adecuado en cada uno de los departamentos.

Por otro lado al analizar la situación externa de la empresa se puede observar que las oportunidades son muy pocas, mientras que las amenazas involucran las limitaciones en el desarrollo oportuno de la empresa para cumplir con los objetivos trazados. Por lo que es necesario organizar a todos los empleados y funcionarios de la empresa buscando una alternativa de acuerdo al perfil que tienen cada uno de ellos.

3.1.4. Misión

Ofrecer servicios financieros innovadores de Calidad, basados en principios de igualdad y solidaridad en pos de ayudar a los sectores menos favorecidos de la sociedad generando confianza en nuestra gente con una administración eficiente y eficaz, con el firme propósito de innovar el desarrollo de las actividades productivas hacia un nuevo estilo de vida.

3.1.5. Visión

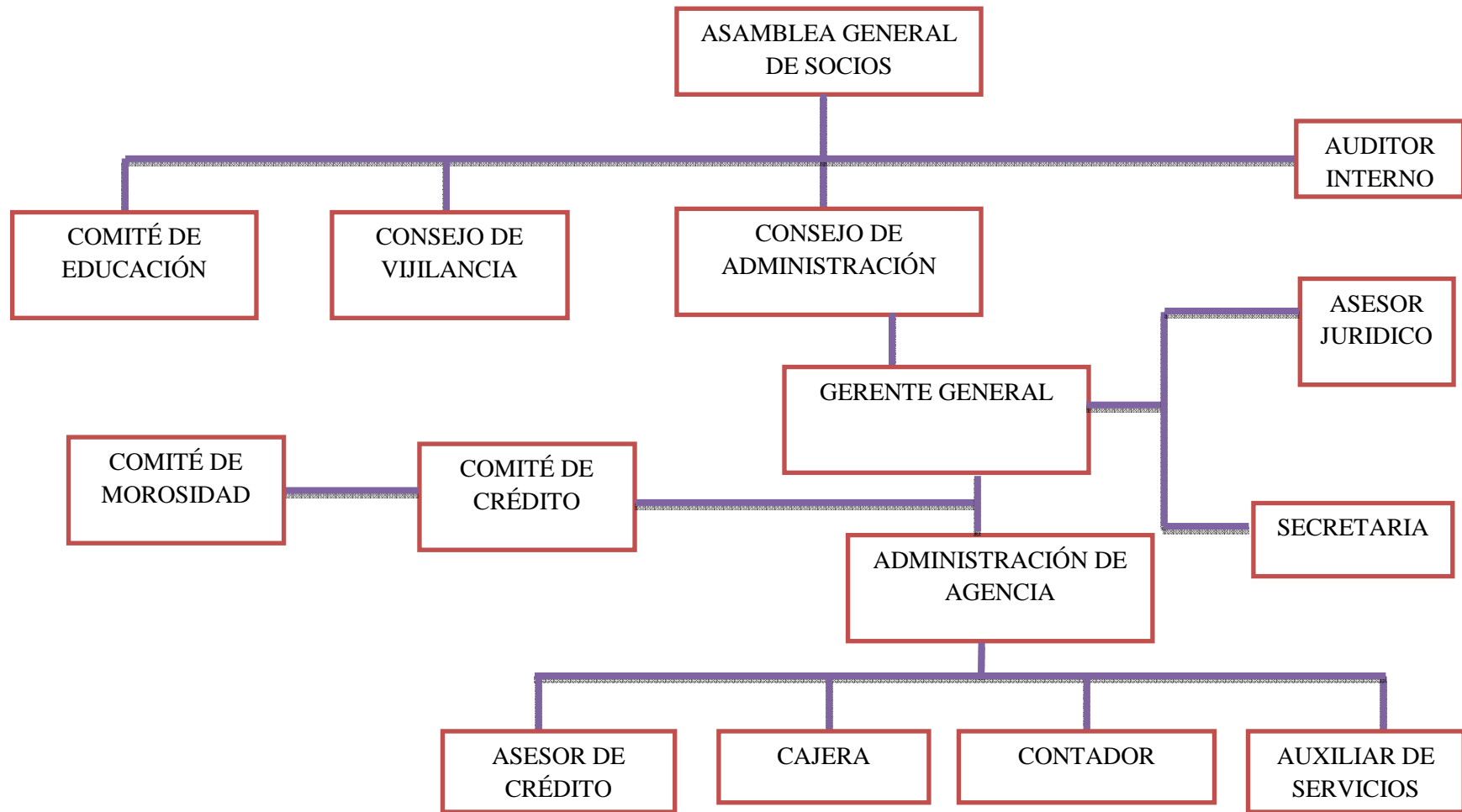
Ser una Institución cooperativa con reconocido liderazgo competitivo e innovación moderna creciente en el tiempo, con servicios financieros que transmitan una imagen de confianza, rentabilidad y cobertura Nacional e Internacional.

3.1.6. Objetivos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” Ltda., tiene como objetivos:

- ✓ Alcanzar la visión de futuro, mediante un mejoramiento continuo que nos permita liderara el sistema cooperativo a nivel nacional.
- ✓ Captar recursos económicos de los socios y promover su desarrollo económico, social y cultural, mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua.
- ✓ Brindar servicios complementarios de tipo personal y de ayuda social.
- ✓ Firmar convenios con entidades, fundaciones de Cooperación para fomentar un desarrollo técnico en sistema cooperativo.
- ✓ Impulsar la Educación Cooperativa.

3.1.7. Organigrama Estructural de la Cooperativa



3.2. JUSTIFICACIÓN

Esta entidad financiera por ser de reciente creación y al tener un número considerable de socios y clientes, se siente en la necesidad de que se diseñe un Sistema de Control Interno ya que le servirá para determinar de una forma más clara y profunda el examen de auditoría, permitiendo que la entidad evalúe y por ende pueda dar seguimiento a operaciones financieras o administrativas de la institución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” requiere de un sistema que le permita identificar los riesgos a los cuales están expuestos y le provea las actividades de control necesarias, este sistema requiere una supervisión adecuada a efectos de verificar permanentemente su vigencia y correcto funcionamiento, permitiéndole tener mayores posibilidades de lograr los objetivos que la misma fija.

Este sistema también comprende el plan de la organización dentro de la empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

Es muy necesario este tipo de sistema ya que mediante esto podrá lograr sus objetivos deseados en cada uno de sus departamentos y por ende obteniendo metas que se han propuesto, y por qué no satisfaciendo las necesidades de los clientes.

Por medio del Sistema de Control Interno se espera mejorar la estructura organizativa, la cual nos permitirá recopilar información, como resultado de sus operaciones sustentándose en recursos, y que presentados al cuerpo directivo le permitirán a la misma tomar decisiones financieras.

La implantación de un Sistema de Control Interno ayudara a todos los empleados y funcionarios para que tengan conocimiento de normas a las cuales están sujetas, de este modo podrán evitar errores y desviaciones en diferentes actividades y operaciones que realizan diariamente.

La implantación del Sistema de Control Interno en la empresa consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de la gestión administrativa y financiera, las cuales tienen por finalidad establecer si se están realizando correctamente y aplicando los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la dirección de la empresa.

3.2.1. Objetivos de la Propuesta

OBJETIVO GENERAL

- ✓ Diseñar e implantar un Sistema de Control Interno para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” que permita el Control de los Recursos Humanos, Materiales y Financieros.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Establecer en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” Normas, Técnicas y Procedimientos de Control, que le permita realizar funciones propias a su cargo, de esta forma conseguir una oportuna, adecuada y confiable presentación de información a los diferentes niveles directivos y de control.
- ✓ Definir los Procedimientos a implementarse y/o desarrollarse en la Cooperativa, para asegurar que existan controles adecuados para reducir el riesgo.
- ✓ Fomentar en los Directivos y Funcionarios de la Cooperativa, la importancia de la salvaguardia de los activos financieros más significativos de la Institución, con la finalidad de asumir los peligros y enfrentarlos a través de Procedimientos, que permita la continuidad de sus operaciones de forma normal.

3.2.2. Análisis de Factibilidad de la Propuesta

El presente trabajo investigativo ha tenido una gran acogida por parte de los directivos y empleados de la Institución, ya que ellos están conscientes que el Control Interno será de vital importancia dentro de la institución ya que ayudara en el área administrativo y financiero, razón por la cual la investigadora considera que la implantación será factible ya que además de servir de guía para los empleados actuales, servirán de guía para trabajadores que integren dentro de la institución.

3.2.3. Diseño de un Sistema de Control Interno

Para diseñar, implantar y mantener un adecuado sistema de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” es necesario considerar lo siguiente:

- ✓ Establecer claramente los objetivos y metas que se desee alcanzar.
- ✓ Proteger y conservar los recursos de la entidad contra cualquier pérdida, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- ✓ Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas reguladoras de las actividades de la entidad.
- ✓ Elaborar información financiera válida y confiable y presentarla con oportunidad.
- ✓ Dar a conocer a cada uno de los empleados de la Cooperativa los objetivos y la manera como alcanzarlas.

Es importante la implantación de un Sistema de Control Interno en la Cooperativa ya que este sistema permite verificar, evaluar procedimientos y mecanismos necesarios para garantizar que las actividades de la entidad se realicen de conformidad con las normas legales como; salvaguardar los recursos, exactitud y veracidad en la información financiera y administrativa; la eficiencia en las operaciones y la observación de las políticas prescritas para lograr el cumplimiento de metas y objetivos programados.

La autora ha considerado que la parte fundamental de un Sistema de Control Interno tiene como misión ayudar a la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas establecidas planteadas que sin duda alguna mejorara la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa.

3.2.3.1. MANUAL DE FUNCIONES

Introducción

Para la elaboración de un Manual de Funciones se considera de gran importancia detallar en forma ordenada, secuencial y precisa; la función que tiene cada funcionario y empleado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, ya que es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas.

Este Manual de Funciones se presenta con la finalidad de servir de apoyo y orientación a los funcionarios en sus gestiones administrativas y legales, así mismo, este manual se relacionan directamente con el funcionamiento de las actividades administrativas cotidianas de la organización, debido a que albergan fuentes primarias de información; su adecuado funcionamiento avala la administración de la documentación estratégica, lo que implica que estas podrían

mostrar la absoluta regularidad de la gestión, desde una perspectiva administrativa, legal, fiscal, histórica y confidencial.

Para la autora un manual de funciones o manual de organización comprende las funciones o responsabilidades de cada área de la empresa, por ejemplo gerencia, producción, etc., describiendo como se intervienen en el funcionamiento general de la empresa, contiene la visión, misión, los objetivos, metas y la descripción de cada área así como sus responsabilidades.

3.2.3.2. Objetivos del Manual de Funciones


Los manuales tienen por objeto el decirle a cada jefe o trabajador por escrito lo que se espera de él, en materia de funciones, tareas, responsabilidades, autoridad, comunicaciones, e interrelaciones dentro y fuera de la empresa, entre los objetivos tenemos:

- ✓ Facilitar el proceso de reclutamiento y selección de personal.
- ✓ Identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal.
- ✓ Precisar las funciones encomendadas a cada cargo, para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- ✓ Propiciar la uniformidad en el trabajo.
- ✓ Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo evitando repetir instrucciones sobre lo que tiene que hacer el empleado.
- ✓ Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos.

VENTAJAS

- ✓ Mayor facilidad en la toma de decisiones y en la ejecución de las mismas.
- ✓ No hay conflictos de autoridad ni fugas de responsabilidad.
- ✓ Es claro y sencillo.
- ✓ Útil en toda organización.
- ✓ La disciplina es fácil de mantener.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
	“INNOVACION ANDINA”
MANUAL DE FUNCIONES	
1.- IDENTIFICACION DEL PUESTO	
NIVEL EJECUTIVO : OPERATIVO	
TITULO DEL PUESTO : ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS	
REPORTA A : GERENTE GENERAL	
2.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO	
<p>Analizar, evaluar y supervisar los informes presentados por los diferentes organismos de dirección, Gerencia y Control, para tomar decisiones favorables o desfavorables sobre la Gestión Económica-Financiera y Administrativa de la Cooperativa.</p>	
3.- FUNCIONES PRINCIPALES	
<p>Las funciones principales que debe desempeñar son las siguientes:</p>	
<ul style="list-style-type: none">• Reformar el estatuto.• Aprobar el plan de trabajo de la Cooperativa.• Autorizar la adquisición de bienes la enajenación o gravamen total o parcial de ellos.• Conocer los balances semestrales y los informes relativos a la marcha de la cooperativa, y aprobarlos o rechazarlos.	

- Decretar la distribución de los excedentes, de conformidad con la Ley este Reglamento y el Estatuto.
- Elegir y remover, con causa justa, a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, de las comisiones especiales y a sus delegados ante cualquier institución .
- Relevar de sus funciones al Gerente, con causa justa.
- Autorizar la emisión de certificados de aportación.
- Resolver, en apelación, sobre las reclamaciones o conflictos de los socios entre sí o de éstos con cualquiera de los organismos de la Cooperativa.
- Cumplen con las funciones y responsabilidades que le otorga la Ley de Cooperativas, Reglamentos y los Estatutos de la Cooperativa.


RELACIONES INTERPERSONALES

- Con todo el personal de la Cooperativa para fines de trabajo.
- Con el Consejo de Administración.
- Con el Consejo de Vigilancia.
- Con Auditoria interna.
- Con las Comisiones de la Cooperativa

TÍTULO

Profesional Universitario.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
	“INNOVACION ANDINA”
	MANUAL DE FUNCIONES
1.- IDENTIFICACION DEL PUESTO	
NIVEL EJECUTIVO : OPERATIVO	
TITULO DEL PUESTO : COMITÉ DE EDUCACION	
REPORTA AL : CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
2.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO	
Educar mediante cursos de capacitación en la doctrina y Gestión Cooperativa a sus asociados que ingresan y son parte de la Cooperativa.	
3.- FUNCIONES PRINCIPALES	
Las funciones principales que debe desempeñar en este puesto son las siguientes:	
<ul style="list-style-type: none">• Realizar la presupuestación para los cursos de educación Cooperativa.• Nombrar a su presidente y secretario, del seno de su organización.• Elaborar el programa anual de actividades de educación cooperativa para dirigentes, empleados y socios, realizando la promoción entre los mismos y coordinando con el Consejo de Administración, especiales disposiciones para lograr la participación obligatoria de aquellos a los	

cursos, seminarios, conferencias de educación cooperativa y otras.

- Mantener directa y constante relación con los líderes locales e instructores especializados para cumplir con la programación y difusión del Sistema Cooperativo
- Utilizar los medios de comunicación social de la Cooperativa y locales para cumplir con los objetivos propuestos.
- Coordinar con los Organismos de Integración y Servicios nacionales e internacionales para la ejecución de programas especiales de educación cooperativa.
- Editar boletines informativos, periódicos y otros medios de información para los asociados.
- Elaborar y publicar la Memoria Anual, conjuntamente con el Consejo de Administración, la misma que será entregada a los socios con quince días de anticipación a la realización de la Asamblea Anual.
- Responsabilidad por el adecuado manejo de los cursos de capacitación de Educación Cooperativa a los socios.
- Requieren capacidad de análisis, evaluación, liderazgo, toma de decisiones, supervisión y gestión.


RELACIONES INTERPERSONALES

- Con todo el personal de la Cooperativa para fines de trabajo.
- Con el Consejo de Administración.
- Con el Consejo de Vigilancia.
- Con Auditoría interna.

TÍTULO

Profesional Universitario en cualquier especialidad.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
	“INNOVACION ANDINA”
	MANUAL DE FUNCIONES
1.- IDENTIFICACION DEL PUESTO	
NIVEL EJECUTIVO : OPERATIVO	
TITULO DEL PUESTO : CONSEJO DE VIJILANCIA	
REPORTA A : ASAMBLEA GENERAL	
2.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO	
Precautelar los intereses de los socios y de la Cooperativa, mediante acciones Control en la administración y gestión operacional de la organización, en el marco de lo que establece la Ley General de Cooperativas, el Estatuto y la Normatividad interna, ya que es el órgano fiscalizador del Consejo de Administración de la Gerencia General y demás leyes de la Cooperativa.	
3.- FUNCIONES PRINCIPALES	
Las funciones principales que debe desempeñar en este puesto son las siguientes:	
<ul style="list-style-type: none">• Supervisar todas las inversiones económicas que se hagan en la Cooperativa.• Controlar el movimiento económico de la Cooperativa y presentar el	

correspondiente informe a la Asamblea General.

- Verificar que la Contabilidad se lleve regularmente y con la debida corrección.
- Dar el visto bueno, con causa justa, los actos o contratos en que se comprometa bienes o crédito de la Cooperativa cuando no estén de acuerdo con los intereses de la institución o pasen del monto establecido en el estatuto.
- Sesionar una vez por semana y cumplir con las funciones y responsabilidades que le otorga la Ley de Cooperativas Reglamentos y los Estatutos de la Cooperativa.
- Responsabilidad por el desarrollo y la buena marcha de la Cooperativa
- Requieren capacidad de análisis, liderazgo, toma de decisiones supervisión y gestión.


RELACIONES INTERPERSONALES

- Con todo el personal de la Cooperativa para fines de trabajo.
- Con el Consejo de Administración.
- Con Auditoria interna.
- Con la Asamblea General.
- Con las Comisiones de la Cooperativa

TÍTULO

Profesional Universitario.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
	“INNOVACION ANDINA”
	MANUAL DE FUNCIONES
1.- IDENTIFICACION DEL PUESTO	
NIVEL EJECUTIVO : OPERATIVO	
TITULO DEL PUESTO : CONSEJO DE ADMINITRACIÓN	
REPORTA A : GERENCIA GENERAL	
2.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO	
Normar y supervisar la correcta administración de la Cooperativa para que Gerencia Generalcumpla y haga cumplir las obligaciones y responsabilidades en beneficio de los asociados, además coordina la implementación de política institucionales para su desarrolloorganizacional.	
3.- FUNCIONES PRINCIPALES	
Las funciones principales que debe desempeñar en este puesto son las siguientes:	
<ul style="list-style-type: none">• Dictar las normas generales de administración interna de lasociedad, con sujeción a la Ley al Reglamento y al Estatuto.• Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso de nuevos socios.• Sancionar a los sociosque infrinjanlas disposiciones legales,	

reglamentarias o estatutarias.

- Nombrar y remover, con causa justa, al Gerente y Subgerentes, Administradores, Jefes de Oficina y empleados.
- Reglamentar las atribuciones y funciones del Gerente y del personal técnico y administrativo de la Cooperativa.
- Exigir al Gerente y demás empleados que manejen fondos de la cooperativa, la caución que juzgare conveniente.
- Elaborar la proforma presupuestaria y el plan de trabajo de la Cooperativa y someterlos a consideración de la Asamblea General.
- Presentar a la aprobación de la Asamblea General la memoria anual y los balances semestrales de la Cooperativa, conjuntamente con el dictamen emitido por el Consejo de Vigilancia.
- Autorizar la transferencia de los certificados de aportación, que sólo podrá hacerse entre socios o a favor de la Cooperativa.
- Responsabilidad por la correcta administración y la buena marcha de la Cooperativa.
- Requieren capacidad de análisis, evaluación, liderazgo, toma de decisiones, supervisión y gestión.


RELACIONES INTERPERSONALES

- Con todo el personal de la Cooperativa para fines de trabajo.
- Con el Consejo de Vigilancia.
- Con Auditoría interna.
- Con la Asamblea General.
- Con las Comisiones de la Cooperativa

TÍTULO

Profesional Universitario.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
	“INNOVACION ANDINA”
	MANUAL DE FUNCIONES
1.- IDENTIFICACION DEL PUESTO	
NIVEL EJECUTIVO : ADMINISTRATIVO	
TITULO DEL PUESTO : AUDITOR INTERNO	
REPORTA A : GERENTE GENERAL	
2.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO	
Planificar, dirigir, implementar, supervisar y asesorar en los mecanismos de Control Interno de las actividades financieras y administrativas, con el propósito de precautelar la correcta aplicación y utilización de los recursos de la Cooperativa, sujetándose a las normas, procedimientos de auditoria y regularizaciones que establezca los Organismos de Control.	
3.- FUNCIONES PRINCIPALES	
Las funciones principales que debe desempeñar en este puesto son las siguientes:	
<ul style="list-style-type: none">• Vigila en cualquier tiempo las operaciones de la institución.• Comprueba la existencia y el adecuado funcionamiento de los sistemas de Control Interno, con el propósito de proveer una garantía razonable en cuanto al logro de los objetivos de la institución; la eficiencia y eficacia de las operaciones.	

- Evalúa los recursos informáticos y sistemas de información de la institución del sistema financiero, con el fin de determinar si son adecuados para proporcionar a la administración y demás áreas de la institución, información oportuna y suficiente que permita tomar decisiones e identificar exposiciones de riesgo de manera oportuna y sugiere que cuenten con todas las seguridades necesarias.
- Verifica la información que utiliza internamente la institución para la toma de decisiones.
- Realiza un seguimiento a las observaciones de los informes de Auditoría Interna anteriores, con el propósito de verificar que la administración y/o el funcionario competente han adoptado las recomendaciones u otras medidas para superar las deficiencias informadas.
- Verifica que la institución del sistema financiero cuente con un plan estratégico, y, que su formulación se efectuó a base de análisis de efectos tales como: debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, línea(s) de negocio(s), mercado objetivo, evolución de la cuota de mercado, proyecciones financieras, planes de expansión o reducción, entre otros.
- Evalúa la correcta selección y aplicación de las normas prácticas de los principios contables en la elaboración de los estados financieros.
- Verifica la suficiencia de los asientos contables incluidos en los estados financieros de la Institución.
- Verifica que la institución del sistema financiero acate las disposiciones de los Organismos de Control, así como las recomendaciones del Auditor Interno.
- Controla porque las operaciones y procedimientos de la institución del sistema financiero se ajusten a las disposiciones de la ley, decretos, estatutos, reglamentos internos y a las disposiciones de los Organismos de Control.
- Elabora el plan anual de auditoría a ser ejecutado durante el ejercicio económico y remitirlo al Consejo de Administración, Consejo de

Vigilancia y Gerencia General, hasta el 31 de diciembre cada año.

- Realiza un informe trimestral de su gestión dirigida al Consejo de Administración y cada vez que el caso amerite. Este informe deberá incluir un resumen de las observaciones formuladas, los correctivos establecidos y adoptados, la evaluación de su cumplimiento y los resultados obtenidos.
- Comunica a los funcionarios competentes de la institución del sistema financiero y al Consejo de Administración todas las conclusiones y recomendaciones, señalando con precisión los problemas encontrados y las soluciones recomendadas.
- Realiza seguimiento sobre el cumplimiento a las observaciones y recomendaciones que efectúen los auditores externos.
- Informa por escrito, a los Consejos de Administración, Vigilancia y Gerencia, sobre cualquier irregularidad que detecte en el manejo administrativo-financiero de la Cooperativa y, recomienda los correctivos necesarios.
- Realiza las demás funciones que la ley le determine en coordinación con el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Gerente General.

RELACIONES INTERPERSONALES


- Con todo el personal de la Cooperativa para fines de trabajo.
- Con el Consejo de Administración, Vigilancia.
- Con la Asamblea General.
- Con las Comisiones de la Cooperativa

TÍTULO

Dr. o Lcdo., en Contabilidad y Auditoría CPA, y cumplir con la disposiciones legales pertinentes.

Experiencia: 3 años o más en actividades de Auditoría (Instituciones Financieras.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
	“INNOVACION ANDINA” MANUAL DE FUNCIONES
1.- IDENTIFICACION DEL PUESTO	
NIVEL EJECUTIVO : GERENCIA	
TITULO DEL PUESTO : GERENTE GENERAL	
REPORTA A : CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
2.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO	
<p>Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar que todas las actividades administrativas y Financieras de la Cooperativa se realicen eficientemente, buscando un uso adecuado de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, además representa legal, judicial y extrajudicialmente ala institución, cumple y hace cumplir las políticas, leyes, reglamentos y Estatutos de la Cooperativa.</p>	
3.- FUNCIONES PRINCIPALES	
<p>Las funciones principales que debe desempeñar el Gerente General son las siguientes:</p>	
<ul style="list-style-type: none">• Representar judicial y extrajudicialmente a la Cooperativa.• Organizar la administración de la empresa y responsabilizarse de ella.• Cumplir y hacer cumplir la Ley, Estatutos, Reglamentos y las disposiciones de la Asamblea General, Consejo Administrativo y del	

Organismo de Control.

- Presentar un informe administrativo y los balances semestrales a consideración de los Consejos de Administración y de Vigilancia.
- Suministrar todos los datos que le soliciten los socios o los organismos de la Cooperativa.
- Nombrar, aceptar renunciaciones y cancelar a los empleados cuya asignación o remoción no corresponda a otros organismos de la Cooperativa.
- Vigilar que se lleve correctamente la contabilidad.
- Firmar los cheques, junto con el Presidente y las demás atribuciones y deberes previstos en la Ley General de Cooperativas.


RELACIONES INTERPERSONALES

- Con todo el personal de la Cooperativa para fines de trabajo.
- Con el Consejo de Administración y Vigilancia.
- Con Auditoría interna.
- Con la Asamblea General.
- Con las Comisiones de la Cooperativa

TÍTULO

Profesional acorde a la finalidad de la Cooperativa como: Lcdo. En Contabilidad y Auditoría, Administrador de Empresas, Economista.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
	“INNOVACION ANDINA”
	MANUAL DE FUNCIONES
1.- IDENTIFICACION DEL PUESTO	
NIVEL EJECUTIVO : ADMINISTRATIVO	
TITULO DEL PUESTO : ASESOR JURIDICO	
REPORTA A : GERENTE GENERAL	
2.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO	
Asegurar el cumplimiento del marco jurídico en el que se desenvuelve la Cooperativa, asesora a los Directivos y Ejecutivos de la Cooperativa en aspectos que hacen referencia a lo jurídico, para procurar la solución más óptima a sus intereses y asume la defensa o acusación de juicios ante los tribunales de justicia, salvaguardando los intereses Institucionales.	
3.- FUNCIONES PRINCIPALES	
Las funciones principales que debe desempeñar en este puesto son las siguientes:	
<ul style="list-style-type: none">• Participa en la formulación del y (Plan Estratégico) y (Plan Operativo Anual) de la Cooperativa.• Elabora un plan de trabajo anual para el desarrollo de su Departamento y presenta a Gerencia General, para su aprobación, seguimiento y	

evaluación.

- Asume la defensa judicial o extrajudicial de los directivos, ejecutivos y funcionarios, siempre que se relacione con actividades propias de la Cooperativa.
- Inicia los juicios civiles para la recuperación de cartera y penales por faltantes determinados por auditoría interna y externa en caso de presentarse.
- Presenta informes de su gestión a Gerencia General o estatutos superior que lo requiera.
- Asesora a Directivos y Empleados de la Cooperativa sobre nuevas técnicas, cambios en las leyes Ecuatorianas, así como reglamentos, decretos, y más normativas de interés de la Cooperativa.
- Coordina con el departamento de crédito y cobranzas todos los casos que están en mora.
- Asume y tramita la defensa de litigios que se proponen por parte de la Cooperativa o en contra de ella, ya sea por finiquitos de contratos, vistos buenos, cobranzas de cartera vencida y otras demandas comprobables, civiles, penales etc.
- Supervisa y legaliza contratos, convenios, cartas compromiso, poderes y otros documentos que requiera la Cooperativa.
- Estudia y analiza documentos requeridos para el otorgamiento de los préstamos hipotecarios emitiendo el informe respectivo.
- Redacta minutas, demandas, convenios, poderes, contratos de trabajo, cartas de compromiso, reglamentos, de compra-venta, cancelación de hipotecas, reformas o aumento de capital de la Cooperativa etc.
- Tramita los procesos judiciales instaurados por la Cooperativa, en coordinación con la Gerencia General
- Asiste a reuniones en representación de la Cooperativa ante otras instituciones públicas y Privadas.
- Elabora el manual de procedimiento de trabajo del área jurídica.
- Realiza otras actividades encomendadas por su Jefe Inmediato.


RELACIONES INTERPERSONALES

- Con todo el personal de la Cooperativa.
- Gerencia General, Asesor de Crédito , Auxiliar de Cobranzas, y Directivos
- Notarias, Tribunales, Juzgados, Instituciones
- Socios y público en general

TÍTULO

- Título profesional acorde a la finalidad de la Cooperativa como: Dr. en Jurisprudencia.
- Experiencia: 2 a 3 años o más en actividades similares. (Instituciones Financieras)

DESCRIPCION DE FUNCIONES

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
	“INNOVACION ANDINA” MANUAL DE FUNCIONES
1.- IDENTIFICACION DEL PUESTO NIVEL EJECUTIVO : OPERATIVO TITULO DEL PUESTO : SECRETARIA REPORTA A : PRESIDENTE	
2.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO Redactar y manejar información que se lleva a cabo en las sesiones del Consejo de Administración y Asamblea, es el responsable de elevar actas todas las sesiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración.	
3.- FUNCIONES PRINCIPALES Las funciones principales que debe desempeñar son las siguientes: <ul style="list-style-type: none">• Llevar los libros de actas de la Asamblea General y del Consejo de Administración.• Tener la correspondencia al día.• Certificar con su firma los documentos de la Cooperativa.• Conservar ordenadamente el archivo; y, desempeñar otros deberes que le asigne el Consejo de Administración, Ley de Cooperativas, siempre	

que no violen disposiciones del Estatuto.

- Responsabilidad por el adecuado manejo y control de las actas e informes.
- Requieren capacidad de análisis, evaluación y gestión.


RELACIONES INTERPERSONALES

- Con todo el personal de la Cooperativa para fines de trabajo.
- Con el Consejo de Administración.
- Con el Consejo de Vigilancia.
- Con Auditoria interna.
- Con las Comisiones de la Cooperativa

TÍTULO

Profesional Universitario.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
	“INNOVACION ANDINA”
	MANUAL DE FUNCIONES
1.- IDENTIFICACION DEL PUESTO	
NIVEL EJECUTIVO : OPERATIVO	
TITULO DEL PUESTO : COMITÉ DE MOROSIDAD	
REPORTA A : GERENTE	
2.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO	
<p>Recuperar los montos de préstamos por parte de la Cooperativa, manteniendo una cartera clara, a nivel mínimo de morosidad, mediante el diseño y ejecución de estrategias y métodos oportunos, y utilizando las políticas vigentes de la Cooperativa.</p>	
3.- FUNCIONES PRINCIPALES	
<p>Las funciones principales que debe desempeñar son las siguientes:</p>	
<ul style="list-style-type: none">• Coordina con el Asesor de Crédito para realizar el proceso de cobranza cuando los créditos han caído en mora.• Visita los domicilios de los clientes que tengan créditos y que se encuentren en mora para realizar la recuperación y recaudación de cartera.• Realiza notificaciones para que se acerquen a cancelar las letras de los créditos que se encuentran en mora.• Ejecuta, controla y maneja el sistema de cobranzas administrativa	

yextrajudicial en coordinación con el Asesor de Crédito y el Abogado de la Cooperativa a fin de la recuperación total del Crédito.

- Revisa diariamente el comportamiento de la cartera en mora.
- Elabora y entrega las notificaciones de cobranza de los créditos, incorporando los respaldos y sus observaciones al expediente de crédito del socio.
- Informa por escrito a su jefe inmediato sobre los créditos, que requieren iniciarse acción legal, cuya recuperación administrativa ha sido infructuosa.
- Recomienda al Asesor de Crédito sobre los eventuales refinanciaciones y/o aplazamientos de pagos que pudiera solicitar los socios en mora, a fin de tomar inmediata decisión, en concordancia con las políticas y normas vigentes.
- Mantiene ordenado el archivo y documentación de cobranzas, que facilite el control y seguimiento en la gestión de recuperación.
- Presenta informes mensuales a su inmediato superior sobre las notificaciones entregadas de los créditos vencidos, cuya gestión de cobro haya sido efectivo.


RELACIONES INTERPERSONALES

- Con todo el personal de la Cooperativa
- Gerencia General, Asesor Legal
- Socios y público en general

TÍTULO

Estudiante de Administración de Empresas, Ingeniería Comercial etc.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
	“INNOVACION ANDINA”
	MANUAL DE FUNCIONES
1.- IDENTIFICACION DEL PUESTO	
NIVEL EJECUTIVO : DPTO. CRÉDITO	
TITULO DEL PUESTO : COMITÉ DE CRÉDITO	
REPORTA A : GERENTE GENERAL	
2.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO	
Evaluar, aprobar o rechazar las solicitudes de crédito presentadas por los socios, de conformidad con las normas establecidas en el reglamento de crédito, una vez, analizadas y calificadas por el comité técnico.	
3.- FUNCIONES PRINCIPALES	
Las funciones principales que debe desempeñar en este puesto son las siguientes:	
<ul style="list-style-type: none">• Resuelven sobre las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones establecidas en el Reglamento de Crédito.• Nombran de entre sus miembros, de acuerdo al estatuto de la Cooperativa, al Presidente, Secretario y vocal de la comisión.• Cumplen y hacen cumplir el Reglamento de Crédito y demás normas complementarias sobre la materia.	

- Resuelven sobre la concesión de créditos a los usuarios, considerando la calificación técnica que efectúen los funcionarios responsables de la administración crediticia.
- Emiten informes mensuales, a los Consejos de Administración, Vigilancia sobre la gestión realizada.
- Coordinan con Gerencia General, funcionarios de crédito, los asuntos relacionados con la actividad crediticia de la Cooperativa.
- Aprueban o rechaza las solicitudes de crédito presentadas dentro de los montos y límites establecidos en el Reglamento de Crédito.
- Las demás funciones que correspondan a la naturaleza y mandato de la comisión, enmarcadas en la normatividad vigente.
- Responsabilidad de la aprobación y rechazo de los créditos.
- Requieren capacidad de análisis, evaluación, liderazgo, toma de decisiones, supervisión, gestión y conocimientos sobre créditos.


RELACIONES INTERPERSONALES

- Con todo el personal de la Cooperativa para fines de trabajo.
- Con el Consejo de Administración.
- Con Auditoría interna.
- Con la Asamblea General.
- Con las Comisiones de la Cooperativa

TÍTULO

Profesional Universitario.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
	“INNOVACION ANDINA” MANUAL DE FUNCIONES
1.- IDENTIFICACION DEL PUESTO NIVEL EJECUTIVO : ADMINISTRATIVO TITULO DEL PUESTO : ADMINISTRACIÓN AGENCIA REPORTA A : ASAMBLEA GENERAL	
2.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO Será designado por el Consejo de Administración y el Sr. Gerente quien participara en la designación con voz y sin voto; el mismo que durará un tiempo máximo de 2 años en sus funciones, debe ser responsable del custodio de los bienes que se encuentren dentro de la agencia.	
3.- FUNCIONES PRINCIPALES Las funciones principales que debe desempeñar en este puesto son las siguientes: <ul style="list-style-type: none">• Cumplir con el horario establecido y cuando las circunstancias lo ameriten laborar fuera de la jornada ordinaria de trabajo, de acuerdo a lo determinado por su jefe inmediato.• Ser responsable del efectivo disponible para la atención al público (depósitos, retiros).	

- Dar información referente a los beneficios que ofrece la Cooperativa.
- Cumplir todas y cada una de las políticas, disposiciones, resoluciones, reglamentos internos y demás normas que regulan el funcionamiento de la Cooperativa, tomando en cuenta que estas son únicas e indivisibles en cualquier lugar en que esta tenga agencias.
- Emitir certificados autorizados por Gerencia y contestar por escrito alguna inquietud del socio, los cuales deben ser archivados ordenada y adecuadamente.
- Elaborar y llevar el flujo de caja de la agencia de extensión acorde con las necesidades diarias del efectivo e informar a Dirección Financiera por intermedio de Dirección Administrativa.
- Realizar el ingreso y liquidación de los préstamos de emergencia.
- Efectuar estudios, análisis que mejoren el servicio de la agencia y presentar a Gerencia para su aprobación.
- Revisar diariamente todos los movimientos efectuados en la agencia y remitirlos a la Matriz para su respectivo procesamiento.
- Verificar y enviar correctamente toda la documentación recibida en la agencia para la matriz.


RELACIONES INTERPERSONALES

- Con todo el personal de la Cooperativa para fines de trabajo.
- Con el Consejo de Administración.
- Con Auditoría interna.
- Con la Asamblea General.
- Con las Comisiones de la Cooperativa

TÍTULO

Profesional Universitario.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
	“INNOVACION ANDINA”
	MANUAL DE FUNCIONES
1.- IDENTIFICACION DEL PUESTO	
NIVEL EJECUTIVO : DPTO. CRÉDITO Y COBRANZA	
TITULO DEL PUESTO : ASESOR DE CRÉDITO	
REPORTA A : GERENCIA	
2.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO	
Atender al socio o cliente con cortesía, calidad, responsabilidad y dando información completa sobre la tramitación de créditos, plazos y formas de pago que ofrece la Cooperativa. Analiza, otorga créditos y mantiene una cartera sana, a través de la evaluación, administración y seguimiento de los créditos, en concordancia con los reglamentos y política de la Cooperativa.	
3.- FUNCIONES PRINCIPALES	
Las funciones principales que se deben efectuar en este puesto de trabajo son las siguientes:	
<ul style="list-style-type: none">• Atiende y brinda información al socio sobre los créditos vigentes, condiciones y características de los préstamos, requisitos a cumplir y documentación de respaldo a presentar por el solicitante.• Recibe, revisa, evalúa, precalifica y califica las solicitudes de crédito,	

confidencial original, documentos, confrontando información, analizada si es o no sujeto de crédito y proyectando el impacto del crédito, para determinar la capacidad de pago del solicitante.

- Analiza, verifica documentos y movimientos de la cuenta, previo el ingreso de datos al sistema para otorgar el crédito de acuerdo a requisitos establecidos.
- Analiza, evalúa las solicitudes de crédito y emite el informe correspondiente (Central de Riesgos, y los documentos de soporte).
- Informa al socio sobre la aprobación o negación de la solicitud.
- Elabora los pagarés y otros documentos de respaldo establecidos en la Cooperativa y recepta las firmas del deudor, codeudor, garantes y cónyuges.
- Aprueba los créditos hasta los montos establecidos en el reglamento de crédito vigente.
- Asigna el desembolso del crédito ingresando los datos al sistema computacional, para que sea transferido a la cuenta o pagado en cheque.
- Realiza el seguimiento y gestión de cobro de su cartera de aquellos créditos caídos en moramás de Tres días vía telefónica.
- Elabora un informe de crédito para su aprobación (Gerente General y Comisión de Crédito.) de acuerdo al Reglamento de Crédito.
- Notificar al cliente sobre su atraso en el pago del crédito mediante un documento.


RELACIONES INTERPERSONALES

- Socios y público en general, Clientes morosos.
- Gerencia General, Asesor Jurídico

TÍTULO

Profesional acorde a la finalidad de la Cooperativa como: Lcdo., en Administración de Empresas, Ingeniero Comercial, Contador Auditor.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INNOVACION ANDINA”
	MANUAL DE FUNCIONES
1.- IDENTIFICACION DEL PUESTO NIVEL EJECUTIVO : DEPARTAMENTO DE CAJAS TITULO DEL PUESTO : CAJERA REPORTA A : CONTABILIDAD	
2.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO Recibe y entrega dinero, revisa que los comprobantes de depósito, retiro y documentos de identificación sean, correctos, tanto en la numeración, nombre, fecha, firmas y cantidades. 3.- FUNCIONES PRINCIPALES Las funciones principales que se deben ejecutar en este puesto de trabajo son las siguientes: <ul style="list-style-type: none">• Atiende al público que solicita los servicios de ingresos o egresos de dinero en las libretas de ahorro.• Recibe, cuenta y verifica su autenticidad de los dólares, cheques, firmas y número de cédula.	

- Revisa y verifica en el sistema automatizado que existan fondos en los trámites de retiros.
- Cuenta el dinero entregado y recibido por el cliente y confirma con las cantidades escritas en la papeleta, cheques etc.
- Registra en el sistema automatizado, en el acto, la transacción realizadas y en la libreta de ahorros o documento de respaldo respectivo.
- Controla permanentemente las disponibilidades de caja.
- Realiza trabajos de anotación, registro y entrega de los valores y documentos recibidos o Pagados.
- Efectúa el balance diario de los ingresos y egresos; cuenta, ordena, y clasifica el dinero y cheques según su valor.
- Elabora el cuadro diario de caja, cotejando el reporte u hoja de colecta emitido por el sistema y los respaldos que mantiene en comprobantes y papeletas de depósito, retiro, pago, valor en efectivo y entrega al Contador

General

- Realiza otras actividades encomendadas por su Jefe Inmediato.


RELACIONES INTERPERSONALES

- Con todo el personal de la Cooperativa de la Matriz.
- Gerencia General, Contador General, Auditor Interno.
- Bancos, instituciones públicas y privadas.

TÍTULO

Profesional acorde a la finalidad de la Cooperativa como: Lcdo., en Contabilidad y Auditoría, Administrador de Empresas, Economista. Comercial.

DESCRIPCION DE FUNCIONES

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
	“INNOVACION ANDINA”
	MANUAL DE FUNCIONES
1.- IDENTIFICACION DEL PUESTO	
NIVEL EJECUTIVO : DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	
TITULO DEL PUESTO : CONTADOR	
REPORTA A : GERENCIA	
2.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO	
Planificar, organizar, ejecutar y controlar las actividades contables de la Cooperativa bajo el cumplimiento de procedimientos establecidos en la misma con el fin de garantizar el registro correcto y oportuno de las operaciones económicas de la organización, así como dar cumplimiento con las disposiciones emitidas por los Organismos de Control.	
3.- FUNCIONES PRINCIPALES	
Las funciones principales que se deben en este puesto de trabajo son las siguientes:	
<ul style="list-style-type: none">• Participa en la formulación del (Plan Estratégico) y (Plan Operativo Anual) de la Cooperativa.• Elabora un plan de trabajo anual para el desarrollo de su Departamento y presenta a Gerencia General, para su aprobación, seguimiento y	

evaluación.

- Participa, en la planificación y presupuestación operativa de su área y de la institución.
- Analiza, evalúa y recomienda los cambios que sean necesarios en el sistema de contabilidad de la Cooperativa, siempre que propendan a mejorar el mismo, cumpliendo con las Normas de Contabilidad de General Aceptados.
- Efectúa constataciones de inventarios físicos en forma periódica o cuando se lo requiera, de todos los bienes de la Cooperativa, así como la existencia de materiales y equipos.
- Cumple con las recomendaciones emitidas por Auditoría Interna, Externa y Organismos de Control.
- Planifica, organiza y distribuye entre el personal a su cargo los diferentes subsistemas contables.
- Legaliza con su firma, la veracidad de los estados financieros para la Cooperativa.
- Prepara, revisa y cancela las declaraciones de pagos, por concepto de retención de impuestos a la renta y otras obligaciones tributarias vigentes.
- Elabora, registra y legaliza comprobantes de contabilidad de fin de mes y cierre del ejercicio Económico.
- Revisa y aprueba en forma mensual las conciliaciones bancarias y anexos.
- Mantiene un sistema contable oportuno y al día con los registros de las operaciones económicas, garantizando la aplicación correcta de las normas contables.
- Efectúa el control previo concurrente de las transacciones financieras de la Cooperativa, de acuerdo a las disposiciones internas y las normas vigentes.
- Dispone oportunamente de los estados financieros y demás anexos, a fin de proporcionar a los ejecutivos y directivos la información veraz para su análisis y toma de decisiones.
- Lleva y mantiene actualizada la contabilidad de la institución, sus registros, anexos y demás documentos de respaldo.

- Revisa anexos o balances y emite informes a los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerencia General y Auditoría.
- Analiza los sistemas contables, estados financieros y presenta a Gerencia General de la Cooperativa para la toma de decisiones.
- Realiza periódicamente arqueos de Caja Chica.
- Realiza reuniones de trabajo con su personal para tratar asuntos de trabajo.


RELACIONES INTERPERSONALES

- Con todo el personal de la Cooperativa.
- Gerencia General
- Cajero
- Organismos de Control con la Asamblea General

TÍTULO

Profesional acorde a la finalidad de la Cooperativa como: Lcdo., en Contabilidad y Auditoría (C P A.)

DESCRIPCION DE FUNCIONES

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
	“INNOVACION ANDINA”
	MANUAL DE FUNCIONES
1.- IDENTIFICACION DEL PUESTO	
NIVEL EJECUTIVO : OPERATIVO	
TITULO DEL PUESTO : AUXILIAR DE SERVICIO	
REPORTA A : GERENCIA	
2.- RESPONSABILIDADES DEL PUESTO	
Ejecutar labores de secretaria de la Cooperativa, atiende a instituciones públicas, privadas, clientes o socios de la Cooperativa, garantizando fidelidad y seguridad de la documentación interna y externa. Realiza labores de digitación computacional, bajo órdenes específicas del Gerente General.	
3.- FUNCIONES PRINCIPALES	
Las funciones principales que debe desempeña en este puesto son las siguientes:	
<ul style="list-style-type: none">• Proporcionar la información que el cliente lo solicite.• Dar a conocer cuáles son los requisitos para acceder a un crédito.• Encargada de realizar el fotocopiado de documentos que requiera la Cooperativa.• Convoca a las sesiones de los Consejos de Administración y Vigilancia.	

- Atiende al público en general y clientes en particular personalmente o por teléfono y concierta citas o toma nota del mensaje e informa al Gerente General.
- Envía y recepción de documentos vía fax.

RELACIONES INTERPERSONALES

- Con todo el personal de la Cooperativa para fines de trabajo.
- Con el Consejo de Administración.
- Con el Consejo de Vigilancia.
- Con Auditoria interna.
- Con la Asamblea General.
- Con las Comisiones de la Cooperativa

TÍTULO

Profesional Universitario en cualquier especialidad.

3.2.3.3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Introducción


Para diseñar e implantar un Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, es necesario elaborar un Manual de Procedimientos ya que tiene como fin describir cada una de las actividades administrativas y operativas que se realizan dentro de la Institución, determinando la responsabilidad en los diferentes departamentos con cada uno de los funcionarios que intervienen en el cumplimiento de las metas establecidas.

OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Los Manuales tienen como objetivo principal:

- ✓ Determinar las actividades que se deben realizar dentro de la Empresa para la consecución de los Objetivos para los cuales fue creada y a su vez detectar cuales se requieren implementar, modificar o desechar tomando como base de análisis las actividades de los puestos creados para la consecución de dicho objetivo.
- ✓ Definir si es que no existe la estructura organizacional de la empresa de acuerdo a los puestos existentes y/o en su caso validar la importancia estructural del puesto para definir de manera eficiente la reestructura organizacional pertinente a fin de mejorar la productividad y reducir cargas financieras para la Empresa.
- ✓ Validar de acuerdo a las actividades realizadas por el personal si el puesto justifica su existencia dentro de la estructura organizacional, si está correctamente definido en cuanto a cargas de trabajo.
- ✓ Mejorar la productividad de la Empresa mediante el análisis de la forma en que se realizan las operaciones (tareas o autorizaciones), tiempos y movimientos, necesidades de capacitación o desarrollo de habilidades, buscando en todo momento la eficiencia y eficacia de la organización.

NARRACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

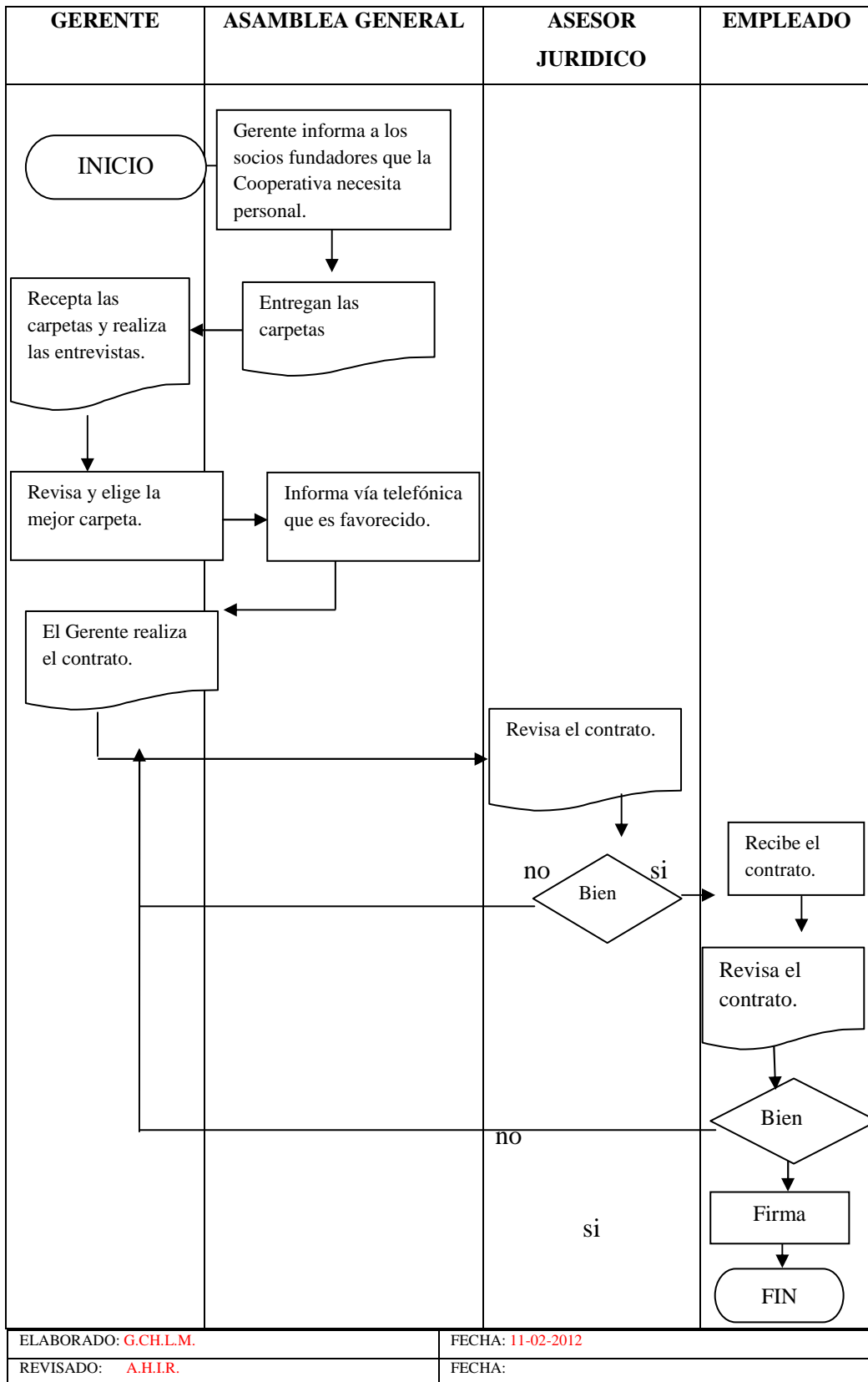
	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
	“INNOVACION ANDINA”
NARRACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	
<p>DEPARTAMENTO : GERENCIA</p> <p>PROCESO : SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL</p> <p>RESPONSABLE : GERENTE</p>	
<p style="text-align: center;">ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">• El Gerente informa a los socios fundadores que la Cooperativa necesita del personal que labore en la Institución por lo que los interesados y vacantes deberán acercarse a dejar las carpetas en la Gerencia de la Cooperativa.• Aspirantes interesados en prestar sus servicios entregan sus carpetas a Gerencia.• Gerencia recepta las carpetas y al mismo tiempo realiza entrevistas a los interesados.• Revisa las carpetas y elige a la persona más idónea.• Gerencia comunica vía telefónica al beneficiario, para que se presente en la Cooperativa.• Una vez seleccionada Gerencia procede a la elaboración del contrato el mismo que se lo realiza primero para tres meses y luego para un año.• Posteriormente el contrato es enviado al asesor jurídico de la	


Cooperativa para que lo revise.

- Si todo es correcto se lo entrega al empleado caso contrario lo devuelve al Gerente para que lo rectifique.
- El empleado revisa el contrato si todo está bien lo firma caso contrario devuelve a Gerencia.

DIAGRAMA DE FLUJO N° 1

SELECCIÓN Y CONTRATACION DEL PERSONAL



	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INNOVACION ANDINA”
	NARRACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
	DEPARTAMENTO : DESARROLLO DEL PERSONAL PROCESO : CAPACITACIÓN RESPONSABLE : RECURSOS HUMANOS
ACTIVIDADES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Detección de necesidades de capacitación. <ul style="list-style-type: none"> • Lleva a cabo el proceso de detección de necesidades de capacitación y desarrollo, solicitando información a las áreas de la institución. • Envía programa de capacitación a las áreas de la Institución. 2. Recolección de información de capacitación. <ul style="list-style-type: none"> • Registra los datos en el sistema electrónico. • Establece las prioridades de capacitación, con el fin de configurar el Programa de Capacitación y estimar los costos 	

de su implementación.

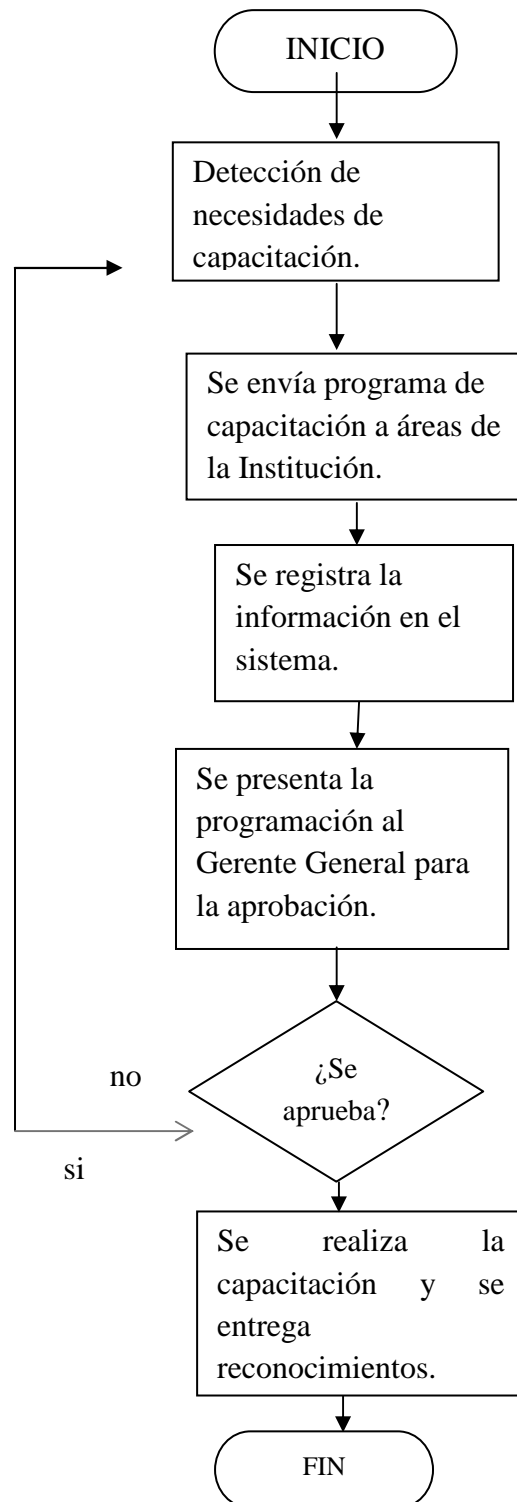
- Presenta al director general la temática del curso y el presupuesto respectivo para su análisis y aprobación.
- El Gerente General autoriza las propuestas de capacitación.

3. Realización de capacitación.

- Lleva un control de asistencia y puntualidad al curso.
- Supervisa que el curso se cumpla, tomando las medidas necesarias.
- Se entregan los reconocimientos y se archiva la copia en su expediente personal.

DIAGRAMA DE FLUJO N° 2

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL.



ELABORADO: G.CH.L.M.	FECHA: 11-02-2012
REVISADO: A.H.I.R.	FECHA:

NARRACIÓN DE PROCEDIMIENTOS


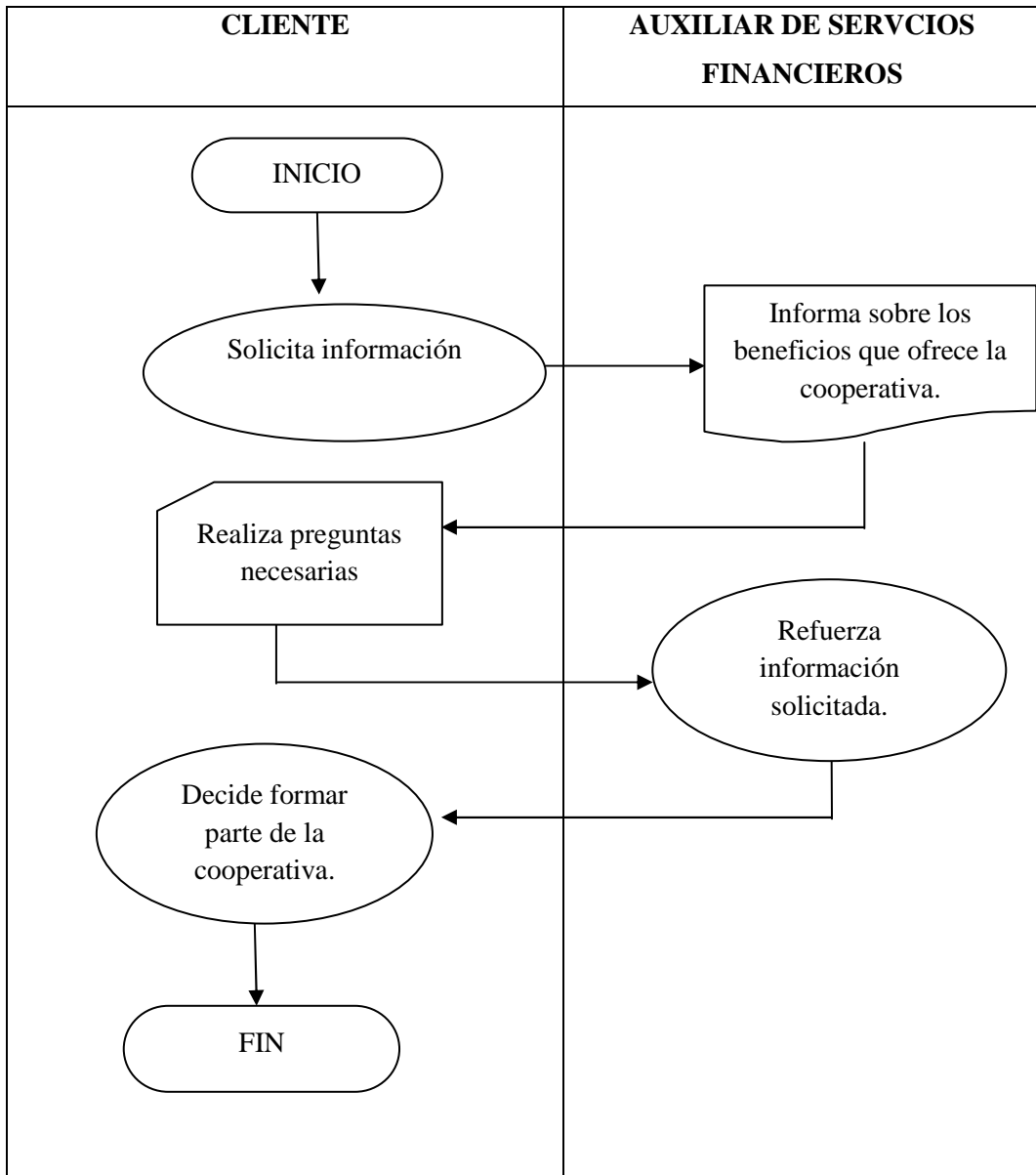

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
	“INNOVACION ANDINA”
NARRACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	
<p>DEPARTAMENTO : AREA OPERATIVA Y SERVICIOS FINANCIEROS</p> <p>PROCESO : INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>RESPONSABLE : AUXILIAR DE SERVICIOS FINANCIEROS</p>	
<p style="text-align: center;">ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">• El cliente solicita información acerca de los beneficios que brinda la Cooperativa.• El Auxiliar de Servicios Financieros recibe al cliente brindando una atención cordial, le da a conocer los servicios que ofrece así como también los beneficios que tendría al ser socio de la cooperativa.• El cliente pregunta con claridad de manera que quede satisfecho con la información.• El Auxiliar de Servicios Financieros, refuerza toda información necesaria que el cliente lo ha solicitado y le invita a formar parte de cooperativa.• Finalmente el cliente agradece por la atención brindada y forma parte de la cooperativa.	

DIAGRAMA DE FLUJO N° 3

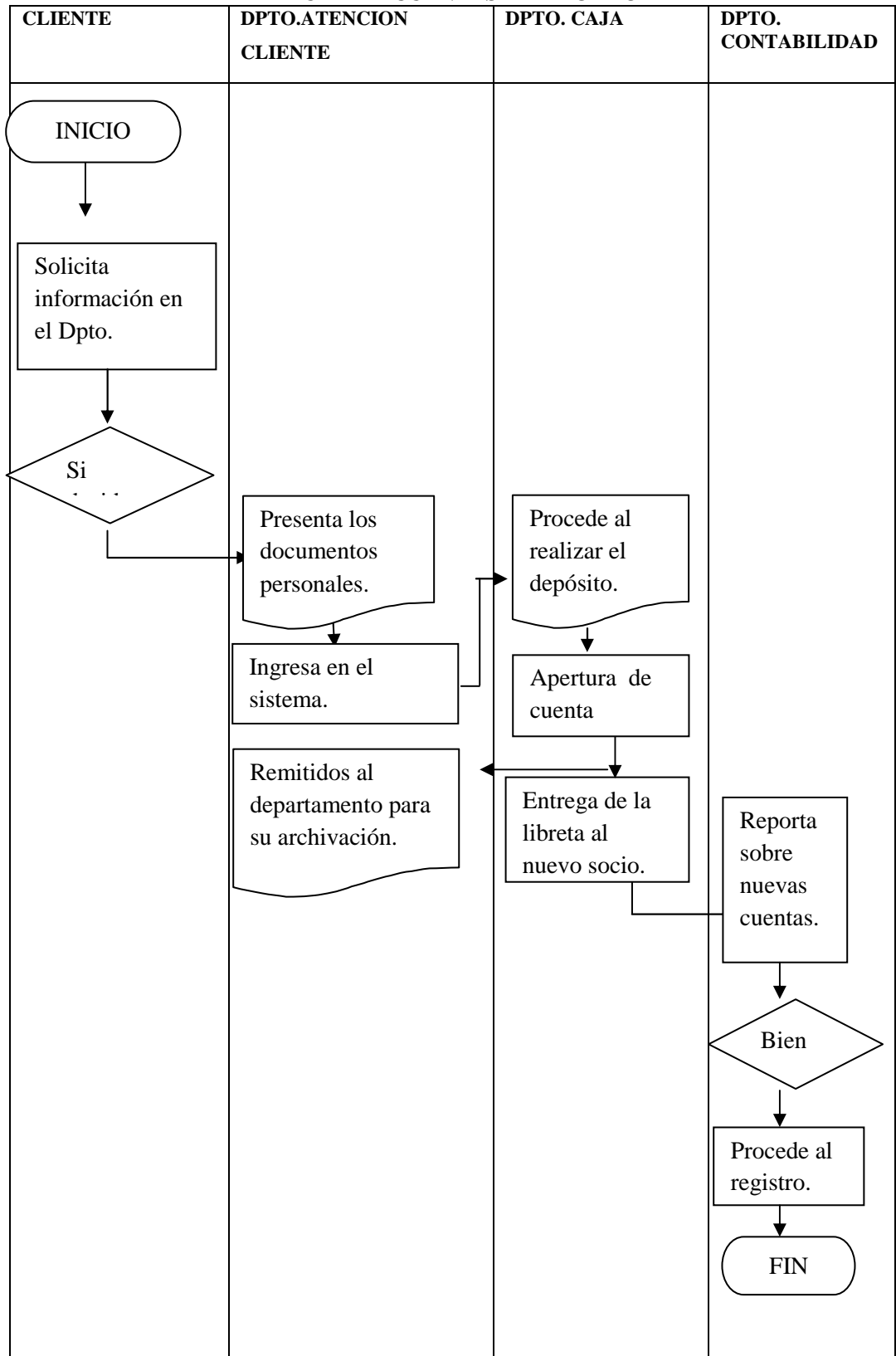
INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE



ELABORADO: G.CH.L.M.	FECHA: 11-02-2012
REVISADO: A.H.I.R.	FECHA:


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INNOVACION ANDINA”
	NARRACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
<p>DEPARTAMENTO : ATENCIÓN AL CLIENTE</p> <p>PROCESO : APERTURAS DE CUENTAS DE AHORRO</p> <p>RESPONSABLE : ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	
ACTIVIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • El cliente solicita información en este departamento, cuales son los documentos que se deben presentar y la cantidad para apertura de una cuenta (20 USD) estudiantil (5 USD). • Si el cliente decide abrir la cuenta, se procede a la recepción de los documentos personales. • Con los documentos se procede a ingresar en el sistema para que pueda ser nuevo socio. • Atención al cliente envía los documentos al Departamento de Caja para que proceda a realizar el depósito de la cuota para la apertura de la cuenta. • Posteriormente los documentos son remitidos al departamento de Atención al Cliente para su archivo. • Finalmente la cajera realiza la entrega de la libreta de ahorros al nuevo socio, al final del día entrega al Departamento de Contabilidad el reporte sobre nuevas cuentas abiertas para que proceda a su registro. 	

**DIAGRAMA DE FLUJO N° 4
APERTURA DE CUENTAS DE AHORRO**



ELABORADO: G.CH.L.M.	FECHA: 11-02-2012
REVISADO: A.H.I.R.	FECHA:

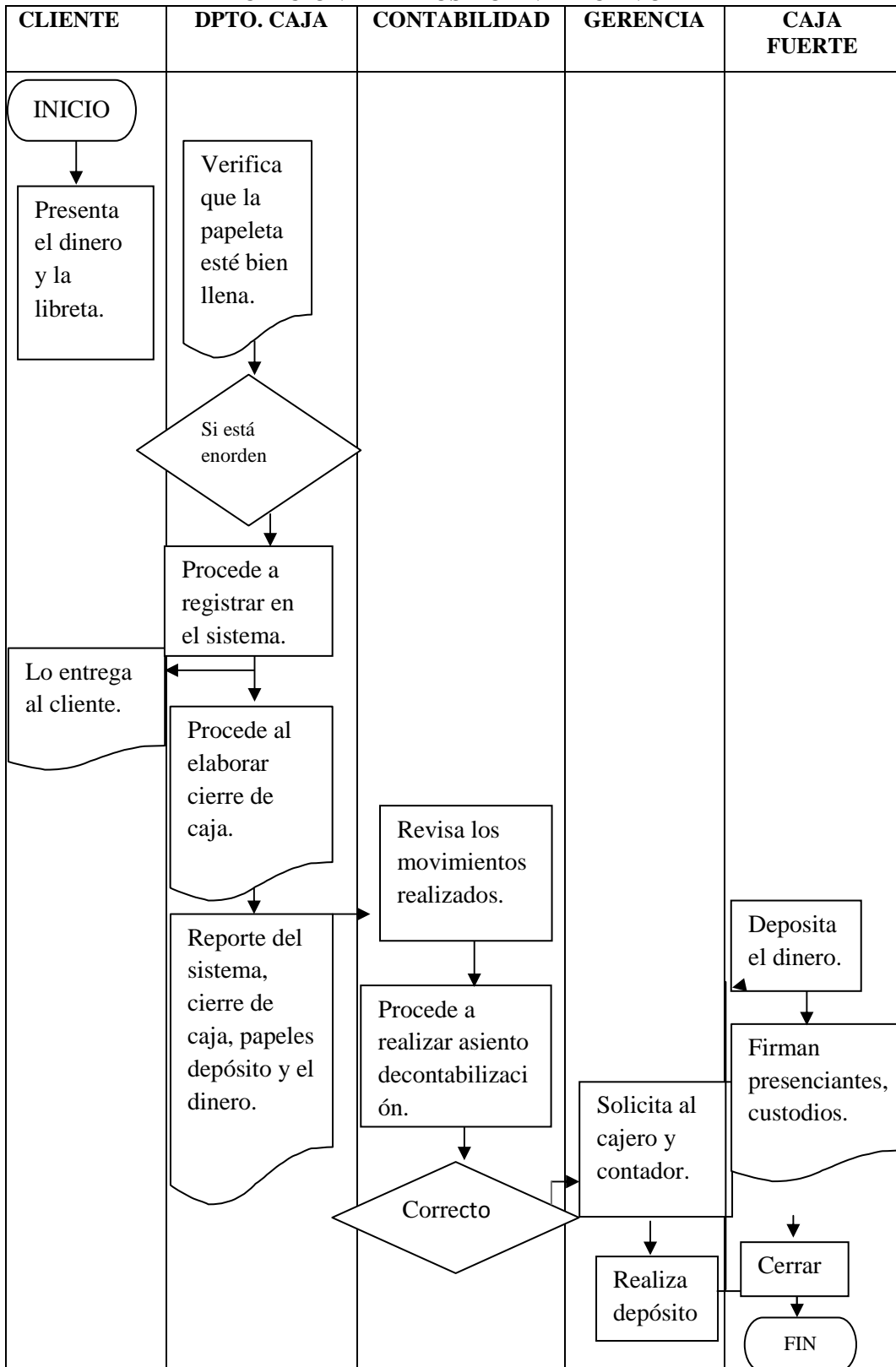
NARRACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
	“INNOVACION ANDINA”
	NARRACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
<p>DEPARTAMENTO : CAJA</p> <p>PROCESO : RECEPCIÓN DE DEPOSITO EN EFECTIVO</p> <p>RESPONSABLE : CAJERA</p>	
<p style="text-align: center;">ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">• El cliente llena una papeleta de depósito y presenta en caja conjuntamente con la libreta y el dinero.• Cajera verifica que la papeleta este bien llenada, que dinero coincida con el valor que está escrito y que lo billetes no sean falsos.• Si todo está en orden se procede a registrar la libreta en el sistema y se lo entrega al cliente.• A las 17:00 se procede a la elaboración del cierre de caja para verificar que el total de caja sea igual al reportado por el sistema.• El reporte del sistema, el cierre de caja, papeletas de depósito y el dinero son enviados al Contador para que revise los movimientos realizados y que el saldo de caja este correcto.• Si el saldo de caja coincide con los documentos entregados,	

Contabilidad procede a realizar el asiento de contabilización en el sistema y archiva las papeletas de depósito y entrega el dinero a Gerencia, caso contrario devuelve a Caja para que rectifique posibles errores.

- Gerencia solicita la Presencia de la Cajera y el Contador para realizar el depósito.
- Gerencia abre la caja fuerte y deposita el dinero recaudado durante el día para constancia firman los presenciantes y el custodio.
- Se procede a cerrar la caja fuerte.

**DIAGRAMA DE FLUJO N° 5
RECEPCIÓN DE DEPOSITO EN EFECTIVO**



ELABORADO: G.C.H.L.M.

FECHA: 11-02-2012

REVISADO: A.H.I.R.

FECHA:

NARRACIÓN DE PROCEDIMIENTOS


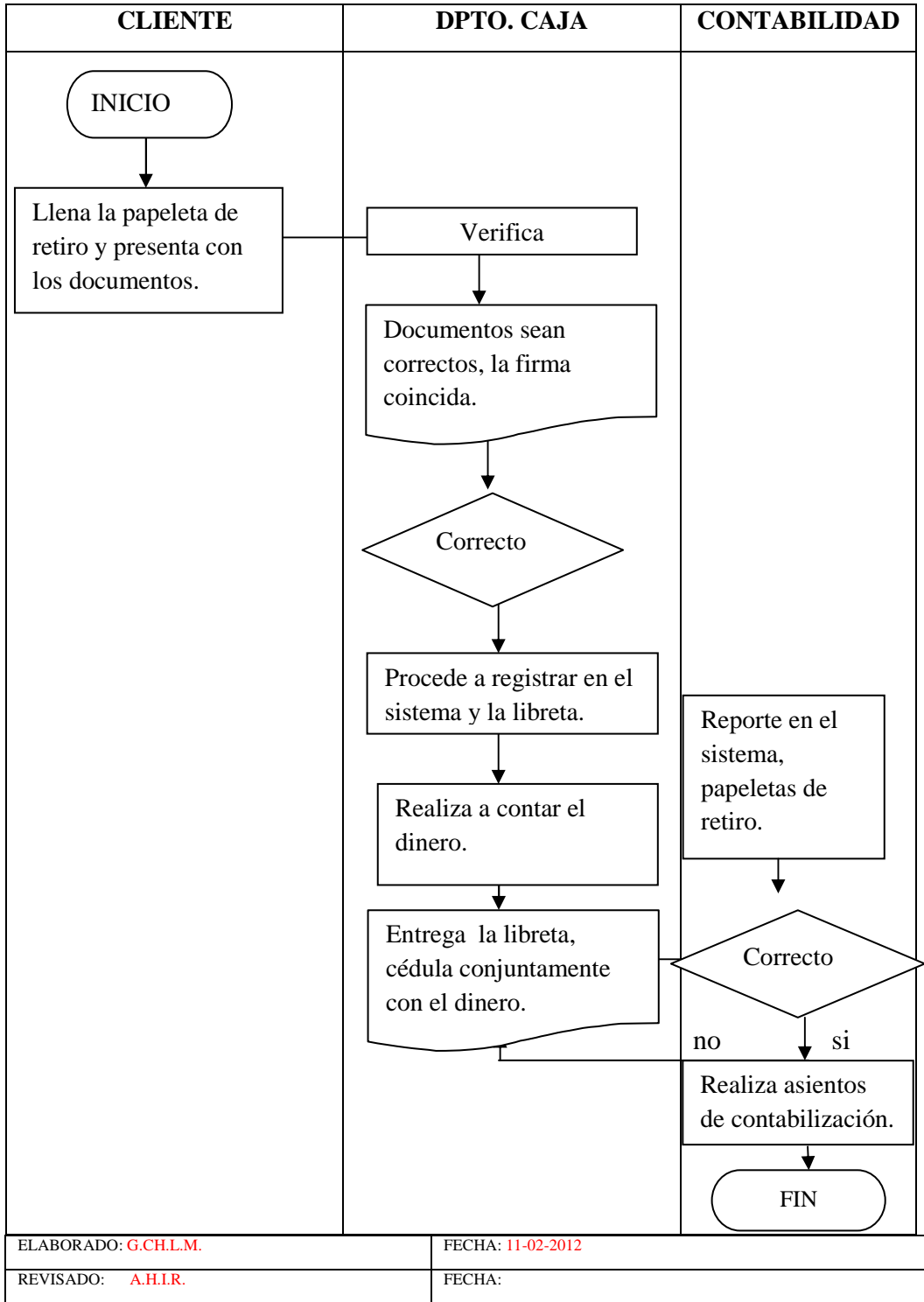

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
	“INNOVACION ANDINA”
NARRACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	
<p>DEPARTAMENTO : CAJA</p> <p>PROCESO : ENTREGA DE RETIROS</p> <p>RESPONSABLE : CAJERA</p>	
ACTIVIDADES	
<ul style="list-style-type: none">• El cliente llena la papeleta de retiro y lo entrega en la ventanilla junto con la libreta de ahorros y la cédula y si es otra persona la que va a retirar se solicita la cédula.• Cajera verifica que la papeleta este bien llenada, número de cédula y la firma.• Si todo es correcto procede a registrar en el sistema y en la libreta.• Cajera realiza el conteo del dinero varias veces para asegurar que la cantidad solicitada sea la correcta.• Por último la Cajera entrega el dinero, la libreta, la cédula y al final del día obtiene el reporte en el sistema, el mismo que con las papeletas de retiro serán presentadas a Contabilidad.• Si es correcto se realiza el asiento de contabilización y se los archiva, caso contrario se devuelven a caja para las correcciones.	

DIAGRAMA DE FLUJO N° 6

ENTREGA DE RETIROS

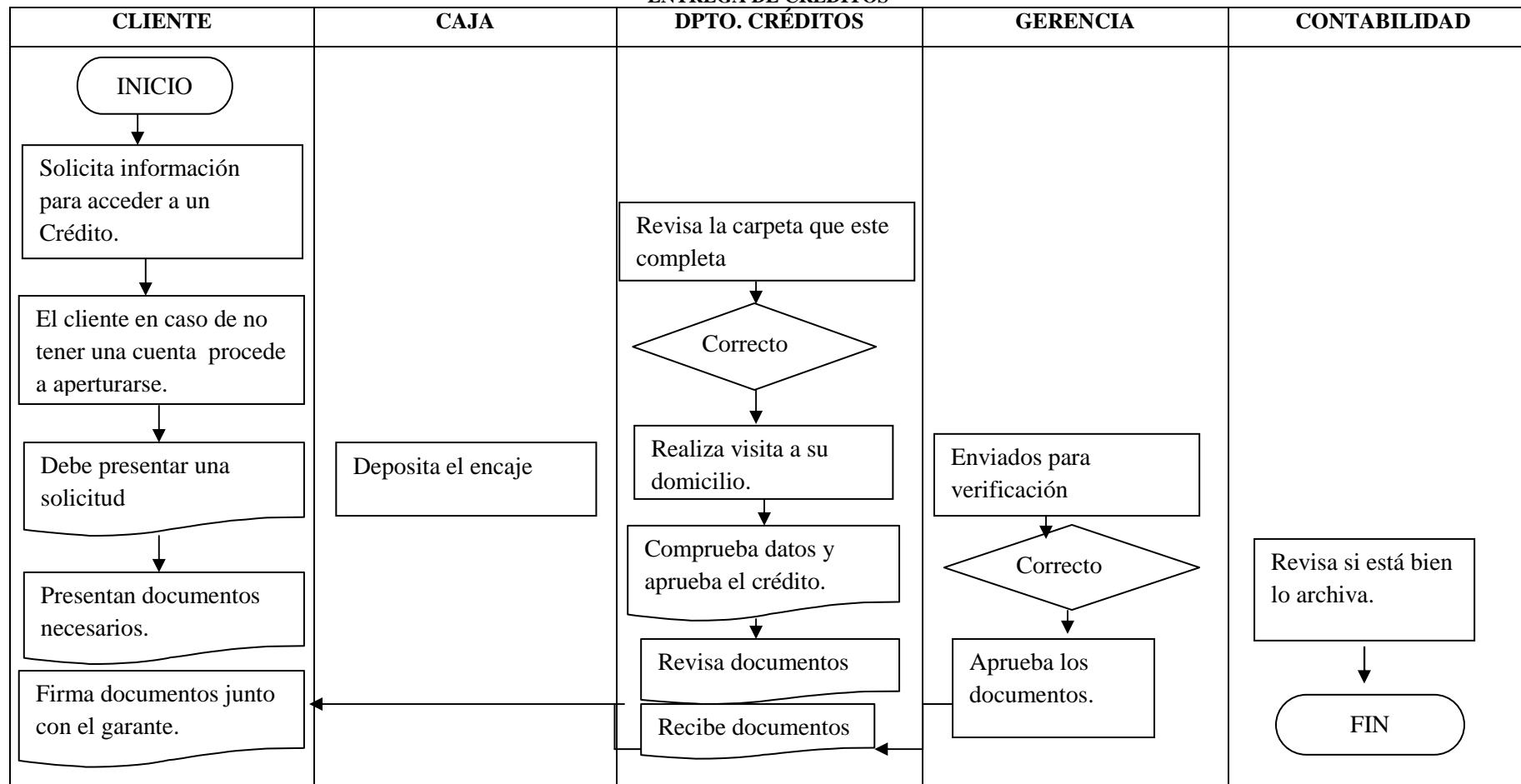


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INNOVACION ANDINA”
	NARRACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
<p>DEPARTAMENTO : CRÉDITOS Y COBRANZAS</p> <p>PROCESO : ENTREGA DE CRÉDITOS</p> <p>RESPONSABLE : OFICIAL DE CRÉDITOS</p>	
ACTIVIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • El Departamento de Créditos informa al cliente los requisitos que se deben presentar para poder solicitar un Crédito, junto con esto deben presentar una solicitud que es emitida por la Cooperativa y que debe depositar el encaje dependiendo al monto de su Crédito. • El cliente en caso de no tener la cuenta debe aperturarse. • El cliente deposita el encaje en la ventanilla de caja. • El cliente entrega todos los documentos necesarios para acceder a un crédito. • El Oficial de Créditos revisa que la carpeta esté completa. • Verifica los datos y los documentos proporcionados por el cliente, mediante una visita a su domicilio. • Después de haber realizado la comprobación de datos, a través del análisis de ciertos parámetros como: capacidad de pago es aprobado 	

para su crédito caso contrario los documentos son devueltos al cliente.


- Las carpetas aprobadas con el documento de aprobación de dichos créditos son enviados al Comité de Créditos para su revisión.
- Luego los documentos son enviados a Gerencia para su verificación
- Si es correcto Gerencia aprueba caso contrario los documentos son devueltos al Comité de Créditos.
- Departamento de Créditos recibe los documentos.
- El cliente se acerca al departamento de créditos para que firmen el pagare conjuntamente con los garantes.
- El Departamento de Créditos realiza la acreditación, para que el cliente pueda retirar el dinero en caja con papeleta de retiro.
- El Departamento de Créditos envía el pagare a Contabilidad.
- Contabilidad revisa si todo está bien lo archiva caso contrario devuelve al Departamento de Crédito para revisión.
- Al fin del día la contadora realiza en registro contable de lo que ha sido reflejado en el sistema.

**DIAGRAMA DE FLUJO N° 7
ENTREGA DE CRÉDITOS**

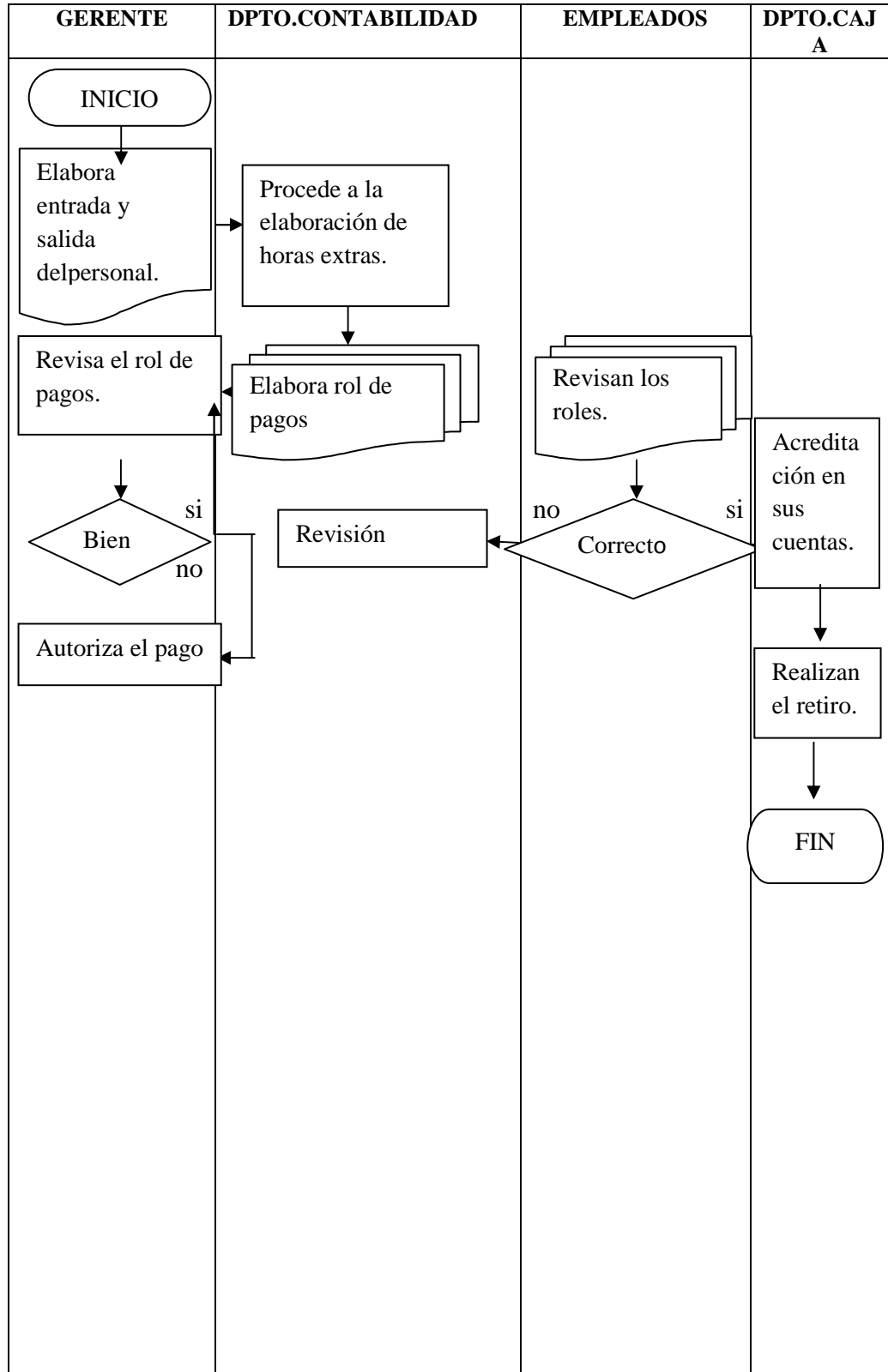


ELABORADO: G.C.H.L.M.	FECHA: 11-02-2012
REVISADO: A.H.I.R.	FECHA:

NARRACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
	“INNOVACION ANDINA”
NARRACIÓN DE PROCEDIMIENTOS	
<p>DEPARTAMENTO : CONTABILIDAD</p> <p>PROCESO : PAGO DE REMUNERACIONES A EMPLEADOS</p> <p>RESPONSABLE : GERENTE</p>	
<p style="text-align: center;">ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">• Gerencia elabora el registro de entrada y salida del personal.• Gerencia envía a Contabilidad el registro de entrada y salida del personal para que proceda a la elaboración de horas laborables.• Contabilidad elabora el rol de pagos.• Gerencia revisa el rol y el comprobante si está bien lo autoriza el pago caso contrario lo devuelve a contabilidad.• Los roles aprobados son entregados a los empleados para que lo revisen.• Si está bien son enviados a caja caso contrario se devuelven a Contabilidad para la revisión.• El departamento de Caja procede a la acreditación en su cuenta.• Los empleados se acercan a Caja para retirar con papeleta de retiro.	

**DIAGRAMA DE FLUJO N° 8
PAGO DE REMUNERACIONES A EMPLEADOS**



ELABORADO: G.CH.L.M.

FECHA: 11-02-2012

REVISADO: A.H.I.R.

FECHA:

3.3. CONCLUSIONES

- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” al no contar con un Sistema de Control Interno no cuenta con un adecuado control en cada una de las áreas tanto en la parte operativa como en la parte administrativa la cual demuestra que no es una buena estrategia para la utilización de los recursos económicos, materiales y humanos y por ende no permite lograr los objetivos planteados por la institución.

- ✓ Los funcionarios, empleados y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” desconocen sobre el Control Interno el cual no permite que los procedimientos administrativos estén dirigidos y orientados a actividades específicas en cada departamento y por ende no facilita la ejecución del proceso.

- ✓ Los socios de la Cooperativa están conscientes de la importancia que tiene una buena organización y los manuales de funciones y de procedimientos para la entidad, lo que es indispensable para que el servicio que presta la institución sea más dinámico y ágil, de manera que pueda beneficiar a todos los usuarios del servicio.

- ✓ La ausencia de un Manual de Normas y Procedimientos, no permite que el personal que labora dentro de la Cooperativa, conozca de forma ordenada las Normas y procedimientos que deben seguirse, para ejecutar de manera sistemática las actividades que allí se realizan.

3.4. RECOMENDACIONES

- ✓ Es de vital importancia para la Cooperativa, reestructurar su organización y diseñar e implantar un Sistema de Control Interno, como parte de una estrategia de Administración de Operaciones, para fortalecer el servicio que presta y maximizar la satisfacción de los socios y usuarios de dicho servicio.

- ✓ Incorporar un Sistema de Control Interno que le permita el grado de efectividad en cada uno de los departamentos, así como elaborar un reglamento de control interno de manejo y difundir a todos quienes conforman la Institución y por ende proteger recursos económicos, materiales y humanos de la empresa buscando así una adecuada administración ante riesgos que se pueden presentar dentro de esta entidad.

- ✓ La elaboración de un Manual de Procedimientos ayudara a los funcionarios de la entidad a realizar de una manera eficiente y eficaz los procesos de cada una de las actividades a realizar ya sea en parte Administrativa y operativa de la empresa.

- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina” debe aplicar el Manual de Normas y Procedimientos Administrativos, debido a que el mismo constituye una herramienta de trabajo en cuanto al adiestramiento del nuevo personal y mejorar el desempeño del personal existente que labora en ella.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA CITADA

- ✓ VÁSCONEZ, José Vicente “Introducción a la Contabilidad” Edición Actualizada, 1998, (pág.21-22)
- ✓ LEARND, Williams, “Auditoría un enfoque integral” 12° Edición, México, 1865, pág. 124.
- ✓ POCH, Arena, “Auditoría un Enfoque Integral” Primera Edición, España, 1992, pág., 17.
- ✓ MANTILLA, Samuel Alberto, “Conocimiento y metodología Científica del Control interno”, Cuarta Edición, Colombia, 2005, pág.16.
- ✓ George R. TERRY (1999; pág. 09) AuditoríaAdministrativa, 12a. Edición, Editorial Mexicana 2001.
- ✓ ORNGREN & HARRISON (1990, pág., 123) Administración. 6ta. Edición, Editorial Pretice Hall Hispanoamerica, México, 1996.
- ✓ MEIGS, Robert (1992, pág., 15) “Auditoría un Enfoque Integral” Tercera Edición, España, 1993.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- ✓ JAMES, A. Cashin & LERNER, Joel , “ Contabilidad I”, series Schaum, Marzo, 1973.
- ✓ RAMIREZ, Cesar, “Gestión Administrativa”, Primera Edición, Abril 1993.
- ✓ PETER, Lorenzi, “Gestión Calidad y Competitividad”, Primera Edición, Parte II, 1996.
- ✓ ANDRADE, Ramiro, Auditoría- Enfoque moderno, Segunda edición, Editorial Universidad Técnica Particular de Loja, 1998.
- ✓ VASQUEZ, Germán, Cooperativismo, Primera edición, Editorial Gráficos Señal.
- ✓ PEREZ, Luis, Auditoria de Estados Financieros, Editorial McGraw-Hill, Primera Edición, México 1999.

Bibliografía virtual

- ✓ <http://gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/22/gesfra.htm>(15/10/2011 ; 11h30).
- ✓ http://elprisma.com/apuntes/administración_de_empresas/definicionadministracion/ (21/10/2011; 17h20).
- ✓ DEPALLENS, realizada en (1966)
- ✓ <http://www.universidadabierta.edu.mx/Biblio/F/Fat%20Jose-Relac%20finan.htm>(20/11/2011; 16h00).
- ✓ BOTER, MAUPI, Fernando “Contabilidad” (1991)
http://monografias.com/Administracion_y_Finanzas/Contabilidad/
- ✓ http://es.wikipedia.org/wiki/Control_interno(26/11/2011; 12h30).

AMERIS



ANEXO N° 1

Universidad Técnica de Cotopaxi

Unidad de Ciencias Administrativas y Humanísticas

Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

ENTREVISTA

UNIDAD DE ESTUDIO: GERENCIA

1.- ¿Conoce Ud. que es el Control Interno?

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

2.- ¿Existe un Sistema de Control Interno en la Cooperativa?

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

3.- ¿Considera Ud. que la Institución debe contar con mecanismos de Control que coadyuven al logro de los objetivos?

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

4.- ¿Se cumplen a cabalidad las normas y procedimientos establecidos?

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

5.- ¿En la Institución existe un reglamento que sirva de guía para realizar el trabajo? ¿Cuál?

.....
.....

6.- ¿Se ha difundido dichas políticas internas para conocimiento de todos los empleados?

.....
.....

7.- ¿Se ha visto en la necesidad de contar con un instrumento confiable que le permita evaluar el uso y distribución de los Recursos Económicos y Financieros y por ende propender al desarrollo de la entidad?

.....
.....

8.- ¿Se capacita y evalúa permanentemente al personal de la Cooperativa?

.....
.....

9.- ¿Cree Ud. que es importante diseñar e implantar un Sistema de Control Interno en la Cooperativa que Ud. dirige? ¿Por qué?

.....
.....

10.- ¿Cuál es para usted la misión, o el gran objetivo de la Cooperativa?

.....
.....



ANEXO N° 2

Universidad Técnica de Cotopaxi

Unidad de Ciencias Administrativas y Humanísticas

Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

ENTREVISTA

CAJERA

1.- ¿Qué cargo ocupa dentro de la empresa y cuál es su función principal?

.....
.....

2.- ¿Considera apropiado el espacio destinado y ubicación para caja?

.....
.....

3.- ¿Actualmente con que mecanismo de Control cuenta Caja?

.....
.....

4.-¿Qué tipo de documento de soporte se efectúa en Caja?

.....
.....

5.-¿Cuál es el proceso que ejecuta para el registro de los movimientos de Caja?

.....
.....

6.-¿Considera Ud. Que la Institución debe contar con mecanismos de Control?

.....
.....



ANEXO N° 3

Universidad Técnica de Cotopaxi

Unidad de Ciencias Administrativas y Humanísticas

Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

ENTREVISTA

AREA DE CRÉDITOS

1. ¿Qué cargo ocupa dentro de la Cooperativa y cuál es su función?

.....
.....

2.- ¿En el presente con que mecanismos de control cuenta la Cooperativa?

.....
.....

3.- ¿Considera Ud. Que la Institución debe contar con mecanismos de control que contribuyan al logro de los objetivos?

.....
.....

4.- ¿Con que mecanismo de control cuenta el área de Créditos?

.....
.....

5.-¿Conoce de que se trata el Control Interno?

.....
.....

6.- ¿Hacia qué tipo de actividad están dirigidos los créditos otorgados por las cooperativas?

.....
.....

7.- ¿Cuáles son los beneficios que otorgan las Cooperativas de Ahorro y crédito a sus socios?

.....
.....

8.- ¿Cuál cree usted que son los riesgos que podrían tener las cooperativas al dar créditos?

.....
.....



ANEXO N° 4

Universidad Técnica de Cotopaxi

Unidad de Ciencias Administrativas y Humanísticas

Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

ENTREVISTA

CONTADOR

1.- ¿Qué cargo desempeña dentro de la Institución y cuál es su función?

.....
.....

2.- ¿Cómo se lleva el Control en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”?

.....
.....

3.- En la actualidad con que mecanismos de Control cuenta la Contabilidad?

.....
.....

4.- ¿Considera Ud. que la Institución debe contar con mecanismos de Control que contribuyan al logro de los objetivos?

.....
.....

5.- ¿Cuáles son a su criterio los problemas mayores que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”?

.....
.....

6.- Revisa Ud. que las cuentas contables del balance cuadren diariamente, y la cuenta caja - efectivo se encuentre cuadrada con, sistema, arqueo y dinero?

¿Porque?

.....
.....

7.- ¿Cree Ud. Que se debe realizar informes para Gerencia?

.....
.....



ANEXO N° 5

Universidad Técnica de Cotopaxi

Unidad de Ciencias Administrativas y Humanísticas

Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

ENCUESTA

CLIENTES DE LA COOPERATIVA

1.- Está Ud. satisfecho con la atención que le brinda la Cooperativa Ahorro y Crédito “Innovación Andina”?

SI ()

NO ()

2.- Conoce Ud. que beneficios brinda la Cooperativa.

SI ()

NO ()

3.- Sabe Ud. que es el Control Interno?

SI ()

NO ()

4.- Cree que hace falta recursos materiales, económicos y humanos para poder desempeñar de una manera más eficiente labores cotidianas.

SI ()

NO ()

5.- El personal que labora en la Institución es idóneo y tienen la suficiente experiencia en sus actividades.

SI ()

NO ()

6.- La atención en la Cooperativa es:

BUENA ()

MUY BUENA ()

REGULAR ()

MALA ()

7.- Considera que se debería capacitar al personal para elevar su desempeño y de esta forma cumplir con las metas y objetivos institucionales.

SI ()

NO ()

8.- Cree Ud. que exista una buena relación entre funcionarios de la Institución.

SI ()

NO ()

9.- Cree Ud. que la Institución está creciendo de una mejor manera.

SI ()

NO ()

10.- Conoce Ud. que leyes o reglamentos se rigen en la Institución.

SI ()

NO ()



ANEXO N° 6

Universidad Técnica de Cotopaxi

Unidad de Ciencias Administrativas y Humanísticas

Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

FICHAS DE OBSERVACIÓN

LOCALIDAD	DEPARTAMENTO
INFORMANTE	FECHA
TITULO CONTROL INTERNO	
OBSERVACIÓN 	
Elaborado por:	G.CH.L.M
Fuente:	Observación directa a la Cooperativa.