



TESIS  
657  
11/21/10  
F.N. 307

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

**CARRERA: INGENIERÍA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TESIS DE GRADO**

**TÍTULO:**

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE  
LATACUNGA”**

Tesis previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría

**Autora:**

Molina Álvarez María Elcira del Carmen

**Director:**

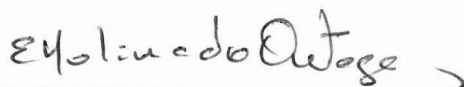
Dra. Myrian del Rocío Hidalgo Achig

Latacunga – Ecuador

Febrero 2010

## AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de Investigación **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE LATACUNGA”** como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y recomendaciones son de exclusiva responsabilidad de la autora.



María Elcira del Carmen Molina Álvarez  
C.I. 0500750278

## **AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS**

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

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE LATACUNGA”, de María Elcira del Carmen Molina Álvarez, postulante de Ingeniería 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 Carrera de Ciencias Administrativas, Humanísticas y del Hombre de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero 2010



Dra. Myrian Hidalgo Achig  
Directora

## **DEDICATORIA**

Este trabajo investigativo lo dedico a CARLOS ORTEGA GAETE, mi amado esposo, que desde el cielo guía mis pasos, a mis hijas Alexandra y Paola, a mis nietos, Carlitos Gabriel y Paulita Alejandra, a mis padres Julio y Georgina, quienes jugaron un papel importante para alcanzar mi meta anhelada como es mi título profesional.

Por sobre todo a Dios, que me iluminó y me condujo por el camino del bien.

*María Elcira del Carmen*

## **AGRADECIMIENTO**

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

Agradezco a las autoridades de la Universidad Técnica de Cotopaxi, así como también a todos los señores Maestros que con su paciencia supieron impartir sus sabios conocimientos, de manera especial a la Dra. Myrian Hidalgo, por su valioso asesoramiento y Directora de Tesis.

Un profundo agradecimiento a los señores: Jorge Sandoval. Alexis Álvarez Patricio Tapia, Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio de Latacunga, quienes me brindaron el apoyo necesario para la culminación de mi trabajo investigativo.

*María Elcira del Carmen*



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

---

## TEMA: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE LATACUNGA"

**Autora:** María Elcira Molina Álvarez

### RESUMEN

El trabajo investigativo se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Latacunga, con el objetivo de elaborar un manual de funciones a fin de que se establezca las líneas de autoridad y responsabilidad de los empleados, en vista de que en varias organizaciones no se da importancia a éste factor que incide directamente en el desarrollo de las instituciones. Además para obtener una información real y objetiva se utilizó técnicas de recolección como son la encuesta y la entrevista, se realizó también el correspondiente análisis e interpretación de resultados obtenidos. En base a los datos que arrojó la aplicación de instrumentos, se determinó la necesidad de Diseñar un Sistema de Control Interno aplicado a la cooperativa, el mismo que le permitirá obtener un gran control en los campos administrativos, financieros y operativos, con la finalidad de alcanzar un alto rendimiento de las personas que laboran en la institución, ser competitivos y por ende se logrará un mayor mercado a través de brindar servicios financieros de calidad, líneas de crédito accesibles y un mayor número de socios.



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

---

**TEMA: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA  
DE COMERCIO DE LATACUNGA"**

**Autora:** María Elcira Molina Álvarez

## SUMMARY

This work of investigation was made in Cámara de Comercio of Latacunga save and credit Cooperative in order to elaborate a manual of function for stablishig the authority and responsibility Lines of the employees because in some organizations there is no importance to this factor wich is acting directly in the development of the institution.

For obtaining a real and objective information also we realize the analisis and interpretation of the results and according with the application of the instruments we can determine the necessity of to desing an Internal Control System applied at the Cooperative in order to stablish a great Control in the administrative, financial and operative field with the porpose of getting a best performance in people who work in this Institution obtaining a major business through financial services of quality, accessible creadit Lines and so a great number of customers.

## AVAL DE INGLÉS

En calidad de Profesor del Departamento de idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, doy el aval del SUMMARY de la tesis:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE LATACUNGA”, de María Elcira del Carmen Molina Álvarez, postulante de Ingeniería de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi unidad de Ciencias Administrativas Humanísticas, considero que dicho SUMMARY se encuentra aprobado ya que cumple con todas las normas técnicas de la traducción de español a inglés.

Latacunga, febrero 2010



Lic. Lorena González  
Profesora de Inglés  
100237727-1



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Carrera de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, lo postulante: MARÍA ELCIRA DEL CARMEN MOLINA ÁLVAREZ.

Con el título de tesis: DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LATACUNGA ”.

Han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga marzo 15, 2010

Para constancia firman:

Dra. Patricia López  
PRESIDENTE

.....  
Dra. Carmita Espinoza  
PROFESIONAL EXTERNO

.....  
E.C. Fernando Andrade  
MIEMBRO

.....  
Dra. Viviana Panchi  
OPOSITOR

## INTRODUCCIÓN

En el actual mundo globalizado y de vertiginosos cambios la Cooperativa Cámara de Comercio de Latacunga desarrolla sus proyectos, gestiona para conseguir más socios y clientes, recursos humanos y económicos con la ausencia de objetivos, metas, planes, programas y proyectos, perdiendo competitividad en el mercado financiero.

Para mejorar la calidad, productividad y salvaguardar los recursos y la correcta atención a los clientes de la Cooperativa, ésta debe encaminarse a que su núcleo directivo entienda el estado actual en que funciona, por qué se lo debe cambiar y hacia donde debe dirigirse.

La ruta más adecuada para mejorar la estructura interna de la Cooperativa, es el diseño de un sistema de control interno, que permitirá detectar las falencias y corregirlas con el ánimo de mejorar en el ámbito administrativo, financiero y operativo.

El aplicar un sistema de control interno en la Cooperativa, implica que la institución tenga un registro de las operaciones de manera eficiente y eficaz, para contar con información actualizada y controlar sus recursos. Además le permitirá llevar a cabo un adecuado control de su gestión, el uso correcto de sus recursos: humanos, financieros, materiales y tecnológicos, además sus directivos y administradores podrán tomar decisiones acertadas en beneficio de la institución.

La cooperativa podrá mejorar la calidad de la información financiera teniendo efectos sobre su administración, se van a experimentar cambios en sus distintas áreas, proporcionando mejores niveles de crecimiento y desarrollo.

El desarrollo del presente trabajo se ha realizado bajo los fundamentos de la investigación descriptiva y explicativa, además de un diseño no experimental, así como la obtención de información a través de las técnicas de la observación,

encuestas y entrevistas; y la estadística descriptiva para el procesamiento de los resultados.

En el Capítulo I se detalla las Definiciones teóricas que se refiere al control interno, significado de Cooperativa.

En el Capítulo II encontramos el Diagnóstico Situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Latacunga, en donde se detalla las características fundamentales de la institución, aplicación de cuestionarios de control interno y comentario general.

El Capítulo III comprende la propuesta del diseño de sistema de control interno aplicado a la Cooperativa, se destaca el manual de funciones, procesos y descripción de los puestos

Al final de la tesis encontramos las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado con este proyecto, que son de gran importancia para la aplicabilidad del mismo, que sirve para mejorar el desempeño de la Cooperativa y mejorar su control interno.

## ÍNDICE

	<b>Págs.</b>
Portada.....	i
Autoría.....	ii
Aval del Director de Tesis.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vi
Summary.....	vii
Aval de Inglés.....	viii
Aprobación de tribunal de Grado.....	ix
Introducción.....	x

### **CAPÍTULO I**

Marco Teórico.....	1
Finanzas.....	2
Administración.....	3
Gestión Financiera.....	4
Gestión Administrativa.....	4
Control.....	4
Control Interno.....	5
Objetivos de Control Interno.....	6
Características.....	7
Elementos de Control Interno.....	8
Mecanismos e instrumentos de Control Interno.....	10
Clasificación del Control Interno.....	11
Fases del Control Interno.....	12
Principios de Control Interno.....	13
Normas generales de Control Interno.....	16
Normas gerenciales de Control Interno.....	18

Métodos de evaluación del Control Interno .....	20
Limitaciones de Control Interno .....	22
Definiciones del Sistema Control Interno .....	22
Eficacia del Control Interno .....	23
Identificación de Riesgos .....	23
Determinación de los Objetivos del Control .....	24
Separación de Tareas y Responsabilidades .....	25
Control de la Tecnología de la Información .....	30
Indicadores de Desempeño .....	31
Informe C.O.S.O. ....	33
Origen y Evolución .....	33
Componentes .....	35

## **CAPÍTULO II**

Diagnóstico situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio .....	43
Breve caracterización de la Cooperativa .....	44
Preguntas Directrices .....	45
Operacionalización de las Variables .....	46
Diseño Metodológico .....	47
Métodos y Técnicas a ser Empleados .....	48
Tabla I Unidad de Población – Consejo Administración .....	50
Unidad de Población Empleados .....	50
Análisis e interpretación de entrevistas realizadas a los Directivos de la Cooperativa .....	51
Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio .....	59
Cuestionario de Control Interno .....	63
Comprobación de las Preguntas Directrices .....	67
Conclusiones y Recomendaciones .....	68

### **CAPÍTULO III**

Propuesta: Diseño de un Control Interno aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio Latacunga.....	70
Objetivos de la Propuesta.....	71
Descripción de la Propuesta.....	72
Propuesta de Estructura del Organigrama de la Cooperativa.....	76
Manual de Funciones.....	77
Diagrama de Flujo de Presidencia.....	81
Diagrama de Flujo de Gerencia.....	84
Normas administrativas.....	85
Normas para Controlar la Documentación.....	89
Área Financiera.....	96
Área Operativa.....	115
Diagrama de Flujo Operativo.....	118
Área de Atención al Cliente.....	121
Diagrama de Flujo Atención al Cliente.....	124
Conclusiones y Recomendaciones.....	129
Bibliografía.....	130
<b>ANEXOS</b>	
Ejemplo de explicación narrativa.....	132
Cuestionario de Control Interno.....	133
Simbología del Diagrama de Flujo.....	134

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Funciones del Cargo.....	51
Gráfico N° 2 Documentos para Acceder al Crédito.....	52
Gráfico N° 3 Incentivos de la Cooperativa.....	53
Gráfico N° 4 Control de Clientes.....	54
Gráfico N° 5 Reglamento de Actividad.....	55
Gráfico N° 6 Detección de faltantes o sobrantes.....	56
Gráfico N° 7 Conformidad en el Trabajo.....	57
Gráfico N° 8 Presencia de Valores Éticos y Morales.....	58

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Unidad de Población Consejo de Administración.....	50
Tabla N° 2 Unidad de Población Empleados.....	50
Tabla N° 1 Funciones del Cargo.....	51
Tabla No. 2 Documentos para acceder a un crédito.....	52
Tabla No. 3 Incentivos de la Cooperativa.....	53
Tabla N° 4 Control de Clientes.....	54
Tabla N° 5 Reglamento de Actividades.....	55
Tabla N° 6 Detección de Faltantes o Sobrantes.....	56
Tabla N° 7 Conformidad en el Trabajo.....	57
Tabla N° 8 Presencia de Valores Éticos y Morales.....	58

# **CAPÍTULO I**

## **1.1 MARCO TEÓRICO**

### **1.1.1 Gestión**

#### **1.1.1.1 Concepto**

Los autores CASTAÑO Sergio, SANTA Gloria Lucia y otros, en su libro de Finanzas y Costos, Primera Edición, año 2002, pág. 3, manifiestan que el termino gestión se refiere en su significado más restrictivo a “La acción y efecto de gestionar”, esto es a “hacer diligencias conducentes al logro de un negocio cualquiera”.

La postulante está de acuerdo con el concepto anterior, de modo que la gestión se desarrolla por medio de una persona o personas encargadas del área, quienes a través del manejo de herramientas gerenciales deben trazar estrategias claras y motivadoras en forma ordenada y continua, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales.

#### **1.1.1.2 Importancia**

La Gestión dentro de una organización o empresa es muy importante, ya que sin ella será imposible lograr cumplir los objetivos y metas trazadas de manera eficiente, eficaz y transparente, pues la gestión implica la utilización de estrategias adecuadas en forma ordenada y consistente, las cuales deberán ser encaminadas al cumplimiento de los objetivos planteados, lo cual ayudará a la satisfacción tanto empresarial como personal de los empleados y trabajadores de una organización.

## **1.1.2 Finanzas**

### **1.1.2.1 Concepto**

El autor GITMAN, Lawrence J, en su libro Principios de Administración Financiera, Décima Edición, año 2003, pág. 3, define a las finanzas como “El arte y la ciencia de administrar el dinero. Virtualmente todos los individuos y organizaciones ganan u obtienen dinero y lo gastan o lo invierten. Las finanzas están relacionados con el proceso, las instituciones, los mercados y los instrumentos implicados en la transferencia de dinero entre individuos, empresas y gobiernos”.

Para la autora, las finanzas son las encargadas del manejo del flujo del dinero por todos los canales de una organización o empresa, pues sin ella sería imposible llevar a cabo cualquier actividad u operación económica o administrativa en una institución; además no solo controla el flujo del dinero en todos los canales de una organización sino también dentro de un sector industrial, un país, un continente y en el mundo entero.

### **1.1.2.2 Importancia**

La importancia de las finanzas radica en que una buena administración financiera coadyuva a que la compañía alcance sus metas, y a que compita con mayor éxito en el mercado, de tal forma que supere a posibles competidores.

Es decir, las finanzas ayudan a que cada una de las organizaciones conjuntamente con otras disciplinas cumplan con sus objetivos en forma eficiente y eficaz; por medio del trabajo efectivo del Gerente Financiero quien deberá realizar una correcta administración y control del dinero, el cual circula a través de las operaciones que realiza la organización o negocio; de modo que permita ser competitivos en el sector industrial en el que se desenvuelve.

## **1.1.3 Administración**

### **1.1.3.1 Concepto**

Los autores STEPHEN P. Robbins y COULTER Mary, en su libro de Administración, Octava Edición, año 2005, pág. 1, indica que la Administración consiste en “Coordinar las actividades de trabajo de modo que se realizan de manera eficiente, eficaz con otras personas y a través de ellas. Ya sabemos que coordinar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de los demás”.

La autora coincide con el concepto anterior, por ello se dice que la administración es una actividad ejercida por el gerente o miembros de la administración quienes a través del proceso administrativo que consiste en planificar, organizar, ejecutar y controlar, convierten los recursos desorganizados en el logro del cumplimiento de los objetivos en forma eficiente y eficaz, por medio de la utilización del recurso humano que labora dentro de la institución.

## **1.1.4 Gestión Financiera**

### **1.1.4.1 Concepto**

Según el autor CARDOZO CUENCA Hernán, en su libro de Gestión Empresarial del Sector Solidario, Primera Edición, abril 2007, pág. 73, menciona que la gestión financiera es “El conjunto de técnicas y actividades encaminadas a dotar a una empresa de la estructura financiera idónea en función de sus necesidades mediante una adecuada planificación, elección y control, tanto en la obtención como en la utilización de los recursos financieros.”

La postulante define a la gestión financiera como el medio para obtener y administrar los recursos financieros de una empresa regidos en la comprensión