



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TITULO:

“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA.
“CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA, UBICADA EN LA
PROVINCIA DE COTOPAXI, AV. 5 DE JUNIO 5719 Y RÍO LANGOA,
DEL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009.

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

Autoras:

Nancy Verónica Tello Viera

Janneth Patricia Sangopanta Bonete

Director:

Dr. César Francisco Izurieta Moscoso

Latacunga – Ecuador

Julio 2011

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente Trabajo de Investigación “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA, UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, AV. 5 DE JUNIO 5719 Y RÍO LANGOA, DEL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009”; como también los contenidos, ideas, análisis, comentarios, conclusiones y recomendaciones son de exclusiva responsabilidad de las Autoras.

Srta. Nancy Tello
C.I.: 050325182-9

Srta. Patricia Sangopanta
C.I.: 050326101-8

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director de Trabajo de Investigación sobre el Tema: “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA, UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, AV. 5 DE JUNIO 5719 Y RÍO LANGOA, DEL PERÍODO 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009” de Tello Viera Nancy Verónica y Sangopanta Bonete Janneth Patricia, postulantes de la especialización de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos, técnicos suficientes para ser sometidos a la Evaluación del Tribunal de Validación de Anteproyecto que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Julio 2011.

El Director

Dr. César Francisco Izurieta Moscoso



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA 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, Humanísticas y Del Hombre, por cuanto, las postulantes: Nancy Verónica Tello Viera y Janneth Patricia Sangopanta Bonete con el título de Tesis: “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA, UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, AV. 5 DE JUNIO 5719 Y RÍO LANGOA, DEL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009”, 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, Julio 2011.

Para constancia firman:

Dra. M.Sc. Patricia López Fraga
PRESIDENTE

Lic. Patricio Beltrán
MIEMBRO

Lic. M.Sc. Angelita Falconí
OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios, ya que siempre ha estado a mi lado acompañándome espiritualmente en todo momento y ha guiado mis pasos; agradezco también a mis Padres por darme la gran oportunidad de superarme y apoyarme económicamente y con el estudio, sobre todo por estar a mi lado en las buenas y en las malas. Para mi es grato agradecer a mis profesores y maestros de aula que impartieron todos sus conocimientos conmigo. Como no agradecer también a mi Director de Tesis que ha sabido ayudarme y corregirme paso a paso este Trabajo de Investigación.

Nancy Verónica

Mi eterna gratitud principalmente a Nuestro Señor Jesucristo quién hizo lo posible para culminar este presente Trabajo de Investigación, para mis queridos profesores y compañeros de quienes llevo gratos recuerdos y principalmente a mis padres quienes fueron el pilar fundamental para la culminación del Trabajo Investigativo y a mi distinguido Director de Tesis quién compartió sus enseñanzas para la terminación del presente Trabajo Investigativo.

Janneth Patricia

DEDICATORIA

El Trabajo Investigativo lo dedico a todas aquellas personas que creyeron en mí, en especial a mis padres; ya que siempre han demostrado su comprensión en todas las actividades con respecto a la Investigación. Es para mí un orgullo y placer dedicarlo también a mi hijo porque me dio las fuerzas necesarias para salir adelante y culminar con éxito la TESIS.

Nancy Verónica

El Presente Trabajo lo dedico especialmente a las personas que estuvieron conmigo en lo personal a mis padres, hermanos y a mi hija quiénes con nobleza y entusiasmo depositaron en mí, su apoyo y confianza, para ser útil a la sociedad y a la Patria. Ellos hicieron posible la culminación del presente Trabajo de Investigación.

Janneth Patricia

ÍNDICE DE CONTENIDOS

TEMA	Pág.
PORTADA	i
AUTORÍA	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	v
ÍNDICE	xiii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	xiii
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	xvii
RESUMEN	vii
ABSTRACT	ix
AVAL DEL ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

CONCEPCIONES TEÓRICAS SOBRE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

1.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

1.1.1 Gestión	1
1.1.2 Administración	1
1.1.3 Gestión Administrativa	2
1.1.4 Gestión Financiera	2

1.2 CONTABILIDAD	3
1.3 CONTROL INTERNO	4
1.3.1 Conceptos	4
1.3.2 Importancia	6
1.3.3 Objetivos	7
1.3.4 Principios	9
1.3.5 Elementos	10
1.3.6 Procedimientos para mantener un buen Control Interno	12
1.3.7 Limitaciones de la efectividad del Control Interno	13
1.3.8 Estructura del Control Interno	14
1.3.9 Componentes del Control Interno	16
1.3.9.1 Ambiente de Control	16
1.3.9.1.1 Normas para el Ambiente de Control	18
1.3.9.1.2 Evaluación del Ambiente de Control	22
1.3.9.2 Evaluación del Riesgo	24
1.3.9.3 Actividades de Control	25
1.3.9.4 Sistema de Información y Comunicación	26
1.3.9.5 Actividades de Monitoreo	27
1.3.10 Clases de Control Interno	28
1.3.10.1 Control Contable	28
1.3.10.1.1 Controles Contables Internos	29
1.3.10.2 Control Administrativo	31
1.4 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	32
1.4.1 Conceptos	32
1.4.2 Objetivos de la Evaluación del Control Interno	33
1.4.3 Importancia de la Evaluación del Control Interno para el Auditor.	34
1.4.4 Métodos de Evaluación del Control Interno	35
1.4.4.1 Cuestionario de Control Interno	35
1.4.4.2 Flujogramas	36
1.4.4.3 Narrativo	38
1.4.5 Evaluación de Riesgo de Control	39
1.4.5.1 Clasificación de los Objetivos	39

1.4.5.2 Identificación de Riesgos	41
1.4.6 Evaluación Preliminar	42
1.4.7 Pruebas de Cumplimiento y Evaluación Final	44
1.4.8 Comunicación de Situaciones a Informar	45

CAPÍTULO II

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

2.1 INTRODUCCIÓN	48
2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	48
2.2.1 Preguntas Científicas	48
2.2.2 Operacionalización de las variables	50
2.3 DISEÑO METODOLÓGICO	51
2.3.1 Tipo de Investigación	51
2.3.2 Diseño de la Investigación	51
2.3.3 Unidad de Estudio	51
2.3.3.1 Tamaño de la Muestra	51
2.3.4 Métodos y Técnicas	53
2.3.4.1. Métodos de Investigación	53
2.3.4.2. Técnicas de Investigación	54
2.4 POSIBLES ALTERNATIVAS DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	55
2.5 APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIG.	55
2.5.1 Análisis e Interpretación de las Encuestas	55
2.5.2 Análisis e Interpretación de las Entrevistas	71
2.5.3 Análisis e Interpretación de la Observación	82
2.5.4 Análisis FODA	88
2.6 CONCLUSIONES	89
2.7 RECOMENDACIONES	90

CAPÍTULO III

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA

3.1 BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	91
3.1.1 Reseña Histórica	91
3.1.2 Misión	93
3.1.3 Visión	93
3.1.4 Objetivos Institucionales	93
3.1.4.1 Objetivo General	93
3.1.4.2 Objetivos Específicos	94
3.1.5 Valores Institucionales	94
3.1.6 Áreas de Iniciativa Estratégica	95
3.1.7 Estructura Orgánica	96
3.1.8 Servicios Institucionales	97
3.2 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	100
3.2.1 Justificación	100
3.2.2 Objetivos de la Propuesta	101
3.2.2.1 Objetivo General	101
3.2.2.2 Objetivos Específicos	101
3.2.3 Alcance de la Propuesta	102
3.2.4 Análisis de Factibilidad de la Propuesta	102
3.3 APLICACIÓN DE LA PROPUESTA	103
3.4 CONCLUSIONES	234
3.5 RECOMENDACIONES	235
3.6 BIBLIOGRAFÍA	236

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

TEMA	Pág.
Tabla N° 2.1	56
Cliente Satisfecho	
Gráfico N° 2.1	56
Cliente Satisfecho	
Tabla N° 2.2	57
Ambiente de la Cooperativa	
Gráfico N° 2.2	57
Ambiente de la Cooperativa	
Tabla N° 2.3	58
Atención al Cliente	
Gráfico N° 2.3	58
Atención al Cliente	
Tabla N° 2.4	59
Servicios de la Cooperativa	
Gráfico N° 2.4	59
Servicios de la Cooperativa	
Tabla N° 2.5	60
Requisitos para Aperturas de Cuenta	
Gráfico N° 2.5	60
Requisitos para Aperturas de Cuenta	
Tabla N° 2.6	61
Requisitos para Préstamos	
Gráfico N° 2.6	61
Requisitos para Préstamos	
Tabla N° 2.7	62
Facilidades de Pago de Préstamos	
Gráfico N° 2.7	62
Facilidades de Pago de Préstamos	

Tabla N° 2.8	63
Respaldo de los Préstamos	
Gráfico N° 2.8	63
Respaldo de los Préstamos	
Tabla N° 2.9	64
Tasas de Interés para las Pólizas	
Gráfico N° 2.9	64
Tasas de Interés para las Pólizas	
Tabla N° 2.10	65
Préstamos con Tasas de Interés Bajo	
Gráfico N° 2.10	65
Préstamos con Tasas de Interés Bajo	
Tabla N° 2.11	66
Bienestar de los Clientes	
Gráfico N° 2.11	66
Bienestar de los Clientes	
Tabla N° 2.12	67
Verificaciones de los Préstamos	
Gráfico N° 2.12	67
Verificaciones de los Préstamos	
Tabla N° 2.13	68
Agilidad para Aprobación de los Préstamos	
Gráfico N° 2.13	68
Agilidad para Aprobación de los Préstamos	
Tabla N° 2.14	69
Tiempo para la Aprobación de los Préstamos	
Gráfico N° 2.14	69
Tiempo para la Aprobación de los Préstamos	
Tabla N° 2.15	70
Sugerencias Generales	
Gráfico N° 2.15	70
Sugerencias Generales	



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga- Ecuador

TEMA:

“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA, UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, AV. 5 DE JUNIO 5719 Y RÍO LANGOA, DEL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009”

Autoras:

Nancy Verónica Tello Viera

Janneth Patricia Sangopanta Bonete

RESUMEN

Para llevar a cabo el Trabajo Investigativo con el Tema: Evaluación del Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”; fue necesario analizar la Gestión Administrativa y Financiera, ya que es esencial dentro de cualquier institución para verificar los diferentes procesos organizacionales que aplican.

También se analizó todo lo relacionado a la Contabilidad, Control Interno; verificando así, los diferentes procesos de la Cooperativa y revisando sus operaciones Institucionales mediante Instrumentos de Investigación.

Tenemos la Evaluación del Control Interno, la misma que se desarrolló con el propósito de evaluar el grado de cumplimiento de la eficiencia y eficacia del personal en las diferentes actividades tanto administrativas como financieras.

A través de esta Evaluación de Control Interno nos dimos cuenta que todas las operaciones efectuadas dentro de la Cooperativa se lo realiza de una manera eficiente y eficaz dando normal cumplimiento a los diferentes procedimientos, normas, principios y reglamentos establecidos.

La Evaluación del Control Interno evalúa la efectividad de los controles para proveer una certeza razonable de que se previene o se detectan y se corrigen errores e irregularidades; por lo tanto, se analizan las fortalezas y debilidades de la organización mediante una cuantificación de todos sus recursos.

El estudio del Control Interno tiene por objeto conocer como es dicho Control, no solamente en los planes de la dirección sino en la ejecución real de las operaciones cotidianas.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga- Ecuador

TEMA:

“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA, UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, AV. 5 DE JUNIO 5719 Y RÍO LANGOA, DEL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009”

Autoras:

Nancy Verónica Tello Viera

Janneth Patricia Sangopanta Bonete

ABSTRACT

To carry out the Investigative with the Topic: Evaluation of the Internal Control for Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”, it was necessary to analyze the Administrative and Financial Management since it is essential inside institution to check the different processes that apply.

Also it was analyzed all related to the Accounting, Internal Control, checking this way, the different mechanisms of Control that applies the Cooperative and checking in Institutional operations through Investigative instruments.

We have the Evaluation of the Internal Control, the same one that developed with the intention of evaluating the degree of fulfillment of the efficiency of the personnel in the different activities in Administrative as Financial.

And with the Evaluation of Internal Control we realized that all operations effected inside the Cooperative it did in an efficient and effective way giving normal fulfillment to the different procedures, principles and established rules.

The Evaluation of the Internal Control, Evaluates the efficiency of the Controls to provide a reasonable certainty that detect and correct therefore, there are analyzed the strengths and weaknesses of the Organization through quantification of all its resources.

The study of the Internal Control has for goal to know the Control and not only in the plans of the Direction but in the real execution of the daily operations.

AVAL DEL ABSTRACT

Por el Presente tengo a bien Certificar que la traducción del Idioma Inglés del resumen de la Tesis con el Tema: “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA, UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, AV. 5 DE JUNIO 5719 Y RÍO LANGOA, DEL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009” de las señoritas Nancy Verónica Tello Viera y Janneth Patricia Sangopanta Bonete, postulantes de la especialización de Contabilidad y Auditoría, lo realizaron bajo mi supervisión y se encuentra sin faltas ortográficas.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad, pudiendo las interesadas hacer uso del certificado como mejor convenga a sus intereses.

Latacunga, Julio del 2011.

Atentamente,

Lic. Sonia Castro
PROFESORA DE INGLÉS

INTRODUCCIÓN

El Presente Trabajo de Investigación fue realizado con la finalidad de Evaluar el Control Interno que lleva la Cooperativa mediante programas, cuestionarios y flujogramas de Control Interno acerca de todos los procedimientos y operaciones que se efectúan en cada departamento, analizando el tipo de Riesgo y el grado de confianza de la Institución; para así, verificar el porcentaje de Riesgo. Todo esto se lo realizó utilizando Papeles de Trabajo y haciendo uso de los diferentes esquemas de matrices para su respectivo análisis.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO” no se han realizado Evaluaciones del Control Interno por lo cual se ha visto la necesidad de Evaluar el Control Interno en todos los departamentos para verificar el cumplimiento de sus metas y realizar un análisis exhaustivo acerca de los procedimientos que se aplica y emitir una opinión que contenga sugerencias constructivas con respecto al mejoramiento de su Sistema de Control Interno.

Al realizar una Evaluación del Control Interno se debe verificar y constatar todos los movimientos, como también sus diferentes actividades y operaciones en las cuales se desempeña el personal tanto Administrativo como Financiero.

La Evaluación del Control Interno comprende una revisión de todos los procedimientos por áreas de las funciones u operaciones que efectúa cada empleado.

El Trabajo Investigativo se encuentra conformado por tres Capítulos:

El Primer Capítulo presenta las concepciones teóricas sobre la Evaluación del Control Interno; es decir, revisando paso a paso los diferentes procesos de Control de las operaciones.

El Segundo Capítulo consta de la aplicación de los Instrumentos de Investigación, entre estos tenemos: el Análisis e Interpretación de las Encuestas, el Análisis e Interpretación de las Entrevistas, el Análisis e Interpretación de la Observación y el Análisis FODA, con estos datos se analizó el cumplimiento de todas las operaciones de la Institución.

El Tercer Capítulo abarca la aplicación de la propuesta; el mismo que consta de un Plan Operativo haciendo referencia a los resultados generales encontrados en los Instrumentos de Investigación planteando Conclusiones y Recomendaciones emitidas según el criterio de las Autoras.

CAPÍTULO I

CONCEPCIONES TEÓRICAS SOBRE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

1.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

1.1.1 Gestión

Según el Autor JAMES, Plaza (2008), señala que: “La Gestión es el conjunto de actividades de Dirección y Administración de una Institución”.

Las Tesistas consideran que la Gestión es un proceso para cumplir de una manera eficiente las actividades y el desempeño del personal, lo cual es fundamental para la correcta toma de decisiones de la Dirección.

1.1.2 Administración

Según el Autor TERRY, George (2007), explica que: “La Administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar todas las actividades con el fin de lograr los objetivos propuestos mediante el buen manejo de los recursos”.

Las Tesistas creen que la Administración consiste en proveer, organizar, mandar, coordinar y controlar de una manera adecuada las actividades y registros

que se relacionan con los procesos de la Administración y poder cumplir con los objetivos planteados por la Organización.

1.1.3 Gestión Administrativa

Según la página web: www.monografias.com/gestion-administrativa, indica que: “La Gestión Administrativa consiste en la toma de decisiones de la Dirección, la supervisión de las Organizaciones; las mismas que están en función de una Administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de los objetivos económicos, políticos y sociales”.

Según el Autor TERRY. George (2007), explica que: “La Gestión Administrativa es un proceso de las diferentes funciones en la Administración Pública, ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un País y cada vez más acentuada de actividades que estaban relegadas al sector privado, público para el desempeño de los diversos procedimientos y objetivos por parte de la Organización”.

Las Tesistas opinan que la Gestión Administrativa es de vital importancia para las empresas; ya que manejan un plan organizacional, la cual depende de una coordinación, planificación y ejecución para el desarrollo de las actividades, en la misma que interviene la Gerencia debido a la toma de decisiones que debe tener para los diversos departamentos, con el fin de cumplir con los objetivos planteados y desarrollar de una mejor manera todas las actividades en cada uno de los departamentos de acuerdo a su nivel jerárquico en los cuales se desempeñan.

1.1.4 Gestión Financiera

Según la página web: www.monografias.com/gestion-financiera, menciona que: “La Gestión Financiera o Gestión de movimiento de fondos, está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de sus Activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de los dividendos que consiste en

conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros Instrumentos, como Cheques y Tarjetas de Crédito”.

Las Tesistas manifiestan que la Gestión Financiera es muy importante dentro de una empresa con el fin de proteger los recursos sobre el Análisis Financiero, que forma parte integral de las diferentes actividades económicas en observar en forma detallada si obtienen rentabilidad o liquidez para seguir funcionando en el mercado; por lo tanto, está enfocada en la toma de decisiones para orientar a la gerencia y sobre todo a la determinación de las diversas necesidades de los recursos disponibles.

1.2 CONTABILIDAD

Según el Autor GOXENS, Antonio. ENCICLOPEDIA PRÁCTICA DE LA CONTABILIDAD, (2009), expresa que: “La Contabilidad es el nombre genérico de todas las anotaciones, cálculos y estados numéricos que se llevan a cabo en una empresa con el objeto de proporcionar una imagen numérica de lo que en realidad sucede en la vida y en la actividad de la empresa; es decir, conocer el patrimonio que posee la Organización, con el fin de cumplir a cabalidad todas las actividades Financieras y Económicas.

Así también, como las diferentes modificaciones que necesitan en el departamento Financiero, en base a cifras para orientar las actuaciones de Gerencia en su toma de decisiones para determinar, medir y cuantificar los factores de riqueza de las Empresas y la justificación de la correcta Gestión de sus recursos monetarios”.

Las Tesistas consideran que la Contabilidad es indispensable dentro de cualquier Organización para realizar diversas actividades en el sector Económico y Financiero, ya que controla de una manera eficiente y eficaz todos los documentos y registros Contables, con el fin de obtener la razonabilidad en los Estados Financieros y le permita a la Gerencia tomar decisiones correctas en busca de un desarrollo Institucional.

Sin embargo, se debe destacar que el producto final de la Contabilidad son todos los Estados Contables o Estados Financieros, los cuales vienen a ser un resumen de la situación Económica y Financiera de la Empresa, en el cual se detallan todas las operaciones económicas y evitar posibles errores o equivocaciones y así obtener mejores resultados durante el desempeño laboral.

1.3 CONTROL INTERNO

1.3.1 Conceptos

Según el Autor AGUIRRE, Juan “Auditoría y Control Interno”, Edición MMVI, (2005, pág. 189), expresa que: “El Control Interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de Organización, los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la Gestión Financiera, Contable y Administrativa de la empresa (salvaguada de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc.). Es importante destacar que esta definición de Control Interno no solo abarca el entorno Financiero y Contable, sino también los Controles cuya meta es la eficiencia Administrativa y Operativa dentro del cumplimiento de las actividades de la Organización Empresarial.

Según lo prescrito por el Instituto Americano de Contadores Públicos “Auditoría Montgomery” Edición 2, (1998, pág. 268), menciona que: “El Control Interno comprende el plan de Organización y todos los métodos y medidas coordinadas adoptados dentro de una empresa para salvaguardar su Activo, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos Contables, fomentar la eficiencia adecuadamente en cada uno de los departamentos y alentar la Observación de las políticas Administrativas.

Según el Autor MCGRAWHILL, Irwin, “Auditoría un Enfoque Integral” (2000, pág. 172), menciona que: “El Control Interno es un proceso o un medio para llegar a un fin.

El proceso se efectúa por medio de individuos, no solamente a partir de manuales de políticas, documentos y formas.

Al incluir el concepto de seguridad razonable, la definición reconoce que el Control Interno no puede proporcionar en forma realista seguridad absoluta de que se lograrán los objetivos de una Organización.

La seguridad razonable reconoce que el costo del Control Interno de una Organización no debe exceder los beneficios que se espera obtener.

Según el Autor HUAMANI, Emilio (2009). El Control Interno es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades.

Según el Autor MEIGS, Walter. Principios de la Auditoría, Primera Edición (1986 pág. 163), menciona que: “El Control Interno es el propósito de promover la operación eficiente de la Organización, con el objetivo de medir el cumplimiento de las políticas de la Compañía.

Según el Autor VÁSCONEZ, José Vicente “Contabilidad Intermedia” (2005, Pág. 337), menciona que: “El Control Interno ayuda en forma efectiva al funcionamiento eficiente de un negocio”.

El Control Interno se define como un Sistema que incluye todas las medidas adoptadas por una Organización para el cumplimiento de los siguientes propósitos:

1. Dar una protección a los recursos de la Empresa contra robos, despilfarro y negligencia.
2. Asegurar que los resultados Contables y Operacionales sean exactos y verdaderos.

3. Cumplimiento de las Leyes Internas y Externas de la Compañía.
4. Evaluación permanente del rendimiento en las Áreas Administrativas.

Las Tesistas opinan que el Control Interno es muy importante dentro de una Organización, ya que se encarga de controlar las directrices tomadas para la entidad, la cual se realiza con la finalidad de verificar si se están cumpliendo con lo establecido en la Organización y no existan falencias, de haberlo corregirlas según el caso que se presente en cada Institución. Sin embargo, se debe tomar en cuenta que algunas Organizaciones no requieren de un Control Interno, pero es de vital importancia que toda entidad maneje un adecuado Control Interno, para un mejor desempeño laboral, lo cual ayudará a mejorar todas las operaciones y actividades diarias para el desarrollo Organizacional.

Como también a constatar y verificar si los Controles aplicados en la Organización son los adecuados para llevar a cabo el desempeño laboral del personal tomando en cuenta todos los procedimientos, políticas y normas establecidas por la entidad y de esta manera asegurar el total cumplimiento de la eficiencia de todo el personal que se encuentra a cargo de la Institución que requiera cumplir con los respectivos requerimientos y proceder al avance Institucional.

Por lo tanto, el Control Interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas, procedimientos, reglamentos y principios contables de general aceptación para las empresas. Los Directivos de las Organizaciones deben crear un Ambiente de Control, un conjunto de procedimientos de Control Directo y las Limitaciones del Control Interno.

1.3.2 Importancia

Según el Autor LEONARD, W. (1990), expresa que:“El Control Interno es un proceso continuo realizado por la Dirección, Gerencia y otros empleados de la

entidad para proporcionar seguridad razonable y evitar posibles errores que afecten el cumplimiento de los Objetivos deseados”.

Según la página web: <http://www.fccea.unicauca.edu.com>, sostiene que: “La Importancia del Control Interno contribuye a la seguridad del Sistema Contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos Administrativos, Contables y Financieros, que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la Administración del personal, los métodos y Sistemas Contables para que así, el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos Empresariales.”

Las Tesistas manifiestan que la Importancia del Control Interno en las Organizaciones se da a causa de verificar los Controles que se aplican en cada área de trabajo y así evitar la ineficiencia en el personal que labora en una Empresa, por lo cual se ha visto necesario que los miembros de los Consejos de Administración asumieran de forma efectiva los Controles a seguir de una manera eficiente. Por lo tanto, es de vital importancia que las Organizaciones tengan un Control Interno adecuado con el fin de mejorar las diversas funciones aplicando las políticas y los reglamentos establecidos acordados previa una Asamblea General acerca de todos los Controles que se deben tomar en cuenta para el buen funcionamiento de la entidad, estos ayudarán a la toma de decisiones importantes.

Sin embargo, las personas que laboran en dicha Institución deben tener en cuenta que el Control Interno es elemental para el funcionamiento de las diversas actividades que desempeñan en el sector laboral.

1.3.3 Objetivos

Según la página web: <http://www.valledelcauca.gov.com>., menciona que: “El Control Interno tiene como objetivo fundamental establecer las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, Control,

Evaluación y de mejoramiento continuo de la Entidad Pública que le permitan la autoprotección necesaria para garantizar una función Administrativa transparente y eficiente.

Mediante el Cumplimiento de la Constitución, Leyes y Normas que la regulan, la Coordinación de actuaciones en las diferentes instancias con las que se relaciona y una alta contribución al desarrollo de la finalidad social que tiene el Estado. Para lograrlo, se definen objetivos específicos clasificados según el propósito perseguido por ellos en la Institución Pública en objetivos de Cumplimiento, Estratégicos, de Operación, de Evaluación y de Información.

Según el Autor LEONARD, W. (1990), expresa que los objetivos del Control Interno son los siguientes:

1. Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios.
2. Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida.
3. Despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
4. Cumplir las Leyes, Reglamentos y otras Normas.
5. Proteger la Operación eficiente de la Organización.
6. Proteger los Activos en contra de los desperdicios, fraude y el uso ineficiente.
7. Proteger la exactitud y confiabilidad de los registros Contables.
8. Detecta las falencias de una Organización.

Las Tesistas opinan que en el momento de Evaluar el Control Interno es necesario tener en cuenta algunos Objetivos que son indispensables para la Institución en las diferentes actividades en el Ámbito Financiero, Administrativo y Económico, con la finalidad de observar las posibles debilidades e irregularidades que puedan existir dentro de cada Área de Trabajo. Estos Objetivos permitirán proteger y salvaguardar los recursos de la Cooperativa de una mejor manera, cumpliendo con la eficacia y la eficiencia de la Organización y vigilar la integridad de todo el

personal que labora en la Empresa, con el único fin de cumplir a cabalidad con los procedimientos y normas que establece la Institución.

1.3.4 Principios

Según la página web: http://www.villarica-cauca.gov.com/control_interno.pdf, sostiene que los Principios del Control Interno en relación con la Función Pública Administrativas con los siguientes:

- **Legalidad:** Garantizar que la Función Administrativa se desarrolle en un Marco Legal, acatando normas, disciplinas, órdenes y directrices del Estado.
- **Igualdad:** Es reconocer a todos los ciudadanos la capacidad para ejercer los mismos derechos para garantizar el cumplimiento del precepto Constitucional según el cual "todas las personas nacen libres e iguales ante la Ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o Familiar, lengua, religión, opinión política o Filosófica".
- **Moralidad:** Se dirige a ejercer una Administración pulcra y transparente, combatiendo la corrupción, la deshonestidad y el despilfarro se manifiesta, en la orientación de las actuaciones bajo responsabilidad del Servidor Público, el cumplimiento de las Normas Constitucionales y Legales vigentes, y los principios Éticos y Morales propios de nuestra sociedad.
- **Eficacia:** Velar porque todas las actividades estén dirigidas a los logros de los objetivos y al cumplimiento de la Misión.
- **Eficiencia:** Garantizar que todas las actividades de la Entidad, produzcan los mayores logros y que sus recursos den el máximo rendimiento y aprovechamiento.
- **Economía:** Se refiere a la austeridad y la medida en los Gastos e Inversiones necesarios para la obtención de los insumos en las condiciones

de calidad, cantidad y oportunidad requeridas para la satisfacción de las necesidades de la Comunidad.

- **Celeridad:** El Control Interno debe ser dinámico y ágil con el propósito de obtener resultados Óptimos y Oportunos.
- **Publicidad:** Es el derecho de la sociedad y de los servidores de una Entidad Pública al acceso pleno, oportuno, veraz y preciso a las actuaciones, resultados e Información de las autoridades Estatales.
- **Imparcialidad:** El Sistema de Control Interno debe garantizar mecanismos de comportamientos justos e imparciales, y evitar las discriminaciones que generen desigualdad.
- **Responsabilidad:** Los Administradores Públicos deben responder con diligencia y cuidado por el desarrollo de sus funciones y también por sus omisiones y actuaciones irresponsables que comprometan los Bienes Públicos.
- **Valoración de Costos Ambientales:** Mantener y preservar prioritaria y fundamentalmente la integridad del Ecosistema y la Conservación del Ambiente sano.
- **Transparencia:** Es hacer visible la Gestión de la entidad a través de la relación directa entre los Gobernantes, los Gerentes y los servidores Públicos con los Públicos que atiende.

Las Tesistas opinan que mediante los Principios del Control Interno dentro de la Cooperativa exista un Ambiente de Trabajo adecuado con el único fin de cumplir a cabalidad con las respectivas funciones que ejecuta el personal y sobre todo obtener una eficiencia y eficacia en todas las actividades que desempeñan los empleados y obtener en el entorno un adecuado control para cumplir con los objetivos planteados por la Organización.

1.3.5 Elementos

Según LORENZO, Walter, “Evaluación de Métodos y Eficiencia Administrativa” (1990), sostiene que los elementos del Control Interno son los siguientes:

1. Plan Organizacional que provea una adecuada y correcta separación de funciones.
2. Métodos de Autorización, aprobación y registro que haga posible el Control Financiero y Administrativo sobre los Recursos, Obligaciones, Ingresos, Gastos y Patrimonio.
3. Prácticas sanas para el cumplimiento de los Deberes y funciones de cada entidad y funcionario.
4. Una unidad de Auditoría.

Según la página web: <http://www.gestiopolis.com/controlinterno.htm>, expresa que, existen otros elementos de Control Interno que son importantes tener en cuenta:

1. Definición de los objetivos y las metas tanto Generales, como Específicas, además de la formulación de los Clientes Operativos que sean necesarios.
2. Definición de las políticas como Guías de Acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
3. Utilizar o adoptar un Sistema de Organización adecuado para ejecutar los planes.
4. Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
5. Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
6. Dirección y Administración del personal de acuerdo con un adecuado Sistema de Evaluación.
7. Aplicación de las Recomendaciones resultantes de las Evaluaciones de Control Interno.
8. Establecimiento de mecanismos que les permitan a las Organizaciones conocer las opiniones que tienen sus usuarios o Clientes sobre la Gestión desarrollada.
9. Establecimiento de Sistemas Modernos de Información que faciliten la Gestión y el Control.
10. Organización de Métodos Confiables para la Evaluación de la Gestión.
11. Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de Directivos y demás personal.

Las Tesistas consideran que los Principios y los Elementos están íntimamente relacionados en el Ámbito Laboral, Social y Económico para un adecuado Control Interno que constituye en verificar y analizar la eficiencia y eficacia del personal Administrativo que posee la entidad en los diversos niveles jerárquicos, de esta manera cumplir con los requerimientos necesarios en las funciones Administrativas y salvaguardar la Información confiable que posee dentro de la Organización para el cumplimiento de todos los objetivos propuestos por la entidad; por lo tanto, es indispensable que el personal de la Cooperativa cumplan a cabalidad todas las actividades encomendadas para obtener eficiencia y rentabilidad.

1.3.6 Procedimientos para Mantener un Buen Control Interno

Según la página web: <http://www.gestiopolis.com/control-interno>, menciona que los procedimientos para un Buen Control Interno son los siguientes:

1. Delimitación de responsabilidades.
2. Delimitación de Autorizaciones Generales y Específicas.
3. Segregación de funciones de carácter incompatible.
4. Prácticas sanas en el desarrollo del ejercicio.
5. División del procesamiento de cada transacción.
6. Selección de funcionarios idóneos, hábiles, capaces y de moralidad.
7. Rotación de deberes.
8. Pólizas.
9. Instrucciones por escrito.
10. Cuentas de Control.
11. Evaluación de Sistemas Computarizados.
12. Documentos Pre-enumerados.
13. Evitar uso de efectivo.
14. Uso mínimo de Cuentas Bancarias.
15. Depósitos inmediatos e intactos de fondos.
16. Orden y aseo.

17. Identificación de puntos Claves de Control en cada actividad, proceso o Ciclo.
18. Gráficas de Control.
19. Inspecciones e Inventarios Físicos Frecuentes.
20. Actualización de medidas de seguridad.
21. Registro adecuado de toda la información.
22. Conservación de documentos.
23. Uso de indicadores.
24. Prácticas de Autocontrol.
25. Definición de metas y objetivos claros.
26. Hacer que el personal sepa por qué hace las cosas.

Las Tesistas consideran que es trascendental regirse a un sinnúmero de procedimientos para mejorar el Control Interno, los mismos que ayudan a llevar a cabo de una manera acertada todas las operaciones realizadas dentro de la Institución y sobre todo controlar las diferentes debilidades existentes, para lo cual el personal debe ser responsable e íntegro en las funciones asignadas por la Alta Gerencia y cumplir de una manera satisfactoria todas las actividades encomendadas.

1.3.7 Limitaciones de la Efectividad del Control Interno

Según el Autor MCGRAWHILL, Irwin, “Auditoría un Enfoque Integral” (2000, pág. 180), define que: “El Control Interno puede ser efectivo para protegerse contra errores y contra fraude y asegurar la confiabilidad de la información Contable. Sin embargo, es importante reconocer la existencia de Limitaciones Inherentes del Control Interno.

En el desempeño de los Controles pueden cometerse errores como resultado de equívocos en instrucciones, errores de juicio, descuido, distracción o fatiga.

Adicionalmente, sin la participación Activa de la Junta Directiva y un departamento de Auditoría Interna efectivo, la Alta Gerencia puede invalidar

fácilmente el Control interno. Finalmente, las actividades de Control Interno dependientes de la separación de funciones pueden ser burladas por colusión entre empleados.

La extensión de los Controles adoptados por un negocio, también está limitada por consideraciones de costo. No es factible, desde el punto de vista de los costos, establecer Controles que proporcionan protección absoluta del fraude y del desperdicio; una seguridad razonable a este respecto es generalmente lo mejor que puede lograrse.

Según la página web: [http:// www.gestiopolis.com/control-interno.htm.](http://www.gestiopolis.com/control-interno.htm), sostiene que, las Limitaciones del Control Interno son:

1. Nunca garantiza el cumplimiento de sus objetivos.
2. Solo brinda seguridad razonable.
3. El costo está ligado al beneficio que proporciona.
4. Se direcciona hacia transacciones repetitivas no excepcionales.
5. Potencialidad de Colusión.
6. Violación u omisión de la aplicación por parte de la Alta Dirección.

Las Tesistas opinan que las Limitaciones existentes dentro de la Organización, tanto Financiero como Administrativo pueden ocasionar desvíos; por lo tanto, es de vital importancia conocer más acerca del Control Interno para que sea efectivo en el momento de proporcionar información indispensable y administrar de una mejor manera para el mejoramiento de las diversas funciones, ya que depende realizar de una mejor manera, para el cumplimiento de los procedimientos, para lograr la efectividad y el manejo del personal dentro de la Institución.

1.3.8 Estructura del Control Interno

Según el Autor POCH, Richard (1992), manifiesta que: “La Estructura del Control Interno es el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras

medidas, incluyendo la actitud de la Dirección de una entidad, para ofrecer seguridad razonable respecto a que están lográndose los objetivos del Control Interno.

El concepto moderno del Control Interno discurre por sus componentes y diversos elementos, los que se integran en el proceso de Gestión y operan en los niveles de efectividad y eficiencia”.

Las Tesistas consideran que en la Estructura de Control Interno interviene principalmente los planes, métodos, procedimientos que la empresa tiene que realizar para el normal giro del negocio sea cual sea su actividad a la que se dedique; esto se lo debe tomar en cuenta con la finalidad de ofrecer seguridad con respecto a si se están cumpliendo con los objetivos trazados por la Organización, con la principal característica de que la persona responsable se guíe en un Manual de Funciones para el cumplimiento de las diferentes operaciones, sean estas Administrativas o Financieras.

1.3.8.1 ¿Quiénes Ejercen el Control Interno?

Según la página web: [http://www.villarica-cauca.gov.com /control_interno.pdf](http://www.villarica-cauca.gov.com/control_interno.pdf), sostiene que: “El Control Interno lo ejerce cada uno de los componentes de un ente o entidad, con el único fin de salvaguardar la seguridad de los procedimientos requeridos por la Organización”.

1.3.8.2 ¿Quiénes son Responsables del Control Interno?

Según la página web: [http://www.villarica-cauca.gov.com /control_interno.pdf](http://www.villarica-cauca.gov.com/control_interno.pdf), sostiene que los Responsables del Control Interno son los siguientes:

- **El representante Legal:** Corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y

perfeccionar el sistema de Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y Misión de la Entidad.

- **Funcionarios de la Organización:** La responsabilidad de cada uno de los Jefes es innegable, pero también cada uno de los empleados desde el Gerente hasta el más elemental integrante de la entidad, debe ejercer un Control en cada una de sus funciones y actuaciones.
- **La Oficina de Control Interno o Auditoría Interna:** Recae sobre esta unidad la Verificación, Evaluación, Examen y Análisis crítico de todo el Sistema Integral de Control Interno; así mismo tiene la responsabilidad de proponer al representante Legal las Recomendaciones, Correctivos, ajustes y mejoramientos pertinentes.

Las Tesistas opinan que las personas responsables de cada entidad o Institución deben ser las encargadas de llevar un Control Interno para el cumplimiento de las metas de la Entidad, con la finalidad de evaluar la eficiencia y la eficacia de los funcionarios que desempeñan dentro de la Institución y así obtener buenos resultados en las actividades que desempeñan cada una de los empleados con el fin de alcanzar los objetivos propuestos por la Entidad.

1.3.9 Componentes del Control Interno

Los componentes pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el Control Interno y determinar su efectividad en las actividades.

1.3.9.1 Ambiente de Control

Según la página web: http://www.wikilearning.com/monografia/delcontrol_interno_a_la_economia_empresarial-componentes_del_control_interno, expresa que: el Ambiente o Entorno de Control constituye el punto fundamental para el desarrollo de las acciones y refleja la actitud asumida por la alta Dirección en relación con la Importancia del Control Interno y su incidencia sobre las

actividades de la Entidad y resultados, por lo que debe tener presente todas las disposiciones, políticas y regulaciones que se consideren necesarias para su implantación y desarrollo exitoso.

El Ambiente de Control fija el tono de la Organización al influir en la conciencia del personal.

Este puede considerarse como la base de los demás Componentes del Control Interno.

La Dirección de la Entidad y el Auditor Interno, son los encargados de crear un ambiente adecuado mediante una Estructura Organizativa Efectiva, de sanas políticas de Administración y así se logra que las leyes y políticas sean asimiladas de mejor forma por el trabajador.

El Ambiente de Control es la base para el desarrollo del resto de los elementos claves para el desempeño de un adecuado Control Interno, las cuales consideramos las más importantes que son:

- La Integridad, los Valores Éticos, la Competencia Profesional y el Compromiso de todos los componentes de la Organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- La Filosofía y estilo de Dirección.
- La Estructura, el plan de Organización, los reglamentos y los Manuales de Procedimientos.
- Las formas de Asignación de Responsabilidades y de Administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de Rendimiento.
- En las Organizaciones que lo justifiquen, la existencia de Unidades de Auditoría Interna con suficiente grado de independencia y calificación Profesional.

1.3.9.1.1 Normas para el Ambiente de Control

1.3.9.1.1.01 Integridad y Valores Éticos

La máxima autoridad del organismo debe procurar, difundir y vigilar la observancia de valores Éticos y el Reglamento de los Cuadros del Estado y del Gobierno aceptados, que constituyan un sólido fundamento Moral para su Conducción y Operación.

1.3.9.1.1.02 Los Valores Éticos son Esenciales para el Ambiente de Control

El Sistema de Control Interno se sustenta en los Valores Éticos, que definen la conducta de quiénes lo operan. Estos Valores Éticos pertenecen a una dimensión moral y, es por ello que van más allá del mero cumplimiento de las Leyes, Decretos, Reglamentos y otras disposiciones Legales.

El comportamiento y la integridad moral encuentran su sustento en la cultura del organismo, lo que determina, cómo se hacen las cosas, qué normas y reglas se observan y si estas se eluden.

La Dirección superior de la entidad, en la creación de una cultura apropiada a estos fines desempeña un papel principal la Dirección superior de la Entidad, ya que con su ejemplo contribuirá a desarrollar o destruir diariamente este requisito de Control Interno.

1.3.9.1.1.03 Competencia Profesional

Los dirigentes, funcionarios y demás trabajadores deben caracterizarse por poseer un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos apropiados, o sea que deben contar con un nivel de Competencia Profesional en relación con sus responsabilidades y procedimientos del Control Interno.

La Dirección debe especificar el nivel de Competencia requerido para las distintas tareas y traducirlo en requerimientos de conocimientos y habilidades.

Los métodos de Contratación de personal deben asegurar que el candidato posea el nivel de preparación y experiencia, ajustados a los requisitos del cargo. Una vez incorporado, a la entidad debe recibir la orientación, capacitación y adiestramiento necesario en forma práctica y metódica.

1.3.9.1.1.04 Atmósfera de Confianza Mutua

Para el Control resulta esencial un nivel de confianza mutua entre las personas, la cual coadyuva el Flujo de Información que las personas necesitan para tomar decisiones y entrar en acción. Propicia; además, la cooperación y la delegación que se requieren para un desempeño eficaz tendente al logro de los objetivos de la Entidad.

La confianza está basada en la seguridad respecto a la integridad y competencia de la otra persona o grupo para el cumplimiento de las actividades del personal, mediante una Atmósfera de Confianza dentro de las Organizaciones para un mejor Control de las actividades.

La comunicación abierta crea y depende de la confianza dentro de la Entidad. Un alto nivel de confianza estimula para que se asegure que cualquier tema de importancia sea de conocimiento de más de una persona. El compartir tal información fortalece el Control, reduciendo la dependencia del juicio, la capacidad y la presencia de una única persona.

1.3.9.1.1.05 Organigrama

Toda entidad debe desarrollar una Estructura Organizativa que atienda al cumplimiento de la Misión y objetivos, la que deberá ser formalizada en un Organigrama.

La Estructura Organizativa, formalizada en un Organigrama, constituye el marco formal de autoridad y responsabilidad en el cual las actividades que se desarrollan en cumplimiento de los objetivos del organismo, son planeadas, efectuadas y controladas.

Lo importante es que su diseño se ajuste a sus necesidades, proporcionando el marco de Organización adecuado para llevar a cabo la Estrategia diseñada para alcanzar los objetivos fijados.

Lo apropiado de la Estructura Organizativa podrá depender, por ejemplo, del tamaño de la entidad, estructuras altamente formales que se ajustan a las necesidades de una entidad de gran tamaño, pueden no ser aconsejables en una entidad pequeña.

1.3.9.1.1.06 Asignación de Autoridad y Responsabilidad

Toda entidad debe complementar su Organigrama, con un Manual de Organización y Funciones, en el cual se debe asignar la responsabilidad, las acciones y los cargos, a la par de establecer las diferentes relaciones jerárquicas y Funcionales para cada uno de estos.

El Ambiente de Control se fortalece en la medida en que los miembros de una entidad conocen claramente sus deberes y responsabilidades. Ello impulsa a usar la iniciativa para enfrentar y solucionar los problemas, actuando siempre dentro de los límites de su competencia dentro de una Organización para ejecutar las respectivas responsabilidades. Existe una nueva tendencia de derivar autoridad hacia los niveles inferiores, de manera que las decisiones queden en manos de quienes están más cerca de la operación.

Una cuestión crítica de esta corriente es el límite de la delegación: hay que delegar tanto cuanto sea necesario, pero solamente para mejorar la probabilidad de alcanzar los objetivos.

Toda delegación de la autoridad contribuye a la necesidad de que los jefes examinen y aprueben, cuando proceda, el trabajo de sus subordinados y que ambos cumplan con la debida rendición de cuentas de sus responsabilidades y tareas.

También requiere que todo el personal conozca y responda a los objetivos de la entidad. Es esencial que cada integrante de ella conozca como su acción se interrelaciona y contribuye a alcanzar los Objetivos Generales. Para que sea eficaz un aumento en la delegación de autoridad se requiere de un elevado nivel de competencia en los delegatarios, así como un alto grado de responsabilidad personal. Además, se deben aplicar procesos efectivos de supervisión de la acción y los resultados por parte de la Dirección.

1.3.9.1.1.07 Políticas y Prácticas en Personal

La conducción y tratamiento del personal de la entidad debe ser justa y equitativa, comunicando claramente los niveles esperados en materia de integridad, comportamiento ético y competencia.

Los procedimientos de contratación, inducción, capacitación y adiestramiento, calificación, promoción y disciplina, deben corresponderse con los propósitos enunciados en la política. El personal es el activo más valioso que posee cualquier Entidad y se debe tratar y conducir de forma tal que se obtenga su más elevado rendimiento. Debe procurarse su satisfacción personal en el trabajo que realiza, propendiendo a que en este se consolide como persona y se enriquezca humana y técnicamente.

La Dirección asume su responsabilidad en tal sentido, en diferentes momentos; selección, al establecer requisitos adecuados de conocimiento, experiencia e integridad para las incorporaciones a la entidad; inducción, al preocuparse para que los nuevos empleados sean metódicamente familiarizados con las costumbres y procedimientos del organismo; capacitación, al insistir en que sean capacitados

convenientemente para el correcto desempeño de sus responsabilidades; rotación y promoción, al procurar que funcione una movilidad de Organización que signifique el reconocimiento y promoción de los más capaces e innovadores; sanción, al aplicar, cuando corresponda, las medidas disciplinarias que transmitan con rigurosidad que no se tolerarán desvíos del camino trazado.

1.3.9.1.1.08 Comité de Control

En cada entidad debe constituirse un comité de Control integrado, al menos, por un dirigente del máximo nivel y el Auditor Interno titular, siempre que las condiciones lo permitan. Su objetivo general es la vigilancia del adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno y su mejoramiento continuo.

La existencia de un Comité con tal objetivo, refuerza el Sistema de Control Interno y contribuye positivamente al Ambiente de Control. Para su efectivo desempeño debe integrarse adecuadamente con miembros que generen respeto por su capacidad y trayectoria Integral.

1.3.9.1.2 Evaluación del Ambiente de Control

Conocimiento y aceptación consciente de las normas escritas (Códigos de Conducta) y de Ética establecidos en la entidad, que deben incluir cuestiones referidas a las prácticas empresariales de general aceptación, los conflictos de intereses y los niveles esperados de comportamiento Ético.

Comprobar que las respuestas sean eficientes y contundentes en los casos de actuaciones no conformes con las reglas establecidas, sobre la base de lo establecido en la Legislación Vigente. Verificar que se comunican las medidas correctivas para que sean conocidas por toda la Entidad.

Cumplimiento de los procedimientos de selección, capacitación, formación, evaluación y promoción de los Recursos Humanos necesarios en la entidad, así

como que estén definidos, de forma clara y explícita, los contenidos de cada puesto de trabajo y actividades que se le vinculan.

Evaluar si la Estructura Organizativa es adecuada al tamaño de la entidad, tipo de actividad y objetivos aprobados, si se definen las líneas de responsabilidad y autoridad, así como los canales por los que fluye la información.

Valorar la utilización de estilos de dirección correctos en cualquiera de los niveles jerárquicos de la entidad, en lo referente al respeto por los procedimientos de Control Interno implantados. Verificar que el Comité de Control funcione adecuadamente y contribuya al mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno implantado.

El Ambiente de Control da las directrices de cómo deben las personas desarrollar sus actividades y cumplir con sus responsabilidades. Este sirve como la base de la pirámide, en la que los otros componentes. Dentro de este ambiente, se evalúan los diferentes Riesgos.

Las actividades de Control ayudan a la Organización a que sus actividades se centren en el Control de Riesgos. Se tiene información la cual debe ser comunicada para toda la Organización. Como último paso tiene el adecuado monitoreo y de debe de identificar las deficiencias encontradas, las cuales deben de informarse oportunamente.

Las Tesistas consideran que el ambiente de Control Interno son acciones de directores y Administración respecto del Sistema y su importancia en la entidad, la cual tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de Control ante los posibles errores que se puedan encontrar, con el propósito de mejorar los niveles jerárquicos dentro de una Organización de una manera íntegra y responsable en cada uno de sus funciones Administrativas. Ese ambiente de Control produce un efecto importante en la selección y en la eficacia de los procedimientos y técnicas de Control Contable de una Organización Empresarial.

Es necesario que el personal Administrativo tenga un buen ambiente de trabajo en su entorno, para de esta manera cumplir oportunamente con los requerimientos de la empresa para obtener buenos resultados en la medida que cumplen sus obligaciones.

1.3.9.2 Evaluación del Riesgo

Según la página web: http://www.wikilearning.com/monografia/delcontrol_interno_a_la_economia_empresarial-componentes_del_control_interno, expresa que: “El Riesgo se define como la probabilidad de que un evento o acción afecte adversamente a la Entidad. Su Evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los Riesgos relacionados con la elaboración de Estados Financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del Control Interno en la Entidad.

Estos Riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de Información Financiera, así como las representaciones de la Gerencia en los Estados Financieros.

Esta actividad de Auto-Evaluación que practica la Dirección debe ser revisada por los Auditores Internos o Externos para asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y procedimientos han sido apropiadamente ejecutados”.

Los elementos que forman parte de la Evaluación del Riesgo son:

- Los objetivos deben ser establecidos y comunicados;
- Identificación de los Riesgos Internos y Externos;
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento; y,
- Evaluación del Medio Ambiente Interno y Externo

Según la página web: <http://www.tesis.ufm.edu.gt/pdf>, expresa que: “La Evaluación de Riesgos se presentan en todas las Organizaciones, ya que estos pueden provocar que los objetivos propuestos, no puedan ser alcanzados. La

Administración debe de cuantificar su magnitud, conocer la probabilidad de su ocurrencia y determinar cuáles son las posibles consecuencias. Antes de determinar los Riesgos, se deben de establecer los objetivos integrados con las actividades que desempeñan en cada área Administrativa y Financiera”

Las Tesistas opinan que la Evaluación de Riesgos surge en toda Organización se encuentra sumergida en un medio Ambiente cambiante y turbulento muchas veces hostil; por lo tanto, es de vital de importancia la identificación y análisis de los Riesgos de importancia para la misma, de tal manera que los mismos puedan ser manejados. La Organización al establecer su misión y sus objetivos debe identificar y analizar los factores de Riesgo que puedan amenazar el cumplimiento de los mismos.

1.3.9.3 Actividades de Control

Según el Autor MOLINA, Robert, (2005), expresa que: “Las actividades de Control se refieren a las acciones que realizan la Gerencia y otro personal de la Entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas.

Son importantes porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la Entidad.

Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías:

- Controles de operación,
- Controles de Información Financiera y
- Controles de cumplimiento.

Deben establecerse y ajustarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones y

actividades del personal de la Empresa, consideradas necesarias para afrontar los Riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la unidad Administrativa.

Los elementos conformantes de las actividades de Control Gerencial son:

- Políticas para el logro de objetivos.
- Coordinación entre las dependencias de la Entidad.
- Diseño de las actividades de Control.

Las Tesistas opinan que las actividades de una Organización se manifiestan en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el Recurso Humano que integra la entidad, todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los Riesgos reales que amenacen la Misión y los Objetivos y en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la Organización, son actividades de Control.

1.3.9.4 Sistema de Información y Comunicación

Según la página web: http://www.wikilearning.com/monografia/delcontrol_interno_a_la_economia_empresarial-componentes_del_control_interno, expresa que: “El Sistema de Información está constituido por los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones de una Entidad”.

Los elementos que conforman el Sistema de Información son:

- Información suficiente y relevante debe ser identificada y comunicada en forma oportuna para permitir al personal ejecutar sus responsabilidades asignadas.
- Identificación de Información suficiente.
- Revisión de los Sistemas de Información.

- Las necesidades de Información y los Sistemas de Información deben ser revisados cuando existan cambios en los objetivos o cuando se producen deficiencias significativas en los procesos de formulación de información.
- Medir el valor de las transacciones en una forma que permita registrar su valor monetario para obtener una información.
- Presentar apropiadamente las transacciones y revelaciones relacionadas a los Estados Financieros.
- Determinar el período en el cual ocurrieron las transacciones para una Contabilización apropiada.

Las Tesistas consideran que la Información debe ser suficiente para el manejo de los diversos procedimientos y funciones dentro de la entidad, por lo tanto debe poseer adecuados canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la Organización sus responsabilidades sobre el Control de sus actividades, también son necesarios canales de comunicación externa que proporcionen información a los terceros interesados en la entidad y a los organismos para un correcto manejo en el momento de la revisión de dichos Informes.

1.3.9.5 Actividades de Monitoreo

Según el Autor DELGADO, Edwin, (2007), manifiesta que: “ Las actividades de Monitoreo permiten evaluar la calidad del funcionamiento del Control Interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran.

El monitoreo se lleva a cabo de tres formas:

Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad; de manera separada, por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de Control), o mediante la combinación de ambas modalidades”. El Objetivo del Monitoreo es asegurar que el proceso se

encuentra operando tal y cómo se planeó y comprobar que son efectivos. Las actividades de monitoreo constante puedan ser implantadas en los propios procesos de negocios o a través de Evaluaciones separadas de la operación.

Las Tesistas consideran que es indispensable contar con un Sistema de Monitoreo contra posibles Riesgos de robo que ocasionan deficiencias en los Sistemas, así mismo la Administración tiene la responsabilidad de desarrollar, instalar y supervisar un adecuado Sistema de Control Interno para detectar las fallas existentes. Cualquier Sistema aunque sea fundamentalmente adecuado, puede deteriorarse si no se revisa periódicamente.

1.3.10 Clases de Control Interno

Según el Autor MEIGS, Walter y MEIGS Robert, Principio de Auditoría, Edición, Año Enero 1986 México, pág. 164-165, en la Declaración N° 1 sobre Normas de Auditoría, el AICPA proporcionó las siguientes definiciones para ayudar a diferenciar entre Controles Contables y Administrativos:

- Control Contable.
- Control Administrativo.

1.3.10.1 Control Contable

Los Controles Internos de Contabilidad se orientan hacia la protección de los bienes de la empresa y sus Recursos Financieros, para obtener Informes Contables y Financieros de mayor Confiabilidad.

Por ejemplo:

- ✓ Plan Organizacional.
- ✓ Registros Contables.
- ✓ Informes Financieros.

- ✓ Mide las ejecuciones Contables.
- ✓ Proporciona seguridad en las transacciones para cumplir con los objetivos propuestos.
- ✓ Presentar los Estados Financieros Trimestralmente.
- ✓ Auditor Externo.

1.3.10.1.1 Controles Contables Internos

Las técnicas y procedimientos mediante los cuales se ejerce el Control se pueden clasificar así:

1.3.10.1.1.01 Controles Básicos

Son aquellos que resultan necesarios para satisfacer los Objetivos Generales de Control del procesamiento y registro de las operaciones, del mantenimiento de Registros Contables y de la limitación del acceso a los Activos y registros al personal autorizado.

- **Integridad:** Los Controles destinados a garantizar que todas las operaciones que tienen lugar serán asentadas en un documento de Control (por ejemplo, un informe de recepción o un aviso de remisión) e incluidas en los registros Contables, son parte importante del Control Contable Interno.

Los Controles Básicos de integridad pueden producir un efecto particularmente significativo en la práctica de una Auditoría. A veces, a los Auditores les resulta particularmente difícil obtener evidencia suficiente para respaldar las declaraciones del cliente acerca de la integridad del registro de todas las operaciones en los libros y registros. Normalmente se puede tener una seguridad suficiente respecto a la validez, exactitud y mantenimiento de los saldos de las cuentas, aunque los Controles Básicos sean insuficientes, si se comprueban directamente esos saldos o las operaciones que los generaron, si se examina, por ejemplo, la documentación original y se repiten los

procedimientos de Contabilidad. Puesto que los objetivos de validez, exactitud y mantenimiento se refieren primordialmente a las operaciones y saldos registrados, normalmente, se dispone de evidencia de apoyo para comprobar si esos objetivos se lograron.

Sin embargo, cuando evalúa la integridad del procesamiento de las operaciones y de los registros contables resultantes, al auditor le preocupa la posibilidad de que haya operaciones no registradas, de las cuales por lo general no hay evidencia. Por ejemplo, si se usan documentos numerados previamente para registrar las Operaciones, el Auditor puede, comprobando el orden numérico sucesivo de los documentos, obtener evidencia de que todas las operaciones para las cuales se elaboró un documento numerado de antemano han sido registradas en libros.

Por lo tanto, el Control de la numeración sucesiva de los documentos existentes no es eficaz para detectar operaciones no registradas si no se elaboraron documentos para todas las operaciones. Por esa razón, el Auditor debe prestar particular atención a los Controles básicos destinados a garantizar que todas las operaciones produjeron un documento; por ejemplo, el requisito de que se elabore un documento de embarque antes de que el encargado del almacén entregue mercancías para remitirlas.

- **Validez:** Las operaciones registradas pueden ser revisadas de diversas maneras para tener la seguridad de que representan acontecimientos económicos que tuvieron lugar realmente. El procedimiento de Control más elemental para garantizar la validez, la cual consiste en hacer que una persona familiarizada con el Sistema de Contabilidad examine la documentación y busque evidencia de que una operación registrada se efectuó en realidad, que se llevó a cabo de acuerdo con los procedimientos prescritos y que fue autorizada por la persona indicada. En los Sistemas más refinados, los procedimientos de Control para garantizar la validez que están integrados en

el Sistema mismo, de manera que las operaciones se comprueban comparándolas con previsiones determinadas de antemano.

1.3.10.1.1.02 División de Tareas

Consiste en disposiciones que limitan las actividades de una persona de manera que se restrinja la posibilidad de que pueda sustraer activos u ocultar fraudes y errores.

1.3.10.1.1.03 Controles de Supervisión

Consisten en rutinas para vigilar o revisar el funcionamiento de los Controles Básicos.

Las Tesistas consideran que el Control Contable se refiere al Plan Organizacional y los procedimientos y registros que se requieran para salvaguardar los activos que posea dicha entidad, mediante los controles la persona encargada deberá presentar dichas transacciones con plena seguridad y confiabilidad de todos los registros ante el supervisor, con el objetivo de proteger la Información Contable.

1.3.10.2 Control Administrativo

Es necesario determinar las políticas adecuadas en las diferentes áreas de la organización para lograr mejorar el Sistema de Control y su eficiencia operacional y conformar así los Controles Administrativos. Este tipo de Controles, forma parte de una mejor organización de la empresa y no tienen una relación directa con la confiabilidad de los Estados Financieros.

Se debe tener en cuenta que los Controles Administrativos no se relacionan con los Controles Contables y por lo tanto se detallan a continuación:

- ✓ No está limitado en el Plan Organizacional.

- ✓ No directamente con los Estados Financieros.
- ✓ Actividades operacionales de la Entidad.
- ✓ Adhesión de políticas que emana la Gerencia.
- ✓ Auditor Interno.
- ✓ Capacitación del Personal.

Las Tesistas manifiestan que dentro del Control Administrativo, abarca la toma de decisiones por parte de los supervisores y todo el personal ya sea Administrativo como Financiero, así también contar con los registros que posee cada funcionario, con el fin de establecer normas y Controles por parte de la Administración para realizar registros, transacciones que es beneficio para la Organización.

Por lo tanto, es viable que los funcionarios realicen las actividades de acuerdo a los requerimientos, políticas y normas para un mejor desempeño laboral, con el fin de mejorar el Sistema de Control en las diversas operaciones que se ejecuten en la misma.

1.4 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

1.4.1 Conceptos

Según la página web: www.monografias.com/control-interno/#metodos, menciona que: “La Evaluación del Control Interno se realiza para proveer una certeza razonable de que se previene o se detectan y se corrigen errores e irregularidades con la finalidad de analizar y estudiar todas las actividades para verificar si se están cumpliendo a cabalidad con los objetivos trazados”.

Según el Autor CEPEDA, Gustavo “Auditoría y Control Interno” (1998, pág. 86) menciona que “La Evaluación del Sistema de Control Interno debe hacerse un apropiado estudio de manera que se pueda confiar en él como base para la determinación de la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos del Auditoría”.

Según el Boletín 3050 emitido por la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría, dentro de sus generalidades nos explica que: “El Estudio y Evaluación del Control Interno se efectúa con el objeto de cumplir la norma de ejecución del trabajo que requiere que "El Auditor debe efectuar un Estudio y Evaluación adecuado del Control Interno existente, que le sirva de base para determinar la naturaleza de los procedimientos de Auditoría".

Las Tesis consideran que la Evaluación del Control Interno es un análisis de estudio para determinar el grado de confianza en los Sistemas incorporados en la entidad y si existe protección en los procedimientos y funciones de cada área o departamento con la finalidad de prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades y de esta manera ayudar en los diferentes procesos operacionales que se encuentran deficientes y establecer políticas para un adecuado manejo de los recursos dentro de la Organización.

Al realizar una Evaluación de Control Interno se debe verificar y constatar todos los movimientos, como también sus diferentes actividades y operaciones en las cuales se desempeña el personal tanto Administrativo como Financiero.

Por lo tanto, en todas las Organizaciones deben realizar una adecuada Evaluación acerca del Control Interno para verificar el cumplimiento de sus metas y objetivos establecidos.

1.4.2 Objetivos de la Evaluación del Control Interno

Según la página web: www.monografias.com/control-interno/#metodos, menciona los siguientes objetivos que son:

- Establecer la base para confiar en el Sistema del Control Interno con el fin de determinar la naturaleza y oportunidad de las pruebas de Auditoría que se deben aplicar en el examen.

- Obtener una base para formular sugerencias constructivas a las empresas con respecto al mejoramiento de su Sistema de Control Interno.

Las Tesistas consideran que los objetivos de la Evaluación del Control Interno deben estar acorde con las diversas funciones y operaciones que se desarrollan en la Organización; para esto, es indispensable que la Dirección coordine de una manera satisfactoria con el fin de alcanzar sus propósitos aplicando los procedimientos pertinentes dentro del entorno.

1.4.3 Importancia de la Evaluación del Control Interno para el Auditor.

Según el Autor CEPEDA, Gustavo “Auditoría y Control Interno” (1998, Pág.86) “La Evaluación del Control Interno ayuda al Auditor a determinar el alcance de los procedimientos de Auditoría, necesarios para desarrollar el examen previsto”.

“La Evaluación adecuada de un Sistema de Control Interno (SCI) requiere de un conocimiento y comprensión de los procedimientos y métodos prescritos y un grado razonable de seguridad de que se están llevando a cabo en la forma como se planearon. El grado de confianza que deposita el Auditor en el SCI le sirve para determinar la intensidad (el alcance), con que se aplicarán los procedimientos de Auditoría. La necesidad de la Evaluación del Sistema de Control Interno por parte del Auditor se fundamenta en el contenido de la segunda norma de Auditoría relativa a la ejecución del trabajo, que expone en todo proceso de Auditoría, se debe evaluar el Sistema del Control Interno de la empresa que se examina mediante Cuestionarios”.

Las Tesistas consideran que la Evaluación del Control Interno es muy importante sobre todo para las Organizaciones que llevan un Control acerca de todas las tareas y actividades del personal Administrativo y Financiero; es decir, se evalúa el grado de eficiencia y eficacia con que se realizan las diferentes operaciones dentro del ámbito laboral para de esta manera cumplir a cabalidad con las funciones encomendadas diariamente.

1.4.4 Métodos de Evaluación del Control Interno

Según el Autor MEIGS, Walter y MEIGS Robert, Principio de Auditoría, Edición, Año Enero 1986 México, pág.182-187. Las principales técnicas y más comúnmente utilizadas para la Evaluación del Control Interno son las siguientes:

- Cuestionario de Control Interno
- Flujogramas
- Narrativo

1.4.4.1 Cuestionario de Control Interno

Según la página web: www.monografias.com/control-interno/#metodos., menciona que: “El Cuestionario de Control Interno consiste en usar como instrumento para la investigación, cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo; la forma en que fluyen las operaciones a través de los puestos o lugares donde se definen o se determinan los procedimientos de Control para la conducción de las operaciones”.

1.4.4.1.1 Ventajas

- ✓ El estudio es detallado de cada operación con lo que se obtiene un mejor conocimiento de la Empresa.
- ✓ Se obliga al Contador Público a realizar un esfuerzo mental, que acostumbra al análisis y escrutinio de las situaciones establecidas.

1.4.4.1.2 Desventajas

- ✓ Se pueden pasar inadvertidos algunas situaciones anormales.
- ✓ No se tiene un índice de eficiencia.

Las Tesistas opinan que en el momento de realizar un análisis en los procedimientos y funciones de las diferentes Áreas, necesitamos elaborar un Cuestionario de Control Interno, con el objetivo de observar en donde se hallan las posibles debilidades existentes y salvaguardar dicha Información utilizando esta técnica que es muy sencillo y práctico.

1.4.4.2 Flujoigramas

Según la página web: www.monografias.com/control-interno/#metodos., menciona que: “El Método de Flujoigramas es aquel que se expone, por medio de cuadros o gráficos. Si el Auditor diseña un Flujoigrama del Sistema, será preciso que visualice el Flujo de la información y los documentos que se procesan según muestra su naturaleza y la secuencia de cada procedimiento en el Diagrama que se presenta toda la información de la Entidad.

El Flujoigrama debe elaborarse, usando símbolos estándar, de manera que quienes conozcan los símbolos puedan extraer información útil relativa al Sistema. Si el Auditor usa un Flujoigrama elaborado por la entidad, debe ser capaz de leerlo, interpretar sus símbolos y sacar Conclusiones útiles respecto al Sistema representado por el Flujoigrama”.

1.4.4.2.1 Ventajas

- ✓ Representa un ahorro de tiempo.
- ✓ Por su amplitud cubre con diferentes aspectos, lo que contribuye a descubrir si algún procedimiento se alteró o discontinuó.
- ✓ Es flexible para conocer la mayor parte de las características del Control Interno.
- ✓ Permite el trabajo realizar de una manera ordenada y sistemática.
- ✓ Facilita el entendimiento de las Recomendaciones del Auditor a la Gerencia sobre asuntos Contables.

- ✓ Ayuda a realizar un análisis rápido y determinar con mayor exactitud los puntos débiles del Control Interno.

1.4.4.2 Desventajas

- ✓ El estudio de dicho Cuestionario puede ser laborioso por su extensión.
- ✓ Muchas de las respuestas si son positivas o negativas resultan intrascendentes si no existe una idea completa del porque de estas respuestas.
- ✓ Su empleo es el más generalizado, debido a la rapidez de la Aplicación.
- ✓ De los métodos vistos anteriormente, ninguno de ellos trata con relativa profundidad, el elemento clave de la Entidad, el humano.
- ✓ No existe normas fijas para elaborar en Flujogramas.
- ✓ Pérdida de tiempo cuando no nos familiarizamos con el Método.
- ✓ Se puede saltar pasos o procesos o que dificulta su Interpretación.

1.4.4.3 Detección de Funciones Incompatibles

- ✓ El Auditor mediante el uso de sencillos Cuestionarios, detectará funciones incompatibles del personal involucrado en la Operación, Administración, Control y marcha de la Entidad sujeta a Auditoría.
- ✓ Se presenta como una Hoja de Cuestionario, que en la parte superior derecha, se menciona la función clave y ahí mismo se anotan los nombres de los ejecutantes, a continuación, sobre el lado izquierdo de la hoja, están consignadas otras funciones donde se anotarán los nombres de los ejecutantes, si el nombre de la persona que realiza la función clave se repite en las otras funciones, se constituye así una función incompatible que será anotada a continuación en la columna de observaciones y en consecuencia habremos descubierto una falla o los Riesgos del Control Interno.

Las Tesistas manifiestan que en el momento de utilizar esta técnica no es aconsejable ya que puedan desviar procesos, la cual ocasionaría pérdida de tiempo; por lo tanto, debemos utilizar una técnica que sea factible en el momento de detectar las posibles debilidades y Riesgos del Control Interno en dicha Organización, con el fin de ayudar a la Gerencia de una manera eficiente por medio de recomendaciones de los hallazgos encontrados.

1.4.4.3 Narrativo

Según la página web: www.gestiopolis.com/evaluacion/articulos 17, menciona que: “El método descriptivo o narrativo consiste, como su nombre lo indica, en describir las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, y los registros que intervienen en el Sistema”.

Sin embargo, no debe incurrirse en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados aislada u objetivamente.

Debe hacerse la descripción siguiendo el curso de las operaciones a través de su manejo en los departamentos citados.

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas, mencionando los registros y formularios que intervienen en el Sistema.

1.4.4.3.1 Ventajas

- ✓ Se detalla las operaciones de la Empresa con la que se obtiene mejor conocimiento.
- ✓ Se práctica el análisis de las situaciones establecidas.
- ✓ Obliga a un esfuerzo mental para el análisis.
- ✓ Se adopta rápidamente a los Sistemas de Control.
- ✓ Establece el origen de cada documento y registro en el Sistema.

- ✓ Permite elaborar notas relativas al Estudio de la Compañía.
- ✓ El estudio es detallado de cada Operación con lo que se obtiene un mejor conocimiento de la Empresa.

1.4.4.3.2 Desventajas

- ✓ Se pueden pasar inadvertidos algunas situaciones anormales.
- ✓ No se tiene un índice de eficiencia.
- ✓ No tenemos la facilidad de comunicar a expresar las ideas por escrita en forma clara y concisa.
- ✓ No permite una visión en conjunto de las operaciones.

Las Tesistas consideran que en el momento de realizar esta técnica, la cual no se podrá visualizar los procedimientos de una manera eficiente que causaría errores en los Sistemas de Control Interno ya que debemos utilizar técnicas que sean de fácil entendimiento tanto para las investigadoras como para el personal que realiza sus actividades en la Entidad.

1.4.5 Evaluación de Riesgo de Control

Según la página web: <http://www.tesis.ufm.edu.gt>, expresa “Que en toda Organización tiene que hacer frente a los diferentes riesgos que pueden afectar la actividad de la Organización, previo a determinar los objetivos. Cada Organización debe determinar sus objetivos, sus puntos fuertes y débiles y las Oportunidades y Amenazas en el entorno.

1.4.5.1 Clasificación de los Objetivos

Los objetivos pueden clasificarse en:

- Objetivos relacionados con las Operaciones.
- Objetivos relacionados con la Información Financiera.

- Objetivos de Cumplimiento.

1.4.5.1.1 Objetivos Relacionados con las Operaciones

Este tipo de objetivos son la razón de ser de las Organizaciones e Instituciones públicas y privadas; estos deben de contener la actividad empresarial y económica.

1.4.5.1.2 Objetivos Relacionados con la Información Financiera

La Información Financiera es un elemento importante, para que los Estados Financieros presenten Información Confiable, veraz y oportuna deben estar elaborados con la aplicación de las normas vigentes. La información debe de dar a conocer la realidad de la Organización estableciendo como aseveraciones las siguientes:

- **Existencia:** Los Activos y Pasivos existen a la fecha del Balance.
- **Integridad:** Todas las transacciones y acontecimientos ocurridos durante un período determinado han sido efectivamente reflejadas en los registros Contables.
- **Exactitud:** Los Activos son los derechos y los Pasivos las obligaciones efectivas de la Organización.
- **Presentación:** La Información Financiera presentada en los Estados Financieros es suficiente, adecuada y está clasificada adecuadamente.

1.4.5.1.3 Objetivos de Cumplimiento

Toda Organización se debe basar en la regulación que se tiene, tanto en el marco legal como los Reglamentos establecidos dentro de la Institución con el fin de cumplir a cabalidad los objetivos, metas y procedimientos trazados por la Organización.

1.4.5.2 Identificación de Riesgos

Un Riesgo es lo que puede resultar mal, lo que evite o impida el logro de un objetivo definido. Una vez identificados los objetivos de la entidad, ya se puede pasar a identificar y analizar los Riesgos. La Dirección es la que se debe identificar los riesgos en todos los niveles de la Organización. Esta debe analizar los factores que causan los Riesgos, de manera que debe estimar la importancia de los mismos, evaluar la probabilidad de su ocurrencia y determinar la forma de la reducción de la ocurrencia.

El Análisis de Riesgos es una actividad que se debe renovarse de forma continua, ya que se tiene cambios constantes en el entorno de la economía, la tecnología y otros. La Dirección debe estar siempre atenta para detectar las circunstancias que van modificando el entorno y por consiguiente los Riesgos a enfrentar. Los Riesgos pueden clasificarse en:

1.4.5.2.1 Riesgos Externos

En los que se incluyen aspectos tales como: La competencia, reglamentación, accionistas, medio ambiente, clientes, proveedores, ambiente político, publicidad, desastres físicos, disponibilidad de Capital.etc.

1.4.5.2.2 Riesgos Internos

Son los Riesgos que se tienen dentro de la Organización. Estos pueden clasificarse en:

- **Tecnológicos:** Incluye la disponibilidad, exactitud, Integridad, confidencialidad y eficacia de los Sistemas Integrados.
- **Financieros:** Tasa de interés, mercado, moneda corriente, liquidez, Crédito.

- **Operativos:** Satisfacción del cliente, cumplimiento, interrupción del negocio.
- **Recursos Humanos:** Disponibilidad, competencia, desarrollo, seguridad, integridad, comunicación, liderazgo, autorización y recompensas.
- **Informe de la Dirección:** Existencia, integridad, exactitud, propiedad, contabilización y valuación.

Según el Autor APPLEGATE Dennis y WILLS Ted “Una Estrategia de Evaluación del Control Interno” (Diciembre 1999), manifiesta que existen tres Niveles de Riesgo que son:

- **Bajo:** El Control Interno es efectivo (previene, detecta y corrige los errores).
- **Moderado:** El Control Interno es moderadamente efectivo (énfasis en prevención o detección y corrige los errores significativos).
- **Alto:** El Control Interno es inefectivo (no previene no detecta ni corrige los errores significativos).

Las Tesistas consideran que en toda Organización puedan existir riesgos ya sea en el ámbito laboral, financiero y económico , la cual pueda detectar posibles errores en los Sistemas que utilizan; por lo tanto, deben tener estrategias viables para posibles Riesgos que son perjudiciales dentro de la Administración. Para llevar a cabo una Evaluación del Riesgo de Control se debe tomar en cuenta si el Riesgo es alto, moderado o bajo, lo cual es importante para realizar una Evaluación del Riesgo que puede existir en la Organización y con esta Evaluación detectar, prevenir y corregir todas las irregularidades o errores significativos.

1.4.6 Evaluación Preliminar

Según el Autor DELGADO, Edwin, (2007). “En esta etapa, el auditor efectúa un Análisis General del Riesgo implícito en el trabajo que va a realizar, con objeto de considerarlo en el diseño de sus Programas de Trabajo de Auditoría y para

identificar gradualmente las actividades y características específicas de la Entidad”.

Aún cuando en esta etapa no se han probado los Controles Internos y por lo tanto, aunque cualquier decisión es preliminar, el Auditor deberá primeramente:

- a) Comprender el Ambiente de Control establecido por la Administración para detectar errores Potenciales.
- b) Describir y verificar su comprensión de los procedimientos de Control de la Administración.
- c) Evaluar el diseño de los Sistemas de Control, para determinar si es probable que sean eficaces para prevenir o detectar y corregir los errores Potenciales identificados.
- d) Formarse un juicio sobre la confianza que podrá depositarse en el Control que será probado.

Una vez que el Auditor ha adquirido un conocimiento general de la Estructura de Control Interno, estará capacitado para decidir el Grado de Confianza que depositará en los Controles existentes, para la prevención y detección de errores Potenciales importantes o bien si directamente los objetivos de Auditoría se pueden alcanzar de manera más eficiente y efectiva a través de la aplicación de Pruebas Sustantivas. La Evaluación Final de los procedimientos de Control seleccionados, se hará después de llevar a cabo las Pruebas de Cumplimiento de dichos Controles.

Las Tesistas manifiestan que es indispensable evaluar todos los procedimientos que estén al alcance del Auditor, por tanto que deben estar capacitados en el momento de detectar Riesgos y controlar con el objetivo de que la información sea correcta y sobre todo Confiable. Sin embargo, debemos destacar que la Evaluación se realiza espontáneamente para observar si realizan el trabajo de una manera oportuna.

1.4.7 Pruebas de Cumplimiento y Evaluación Final

Según la Autor, REDONDO, Richard, “Principios de Auditoría (1996), se expresa que “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.

Las Pruebas de Cumplimiento están diseñadas para respaldar la Evaluación de la aparente Contabilidad de Procedimientos Específicos de Control. Estas pruebas pueden implicar el examen de Documentación de transacciones para buscar la presencia o ausencia de atributos Específicos (Controles Directivos).

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. Además de las pruebas que se describen, es necesario establecer, por indagación y observación e inspección de documentación, la forma en que la Administración se ha asegurado de que el Sistema de Control continúa operando efectivamente, a pesar de posibles cambios en el Medio Ambiente. Los procedimientos de Auditoría podrían variar si como resultado de las Pruebas de Cumplimiento, se detectan debilidades o desviaciones a los procedimientos de Control.

La Evaluación se hará determinando si los procedimientos de Control están funcionando de manera efectiva, según se diseñaron, durante todo el periodo.

Las Tesistas opinan que las pruebas son una herramienta necesaria en el momento de realizar una Evaluación de Control Interno, para observar si se están

cumplimiento con todos los procesos, la cual permitirá que la Evaluación se hará determinando si los procedimientos de Control están funcionando de manera efectiva y eficiente.

1.4.8 Comunicación de Situaciones a Informar

Según la Autora CELY, Mónica “Evaluación del Control Interno de las partidas más significativas de los Estados Financieros” Año 2007. Manifiesta que: “La Comunicación de Situaciones a Informar se refiere a la responsabilidad del Auditor para informar por escrito sobre debilidades o desviaciones relacionadas con la Estructura del Control Interno se han incrementado, ha sido necesario definir las Situaciones a Informar, así como la forma y contenido de dicho Informe. Durante el curso de su trabajo, el Auditor debe estar al tanto de los asuntos relacionados con el Control Interno, que puedan ser de interés para el Cliente, los cuales se identifican como "Situaciones a Informar".

El objetivo del Auditor en una Auditoría, es formarse una opinión sobre los Estados Financieros de la Entidad, por lo que no tiene la obligación de investigar y encontrar Situaciones a Informar. Sin embargo, debe estar al tanto de ellas, a través de la Evaluación de los elementos de la Estructura del Control Interno, de la aplicación de procedimientos de Auditoría sobre saldos o transacciones o de alguna otra manera dentro del curso de la revisión. El juicio del Auditor con respecto a las Situaciones a Informar, varía en cada trabajo y está influenciado por la naturaleza y extensión de los procedimientos de Auditoría y otros factores, tales como el tamaño de la Entidad, su complejidad y la naturaleza y diversificación de sus actividades.

Estas situaciones son asuntos que llaman la atención del Auditor y que en su opinión deben comunicarse al cliente, ya que representan deficiencias importantes en el diseño u operación de la Estructura del Control Interno, que podrían afectar negativamente la capacidad de la Organización para registrar, procesar, resumir y

reportar Información Financiera uniforme con las afirmaciones de la Administración en los Estados Financieros.

Tales deficiencias pueden incluir diferentes aspectos del Control Interno.

Esta comunicación se debe hacer con personas de Alto Nivel de Autoridad y Responsabilidad, tales como el Consejo de Administración, el dueño de la Entidad o con quiénes haya contratado al Auditor, preferentemente por escrito, y deberá ser documentada en los Papeles de Trabajo.

Como parte de su trabajo, el Auditor debe, además, proporcionar sugerencias que permitan mejorar la Estructura de Control Interno existente, y en el caso, de que el Auditor identifique asuntos que a su juicio no sean estrictamente Situaciones a Informar o bien, sean poco importantes, tendrá que decidir si comunica o no estos asuntos en beneficio de la Administración.

La existencia de "Situaciones a Informar", con relación al diseño y operación de la Estructura del Control Interno, representa una decisión consciente de la Gerencia, en donde ésta deberá comparar el Grado de Riesgo que implica dicha debilidad contra los costos a incurrir necesarios para implementar las medidas correctivas y, por lo tanto, es responsabilidad de la Gerencia tomar las decisiones con respecto a los Costos a ser incurridos y los beneficios relacionados.

Para que la Administración tenga conocimiento de tales deficiencias y de sus posibles Riesgos, el Auditor debe decidir cuándo es necesario reportar un asunto periódicamente o, en su caso, deberá evaluar si a causa de cambios en la Gerencia o simplemente por el paso del tiempo, es apropiado y oportuno reportar tales asuntos nuevamente.

Las Tesistas consideran que la información que entregamos a la Gerencia debe ser integra, clara y precisa con el propósito de mejorar los posibles desviaciones en dichos procedimientos que se han encontrado en las diferentes Áreas y

proporcionar Sugerencias que permitan mejorar la Estructura de Control Interno existente. Sin embargo, el Auditor debe ser la persona encargada de relatar las Situaciones a Informar para dar su opinión sobre las diferentes debilidades o deficiencias en las operaciones; es decir, se comunicará a la Alta Gerencia para sus posibles resoluciones en el Ámbito Laboral, con la finalidad de mandar recomendaciones para evitar posibles desviaciones.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

2.1 INTRODUCCIÓN

El Presente Capítulo fue elaborado con la finalidad de determinar los resultados y la efectividad en el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa, para lo cual se realizó un análisis y estudio de los aspectos Administrativos; es decir, se utilizó Instrumentos de Investigación tales como: La Encuesta que fue realizada a los Clientes de la Cooperativa, la Entrevista se aplicó a todo el personal que trabaja Internamente, la Observación y un Análisis FODA.

2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 Preguntas Científicas

1. ¿Qué Elementos Conceptuales permiten fundamentar científicamente la Evaluación de Control Interno?
2. ¿Cuál sería el Diagnóstico Situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda., “CODESARROLLO” que permita identificar las fortalezas y debilidades?

3. ¿Qué características pudiera tener una Evaluación de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO” que permita detectar las posibles irregularidades en las actividades y operaciones?

2.2.2 Operacionalización de las Variables

PREGUNTAS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
¿Qué Elementos Conceptuales permiten fundamentar científicamente la Evaluación de Control Interno?	Elementos Conceptuales del Control Interno.	Efectividad Eficiencia Economía	Cumplimiento de todos los procedimientos. Objetivos trazados por la Gerencia. Gastos realizados por la Cooperativa.	Encuesta Entrevista Observación
¿Cuál sería el Diagnóstico Situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda., “CODESARROLLO” que permita identificar las fortalezas y debilidades?	Diagnóstico Situacional	Reglamento Interno Actividades	Los empleados se rigen a las normativas establecidas. El personal tanto Administrativo, como empleados realizan sus actividades de una manera eficiente y eficaz.	Encuesta Entrevista Observación Análisis FODA
¿Qué características pudiera tener una Evaluación de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO” que permita detectar las posibles irregularidades en las actividades y operaciones?	Evaluación del Control Interno	Funciones Procesos Políticas	Cumplen a cabalidad con las funciones establecidas en cada Área asignada. Realizan adecuadamente las gestiones pertinentes en cada Área. Cumplen con las políticas establecidas por la Alta Gerencia.	Encuesta Entrevista Observación Análisis FODA

Fuente: “CODESARROLLO”.

Elaborado por: Las Investigadoras.

2.3 DISEÑO METODOLÓGICO

2.3.1 Tipo de Investigación

El Tipo de Investigación que se empleará es de tipo descriptivo, ya que mide, evalúa y recolecta datos sobre conceptos, aspectos, dimensiones o componentes de acuerdo al Control Interno, con el cual la Institución se rige; por lo tanto, la Investigación a desarrollarse describirá aspectos relevantes acerca de las Normas de Control Interno empleadas.

2.3.2 Diseño de la Investigación

En la elaboración de la Investigación se utilizará el Diseño No Experimental, ya que establece el contexto natural de los fenómenos a observarse y es aquel también que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, señalando así, las posibles debilidades e irregularidades encontradas después de la Investigación.

2.3.3 Unidad de Estudio

La Investigación a desarrollarse está dirigida al personal Administrativo y a los Clientes que forman parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”, ubicada en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, Av. 5 de Junio 5719 y Río Langoa.

2.3.3.1 Tamaño de la muestra

Constituye el número de sujetos que deben seleccionarse de una Población o Universo, este número se puede calcular con la siguiente fórmula:

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

n= Tamaño de la Muestra.

N= Tamaño de la Población.

E= Error máximo admisible al cuadrado.

Esta Investigación que se va a llevar a cabo en esta Institución está orientada al personal Administrativo y Clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”. (Ver Anexo 8).

En el caso del personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO” por ser el Universo no amplio se trabajará con toda la Población para llevar a cabo las Entrevistas y en lo que se refiere a los Clientes se tomará una Muestra de toda la Población para realizar las Encuestas respectivas para lo cual se aplicará la siguiente fórmula:

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

n= Tamaño de la Muestra.

N= Tamaño de la Población.

E= Error máximo admisible al cuadrado.

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

$$n = \frac{912}{(0.06)^2(912-1)+1}$$

$$n = \frac{912}{(0.0036)(911)+1}$$

$$n = \frac{912}{4.2796}$$

$$n = 213.104028$$

$$n = \mathbf{213}$$

2.3.4 Métodos y Técnicas

2.3.4.1. Métodos de Investigación

En el proceso de la Investigación se utilizará los métodos: teóricos, empíricos, estadísticos, en donde nos permitirá conocer y llevar adelante el proceso de la Investigación en forma ordenada, lógica y científica con el objetivo de recoger la información suficiente para la elaboración de los datos estadísticos.

2.3.4.1.1 Métodos Teóricos.: Permiten revelar las relaciones esenciales del objeto de Investigación, no observables directamente. Participan en la etapa de asimilación de hechos, fenómenos, procesos y en la construcción de la fundamentación teórica y las Preguntas Científicas de la Investigación.

2.3.4.1.1.01 Inductivo – Deductivo: Consiste en obtener los resultados de las Encuestas realizadas a los Clientes de la Cooperativa.

2.3.4.1.1.02 Analítico – Sintético: En el Trabajo de Investigación se realizará un análisis exhaustivo de todas las actividades con la finalidad de establecer los puntos críticos, en los cuales se pondrá mayor énfasis para dar solución de acuerdo al problema.

2.3.4.1.2 Métodos Empíricos: Revelan y explican las características fenomenológicas del objeto. Estos se emplean fundamentalmente en la primera etapa de acumulación de información empírica y en la tercera de recolección de información.

2.3.4.1.3 Métodos Estadísticos: En el Trabajo de Investigación se cuenta con este método fundamentalmente, el cual permite analizar, verificar, representar y determinar los resultados obtenidos después de aplicar las Encuestas a los Clientes de la Cooperativa para realizar las respectivas Conclusiones y dar las Recomendaciones según sea el caso.

2.3.4.2. Técnicas de Investigación

2.3.4.2.1 Encuesta: Permitirá obtener información de todas las Áreas de la Cooperativa con la finalidad de conocer la eficiencia, eficacia y economía de las actividades.

Las Encuestas serán aplicadas a los Clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO” con la finalidad de conocer el grado de eficiencia, efectividad y economía con las cuales se cumplen a cabalidad todas las actividades de la Institución, como Instrumento se utilizará un Cuestionario que contendrá preguntas cerradas.

2.3.4.2.2 Entrevista: Recoge las preguntas hechas por una persona o periodista a un personaje y las respuestas dadas por éste tiene que ver principalmente con su opinión.

Las Entrevistas serán aplicadas al personal Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO” con la finalidad de recabar suficiente Información Interna acerca de todas las actividades que desarrollan dentro de la misma.

2.3.4.2.3 Observación: Este método permitirá detectar las posibles fortalezas y debilidades en las diferentes Áreas de trabajo que conforma la Institución con el fin de obtener información suficiente y relevante.

Se realizará una Observación directa de todos los procedimientos que aplican en la Institución, a fin de tener información y se registrará para su posterior análisis de acuerdo a todo lo encontrado en la Cooperativa.

2.3.4.2.4 Análisis FODA: Este método aplicado a la Cooperativa permite reunir suficiente información acerca de los Factores Internos como Externos y conocer

sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que afectan favorable o desfavorablemente a la Cooperativa.

2.4 POSIBLES ALTERNATIVAS DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para realizar la determinación de los resultados de las Encuestas realizadas a los Clientes se utilizará el Programa Microsoft Excel para Tabular e Interpretar la información obtenida mediante Gráficos Estadísticos. Y en cuanto se refiere a las Entrevistas realizadas al personal Administrativo se utilizará una filmadora para realizar las respectivas preguntas y realizar su análisis.

Para la Observación se utilizará fichas nemotécnicas para anotar los aspectos importantes y relevantes dentro de la Cooperativa y para el Análisis FODA emplearemos la Observación Directa.

2.5 APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1 Análisis e Interpretación de las Encuestas.

En el Presente Trabajo Investigativo se ha aplicado la técnica de la Encuesta, con el fin de obtener resultados importantes y relevantes acerca de los servicios y productos que ofrece la Institución, por lo tanto, esta técnica fue realizada tomando una muestra de toda la Población.

Sin embargo, mediante las Encuestas realizadas a los Clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”, se observó el grado de cumplimiento de la eficiencia y eficacia del personal.

A continuación se detallan las siguientes Encuestas:

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA.
“CODESARROLLO”**

1. ¿Está satisfecho como Cliente de la Cooperativa?

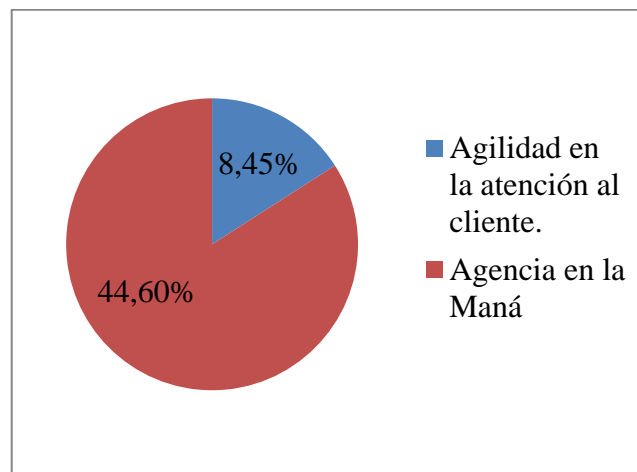
Tabla N° 2.1 Cliente Satisfecho

x	f	%
Si	183	85.92%
No	30	14.08%
TOTAL	213	100%

Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 2.1 Cliente Satisfecho



Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el Presente Gráfico se observa que el 85.92% de los Clientes están Satisfechos en los diferentes Servicios que ofrece la Cooperativa, ya que les brindan todas las facilidades para formar parte de la Familia CODESARROLLO, mientras que el 14.08% de los Clientes dicen que no están Satisfechos; es decir, no están de acuerdo con una serie de documentos que solicitan sobre todo para acceder a un Préstamo.

2. ¿El Ambiente de la Cooperativa es?

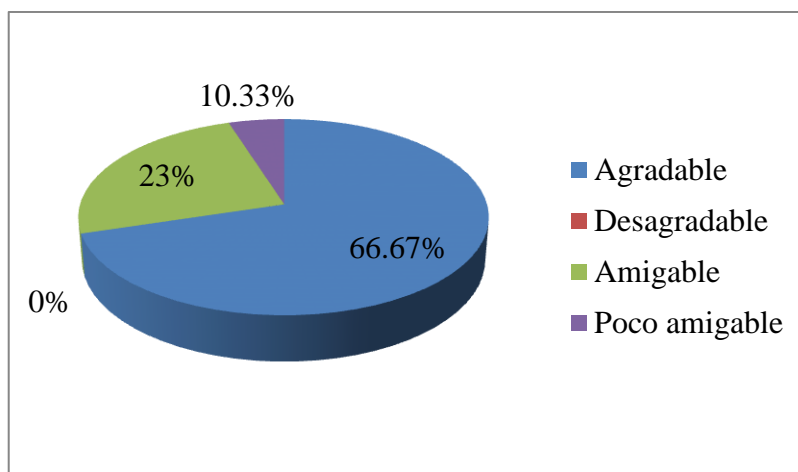
Tabla N° 2.2 Ambiente de la Cooperativa

x	f	%
Agradable	142	66.67%
Desagradable	-	-
Amigable	49	23%
Poco Amigable	22	10.33%
TOTAL	213	100%

Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 2.2 Ambiente de la Cooperativa



Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El Presente Gráfico Estadístico muestra un 66.67% de los Clientes que consideran que en la Cooperativa existe un Ambiente Agradable, lo cual permite que el trabajo laboral sea desarrollado de una manera eficiente, mientras que el 23% de los clientes opinan que es Amigable y están conformes con el ambiente que se percibe en el lugar, mientras que el 10.33% de los Clientes consideran que es un Poco Agradable, por lo tanto podemos manifestar que el ambiente es indispensable dentro de la Institución, con la finalidad de cumplir con las expectativas de los Clientes de la Cooperativa.

3. ¿La atención que recibe usted como Cliente es?

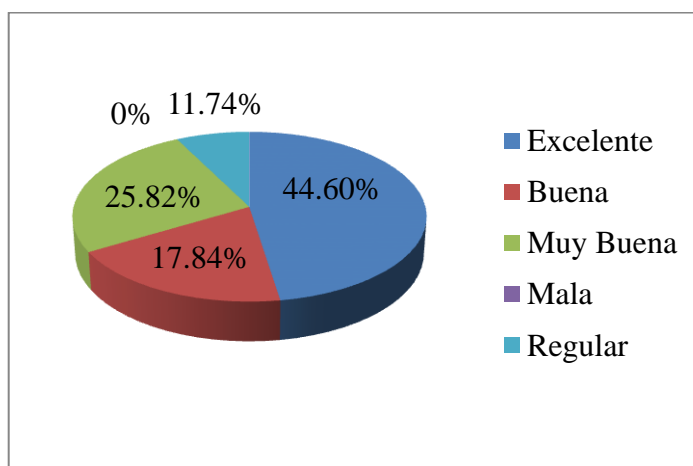
Tabla N° 2.3 Atención al Cliente

X	f	%
Excelente	95	44.60%
Buena	38	17.84%
Muy Buena	55	25.82%
Mala	-	-
Regular	25	11.74%
TOTAL	213	100%

Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 2.3 Atención al Cliente



Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El Presente Gráfico indica que el 44.60% de los Clientes opinan que dentro de la Cooperativa existe una excelente atención y están conformes con los servicios que les brindan, mientras que el 25.82% opinan que la atención es Buena; sin embargo, los Clientes mencionan que el personal de la Cooperativa es atenta y cordial, en tanto que el 17.84% de los Clientes opinan que la atención no es Buena, ni excelente sino es Regular; por lo tanto, es indispensable que el personal interactúe en el momento de dar la atención al Cliente dentro de la Cooperativa.

4. ¿Está de acuerdo con los servicios que le ofrece la Cooperativa?

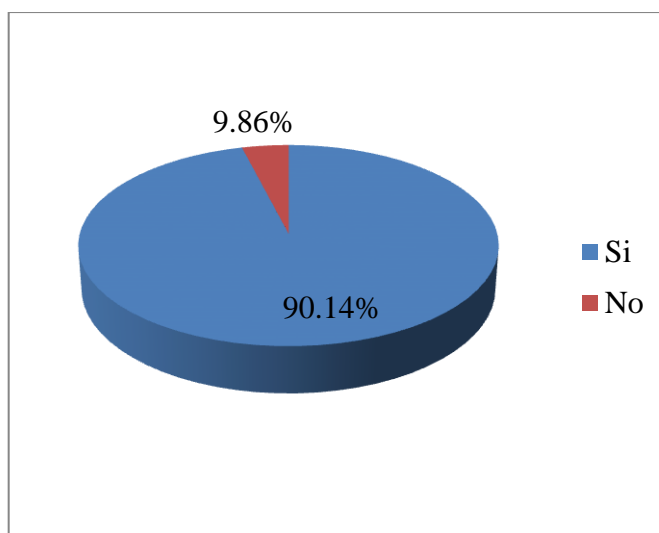
Tabla N° 2.4 Servicios de la Cooperativa

X	f	%
Si	192	90.14%
No	21	9.86%
TOTAL	213	100%

Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 2.4 Servicios de la Cooperativa



Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el Presente Gráfico demuestra que un 90.14% de los Clientes opinan que los servicios y productos que ofrece la Cooperativa van de acuerdo a las necesidades que exige el Cliente; por lo tanto, satisface al sector rural y marginal de la Provincia de Cotopaxi, mientras que el 9.86% de los Clientes no están de acuerdo con los servicios que reciben, esto puede ser porque no se han informado de los servicios que brinda la Cooperativa para satisfacer al Cliente de una manera segura y oportuna.

5. ¿Cuáles son los Requisitos Mínimos que necesitan para ser Cliente de la Cooperativa?

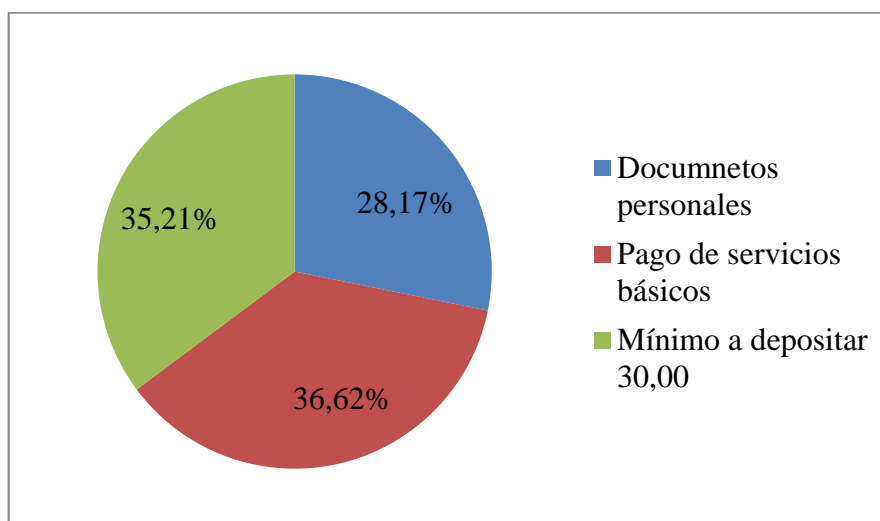
Tabla N° 2.5 Requisitos para Aperturas de Cuenta

X	f	%
Documentos personales	78	36.62%
Pago de Servicios Básicos	60	28.17%
Mínimo a depositar 30.00	75	35.21%
TOTAL	213	100%

Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 2.5 Requisitos para Aperturas de Cuenta



Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este caso podemos manifestar que un 36.62% de los Clientes opinan que para ser Cliente de la Institución se necesita presentar Documentos Personales entre los cuales está: la Copia de la Cédula de Identidad, Papeleta de Votación del Cliente y Cónyuge, un 28.17% opina que se debe presentar una Planilla de cualquier Servicio Básico actualizado; es decir, la Planilla de Luz, Agua o Teléfono y un 35.21% opina que se Apertura las Cuentas con un mínimo de \$30,00.

6. ¿Sabe usted qué Documentos le solicitan para acceder a un Préstamo en la Cooperativa?

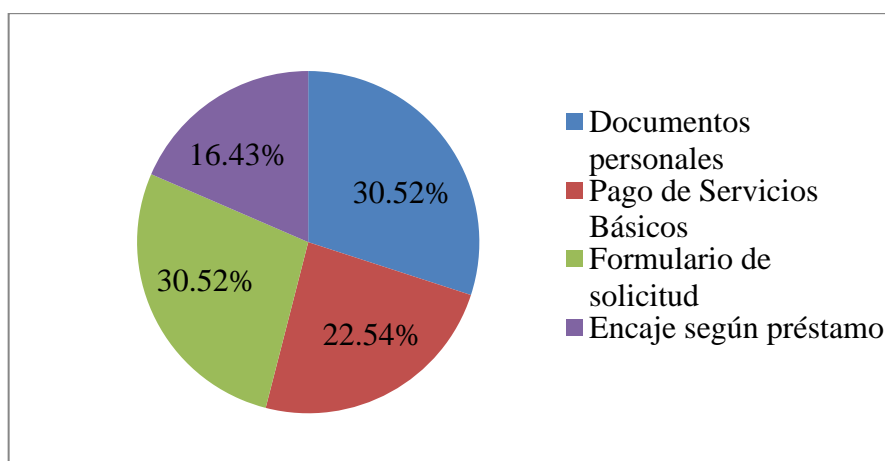
Tabla N° 2.6 Requisitos para Préstamos

x	f	%
Documentos personales	65	30.52%
Pago de Servicios Básicos	48	22.54%
Formulario de Solicitud	65	30.52%
Encaje según Préstamo	35	16.43%
TOTAL	213	100%

Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 2.6 Requisitos para Préstamos



Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este caso un 30.52% de los Clientes opinan que los Documentos Mínimos que se presentan en la Cooperativa para solicitar un préstamo son los más indispensables en estos constan: Copia de la Cédula y Papeleta de Votación del Cliente y Cónyuge, un 22.54% opina que es necesario presentar el Pago de algún Servicio Básico (Luz, Agua o Teléfono), un 30.52% opina que se debe llenar un Formulario con todos los datos tanto del solicitante como de los Garantes del Préstamo y un 16.43% dice que se debe depositar un Monto como encaje de acuerdo al Crédito.

7. ¿Cree usted que la Cooperativa le ofrece Facilidades para Pagar el Préstamo?

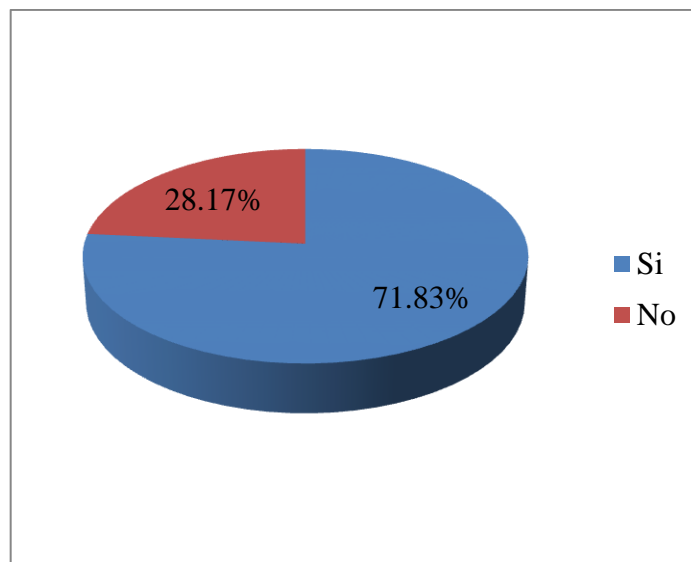
Tabla N° 2.7 Facilidades de Pago de Préstamos

x	f	%
Si	153	71.83%
No	60	28.17%
TOTAL	213	100%

Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 2.7 Facilidades de Pago de Préstamos



Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este caso un 71.83% de los Clientes están de acuerdo con las Facilidades de Pago del Préstamo que le ofrece la Cooperativa, mientras que el 28.17% de los Clientes opinan que no tienen la debida oportunidad de Pagar la Cuota y por ende existe la morosidad que es perjudicial tanto para el Cliente como para la Cooperativa.

8. ¿En caso de saber mencione cuál es la forma para respaldar el Préstamo?

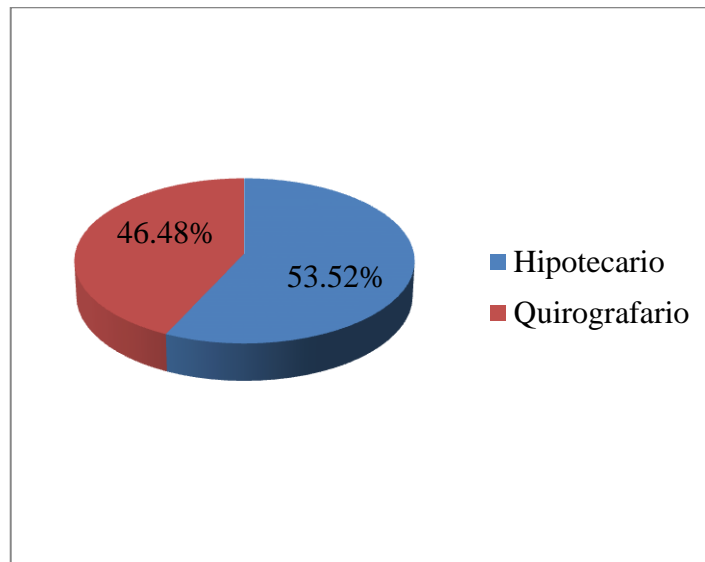
Tabla N° 2.8 Respaldo de los Préstamos

x	f	%
Hipotecario	114	53.52%
Quirografario	99	46.48%
TOTAL	213	100%

Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 2.8 Respaldo de los Préstamos



Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este caso el Gráfico demuestra que el 53.52% de los Clientes opinan que para realizar un Préstamo en la Cooperativa la mayoría de las personas lo realizan hipotecando alguna propiedad que sirva de respaldo de ese dinero, mientras que el 46.48% dicen que es mejor realizar un Préstamo Quirografario; es decir, que realizan el Préstamo con Garantes dependiendo de las necesidades del solicitante.

9. ¿Cree usted que al momento de solicitar un Certificado de Depósito a Plazo (Póliza), ofrece una Tasa de Interés beneficiosa para el Cliente?

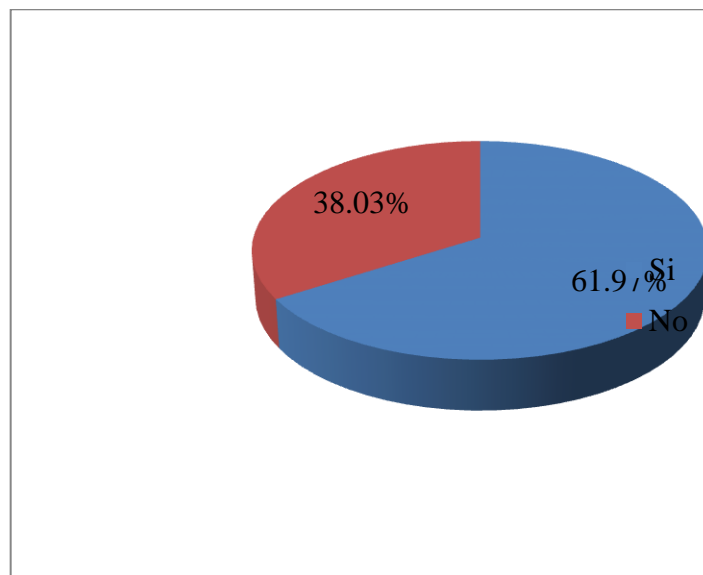
Tabla N° 2.9 Tasas de Interés para las Pólizas

X	f	%
Si	132	61.97%
No	81	38.03%
TOTAL	213	100%

Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 2.9 Tasas de Interés para las Pólizas



Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este Cuadro Estadístico podemos ver que un 61.97% opina que es beneficiosa la Tasa de Interés aplicada en los Certificados de Depósito a Plazo Fijo, mientras que un 38.03% opina que las Tasas de Interés no son de ningún beneficio para el Cliente, por lo cual vemos que los Clientes de la Cooperativa en la gran mayoría están satisfechos con este servicio que ofrece a toda la colectividad esto es favorable para cumplir los objetivos de la Institución.

10. ¿Piensa usted que la Cooperativa ofrece Préstamos con Tasas de Interés Bajo?

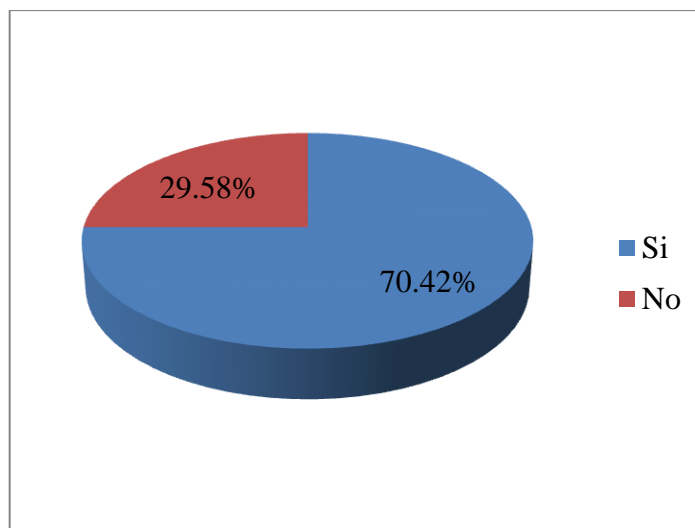
Tabla N° 2.10 Préstamos con Tasas de Interés Bajo

X	f	%
Si	150	70.42%
No	63	29.58%
TOTAL	213	100%

Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 2.10 Préstamos con Tasas de Interés Bajo



Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este caso podemos observar que existe un 70.42% de los Clientes que opina que es muy buena la Tasa de Interés que ofrece la Cooperativa para otorgar sus Préstamos en relación con otras Cooperativas que ofrecen Tasas de Intereses demasiado altos, mientras que un 29.58% de los Clientes piensan que las Tasas de Interés son Altas, esto puede ser por la falta de información del Cliente.

11. ¿Cree usted que el personal de la Cooperativa ayuda para el Bienestar de sus Clientes?

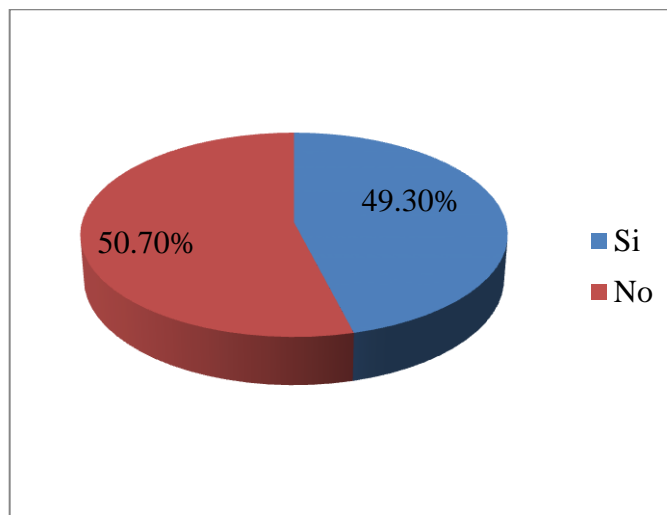
Tabla N° 2.11 Bienestar de los Clientes

x	f	%
Si	105	49.30%
No	108	50.70%
TOTAL	213	100%

Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 2.11 Bienestar de los Clientes



Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este Cuadro Estadístico se observa que existe un 49.30% que está de acuerdo que el personal que labora en la Cooperativa ayuda al Bienestar de sus Clientes; esto puede ser por la preocupación de las necesidades de aquellas personas Campesinas, mientras que existe un 50.70% que opina que no existe ningún tipo de ayuda para su Bienestar; esto dificulta a la Cooperativa, ya que la mayoría de las personas piensa que no existe ayuda.

12. ¿El Personal que realiza las Respectivas Inspecciones de los Préstamos cumplen a cabalidad con las funciones de una manera eficiente?

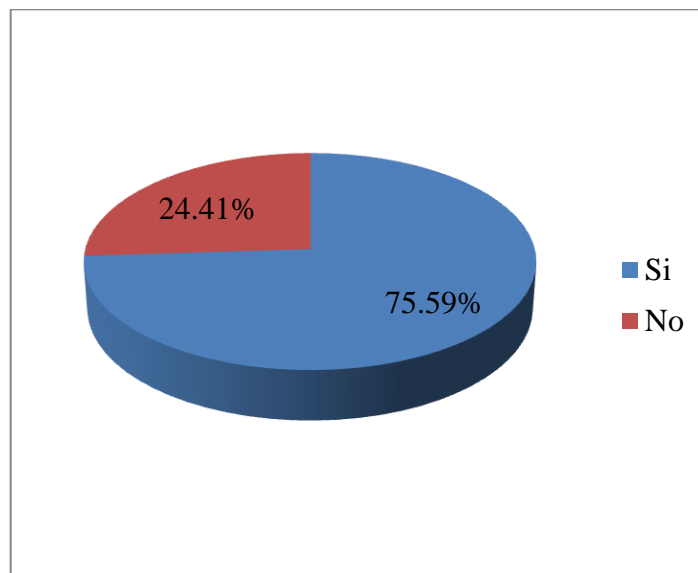
Tabla N° 2.12 Verificaciones de los Préstamos

x	f	%
Si	161	75.59%
No	52	24.41%
TOTAL	213	100%

Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 2.12 Verificaciones de los Préstamos



Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Existe un 75.59% que dice que las personas encargadas de realizar las respectivas inspecciones de los Préstamos cumplen a cabalidad con las funciones encomendadas, mientras que un 24.41% de los Clientes opinan que no realizan sus funciones de una manera eficiente; por lo cual se puede observar que algunos Clientes no están de acuerdo con el trabajo que realizan los Asesores de Crédito.

13. ¿Considera usted que existe Agilidad para la Aprobación de los Préstamos Solicitados?

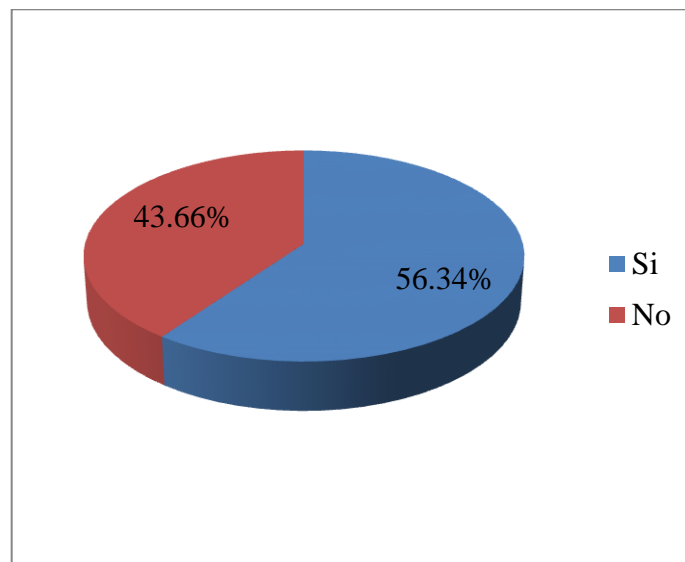
Tabla N° 2.13 Agilidad para Aprobación de los Préstamos

x	f	%
Si	120	56.34%
No	93	43.66%
TOTAL	213	100%

Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 2.13 Agilidad para Aprobación de los Préstamos



Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este Cuadro Estadístico se puede palpar claramente que existe el 56.34% de los Clientes que está de acuerdo con el tiempo que se demora en la Aprobación de los Préstamos, mientras que el 43.66% piensa que se demora mucho tiempo para aprobar un Préstamo, ya que para su Aprobación requieren de la Autorización de Matriz que se encuentra ubicada en la Ciudad de Quito.

14. ¿Qué tiempo se demora en la Aprobación para el Préstamo?

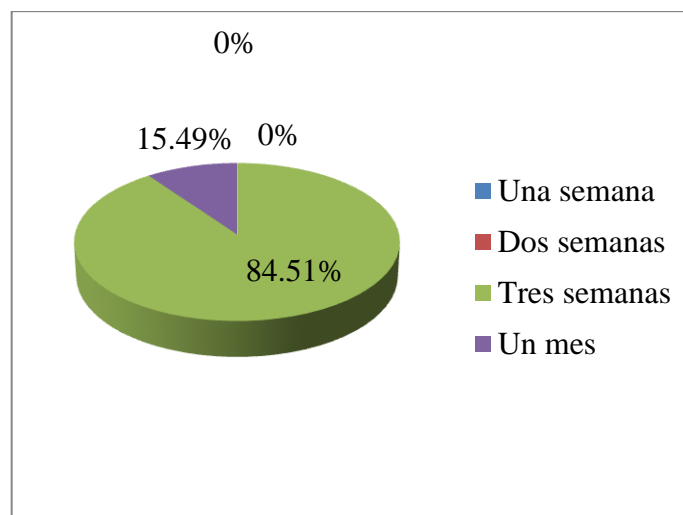
Tabla N° 2.14 Tiempo para la Aprobación de los Préstamos

x	f	%
Una semana	-	-
Dos semanas	-	-
Tres semanas	180	84.51%
Un mes	33	15.49%
TOTAL	213	100%

Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 2.14 Tiempo para la Aprobación de los Préstamos



Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En este caso se puede observar que existe un 84.51% de los Clientes dice que la Aprobación de los Préstamos se demora Tres semanas, mientras que un 15.49% dice que se demora un mes en la Aprobación de los Préstamos; por lo tanto, la gran mayoría de los Clientes piensa que no se demora mucho tiempo en aprobar dichos Préstamos y esto favorece a la Credibilidad de la Cooperativa.

15. Sugerencias para Mejorar el Servicio y Atención al Cliente.

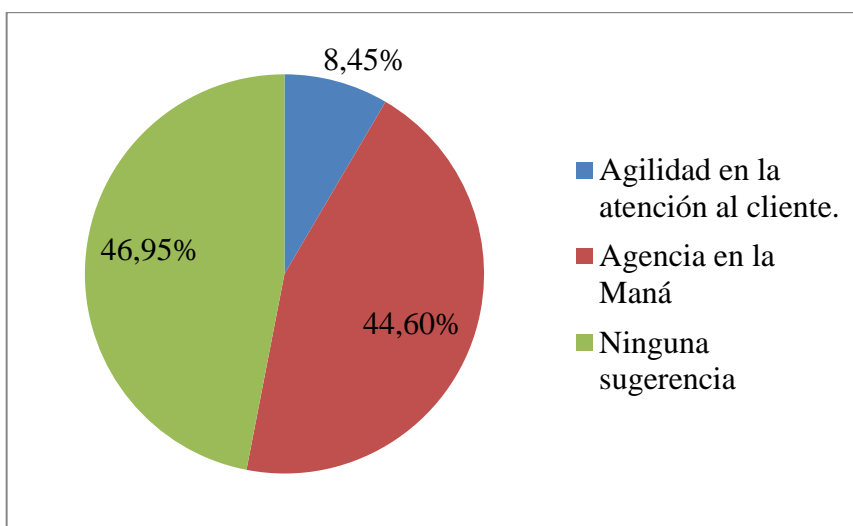
Tabla N° 2.15 Sugerencias Generales

X	f	%
Agilidad en la Atención al Cliente.	18	8.45%
Agencia en la Maná	95	44.60%
Ninguna Sugerencia	100	46.95%
TOTAL	213	100%

Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

Gráfico N° 2.15 Sugerencias Generales



Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La Gran Mayoría de los Clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos LTDA. "CODESARROLLO" Agencia Latacunga; es decir, el 46.95% opinan que deben seguir otorgando los Préstamos como hasta la actualidad y con los Intereses más bajos del Mercado Financiero, por ende no dan ninguna Sugerencia, el 44.60% dice que es de vital importancia abrir una Sucursal de la Cooperativa en la Zona de la Maná, ya que serviría de mucha ayuda para aquellas personas que no pueden viajar desde tan lejos y un 8.45% dice que el personal debe ser mucho más Ágil en cuanto se refiere a la Atención al Cliente.

2.1.2 Análisis e Interpretación de las Entrevistas.

Para el desarrollo de este Trabajo Investigativo se aplicó las Entrevistas dirigidas a todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO” Agencia Latacunga, los cuales constan de 7 personas que laboran en dicha Institución.

2.1.2.1 ENTREVISTA DIRIGIDA A LA JEFATURA DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”

Objetivo: Analizar las diferentes opiniones que tiene la Jefe de Agencia en cuanto se refiere al Control Interno, si este se aplica en la Cooperativa y se lleva de una manera adecuada y si es pertinente realizar una Evaluación de Control Interno.

NOMBRE: Ing. Mariana Silva

CARGO: Jefe de Agencia

1. ¿Qué opina acerca del Control Interno?

La Ingeniera Mariana Silva es la persona encargada de la Jefatura de Agencia en la ciudad de Latacunga y opina que el Control Interno básicamente es una herramienta y un sistema que permite tomar la decisión de atender una mejor operatividad, quitando el Riesgo y optimizando todos los recursos que se obtiene de las actividades de la Cooperativa.

2. ¿Sabe usted, si existe un Control Interno dentro de la Cooperativa?

La Jefe de Agencia nos supo manifestar que si existe un Control Interno dentro de la Cooperativa y permite abalizar todo el funcionamiento de las actividades de cada empleado y de la Agencia.

3. ¿Cuál es la persona responsable de realizar el Control Interno?

La persona responsable de llevar un Control Interno dentro de la Cooperativa es la

Jefe de Agencia, la Ingeniera Mariana Silva, quién realiza minuciosamente las evaluaciones al personal.

4. ¿Qué garantiza el Control Interno dentro de la Cooperativa?

Supo manifestar que el Control Interno garantiza el mejor desenvolvimiento de las actividades y operaciones de la Cooperativa para minimizar los Riesgos Operativos.

5. ¿Cuáles son los principios básicos del Control Interno?

La Ing. Mariana Silva dijo que dentro de los principios más importantes del Control Interno que lleva la Cooperativa existen tres especificaciones entre las cuales tenemos el Riesgo Operativo, la Eficacia, la eficiencia, los valores éticos de las actividades y el crecimiento permanente de una Institución a lo largo del tiempo.

6. ¿Sabe usted, cuáles son los mecanismos o métodos que utiliza para realizar un Control Interno?

Entre los mecanismos que se utiliza para el Control Interno están las diferentes herramientas informáticas o plantillas presupuestarias que permiten el mejor Control Operativo.

7.- ¿Conoce si se han realizado una Evaluación de Control Interno dentro de la Cooperativa?

Si se han realizado una Evaluación de Control Interno anteriormente y la realizaban las personas encargadas de Auditoría Interna de la Cooperativa, estos realizaban encuestas dirigidas al personal para saber las carencias por las cuales atraviesa, como también facilitado los instructivos necesarios para una mejor Atención al Cliente y tomar las medidas correctivas.

8. ¿Está de acuerdo que se Evalúe el Control Interno que existe en la Cooperativa?

Dijo que sería muy importante, ya que ayudaría desde el punto de vista externo, para poder analizar cuál es la perspectiva como personas ajenas a la institución y optimizar los criterios para brindar un mejor servicio, como también obtener resultados favorables.

ANÁLISIS:

La Jefe de Agencia está totalmente de acuerdo en que las Tesistas lleven a cabo una Evaluación de Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO” Agencia Latacunga, ya que les beneficiaría en los diferentes criterios u opiniones que puedan dar acerca del Control Interno que aplican dentro de la Cooperativa.

2.1.2.2 ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ASISTENTE OPERATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”

Objetivo: Obtener información veraz y oportuna acerca del Control Interno que lleva la Cooperativa, para de esta manera realizar una Evaluación del Control Interno.

NOMBRE: Ing. Rosa Viteri

CARGO: Asistente Operativo

1. ¿Qué opina acerca del Control Interno?

La persona encargada de la parte Operativa es la Ingeniera Rosa Viteri, la misma que supo manifestar que el Control Interno es una base fundamental para toda Institución, la cual permite un orden adecuado de las actividades y de las operaciones que realizan dentro de la Cooperativa con la finalidad de cumplir con las metas.

2. ¿Sabe usted, si existe un Control Interno dentro de la Cooperativa?

La Asistente Operativo dijo que si existe un Control Interno, ya que ayuda a la Institución a un mejor desarrollo y desenvolvimiento Financiero.

3. ¿Cuál es la persona responsable de realizar el Control Interno?

En todas coincide que la persona encargada de realizar el Control Interno en la Cooperativa es la Ingeniera Mariana Silva, quién lleva todos los registros Manuales acerca de las evaluaciones que se realiza al personal.

4. ¿Sabe usted, que mecanismo utiliza para llevar a cabo el Control Interno?

Los mecanismos a utilizarse se lo realizan mediante registros manuales de las actividades y de las operaciones que realiza el personal, como también se va evaluando el desempeño laboral de cada empleado.

5. ¿Cuáles son los principios básicos del Control Interno?

Entre los Principios Básicos del Control Interno está la responsabilidad de los empleados, la Eficiencia y la Eficacia de todas las actividades del personal.

6. ¿Conoce si se han realizado una Evaluación de Control Interno dentro de la Cooperativa?

Se han aplicado Evaluaciones de Control Interno de forma trimestral nos supo manifestar la Asistente Operativo.

7. ¿Está de acuerdo que se Evalúe el Control Interno que existe en la Cooperativa?

La Asistente Operativo de la Cooperativa si está de acuerdo, ya que les ayudaría a

verificar si las actividades de la entidad se están realizando de una forma adecuada.

ANÁLISIS:

Mediante una Evaluación de Control Interno se podrá observar las posibles fallas e irregularidades que puede existir en los diferentes departamentos; ya que, es muy importante evaluar los mecanismos que lleva a cabo la persona responsable del Control Interno y poder verificar si esos controles aplicados son los adecuados.

2.1.2.3 ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS ASESORES DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”

Objetivo: Identificar la eficiencia y eficacia del personal en cuanto se refiere al Control Interno que aplica la Institución con la finalidad de conocer la factibilidad de realizar una Evaluación de Control Interno.

NOMBRE: - Ing. Kathy Espín **CARGO:** Asesores de Crédito
 - Ing. David Martínez

1. ¿Qué opina acerca del Control Interno?

En la Cooperativa existen dos Asesores de Crédito, la Ingeniera Kathy Espín y el señor David Martínez, los mismos que opinan que el Control Interno es tener y asegurar un Control estricto de todas las actividades del personal en cada departamento.

2. ¿Sabe usted, si existe un Control Interno dentro de la Cooperativa?

Si existe un Control Interno dentro de la Cooperativa, el mismo que se manifiesta de acuerdo al Control de las actividades y de acuerdo a los resultados obtenidos de cada empleado.

3. ¿Cuál es la persona responsable de realizar el Control Interno?

En el caso de la Agencia de Latacunga, la encargada de realizar el Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO” es la Jefe de Agencia, la Ingeniera Mariana Silva, la misma que se preocupa del bienestar de los empleados.

4. ¿Cuáles son los Principios Básicos del Control Interno?

Los Asesores de Crédito dicen que los Principios Básicos para aplicar el Control Interno son: La lealtad, la transparencia, el compromiso, el respeto y los valores éticos.

5. ¿Conoce si se han realizado una Evaluación de Control Interno dentro de la Cooperativa?

Si han existido Evaluaciones de Control Interno, los mismos que se han realizado por parte de Auditoría Interna, pero no se ha llevado a cabo continuamente, lo cual es perjudicial para la Cooperativa.

6. ¿Está de acuerdo que se Evalúe el Control Interno que existe en la Cooperativa?

Los Asesores de Crédito supieron manifestar que si sería muy importante, ya que ayudaría a mejorar todas las actividades que realiza cada empleado dentro de la Cooperativa y si existe debilidades e irregularidades realizar las respectivas correcciones para un mejor desenvolvimiento y desarrollo Institucional.

ANÁLISIS:

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO” Agencia Latacunga, existen valores éticos, practican

principalmente la responsabilidad, la honestidad, la lealtad, la transparencia, el respeto y el compromiso de ayudar a las personas de bajos recursos económicos, buscando el bienestar de las comunidades con la finalidad de cumplir a cabalidad con los Objetivos Institucionales.

2.1.2.4 ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ASISTENTE DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”

Objetivo: Evaluar las Debilidades y Oportunidades que presenta la Cooperativa, para de esta manera emitir una opinión certera de los posibles Riesgos tanto Internos como Externos.

NOMBRE: Ing. Verónica Molina

CARGO: Asistente de Crédito

1. ¿Qué opina acerca del Control Interno?

La Asistente de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO” es la señorita Verónica Molina quien opina que el Control Interno es una herramienta muy importante dentro de toda Institución y ayudar a un mejor desenvolvimiento laboral.

2. ¿Sabe usted, si existe un Control Interno dentro de la Cooperativa?

Si existe un Control Interno dentro de la Cooperativa, ya que mediante este Control, la Jefe de Agencia realiza las respectivas Evaluaciones del personal en cada departamento con la finalidad de verificar el cumplimiento de las actividades asignadas a cada empleado.

3. ¿Cuál es la persona responsable de realizar el Control Interno?

La persona encargada de realizar el Control Interno de la Cooperativa es la Jefe de Agencia, la Ingeniera Mariana Silva.

4. ¿Sabe usted, que mecanismo utiliza para llevar a cabo el Control Interno?

Se lleva a cabo mediante registros manuales de las actividades que desarrollan los empleados dentro de la Cooperativa.

5. ¿Cuáles son los Principios Básicos del Control Interno?

Principalmente entre los Principios Básicos del Control Interno se pone en práctica la Efectividad, la Eficiencia, la honestidad, la responsabilidad, la transparencia y la Igualdad.

6. ¿Está de acuerdo que se Evalúe el Control Interno que existe en la Cooperativa?

Dijo que si sería necesario realizar una Evaluación al Control Interno que lleva la Cooperativa, ya que podrían dar Sugerencias para mejorar las actividades.

ANÁLISIS:

En la Cooperativa es muy importante Evaluar el Control Interno que lleva la Jefe de Agencia, ya que sería necesario que una persona ajena a la Institución emita criterios acerca de los mecanismos de evaluar y poder corregir los posibles errores e irregularidades que se hayan suscitado en el manejo del Control Interno.

**2.1.2.5 ENTREVISTA DIRIGIDA A LA RECIBIDORA/PAGADORA
(CAJERA) DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”**

Objetivo: Analizar las diferentes actividades que cumple la Cajera, las mismas que nos permitan comprobar su opinión acerca del Control Interno, si es factible realizar una Evaluación del Control Interno.

NOMBRE: Ing. Jeaneth Freire

CARGO: Cajera

1. ¿Qué opina acerca del Control Interno?

La persona encargada del Área de Caja es la señorita Jeaneth Freire, quién supo manifestar que el Control Interno es un mecanismo para controlar las actividades de cada empleado.

2. ¿Sabe usted, que mecanismo utiliza para llevar a cabo el Control Interno?

El Control Interno de la Cooperativa se lo lleva mediante Arqueos sorpresivos, registros manuales, monitoreando el trabajo de cada empleado.

3. ¿Cuáles son los Principios Básicos del Control Interno?

Entre los Principios Básicos del Control Interno que se aplica dentro de la entidad, está la honestidad, la lealtad, el respeto mutuo y la Eficiencia de las actividades diarias.

4. ¿Se aplican esos Principios?

La señorita Jeaneth Freire nos supo manifestar que si se aplican los principios que se menciona anteriormente, ya que con estos les ayuda a llevar de una mejor manera el Control Interno.

5. ¿Está de acuerdo que se Evalúe el Control Interno que existe en la Cooperativa?

La señorita Jeaneth Freire dijo que si sería indispensable Evaluar el Control Interno que lleva la Cooperativa, ya que serviría para identificar las falencias.

ANÁLISIS:

Sería indispensable realizar una Evaluación de Control Interno para verificar si los

controles aplicados son los correctos y dar las respectivas Sugerencias en el caso de existir alguna debilidad para mejorar el servicio.

2.1.2.6 ENTREVISTA DIRIGIDA AL AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”

Objetivo: Verificar el grado de cumplimiento de las actividades que desempeña el Auxiliar de Servicios Generales dentro y fuera de la Cooperativa, con la finalidad de realizar una Evaluación de Control Interno.

NOMBRE: Sr. Víctor Zapata **CARGO:** Auxiliar de Servicios Generales

1. ¿Qué opina acerca del Control Interno?

El Auxiliar de Servicios Generales es el señor Víctor Zapata, quién supo manifestar que el Control Interno es un sistema muy importante dentro de cualquier Institución para controlar de una mejor manera todas las actividades.

2. ¿Sabe usted, si existe un Control Interno dentro de la Cooperativa?

Dijo que si existe un Control Interno dentro de la Cooperativa, ya que sirve fundamentalmente para controlar las diferentes actividades y operaciones de los empleados, buscando nuevas metas y nuevos logros.

3. ¿Cuál es la persona responsable de realizar el Control Interno?

Todos los empleados de la Cooperativa supieron manifestar que la persona responsable de realizar un Control Interno es la Ingeniera Mariana Silva (JEFE DE AGENCIA DE LA INSTITUCIÓN).

4. ¿Sabe usted, que mecanismo utiliza para llevar a cabo el Control Interno?

El señor Víctor Zapata supo manifestar que el Control Interno lo realiza de forma

manual; es decir, lleva registros manuales y mediante eso evalúa el cumplimiento de las diversas funciones y actividades que realiza cada empleado.

5. ¿Cuáles son los Principios Básicos del Control Interno?

El señor Víctor Zapata dijo que los Principios Básicos que se aplica en CODESARROLLO son la honradez, la mejor Atención al Cliente, la honestidad, la responsabilidad de los empleados.

6. ¿Conoce si se han realizado una Evaluación de Control Interno dentro de la Cooperativa?

Supo manifestar que si han existido Evaluaciones de Control Interno, las mismas que lo realizaban las personas encargadas de Auditoría Interna y por medio de esta Auditoría daban sugerencias para ponerlas en práctica y corregir las falencias que había en la Institución.

7. ¿Está de acuerdo que se Evalúe el Control Interno que existe en la Cooperativa?

El señor Víctor Zapata dijo que si estaba de acuerdo en que se Evalúe el Control Interno, ya que es muy importante dentro de una Institución evaluar el cumplimiento de las metas viendo los errores que pueden tener como empleados y mediante las sugerencias que les entregamos realizar las correcciones respectivas y mejorar los servicios que brinda la Cooperativa.

ANÁLISIS:

Es muy importante realizar una Evaluación de Control Interno con la finalidad de verificar el cumplimiento de los objetivos trazados y de las metas Institucionales, tomando en cuenta las Sugerencias que puedan emitir después de realizada dicha Evaluación.

2.1.3 Análisis e Interpretación de la Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 1

LOCALIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”	DEPARTAMENTO: Jefatura de Agencia
INFORMANTE: Jefe de Agencia	FECHA: 15-09-10
TÍTULO: Evaluación del Control Interno	
Observaciones: <ul style="list-style-type: none">✓ La Jefe de Agencia no debe ser el reemplazo de las personas que no estén en su puesto de trabajo, ya sea por pedir permiso o por salir a Verificaciones de Crédito.✓ Los horarios de las capacitaciones deben realizarse fuera del horario de trabajo para que no afecte laboralmente; es decir, deben realizarse dichas capacitaciones los fines de semana.✓ La Jefe de Agencia debe inmiscuirse más en cada Área de Trabajo y verificar si están cumpliendo a cabalidad con las funciones encomendadas a cada empleado.	

Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 2

LOCALIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”	DEPARTAMENTO: Contabilidad
INFORMANTE: Asistente Operativo	FECHA: 15-09-10
TÍTULO: Evaluación del Control Interno	
Observaciones: <ul style="list-style-type: none">✓ Falta de espacio físico, ya que la oficina no es muy amplia para realizar el trabajo asignado. ✓ No existe segregación de funciones; es decir, la Asistente Operativo no debe ser la persona encargada de Bóveda y realizar funciones que no son de acuerdo a su Área de Trabajo. ✓ La Asistente Operativo no debe ser el reemplazo de la Cajera. ✓ Falta de personal idóneo que sirva de reemplazo para cuando esta persona viaje a recibir capacitaciones.	

Fuente: CODESARROLLO

Elaborado por: Las Investigadoras

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 3

<p style="text-align: center;">LOCALIDAD:</p> <p style="text-align: center;">Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”</p>	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO:</p> <p style="text-align: center;">Crédito y Cobranzas</p>
<p style="text-align: center;">INFORMANTE:</p> <p style="text-align: center;">Asesores de Crédito</p>	<p style="text-align: center;">FECHA:</p> <p style="text-align: center;">15-09-10</p>
<p>TÍTULO:</p> <p>Evaluación del Control Interno</p>	
<p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de preparación de Carpetas de Crédito para realizar su respectiva Verificación. ✓ Hay una sola persona Asistente de Crédito de los dos Asesores, habiendo muchas Carpetas de Crédito por armar y actualizar los Datos. ✓ No comunican al Cliente que se va a realizar la Verificación del Crédito. ✓ Realizan las llamadas respectivas a los Clientes para la entrega del Crédito el mismo día a todos; es decir, no existe orden en la entrega de los Créditos. ✓ No existen horarios establecidos para salir a las Verificaciones de Créditos; es decir, hay ocasiones que coinciden las salidas de los dos Asesores de Crédito a estas Verificaciones. 	

Fuente: CODESARROLLO
Elaborado por: Las Investigadoras

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 4

LOCALIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”	DEPARTAMENTO: Recibidora/ Pagadora
INFORMANTE: Cajera	FECHA: 15-09-10
TÍTULO: Evaluación del Control Interno	
Observaciones: <ul style="list-style-type: none">✓ Falta de un Equipo (impresora) para realizar las respectivas impresiones del Arqueo de Caja.✓ El espacio no es el adecuado para el almacenamiento de las Carpetas de los Clientes que cierran las Cuentas.✓ La necesidad de llevar todos los documentos de una manera ordenada y cronológica.✓ Se Realiza de una manera suficiente y oportuna todos los documentos de archivar para así obtener buenos resultados.✓ No obtiene suficiente información en el momento de pasar al sistema para el cobro de la cuota del Cliente.	

Fuente: CODESARROLLO

Elaborado Por: Las Investigadoras

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 5

LOCALIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito “CODESARROLLO”	DEPARTAMENTO: Crédito y Cobranzas
INFORMANTE: Asistente de Crédito	FECHA: 15-09-10
TÍTULO: Evaluación de Control Interno	
Observaciones: <ul style="list-style-type: none">✓ Asignaciones no competentes al Área Específica.✓ Falta de una buena distribución de la documentación para archivarse de una manera oportuna.✓ Inconvenientes en el cobro de las personas que adeudan a la Institución.✓ Procurar mantener un adecuado Control de la Cartera de los Clientes.✓ Mantener un adecuado Control de los documentos acerca de los depósitos de los Clientes de la Maná.✓ Incrementar un adecuado Control en el momento de dar Atención al Cliente, con el fin de ofrecer los productos y servicios de una manera eficiente✓ Llevar de una manera oportuna las Carpetas de los Clientes que realizan los Créditos.	

Fuente: CODESARROLLO

Elaborado Por: Las Investigadoras

FICHA DE OBSERVACIÓN N° 6

<p style="text-align: center;">LOCALIDAD:</p> <p style="text-align: center;">Cooperativa de Ahorro y Crédito “CODESARROLLO”</p>	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO:</p> <p style="text-align: center;">Recursos Humanos</p>
<p style="text-align: center;">INFORMANTE:</p> <p style="text-align: center;">Auxiliar de Servicios Generales</p>	<p style="text-align: center;">FECHA:</p> <p style="text-align: center;">15-09-10</p>
<p>TÍTULO:</p> <p>Evaluación de Control Interno</p>	
<p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Falta de Equipo de Cómputo para realizar sus respectivos trámites. ✓ Falta de capacitaciones para obtener buenos resultados del empleado dentro de la Cooperativa ✓ Falta de conocimientos acerca de las actividades y operaciones que ejecutan los empleados. ✓ En bodega falta el espacio apropiado para archivar todos los documentos que realiza la Cooperativa. ✓ En el momento que realiza los depósitos o retiros debe ser cuidadoso para que no exista dificultades con la Institución. ✓ Mantener un adecuado Control en todas las actividades que realiza el personal. ✓ Ordenar de una manera eficiente los Comprobantes del Bono de Desarrollo Humano. 	

Fuente: CODESARROLLO

Elaborado Por: Las Investigadoras

2.1.4 Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Disponer de una Tecnología adecuada en los diferentes departamentos de la Cooperativa. - El personal de la Cooperativa cuenta con una adecuada Capacitación. - La Cooperativa cuenta con una tasa de interés baja para la predisposición de los Clientes. - El personal que labora para las Inspecciones de Créditos tenga a disposición Equipos de Trabajo. - Brindar a los Clientes un mejor producto y servicio para los Créditos solicitados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un adecuado Control en los sistemas para que no exista falencias. - El personal de la Institución debe tener todos los Instrumentos para la capacitación. - La Cooperativa siga estableciendo los mismos parámetros de las Tasas de Interés. - Falta de Equipos para laborar en la Zona respectiva no sea la adecuada. - Los recursos de la Cooperativa sean insuficientes para realizar los diferentes Créditos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - La Cooperativa cuenta con una excelente rentabilidad de los productos. - La Estructura Demográfica sea la adecuada para otorgar los Préstamos. - Cooperar con los Grupos Financieros para prestar el servicio y el producto. - Establecer recursos viables para el sector Rural. - Tendencia de nueva Tecnología para la Institución. 	<ul style="list-style-type: none"> - Exista la posibilidad de que las Instituciones pierdan la rentabilidad y quiebren. - Aparición de nuevas Cooperativas en el sector. - Falta de Estructura Vial para dar a conocer los servicios que ofrecen. - Políticas estatales que impongan un adecuado manejo de los recursos. - Crisis económica la cual imposibilite las expectativas de las Cooperativas.

Fuente: CODESARROLLO

Elaborado Por: Las Investigadoras

2.2 CONCLUSIONES

- ✓ Mediante el análisis realizado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”, se puede manifestar que existe un adecuado Ambiente de Control y tienen un buen desempeño laboral en cuanto se refiere al cumplimiento de las operaciones y actividades de la misma.
- ✓ Dentro de la Cooperativa, el personal realiza las actividades de una manera eficiente y oportuna, con el fin de cumplir con los propósitos alcanzados por la Cooperativa.
- ✓ En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CODESARROLLO” la persona encargada de realizar las Inspecciones de los Créditos lo realiza de una manera ordenada y esta capacitada para acreditar los respectivos Préstamos según la capacidad de pago del Cliente.
- ✓ Podemos manifestar que la Cooperativa ofrece los productos y servicios de acuerdo a la necesidad del Cliente, con la finalidad de ayudar a la comunidad otorgando diferentes Préstamos.
- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO” está al alcance de la población marginada de la Provincia de Cotopaxi, en la cual se encuentra el personal calificado en las diferentes Áreas de Trabajo con la finalidad de ayudar y apoyar a los sectores más vulnerables, por medio de la prestación de los servicios Financieros que ofrece la Cooperativa.

2.3 RECOMENDACIONES

- ✓ Es de vital Interés que el Control que lleva sobre las operaciones sea de una manera adecuada y oportuna para el bienestar del Cliente y de la Cooperativa de manera que cumpla eficazmente sus actividades.
- ✓ Es importante que la persona responsable realice mensualmente un Control en las diferentes Áreas de Trabajo para obtener buenos resultados de la misma, buscando diversos mecanismos para evaluar a todo el personal que trabaja en la Cooperativa para de esta manera cumplir adecuadamente con los objetivos establecidos.
- ✓ Es necesario que los Asesores de Crédito tengan ese mismo ánimo de trabajo para realizar las visitas y sobre todo para dar una buena Atención al Cliente, ya que es primordial para la Institución.
- ✓ Identificar claramente los roles que cumple cada uno de los Funcionarios de la Cooperativa con la finalidad de asegurar el cumplimiento de sus diferentes actividades en tan prestigiada Institución.
- ✓ Es necesario que el personal de la Cooperativa siga conservando ese mismo entusiasmo en el momento de realizar sus actividades y ayudar en el otorgamiento de los Préstamos con el fin de alcanzar los objetivos y metas propuestas por la Institución.

CAPÍTULO III

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA

3.1 BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

3.1.1 Reseña Histórica

El 17 de Agosto de 1998, nace la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda, cuyas siglas son CODESARROLLO, entidad controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, con la finalidad de participar en el mercado financiero desde una perspectiva incluyente. *"La Plata de los Pobres para los Pobres"*.

CODESARROLLO, busca establecer Alianzas Estratégicas con sus Socios y otras Instituciones, para brindar servicios Ágiles y Justos a aquellos que no acceden al Mercado Financiero formal tradicional.

CODESARROLLO se siente y es parte integrante del Grupo Social Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio “FEPP”, de quien recibe su mística y vocación

de servicio, en la búsqueda de impulsar los Mercados Financieros Rurales y Urbanos Populares del Ecuador.

CODESARROLLO, trabaja principalmente con dinero, pero para la Cooperativa las personas, las familias y las comunidades son el fin. Y su principal esfuerzo es el Ahorro.

Enriquecen la Misión Institucional, el Grupo Social Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio, FEPP, su principal socio, y otras Instituciones como: La Central Ecuatoriana de Servicios Agrícolas (CESA), Asociación Solidaridad y Acción (ASA), Fundación Maquita Cusunchic – Comercializando como Hermanos (MCCH), Comité Ecuménico de Proyectos (CEP), Escuelas Radiofónicas Populares del Ecuador (ERPE), CEBYCAM; de Italia: Fondazione Tertio Millennio, Il Canale y Cassa Padana. Entre otras importantes Instituciones de Desarrollo, Organizaciones Populares y, sobre todo, Estructuras Financieras Locales, EFL's.

3.1.1.1 Beneficiarios de Codesarrollo

Pequeños Productores Rurales en forma individual y organizada, Cajas y Cooperativas de Ahorro y Crédito, Empresas Comunitarias, empleados Públicos y Privados, Pequeños Empresarios del Sector Urbano, Empleados y Socios de las Cooperativas o de las Instituciones Amigas, Organizaciones no Gubernamentales Activas en el Ámbito del Desarrollo Económico y Social.

3.1.1.2 Una Cooperativa Transparente que favorece a la Producción

La Code mantiene una Política dirigida al Desarrollo de los Sectores Rurales y Urbano Populares, así, más del 80% de su Cartera se destina a 142 actividades productivas que generen riqueza y bienestar, transparentando toda la actividad financiera, entre las principales constan: en agricultura, arroz, cacao, plátano; frutas, sandía, maracuyá, tomate de árbol, frutilla; en cereales, quinua y trigo;

legumbres y hortalizas, yuca, ajo, papas, cebolla paiteña, cebolla blanca, zanahoria, aguacate; crianza de animales menores, pollos, porcinos, cuyes, conejos; el ganado vacuno para producción de leche y queso; compra de Tierras para la producción; en comercio los artículos de cuero y lana; las artesanías; la pesca y la comercialización de mariscos; construcción y mejora de viviendas.

3.1.2 Misión

“Codesarrollo es una Cooperativa Financiera con Visión Social, que busca el Desarrollo Integral de la Población Marginada del Ecuador en las Áreas Rurales y Urbano–Populares, a través de la Prestación de Servicios Financieros y no Financieros, y del fortalecimiento de los Mercados Financieros Locales”.

3.1.3 Visión

Ser una Entidad Financiera Sólida y en permanente crecimiento, referente a Nivel Nacional en el Apoyo al Desarrollo de las Finanzas Populares y Solidarias, que presta productos y Servicios Financieros eficientes orientados principalmente a la generación de empleo y a la producción, logrando la satisfacción de nuestros socios, clientes y colaboradores.

3.1.4 Objetivos Institucionales

3.1.4.1 Objetivo General

- ✓ Promover y desarrollar Alianzas Estratégicas con entidades relacionadas, para lograr una cobertura de al menos el 60% promedio de las necesidades identificadas y un impacto beneficioso en el mercado atendido, mínimo del 72.5% en promedio por año en el Esquema de Medición de Impacto de Alianzas Estratégicas (EMAE), hasta el 2013.

3.1.4.2 Objetivos Específicos

1. Fortalecer Organizacionalmente a la Cooperativa, alcanzando un 85% del cumplimiento del Sistema Interno de Medición Organizacional (SIMO) hasta el 2013.
2. Ampliar la Cobertura en el Mercado Objetivo de la Cooperativa, conseguir mínimo el 85% de Satisfacción de Clientes, lograr un incremento de Captaciones del 23.75% promedio por año, un incremento del saldo de Cartera del 24.5% promedio por año y una Rentabilidad dentro de los siguientes Parámetros.
 - ✓ Patrimonio Técnico de 3 puntos sobre el requerido.
 - ✓ Porcentaje del Gasto Operativo sobre el Activo en el promedio del Sistema Financiero de Cooperativas hasta el 2013.
3. Apoyar al Desarrollo de las Finanzas Populares y Solidarias (FIPS), logrando hasta el 2013.
4. Desarrollar un programa Intensivo de Capacitación (en Temas Críticos) y Pasantías.
5. Definir e implementar técnicamente un nuevo Sistema Salarial y de compensaciones.
6. Apoyar el mejoramiento del nivel de Profesionalización de empleados.
7. Concienciar la Misión, Visión y Valores Institucionales.
8. Fortalecer el Sistema de Control Interno.

3.1.5 Valores Institucionales

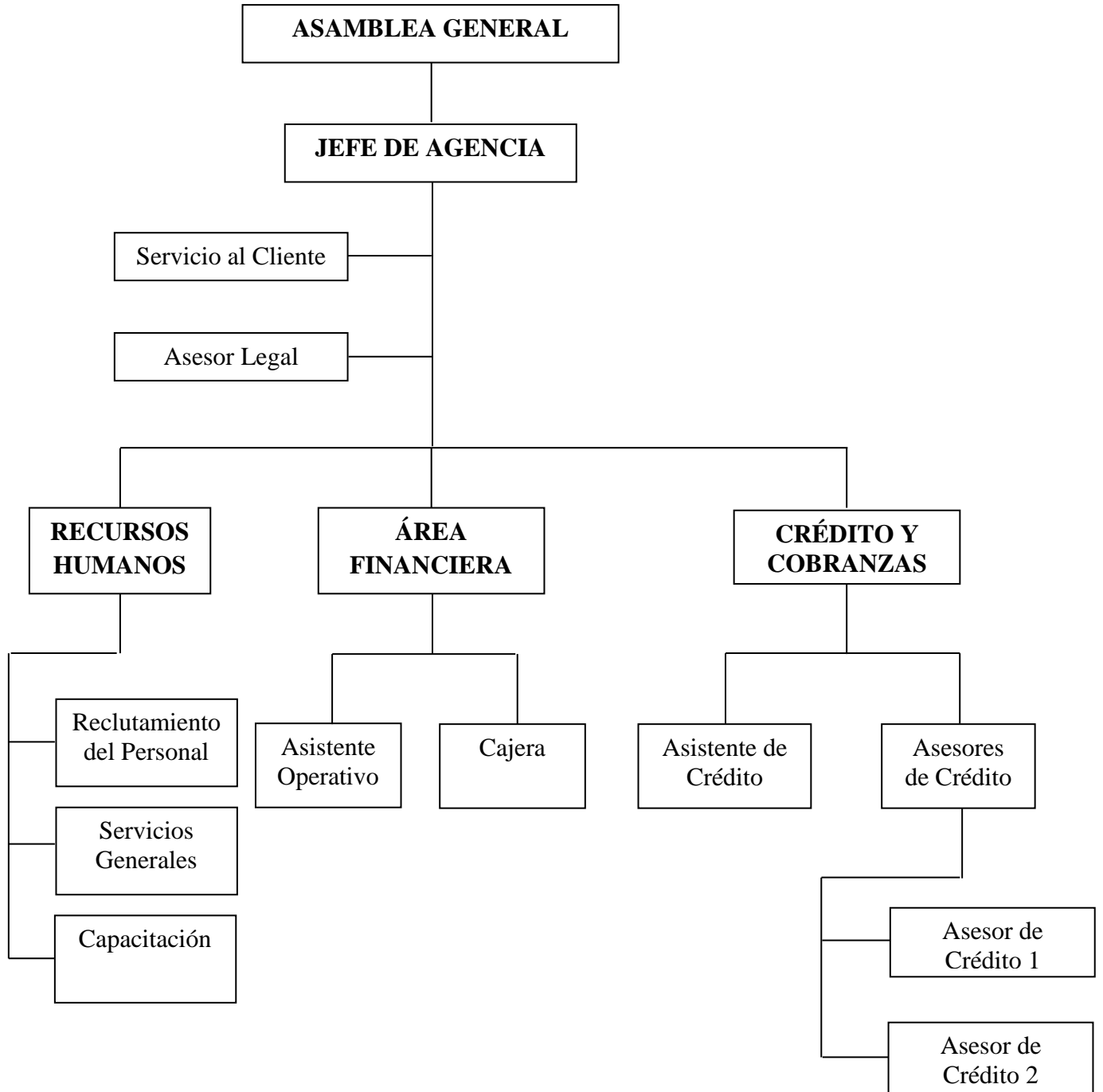
1. Compromiso de Trabajo Tesonero con la Población Marginada organizada, apoyando su Desarrollo Humano Integral.
2. Solidaridad.
3. Transparencia y Honradez.
4. Equidad como Igualdad de Oportunidades para todos y todas.

3.1.6 Áreas de Iniciativa Estratégica

1. Gestión de Recursos Humanos.
2. Fortalecimiento Organizacional.
3. Mercado y Rentabilidad.
4. Alianzas Estratégicas con Entidades de Cooperación y Desarrollo.
5. Apoyo al Desarrollo de las Finanzas Populares y Solidarias.

3.1.7 Estructura Orgánica

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS
PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA**



3.1.8 Servicios Institucionales

3.1.8.1 Ahorros

3.1.8.1.1 Cuenta de Ahorros

- ✓ Cero Costo de Apertura y Mantenimiento.
- ✓ Gana Atractiva Tasa de Interés.
- ✓ Ayuda al Desarrollo Rural y Popular del Ecuador.
- ✓ Acceso a múltiples Servicios y Préstamo.
- ✓ Acceso rápido a Depósitos o Retiros a través de nuestra Red de Agencias a Nivel Nacional.

3.1.8.1.2 Ahorro Futuro

- ✓ Ahorro Mensual Seguro y Planificado.
- ✓ Monto y Plazo a su Elección.

3.1.8.1.3 Ahorro Crecer

- ✓ Cuenta de Ahorro Infantil
- ✓ Cero Costo de Apertura y Mantenimiento.
- ✓ Atractiva Tasa de Interés.

3.1.8.2 Depósitos a Plazo Fijo

3.1.8.2.1 Inversiones

- ✓ Atractiva Tasa de Interés.
- ✓ Invierta con Seguridad desde 20 USD en adelante.
- ✓ Plazos desde 30 días y a su Elección.
- ✓ Invierta y Apoye al Crecimiento del País.

3.1.8.3 Créditos

3.1.8.3.1 Préstamos Productivos

3.1.8.3.1.01 Credi - Microempresarial

- ✓ Para actividades productivas, comerciales y de servicio.
- ✓ Para financiar adquisición de bienes y pago de servicios como: matrícula, medicinas, etc.
- ✓ Para Migrantes Ecuatorianos, Préstamo Preferencial.

3.1.8.3.1.02 Credi - Vivienda

- ✓ Para Compra, ampliación, terminación o mejoramiento de Vivienda.
- ✓ Para Compra de Terreno para Vivienda.

3.1.8.3.1.03 Credi - Tierras

- ✓ Compra de Tierras para actividades productivas, campesinas, comunitarias e individuales.

3.1.8.3.1.04 Credi - Particular

- ✓ Préstamos destinados para Consumo en general como: pago de pensiones, Electrodomésticos, etc.

3.1.8.3.1.05 Credi - Rol

- ✓ Dirigido a Clientes con relación de Dependencia Laboral, en convenio, para consumo o Vivienda.
- ✓ Estas personas deben trabajar con Roles de Pago para poder acceder a los Préstamos.

3.1.8.3.1.06 Credi - Emergente

- ✓ Dirigido a Clientes con buen Manejo de Ahorros o Plazos Fijos en Codesarrollo.

3.1.8.4 Servicios Financieros

3.1.8.4.1 Bono de Desarrollo Humano

CODESARROLLO está autorizado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social para el Pago del Bono de Desarrollo Humano a sus Clientes en todas sus Agencias a Nivel Nacional y, a través de un Convenio, pagar el Bono en las Cooperativas Aliadas de CODESARROLLO.

3.1.8.4.2 Remesas y Transferencias

3.1.8.4.2.01 Remesas

- ✓ Directo desde Europa hacia su Estructura Financiera Local.
- ✓ Mediante un Convenio su Cooperativa puede pagar Remesas enviadas desde Italia y España a sus socios, acercando así a familias y amigos en el Exterior.
- ✓ Sin costo de recepción.
- ✓ Al más bajo costo del mercado para el Remitente.
- ✓ Sin Riesgos de Movilización, todo en su misma Localidad.

3.1.8.4.2.02 Transferencias

- ✓ Puede recibir Fondos o realizar el envío desde su Institución o Cooperativa hacia cualquier lugar del Mundo o del País.
- ✓ El costo más bajo del Mercado.
- ✓ Rápido, seguro y en su propia Localidad.

3.1.8.5 Seguro de Desgravamen

Pago de deudas a los Acreedores del Asegurado por muerte (por cualquier causa) o Incapacidad Total y Permanente.

3.2 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

3.2.1 Introducción

El Presente Trabajo de Investigación contará con información suficiente y relevante, ya que mediante la aplicación de la Evaluación del Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO” se podrá conocer la situación real en base a los resultados que se obtenga de la Evaluación empleando Programas, Cuestionarios y diferentes Matrices de Control Interno, en donde se reflejará las operaciones que cumple el personal en cada departamento, lo cual nos servirá para analizar la existencia de posibles Riesgos e Irregularidades que pueda afectar a la Institución.

3.2.2 Justificación

El Tema de Investigación es de vital Interés para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos “CODESARROLLO”, la cual nos permitirá observar los Procedimientos, Mecanismos de Verificación y de Evaluación al personal de la Institución, con la finalidad de observar los cumplimientos de todos los procesos y operaciones que desempeñan el personal de la Cooperativa.

Las medidas que reserven la Verificación y Evaluación de todas las responsabilidades que ejerza cada funcionario durante las actividades establecidas dentro de la Institución. Por lo tanto, se puede manifestar que dentro de la Cooperativa existen mecanismos para cumplir a cabalidad con todos los procesos

para alcanzar con los Objetivos, ya que es fundamental para el cumplimiento de las operaciones Administrativas y Financieras.

Sin embargo, es de vital importancia que la Cooperativa desarrolle Evaluaciones Presuntivas al personal con el único fin de verificar la eficiencia y eficacia para la protección de los recursos de dicha Institución.

Mediante una Evaluación del Control Interno podrá facilitar a la Institución sobre la protección de los recursos contra posibles Riesgos que lo afecten, también garantizar la eficiencia y eficacia de las funciones que desempeña cada empleado dentro de la Cooperativa, para el logro de los objetivos planteados y responder de una manera adecuada a todos los recursos que posee dicha Institución. La cual es importante destacar que aplicando una Evaluación nos permitirá observar las posibles Anomalías y cumplir con los Objetivos Trazados por la Institución.

3.2.3 Objetivos de la Propuesta

3.2.3.1 Objetivo General

- ✓ Evaluar el Control Interno y el grado de cumplimiento de la eficiencia y eficacia de las operaciones que se desarrollan en cada departamento de la Cooperativa mediante Flujogramas, Cuestionarios y diferentes matrices de Control Interno.

3.2.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Examinar la efectividad del Control Interno para proveer una certeza razonable de que se previene o se detectan errores e irregularidades. La Evaluación debe asegurar la integridad y exactitud de las operaciones realizadas por el Ente Económico.
- ✓ Analizar los diferentes procedimientos en cada Área de Trabajo utilizando Flujogramas y Cuestionarios de Control Interno.

- ✓ Determinar los Hallazgos encontrados después de la aplicación de la Evaluación del Control Interno.
- ✓ Elaborar las Conclusiones y Recomendaciones para presentar a la Alta Gerencia, de existir irregularidades se tome los correctivos del caso.
- ✓ Identificar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la Misión de la Cooperativa.
- ✓ Determinar el Riesgo de Control Interno con el cual se maneja la Cooperativa en el desarrollo de las actividades y operaciones cotidianas.
- ✓ Elaborar un Informe Final, en el cual se detalla todos los Hallazgos encontrados en cada departamento y emitir las Sugerencias correspondientes.

3.2.4 Alcance de la Propuesta

Mediante la aplicación de una Evaluación del Control Interno permitirá conocer la forma adecuada de llevar un Control sobre las operaciones Administrativas y Financieras, sobre todo cumplir con los Objetivos trazados.

Sin embargo, se debe destacar que es importante la aplicación de la Evaluación del Control Interno, ya que ayudará a un mejor desempeño laboral dentro de las actividades y operaciones encomendadas, con la única finalidad de proteger contra posibles Riesgos y cumplir con las políticas que se rigen en cada Institución.

3.2.5 Análisis de Factibilidad de la Propuesta

La Evaluación del Control Interno que se puso en práctica en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO” Agencia Latacunga; es un tema muy importante, ya que en toda entidad debe existir una persona que lleve a cabo un Control Interno; es decir, una persona responsable de evaluar y verificar las diferentes actividades que realizan los empleados en cada departamento con la finalidad de inspeccionar el grado de cumplimiento que tiene

el personal; de esta manera se puede analizar los posibles errores e irregularidades y de haberlas, realizar las respectivas Sugerencias según sea el caso para mejorar su desenvolvimiento en el Mercado Financiero y ser competitivos para alcanzar las metas trazadas.

Las Tesistas opinan que es factible la Aplicación de una Evaluación del Control Interno para verificar cada procedimiento que se lleva a cabo para evaluar a los empleados y si la forma de hacerlo es la adecuada. Según lo investigado la forma de llevar el Control Interno es manual, ya que la persona responsable tiene registros diarios de las actividades que se desarrollan en cada departamento, lo cual le ayuda a controlar de una mejor manera las diferentes operaciones laborales de los empleados.

El Control Interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas e indicadores de Rendimiento. Si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica; así como minimizar la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operaciones.

Los cambios en la entidad y en la dirección pueden tener impacto sobre la efectividad del Control Interno y sobre el personal que opera los Controles. La efectividad tiene relación directa con el logro de los objetivos y metas programados, en tanto que la eficiencia se refiere a la relación existente entre los bienes y servicios producidos y recursos utilizados para producirlos y su comparación con un estándar de desempeño establecido.

3.3 APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

A continuación se presenta la Aplicación de la Evaluación del Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”, Agencia Latacunga:



SISTEMA DE CONTROL INTERNO

3.3.1 Manual de Funciones

3.3.1.1 Introducción

El Presente Manual de Funciones debe contener los diferentes departamentos y los cargos de cada empleado; así como también los Deberes y Obligaciones.

En cada departamento debe ir plasmado contenidos claros acerca de los Roles de Desempeño de cada empleado, para de esta manera conocer específicamente las Áreas y procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”.

3.3.1.2 Objetivos

3.3.1.2.1 Objetivo General:

- ✓ Establecer los procesos existentes en cada Área de Trabajo, como también las actividades y operaciones que desarrollan.

3.3.1.2.2 Objetivos específicos:

- ✓ Identificar las actividades y operaciones que cumplen en cada departamento y poder constatar la veracidad de responsabilidad que tiene el empleado.
- ✓ Verificar si las actividades encomendadas a los empleados están cumpliendo a cabalidad con la finalidad de alcanzar las metas y los objetivos trazados.
- ✓ Analizar cada uno de los departamentos existentes con sus respectivas funciones, como también el Perfil Profesional que debe tener para ocupar el cargo que se le asigne.
- ✓ Conocer el Grado de cumplimiento de cada actividad en cada departamento.

3.3.1.3 Descripción de Funciones

3.3.1.3.1 Área Administrativa

El Área administrativa abarca los procesos de las actividades y operaciones de la Jefe de Agencia.

ÁREA ADMINISTRATIVA

CARGO:	Jefe de Agencia
NÚMERO DE CARGO:	1
DEPARTAMENTO:	Administrativo.
INSTITUCIÓN:	CODESARROLLO
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none">- Controla las diferentes actividades y operaciones de cada empleado.- Toma decisiones importantes con respecto al adelanto de la Cooperativa.- Representa en todos los Actos o Trámites Legales.- Encargada de cumplir y hacer cumplir las Normas, Principios y Reglamentos Internos de la Cooperativa para de esta manera mejorar las actividades Operacionales.- Vigilar la correcta utilización de los recursos de la Cooperativa.- Verifica todos los Movimientos Económicos.- Encargada de Revisar la documentación Contable y Financiera de la Cooperativa.- Evalúa el desempeño laboral de cada empleado para constatar si cumple de acuerdo al Perfil Profesional en el puesto Asignado.- Encargada de receptar el personal para que labore en la Cooperativa específicamente en la Agencia Latacunga.- Autoriza todos los movimientos o trámites pertinentes necesarios.	
PERFIL PROFESIONAL	
Nivel de Educación:	Superior
Título:	Administrador de Empresas.
Edad:	35 a 40 años
Sexo:	Hombre o Mujer
Disponibilidad:	Tiempo Completo
Experiencia:	5 años
NATURALEZA DEL PUESTO	
Es el encargado de la Toma de Decisiones y el Representante Legal de la Cooperativa específicamente en la Agencia Latacunga.	

3.3.2 Área Financiera

En el Área Financiera incluye los procesos que realizan la Asistente Operativo y la Cajera.

ÁREA FINANCIERA

CARGO:	Asistente Operativo
NÚMERO DE CARGO:	1
DEPARTAMENTO:	Financiero.
INSTITUCIÓN:	CODESARROLLO
FUNCIONES	
- Realiza la Contabilidad de la Agencia. - Encargada de Bóveda. - Encargada del pago del Bono de Desarrollo Humano. - Entrega de Retiros en Cheque. - Otorga los Estados de Cuenta de los Clientes. - Realiza los Certificados de Depósito a Plazo Fijo (Pólizas). - Realiza Aperturas de Cuenta.	
PERFIL PROFESIONAL	
Nivel de Educación:	Superior
Título:	Ingeniero en Contabilidad
Edad:	30 a 40 años
Sexo:	Hombre o Mujer
Disponibilidad:	Tiempo Completo
Experiencia:	2 años
NATURALEZA DEL PUESTO	
Es el encargado de llevar la Contabilidad en la Agencia Latacunga.	

CARGO:	Cajera
NÚMERO DE CARGO:	1
DEPARTAMENTO:	Financiero.
INSTITUCIÓN:	CODESARROLLO
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Realiza las transacciones de los Depósitos y retiros sea en cheque o efectivo. - Encargada de las carpetas de las Aperturas de las Cuentas de los Clientes. - Receipta dinero para la Cancelación de los Préstamos respectivos. 	
PERFIL PROFESIONAL	
Nivel de Educación:	Superior
Título:	Cajero Profesional
Edad:	25 a 30 años
Sexo:	Mujer
Disponibilidad:	Tiempo Completo
Experiencia:	2 años
NATURALEZA DEL PUESTO	
Es el encargado de Caja; es decir, realiza las transacciones de los Depósitos y Retiros que realizan en la Cooperativa.	

3.3.3 Área de Crédito y Cobranzas

El Área de Crédito y Cobranzas abarca todos los procedimientos de las actividades y operaciones tanto de los Asesores de Crédito como del Asistente.

ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS

CARGO:	Asesor de Crédito
NÚMERO DE CARGO:	2
DEPARTAMENTO:	Crédito y Cobranzas.
INSTITUCIÓN:	CODESARROLLO
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Atención al Cliente. - Revisa en la Central de Riesgos a las personas que solicitan un Préstamo en el 	

<p>cual conste la Honorabilidad de los Clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encargada de realizar los Flujos respectivos en donde irá toda la información. - Realizar la Acreditación de los Préstamos a los Clientes. 	
PERFIL PROFESIONAL	
Nivel de Educación:	Superior
Título:	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría
Edad:	25 a 30 años
Sexo:	Mujer
Disponibilidad:	Tiempo Completo
Experiencia:	5 años
NATURALEZA DEL PUESTO	
Es la encargada de la Acreditación de los Préstamos.	

CARGO:	Asistente de Crédito
NÚMERO DE CARGO:	1
DEPARTAMENTO:	Crédito y Cobranzas.
INSTITUCIÓN:	CODESARROLLO
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Atención al Cliente y otorga información acerca de los diferentes servicios y productos que ofrece la Cooperativa. - Revisa en la Central de Riesgos a las personas que solicitan un Préstamo en el cual conste la Honorabilidad de los Clientes. - Armar y revisar la documentación de los solicitantes de los Préstamos. - Suplente de Caja. 	
PERFIL PROFESIONAL	
Nivel de Educación:	Superior
Título:	Ingeniería Comercial
Edad:	25 a 30 años
Sexo:	Mujer
Disponibilidad:	Tiempo Completo
Experiencia:	2 años
NATURALEZA DEL PUESTO	
Es la encargada de hacer conocer los servicios y productos que ofrece la Cooperativa.	

3.3.4 Área de Recursos Humanos

El Área de Recursos Humanos abarca los diferentes procedimientos de las actividades y operaciones del Auxiliar de Servicios Generales. Significa el apoyo para los demás miembros de la Cooperativa en cada departamento.

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

CARGO:	Auxiliar de Servicios Generales
NÚMERO DE CARGO:	1
DEPARTAMENTO:	Recursos Humanos
INSTITUCIÓN:	CODESARROLLO
FUNCIONES	
- Atención al Cliente. - Realiza las notificaciones a las personas que no cancelan a tiempo los préstamos adquiridos. - Realiza los Trámites de Embargo. - Sale al Banco a realizar diversas Transacciones.	
PERFIL PROFESIONAL	
Nivel de Educación:	Superior
Título:	Ingeniería Comercial
Edad:	25 a 30 años
Sexo:	Hombre
Disponibilidad:	Tiempo Completo
Experiencia:	2 años
NATURALEZA DEL PUESTO	
Es el encargado de entregar las Notificaciones a las personas que no cumplen con la cancelación de los Préstamos y se realiza el respectivo Embargo de los Bienes.	

3.3.2 Manual de Políticas y Procedimientos

3.3.2.1 Introducción

La Institución 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.

La Institución debe contar con una herramienta de Trabajo que posibilite un manejo transparente, adecuado y eficiente de los procesos de los servicios que ofrece la Cooperativa; por lo tanto, se debe contar con normas adecuadas que regulen los procedimientos para emplearse dentro de la Institución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda., “CODESARROLLO”, emite el Presente Manual que norma los procedimientos relacionados con los tramites que se ejecutarán por parte de la Unidad de Servicio de Atención al Cliente.

El Presente Manual establece los lineamientos básicos, que deberá observar la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda., “CODESARROLLO” para administrar el Riesgo Operativo y prevenir la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la Tecnología, la Infraestructura o por la ocurrencia de Acontecimientos Externos.

La Cooperativa debe gestionar el Riesgo Operativo, como elemento fundamental de una Administración preventiva que reduzca la posibilidad de pérdidas e incremente su eficiencia, para lo cual deberá implantar mecanismos, procesos y contar con recursos humanos calificados y experimentados a fin de mitigar este riesgo tomando en cuenta los parámetros de la resolución por la Junta Bancaria y Superintendencia de Bancos y Seguros.

3.3.2.2 Objetivos

3.3.2.2.1 Objetivo General:

- ✓ Contar con políticas y lineamientos que sirvan de guía al proceso de Administración de Riesgo Operativo en el Marco de los Principios y criterios Gerenciales de la Institución.

3.3.2.2.2 Objetivos Específicos:

- ✓ Describir las responsabilidades correspondientes a las diferentes Áreas de la Institución involucradas en el proceso de Administración de Riesgo Operativo.
- ✓ Identificar los procedimientos necesarios que constituyen la Gestión y Control de Riesgo Operativo; con la finalidad de identificar, medir, controlar y monitorear los diversos eventos de riesgos que puede presentarse.
- ✓ Asegurarse que sus Servicios de Atención al Cliente estén dotados de los Medios Humanos, Materiales, Técnicos y Organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

3.3.2.3 Importancia

La Identificación del Riesgo es un proceso continuo y se dirige a reconocer y entender los posibles Riesgos existentes en cada operación efectuada y así mismo, a aquellos que pueden surgir de iniciativas de negocios nuevos, por lo tanto los riesgos deben ser cuantificados o medidos con el objeto de determinar el cumplimiento de las políticas, límites fijados y el impacto económico en la Cooperativa.

La medición es, sin duda, el aspecto más complejo y a la vez el más trascendental en el tratamiento de este Riesgo. Una correcta cuantificación permitirá, entre otras

cuestiones, facilitar e identificar la posibilidad de pérdidas financieras, Por otra parte, desde un punto de vista práctico, la medición permite su administración adecuada con el fin de prevenir pérdidas económicas a la Cooperativa.

3.3.2.4 Alcance

Considerando que la implementación de la Gestión Institucional requiere de tiempo para la formación de una cultura dentro de la Cooperativa, en el corto plazo la prioridad principal será la identificación y registro de los eventos de riesgo para evaluar los procesos críticos de los mismos dentro de la Organización con el fin de tratarlos y reducir su impacto.

3.3.2.5 Enfoque

La Gestión del Riesgo Operativo identifica los eventos de Riesgo y la necesidad de tener políticas, procesos y procedimientos para evitar que estos eventos de riesgo se materialicen, precautelando de esta manera los recursos de la Cooperativa.

Las Políticas y Procedimientos están orientados hacia el desenvolvimiento de las actividades dentro de los principios y las Estructuras propias de la Cooperativa y que involucra a todas las Operaciones Financieras, Administrativas, Negocios y otras de apoyo. En este sentido, la Gestión que realiza la Cooperativa debe ser planificada y actualizada de manera permanente que permita acciones correctivas, para precautelar los intereses de la Institución y sean eficientes en el servicio que brindan a los Socios y Clientes.

3.3.2.6 Límites

La Cooperativa para lograr una Evaluación de los Controles y Tomar Decisiones orientadas a la creación y/o modificación de los límites que garanticen el Perfil deseado deberá:

- a) Involucrar a los miembros del Consejo de Administración y funcionarios de la Cooperativa, la participación de cada uno de ellos estará definida en las políticas y responsabilidades que constan en este Manual.
- b) Señalar las responsabilidades del Consejo de Administración, la Gerencia General, el Comité de Administración Integral de Riesgos en la supervisión y Gestión de Riesgo Operativo.
- c) Establecer funciones separadas de las Áreas de Trabajo que asumen y administran el Riesgo Operativo, lo cual proporcionará independencia en la Evaluación de los Controles Administrativos y Análisis de Riesgo, facilitando la Integración del Proceso.

3.3.2.7 Políticas, Lineamientos y Procedimientos

3.3.2.7.1 Políticas

Para fortalecer la Administración de Riesgo Operativo, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”.

Establece las siguientes políticas:

- a) Mantendrá un portafolio de procesos actualizado en forma permanente, el cual detallará las actividades que transforman insumos en productos o servicios con valor para el Socio y Cliente de la Cooperativa, atendido por las diferentes Áreas o direcciones de la Cooperativa, a través de la definición de responsabilidades de cada uno de los funcionarios o trabajadores vinculados a la misma.
- b) Los procesos se basarán en un Sistema de mejoramiento continuo que permita evaluar y tratar adecuadamente los Riesgos Inherentes en cada uno de ellos.
- c) La Administración de Riesgo Operativo iniciará con el análisis los Procesos y Procedimientos para la Identificación, Medición, Control, Seguimiento y evaluación; así como de las acciones correctivas a ser implementadas y del Seguimiento de las Instrucciones Impartidas.

d) Codesarrollo establecerá los Sistemas preventivos para detectar el Riesgo a que pudiese estar expuesta la Institución y los mecanismos de vigilancia a los fines de no exceder los límites por Riesgo para las actividades u operaciones que ésta realiza.

e) Codesarrollo, contará con una adecuada Estructura Organizativa y Administrativa que delimite claramente las obligaciones, responsabilidades, evaluación y el Grado de Dependencia e interrelación existente entre las distintas Áreas de la Cooperativa.

f) Codesarrollo, mantendrá adecuados sistemas de Información que incluya los mecanismos para elaborar, cuidar e intercambiar información, tanto Interna como Externa y los procedimientos necesarios para identificar, desarrollar, administrar y controlar el Riesgo de la Institución.

3.3.2.7.2 Lineamientos

a) Impulsar a nivel Institucional la cultura de Evaluación de Riesgo Operativo.

b) Evidenciar el deber de los Órganos de Administración y de Control de la Cooperativa, para asegurar el cumplimiento de las Normas Internas y Externas relacionadas con la Administración del Riesgo Operativo.

c) Permitir la prevención y resolución de conflictos de interés en la recolección de información en las diferentes etapas de la Administración de Riesgo Operativo, especialmente para el registro de eventos de Riesgo.

3.3.2.7.3 Procedimientos

a) Definir e implementar un Manual para cumplir con las políticas y lineamientos para evitar posibles Riesgos.

b) Establecer etapas y elementos de Riesgo Operativo, en los cuales deberá constar en documentos y registros, garantizando la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información contenida.

c) Generar informes para el Comité de Riesgos y Consejo de Administración y los Órganos de Control para una adecuada Evaluación del Personal.

3.3.2.9 Descripción de los Procedimientos

Los procedimientos fueron desarrollados en cada departamento dependiendo del tipo de proceso que exista facilitando un adecuado desempeño laboral dentro de sus Áreas de Trabajo.

3.3.2.9.1 Área Administrativa

JEFE DE AGENCIA

Objetivo: Evaluar el grado de cumplimiento de las diferentes actividades y operaciones de cada empleado en cada departamento con la finalidad de crecer Institucionalmente y a Nivel Competitivo.

Proceso: En esta Área de Trabajo hace referencia al proceso de las actividades que desarrolla la Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”.

1. Reclutamiento del Personal.
2. Evaluación del desempeño laboral de los empleados.
3. Búsqueda de nuevos socios para la Cooperativa.



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS
PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA**

Av. 05 de Junio 5719 y Río Langoa

Fax: 032807289 / **Ext.:** 106

RUC: 0990247536001

Procedimientos

Departamento: Área Administrativa

Proceso: Reclutamiento del Personal

Responsable: Jefe de Agencia

ACTIVIDADES

1. La Jefe de Agencia realiza la publicación en la Gaceta para reclutar el personal.
2. La Jefe de Agencia recepta las carpetas de los aspirantes.
3. Revisión de las carpetas de los aspirantes.
4. Entrevista personal con cada uno de los aspirantes.
5. Realiza una evaluación de conocimientos de acuerdo al cargo que va ha desempeñar.
6. La Jefe de Agencia comunicará los resultados de la evaluación de conocimientos por medio de Vía Telefónica.
7. Se lleva a cabo la contratación a la persona con mayor puntaje y se pone a prueba al empleado durante tres meses en el cargo que va ha desempeñar.
8. Se procede a celebrar el contrato de trabajo entre el empleador y el empleado.
9. La Jefe de Agencia envía el contrato a la Inspectoría de trabajo para su Legalización correspondiente.
10. La Jefe de Agencia comunica al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), el ingreso correspondiente a la Cooperativa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA.

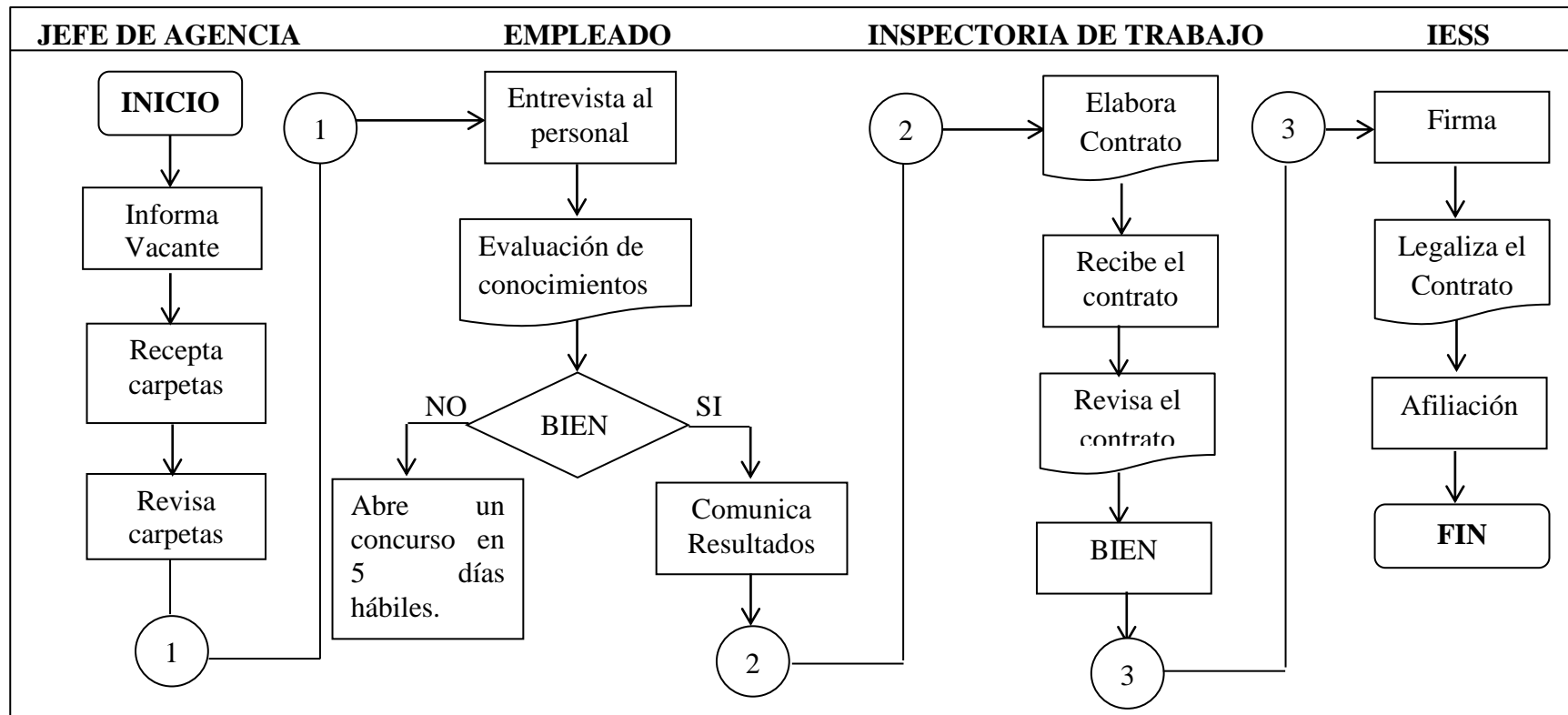
“CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA

FLUJOGRAMA N° 1 PROCESO DE RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL

Departamento: Área Administrativa

Proceso: Reclutamiento del Personal

Responsable: Jefe de Agencia





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS
PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA**

Av. 05 de Junio 5719 y Río Langoa

Fax: 032807289 / **Ext.:** 106

RUC: 0990247536001

Procedimientos

Departamento: Área Administrativa

Proceso: Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados

Responsable: Jefe de Agencia

ACTIVIDADES

1. Reunión previa para comunicar que se evaluará el Desempeño Laboral de los Empleados.
2. La Jefe de Agencia realiza las respectivas Preguntas.
3. Realiza las preguntas a cada empleado de Forma Individual y Oral.
4. Anota el puntaje que obtuvo de la Evaluación.
5. La Jefe de Agencia comunica los Resultados a Matriz.
6. Verifican el grado de cumplimiento del empleado.
7. Si obtuvo calificación baja se da algunas recomendaciones para que mejore en la próxima Evaluación.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA.

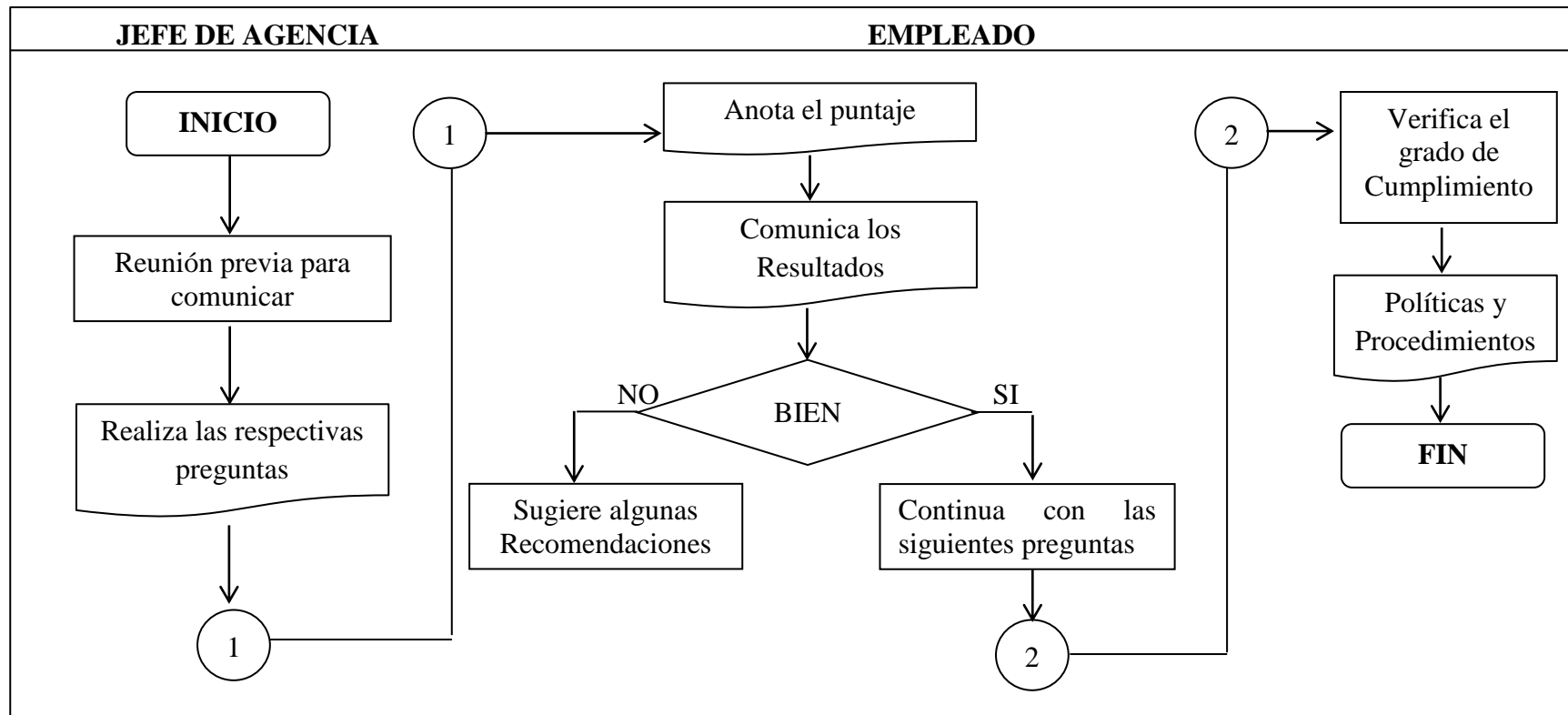
“CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA

FLUJOGRAMA N° 2 PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS

Departamento: Área Administrativa

Proceso: Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados

Responsable: Jefe de Agencia





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS
PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA**

Av. 05 de Junio 5719 y Río Langoa

Fax: 032807289 / **Ext.:** 106

RUC: 0990247536001

Procedimientos

Departamento: Área Administrativa

Proceso: Búsqueda de nuevos Socios para la Cooperativa

Responsable: Jefe de Agencia

ACTIVIDADES

1. Busca cooperativas que deseen ser socias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”.
2. La Jefe de Agencia adquiere varias Propuestas de las Cooperativas.
3. Revisa cada Propuesta.
4. Decide hacer varias citas para hablar de las Propuestas.
5. Acude a las Cooperativas personalmente.
6. Hablan acerca de su Propuesta.
7. Decide tener Socios de Codesarrollo.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA.

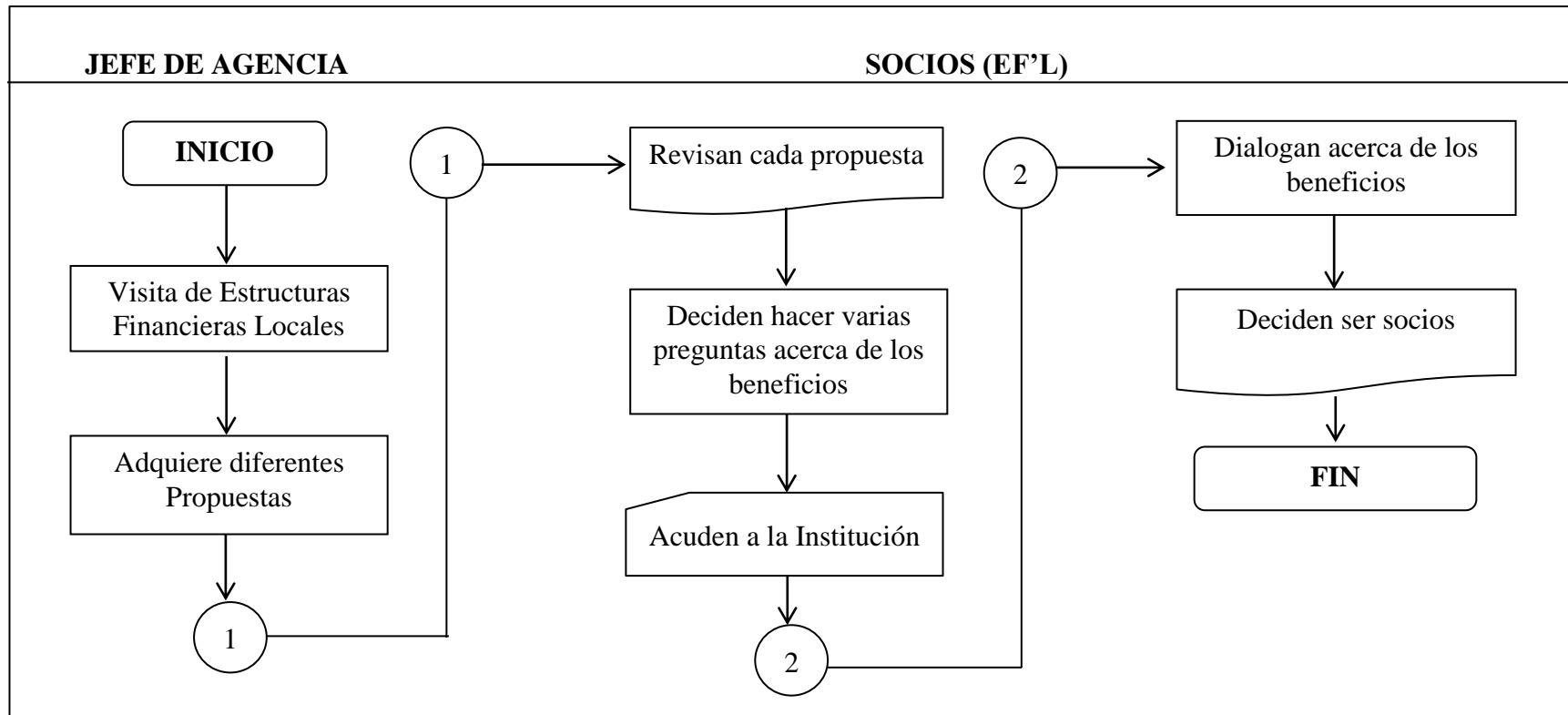
“CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA

FLUJOGRAMA N° 3 PROCESO DE BÚSQUEDA DE NUEVOS SOCIOS PARA LA COOPERATIVA

Departamento: Área Administrativa

Proceso: Búsqueda de nuevos Socios para la Cooperativa

Responsable: Jefe de Agencia



3.3.2.9.2 Área Financiera

ASISTENTE OPERATIVO

Objetivo: Llevar a cabo los procesos Contables y Mantener ordenadamente todos sus registros, como también tener registros de todas las transacciones y operaciones que realiza la Cooperativa en cuanto se refiere al desembolso de Efectivo y Cheque.

Proceso: En esta área de trabajo hace referencia al proceso de las actividades que desarrolla la Asistente Operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”.

1. Aperturas de Cuenta.
2. Proceso Contable.
3. Manejo del Fondo de Caja Chica.

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA Av. 05 de Junio 5719 y Río Langoa Fax: 032807289 / Ext.: 106 RUC: 0990247536001</p>
<p style="text-align: center;">Procedimientos</p> <p>Departamento: Área Financiera Proceso: Aperturas de Cuenta Responsable: Asistente Operativo</p>
<p style="text-align: center;">ACTIVIDADES</p>
<ol style="list-style-type: none">1. Atención al Cliente.2. Documentación para la Apertura de la Cuenta.3. Revisa Documentación.4. Realiza la Apertura de la Cuenta.5. El Cliente se acerca a depositar el Monto Mínimo de la Apertura.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA.

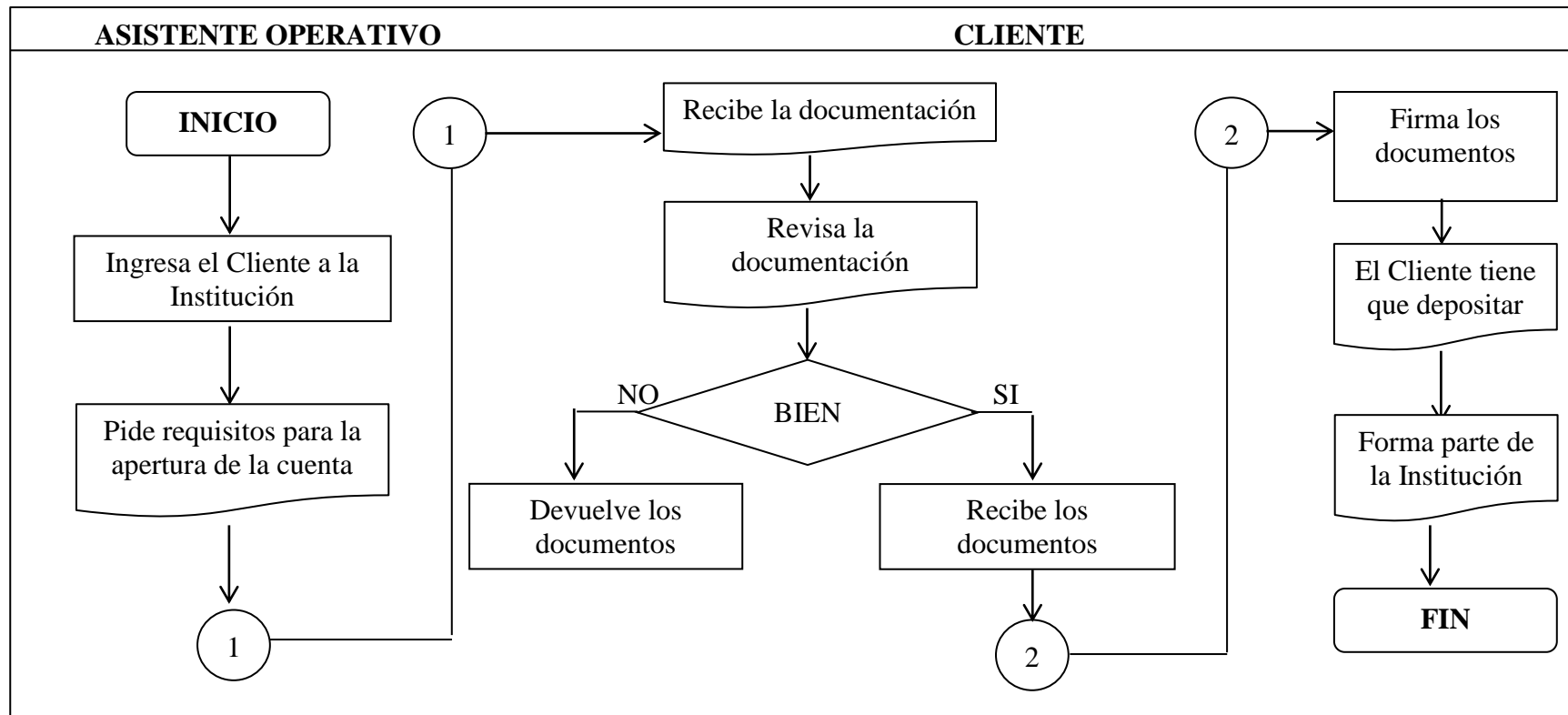
“CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA

FLUJOGRAMA N° 4 PROCESO DE APERTURAS DE CUENTA

Departamento: Área Financiera

Proceso: Apertura de Cuentas

Responsable: Asistente Operativo





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA

Av. 05 de Junio 5719 y Río Langoa

Fax: 032807289 / **Ext.:** 106

RUC: 0990247536001

Procedimientos

Departamento: Área Financiera

Proceso: Proceso Contable

Responsable: Asistente Operativo

ACTIVIDADES

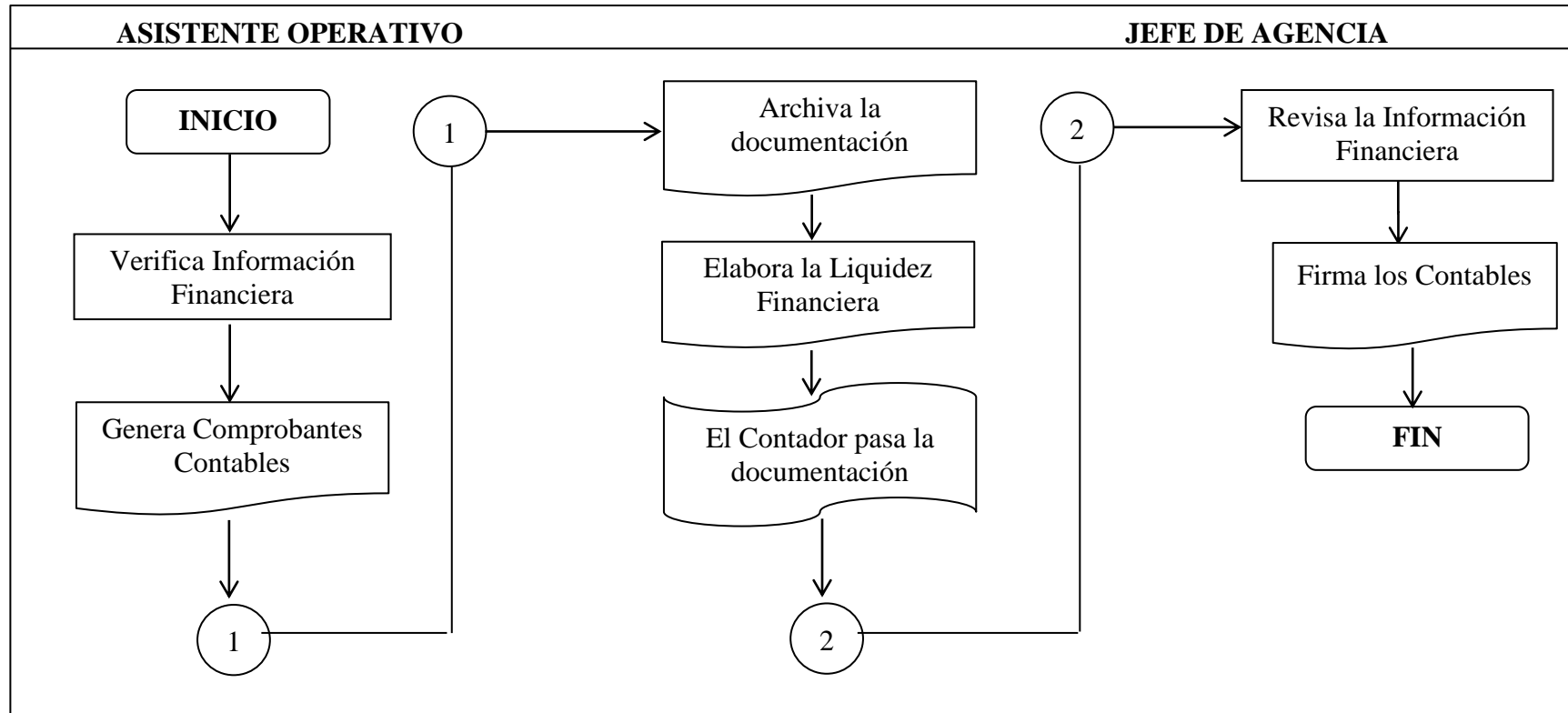
1. Verifica, analiza y ordena toda la Información Financiera.
2. Genera Comprobantes Contables.
3. Elabora Comprobante Diario de Contabilidad.
4. Archiva Documentación Contable.
5. Elabora los Estados Financieros.
6. El Contador Aprueba.
7. El Contador pasa al Jefe de Agencia.
8. La Jefe de Agencia revisa Estados Financieros.
9. La Jefe de Agencia firma los Balances.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA.
“CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA
FLUJOGRAMA N° 5 PROCESO CONTABLE

Departamento: Área Financiera

Proceso: Proceso Contable

Responsable: Asistente Operativo





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA

Av. 05 de Junio 5719 y Río Langoa

Fax: 032807289 / **Ext.:** 106

RUC: 0990247536001

Procedimientos

Departamento: Área Financiera.

Proceso: Manejo del Fondo de Caja Chica.

Responsable: Asistente Operativo.

ACTIVIDADES

1. El monto para el Fondo de Caja Chica está establecido en un máximo de US \$500, el cual es manejado de acuerdo al Reglamento elaborado para este fin.
2. El monto máximo entregado para su Gasto, por funcionario es del 4%, que corresponde a US \$20, el cual será justificado por el funcionario hasta 48 horas después del Gasto efectuado.
3. En el momento que el funcionario recibe estos valores son registrados en el Cuaderno Contable, detallando el valor entregado, para luego justificar su Gasto, los campos a registrar son Fecha, Nombre, Valor y Firmas.
4. Adjunta Facturas o Notas de Venta, con el sello de Cancelado al recibo Pre-enumerado de Caja Chica.
5. Ingresa al Sistema todos los Gastos realizados, llenando los campos determinados para la elaboración del Anexo Transaccional del SRI a presentar.
6. Una vez utilizado el Fondo, en el margen del 70% de éste, se debe solicitar la Reposición del Fondo, con sus respectivos sustentos.
7. Contabilidad registra los datos del Fondo previa Autorización y prepara el cheque, por el valor autorizado a reponer, con sus respectivas autorizaciones.
9. El Comprobante de la Emisión del Cheque para Reposición del Fondo de Caja Chica, será firmado por el Responsable, quién lo cambiará y repondrá el Fondo.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA.

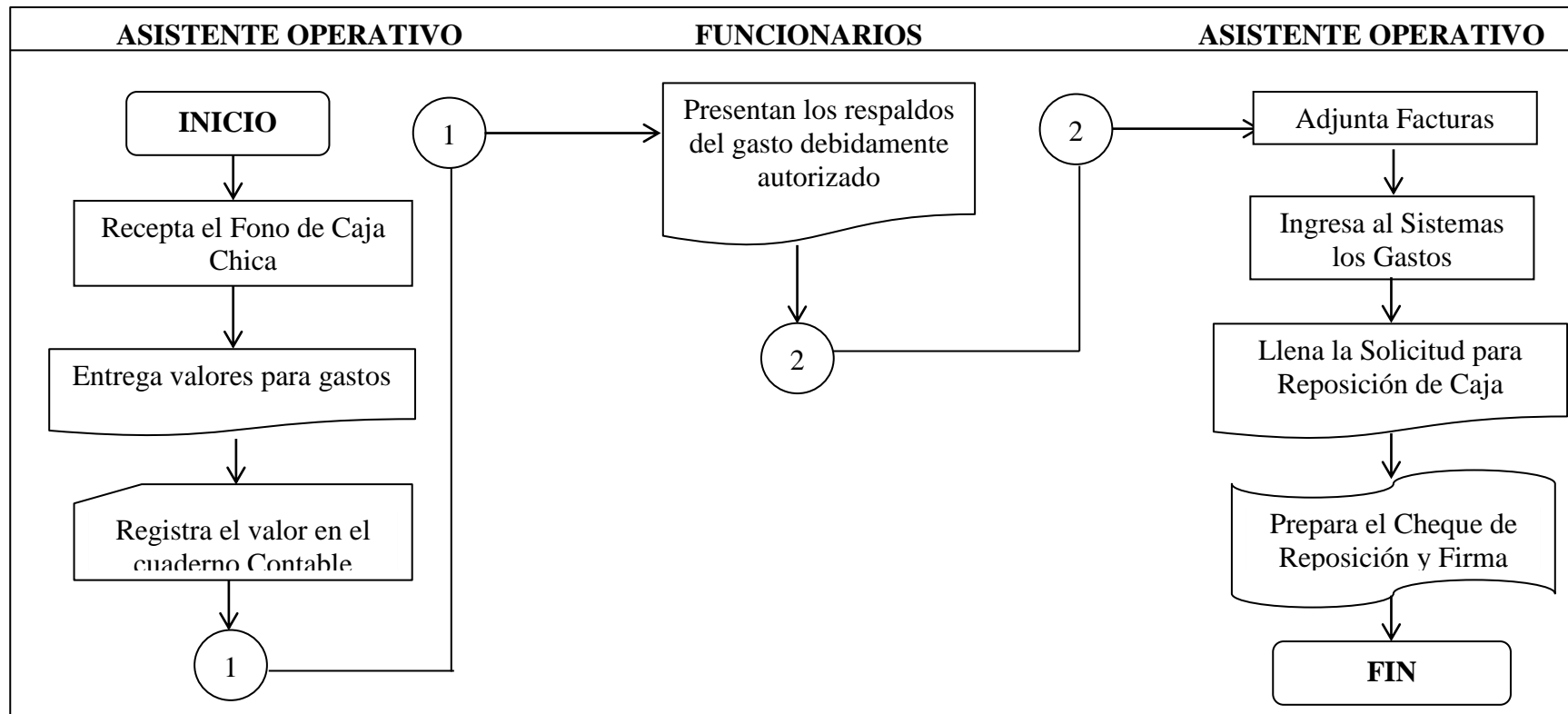
“CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA

FLUJOGRAMA N° 6 MANEJO DEL FONDO DE CAJA CHICA

Departamento: Área Financiera

Proceso: Manejo del Fondo de Caja Chica

Responsable: Asistente Operativo



RECIBIDORA / PAGADORA (CAJERA)

Objetivo: Realizar los registros y las Transacciones de los Depósitos y Retiros, ya sea en Efectivo o Cheque.

Proceso: En esta Área de Trabajo hace referencia al proceso de las actividades que desarrolla la Cajera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”.

1. Depósito de Efectivo en Cuentas de Ahorros.
2. Depósito en Cheques en Cuentas de Ahorros.
3. Retiro de Efectivo o Cheque en Cuentas de Ahorros.
4. Cobro de Préstamos en Efectivo.
5. Cobro de otros Ingresos.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA

Av. 05 de Junio 5719 y Río Langoa

Fax: 032807289 / **Ext.:** 106

RUC: 0990247536001

Procedimientos

Departamento: Área Financiera

Proceso: Depósito de Efectivo en Cuentas de Ahorros.

Responsable: Recibidora / Pagadora (Cajera).

ACTIVIDADES

1. Elabora la papeleta de Depósito, con los Datos correspondientes y entrega a la Cajera por ventanilla (Recibidora - Pagadora) con el Efectivo a depositar y su Libreta de Ahorros respectiva.
2. Revisa la Papeleta que se encuentre debidamente suscrita y marca los campos revisados.
3. Realiza el Conteo del Efectivo y Verifica si es Falso.
4. Si el Efectivo es Falso es Retenido, los Billetes marcados con Tinta roja y las monedas se introducen en una Funda, se adjunta Copia de la Cédula del Cliente y el Formulario de “Especies Monetarias Falsificadas” firmado por el Cliente, con la información proporcionada por éste, para ser enviado al Banco Central del Ecuador (A).
5. Cuando el Depósito es de 2.000, 00 o mayor, se procede a llenar el Formulario de “Licitud de Fondos” para la firma del Cliente (B).
6. Registra e imprime el Depósito en la Libreta de Ahorro del Cliente y es entregada a éste.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA.

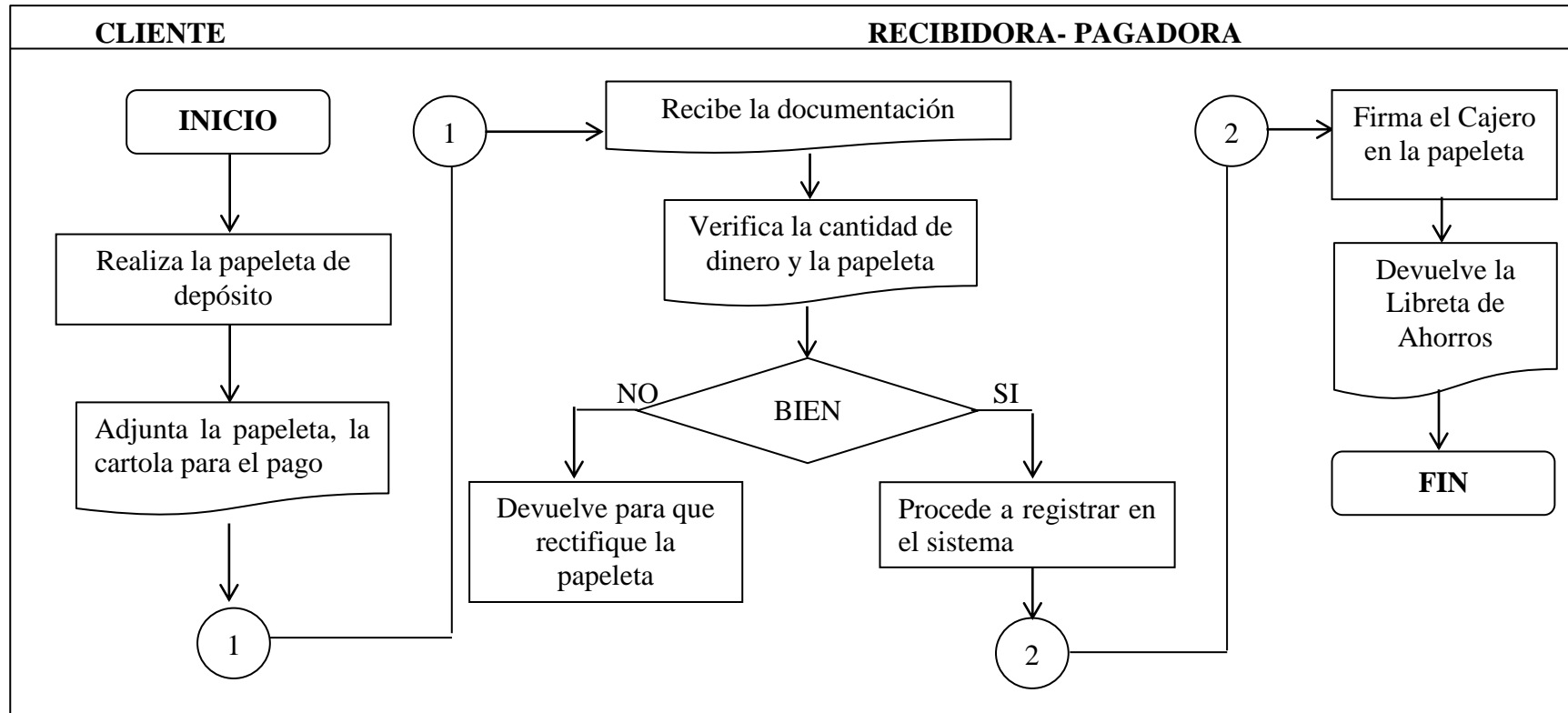
“CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA


FLUJOGRAMA N° 7 DEPÓSITO DE EFECTIVO EN CUENTAS DE AHORROS

Departamento: Área Financiera

Proceso: Depósito de Efectivo en Cuentas de Ahorros

Responsable: Recibidora / Pagadora (Cajera).



 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA Av. 05 de Junio 5719 y Río Langoa Fax: 032807289 / Ext.: 106 RUC: 0990247536001</p>
Procedimientos
<p>Departamento: Área Financiera Proceso: Depósito en Cheques en Cuentas de Ahorros Responsable: Recibidora / Pagadora (Cajera).</p>
ACTIVIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elabora Papeletas de Depósitos, con los datos correspondientes y entrega a la Cajera de Ventanilla (Recibidora- Pagadora), con el o los Cheques a depositar y su Libreta de Ahorros respectiva. 2. Revisa la Papeleta que se encuentre debidamente suscrita y Verifica el detalle del o los Cheques a depositar. 3. Realiza el Conteo del Efectivo y Verifica si es Falso. 4. Cuando el Depósito es de US \$ 2.000,00 o mayor, se procede a llenar el Formulario de “Licitud de Fondos”, para la firma del Cliente (A). 5. Registra e imprime el Depósito en la Libreta de Ahorros del Cliente y es entregada a éste.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA.

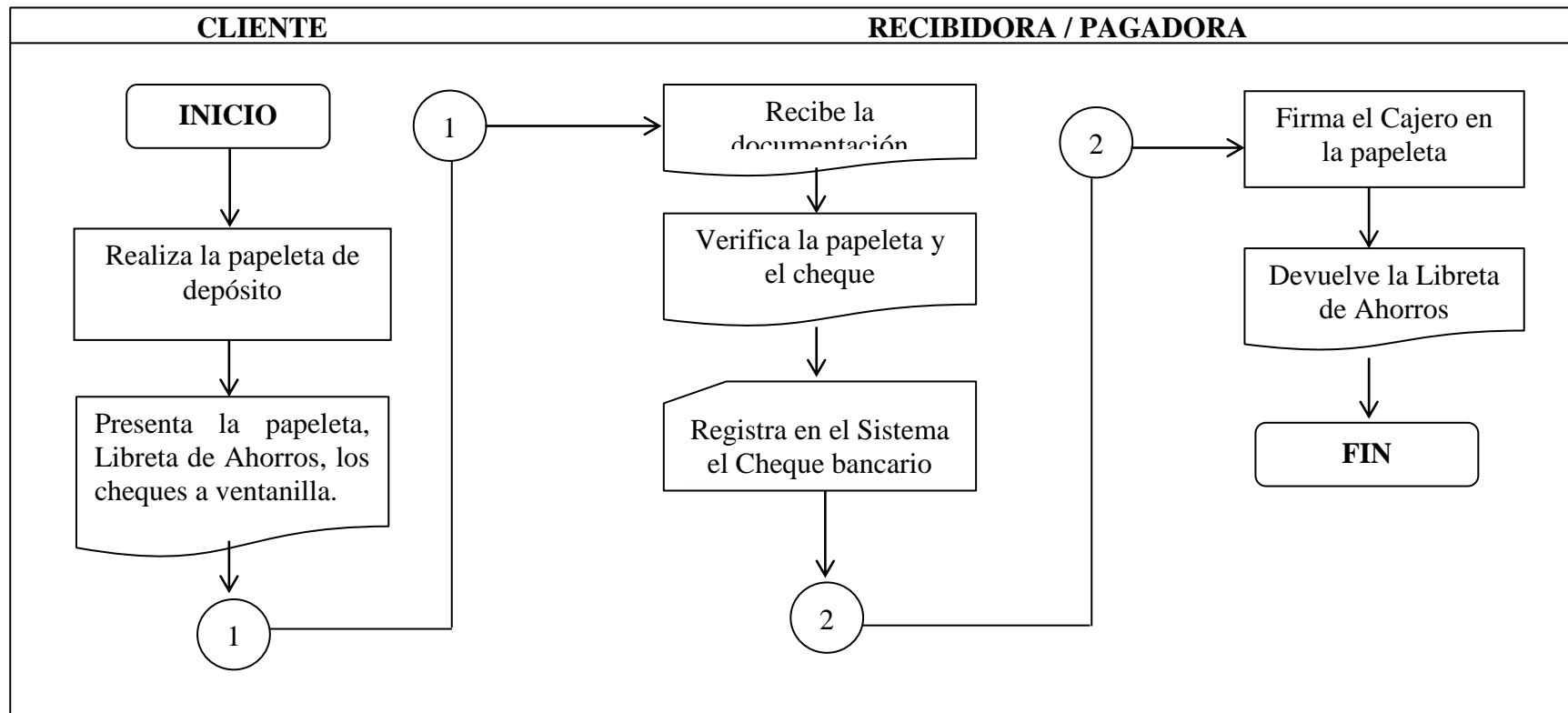
“CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA

FLUJOGRAMA N° 8 DEPÓSITO EN CHEQUES EN CUENTAS DE AHORROS

Departamento: Área Financiera

Proceso: Depósito en Cheques en Cuentas de Ahorros

Responsable: Recibidora / Pagadora (Cajera).





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA

Av. 05 de Junio 5719 y Río Langoa

Fax: 032807289 / **Ext.:** 106

RUC: 0990247536001

Procedimientos

Departamento: Área Financiera.

Proceso: Retiro de Efectivo o Cheque en Cuentas de Ahorros.

Responsable: Recibidora / Pagadora (Cajera).

ACTIVIDADES

1. Elabora la papeleta de retiro y entrega en ventanilla, conjuntamente con la Libreta de Ahorros y la Cédula de Ciudadanía.
2. Revisa la Papeleta, que se encuentre debidamente suscrita, ya sea solo por el Cliente o por la persona Autorizada para su Retiro.
3. Si esta no se encuentra bien elaborada se devuelve al Cliente para su correcta elaboración.
4. Si la Papeleta, está bien elaborada, se ingresan los datos en el Sistema.
5. Cuando el Retiro es en Efectivo: realiza el Conteo Físico; registra e imprime el Retiro en la Libreta de Ahorros; sella y firma la Papeleta de Retiro; y entrega el dinero, la Libreta de Ahorros y la Cédula de Identidad.
6. Cuando el Retiro es en Cheque: registra el Retiro en la Libreta de Ahorros, realiza la Orden de Pago e imprime dos Comprobantes de Transacción.
7. Recibe los Documentos y se dirige al Oficial de Atención al Cliente.
8. Una vez procesado en Caja el Retiro de Ahorros, se imprime el Cheque previa su Verificación, luego se hace firmar a las personas Autorizadas y se entrega al Cliente, previa su revisión, Firma de Conformidad y Recepción del mismo.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA.

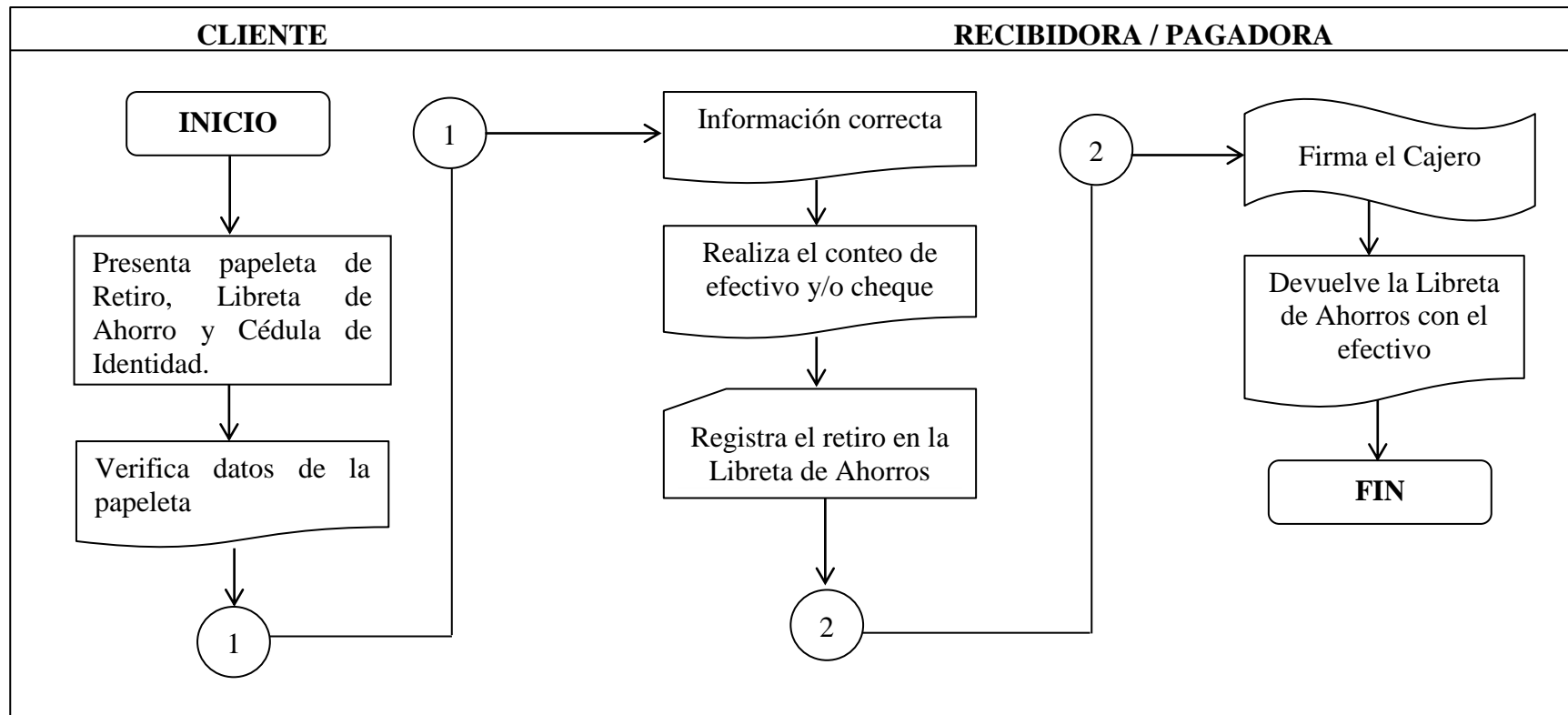
“CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA

FLUJOGRAMA N° 9 RETIRO DE EFECTIVO O CHEQUE EN CUENTAS DE AHORROS

Departamento: Área Financiera

Proceso: Retiro de Efectivo o Cheque en Cuentas de Ahorros

Responsable: Recibidora / Pagadora (Cajera).





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA

Av. 05 de Junio 5719 y Río Langoa

Fax: 032807289 / **Ext.:** 106

RUC: 0990247536001

Procedimientos

Departamento: Área Financiera

Proceso: Cobro de Préstamos en Efectivo.

Responsable: Recibidora / Pagadora (Cajera).

ACTIVIDADES

1. El Beneficiario del Crédito cancela en Ventanilla con la Libreta de Ahorros y con Comprobante de Pago anterior.
2. Revisa y confirma los datos del Deudor.
3. En la pantalla despliega el valor de la cuota a pagar e informa.
4. Entrega el dinero para abonar y/o cancelar la cuota inmediata.
5. Recibe el dinero y realiza el Conteo Físico.
6. Verifica el dinero para establecer si es real o Falsificado.
7. En el caso de ser Falsificados los Billetes son retenidos, después de su verificación con Tinta roja y Conjuntamente con las monedas son introducidas en una funda, lo cual se adjunta con la Copia de la Cédula del Cliente y el Formulario de Especies Monetarias falsificadas, con información proporcionada y firmada por éste, para ser enviado al BCE.
8. Cuando no lo son, se ingresan los datos de la Papeleta en el Sistema, firma y coloca el sello en ésta, se emite un Comprobante de Ingreso Original y Copia, la cual es entregada al Cliente.
9. Entrega Copia del Comprobante a la persona que firmó y el original quedará como soporte del Pago realizado.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA.

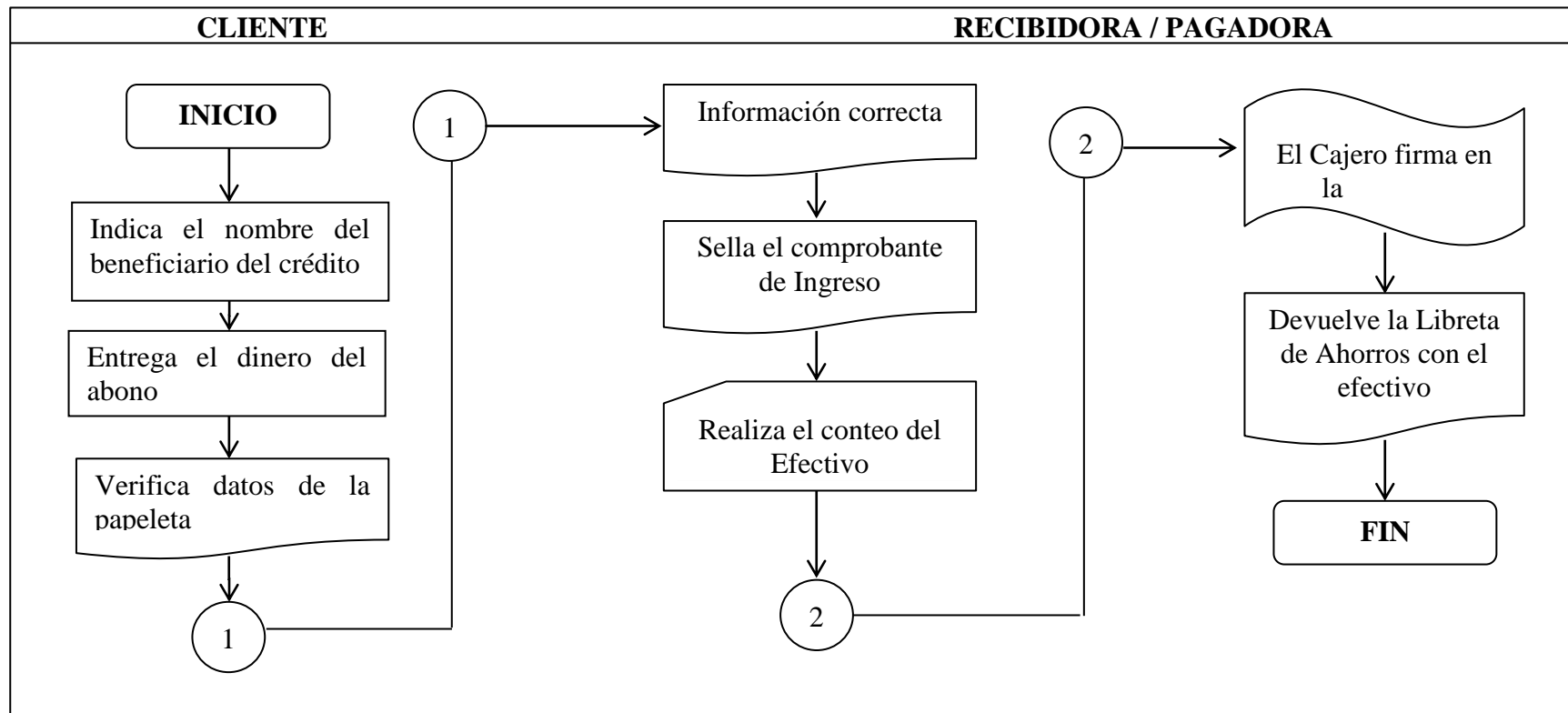
“CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA

FLUJOGRAMA N° 10 COBRO DE PRÉSTAMOS EN EFECTIVO

Departamento: Área Financiera

Proceso: Cobro de Préstamos en Efectivo

Responsable: Recibidora / Pagadora (Cajera).





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA

Av. 05 de Junio 5719 y Río Langoa

Fax: 032807289 / **Ext.:** 106

RUC: 0990247536001

Procedimientos

Departamento: Área Financiera

Proceso: Cobro de otros Ingresos.

Responsable: Recibidora / Pagadora (Cajera).

ACTIVIDADES

1. El Cliente se acerca a la Ventanilla con la solicitud del servicio que está cancelando.
2. Se ingresa al Sistema donde se detallará el motivo del Pago: Certificados de Crédito; de Ahorro; Aportaciones; Emisión de Cartola Nueva; estuche de Libretas; Cuentas por Cobrar; Notificaciones y Otros Ingresos.
3. Entrega el dinero en Ventanilla, según el costo del tarifario para abonar y/o cancelar el Préstamo.
4. Recibe el dinero por parte del Cliente y realiza el Conteo Físico.
5. Verifica billetes o monedas Falsas.
6. Retiene para su Verificación con Tinta roja y las monedas se introducen en una funda. Se adjunta copia de la Cédula del Cliente y el Formulario de Especies Monetarias Falsificadas, con información proporcionada y firmada por éste, para enviar al BCE.
7. Si no existen billetes falsos, es ingresado el dato de la Papeleta de Depósito en el Sistema, firma, coloca el sello de Caja en la Papeleta y emite un comprobante de ingreso en original y copia.
8. Entrega copia y el original quedará como soporte del pago realizado.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA.

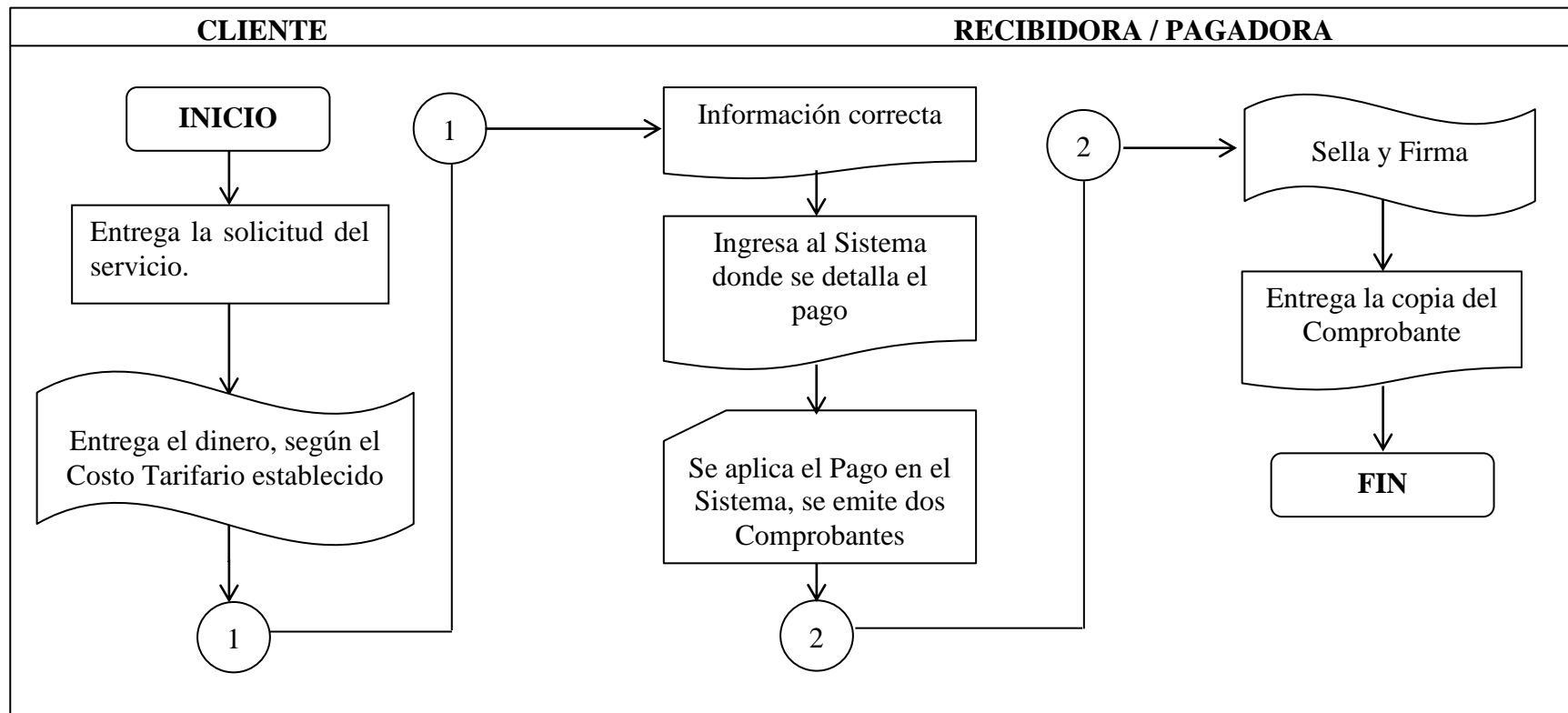
“CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA

FLUJOGRAMA N° 11 COBRO DE OTROS INGRESOS

Departamento: Área Financiera

Proceso: Cobro de Otros Ingresos

Responsable: Recibidora / Pagadora (Cajera).



3.3.2.9.3 Área de Crédito y Cobranzas

ASESORES DE CRÉDITO

Objetivo: Realizar Captaciones y colocaciones de efectivo en cuanto se refiere a los préstamos otorgados, como también llevar a cabo Verificaciones de Crédito - Trabajo de Campo.

Proceso: En esta Área de Trabajo hace referencia al proceso de las actividades que desarrollan los Asesores de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”.

1. Verificaciones de Crédito-Trabajo de Campo.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATAACUNGA

Av. 05 de Junio 5719 y Río Langoa

Fax: 032807289 / **Ext.:** 106

RUC: 0990247536001

Procedimientos

Departamento: Área de Crédito y Cobranzas

Proceso: Verificaciones de Crédito-Trabajo de Campo.

Responsable: Asesores de Crédito.

ACTIVIDADES

1. La Asistente de Crédito le entrega las carpetas con la Documentación pertinente a los Asesores para la respectiva visita al Cliente.
2. Revisa la documentación que le entregan con la finalidad de que este completa.
3. Salen a la Verificación de Crédito o visita con el fin de observar los Ingresos que posee el Cliente de acuerdo al producto Financiero.
4. Elabora el análisis del Cliente para despachar el Crédito solicitado.
5. Se acerca el Cliente para llenar la Documentación solicitada por el Asesor de Crédito y firma varios Documentos que sirven de respaldo para la Cooperativa.
6. Luego el Cliente termina todo el proceso de las Firmas solicitadas por el Asesor en los respectivos documentos.
7. El Asesor de Crédito realiza la Acreditación pertinente a favor del Cliente.
8. Finalmente se acerca a la ventanilla para sacar el dinero en cheque y/o efectivo.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA.

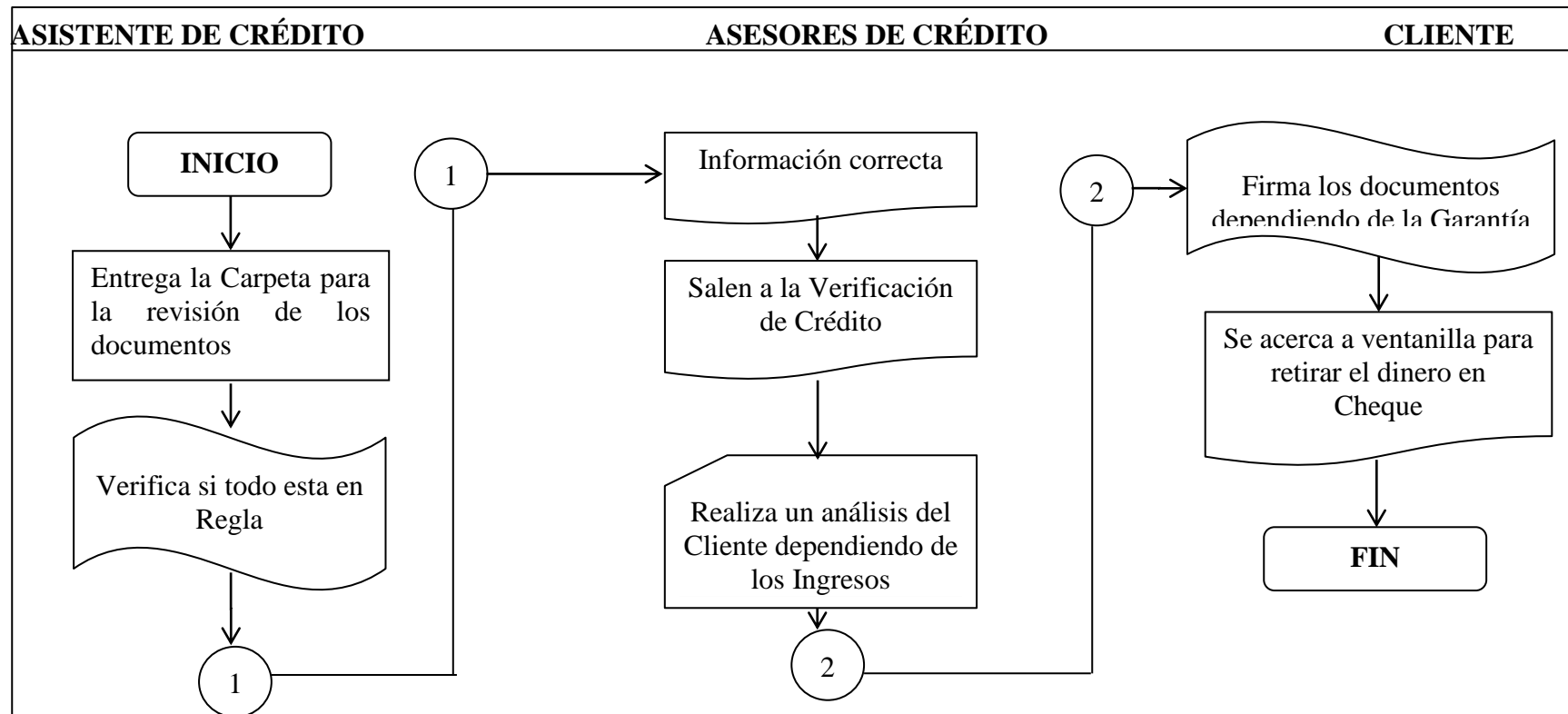
“CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA

FLUJOGRAMA N° 12 VERIFICACIONES DE CRÉDITO-TRABAJO DE CAMPO

Departamento: Área Crédito y Cobranzas

Proceso: Verificaciones de Crédito-trabajo de Campo

Responsable: Asesores de Crédito



ASISTENTE DE CRÉDITO

Objetivo: Proporcionar toda la información oportuna y requerida por el Cliente para poder realizar un Préstamo, como también brindar una adecuada Atención y Buen Servicio a la Comunidad.

Proceso: En esta Área de Trabajo hace referencia al proceso de las actividades que desarrolla la Asistente de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”.

1. Atención al cliente



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA

Av. 05 de Junio 5719 y Río Langoa

Fax: 032807289 / **Ext.:** 106

RUC: 0990247536001

Procedimientos

Departamento: Área de Crédito y Cobranzas

Proceso: Atención al cliente.

Responsable: Asistente de Crédito

ACTIVIDADES

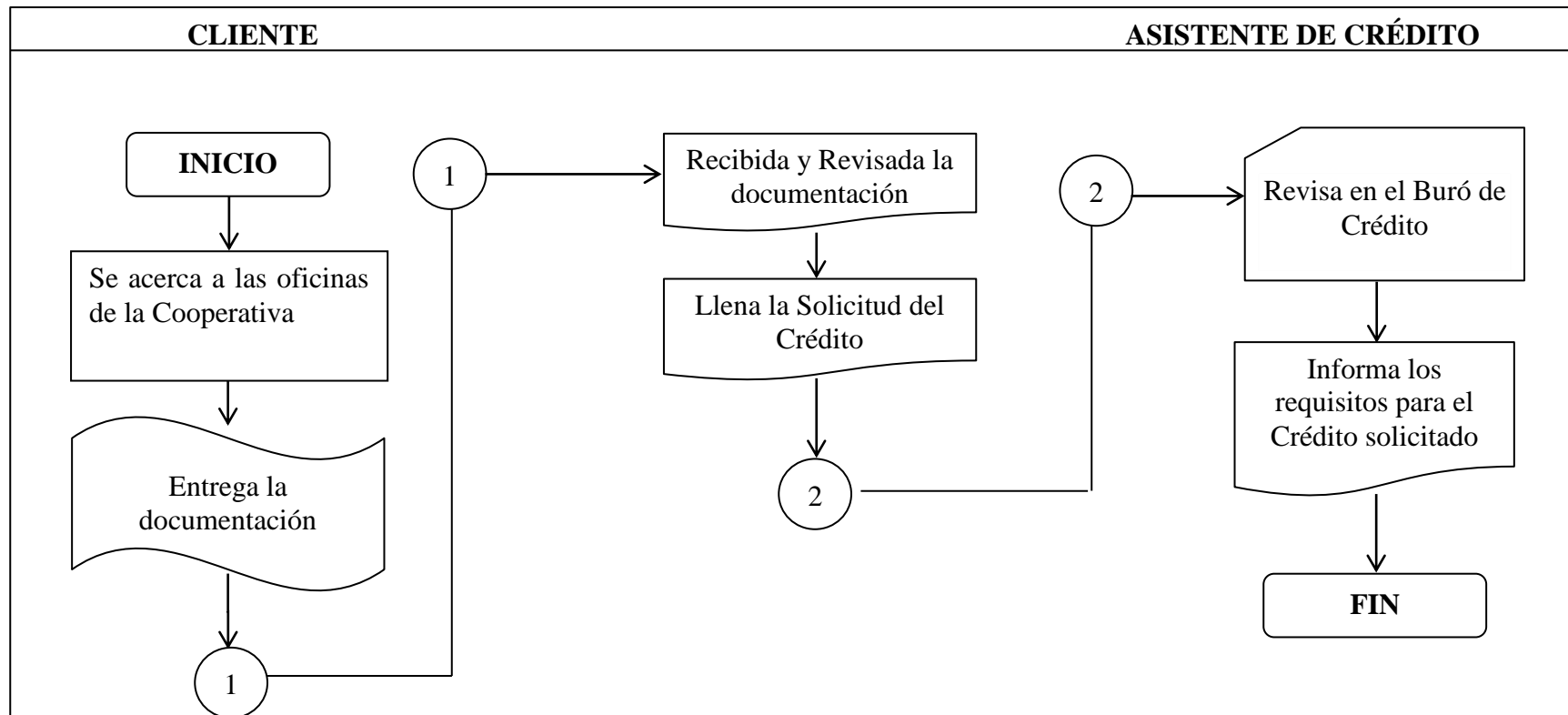
1. El Cliente se acerca a las Oficinas de la Cooperativa a solicitar Información.
2. La Asistente de Crédito le revisa al Cliente en el Buró de Crédito con el fin de no tener inconvenientes en la Central de Riesgos.
3. La Asistente de Crédito asesora e informa al Cliente sobre los requisitos acerca de los servicios y productos Financieros.
4. Entrega a la Asistente de Crédito la respectiva Documentación.
5. Revisa los Documentos presentados.
6. Si no están completos, se le informa que debe completarlos para su nueva revisión hasta que complete los Requisitos solicitados.
7. Una vez recibida y revisada la Documentación respectiva, se le entrega al Cliente la Solicitud de Crédito.
8. Una vez terminado todo el proceso que realiza el Cliente.
9. Archiva la documentación en una carpeta para luego entregar al Asesor de Crédito para la visita correspondiente.
10. La Asistente de Crédito conjuntamente con el Asesor de Crédito realizan la planificación para las visitas de los Clientes.
11. Luego realiza las llamadas Telefónicas para la confirmación de la visita.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA.
“CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA
FLUJOGRAMA N° 13 ATENCIÓN AL CLIENTE

Departamento: Área de Crédito y Cobranzas

Proceso: Atención al Cliente

Responsable: Asistente de Crédito




3.3.2.9.4 Área de Recursos Humanos

AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

Objetivo: Dar apoyo a todos los Departamentos, realizar diferentes Servicios y ayudar en la entrega de las Notificaciones a aquellas personas que no cumplen con la cancelación de los Préstamos, así también a llevar a cabo su embargo pertinente; según sea el caso.

Proceso: En esta Área de Trabajo hace referencia al proceso de las actividades que desarrolla el Auxiliar de Servicios Generales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”.

1. Entrega de Notificaciones

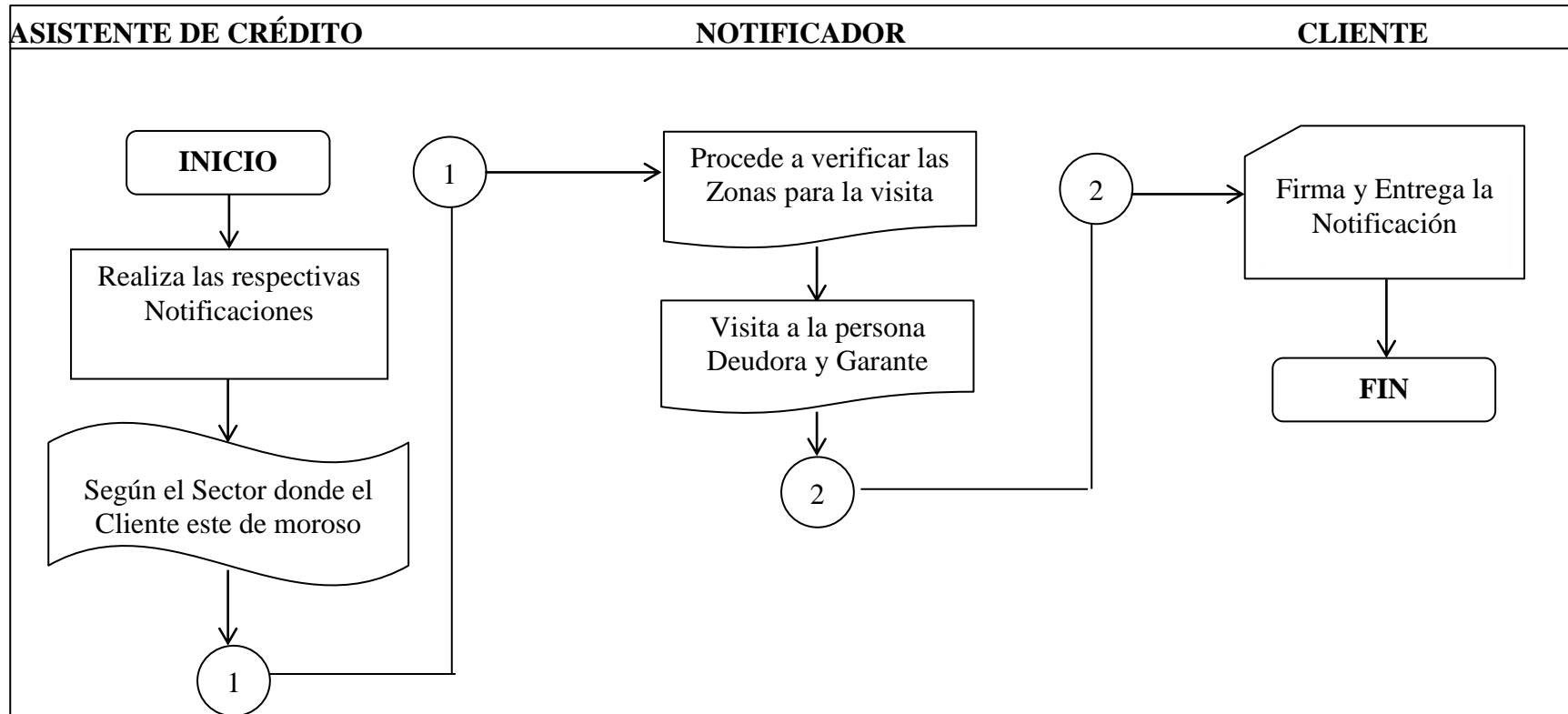
 <p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA Av. 05 de Junio 5719 y Río Langoa Fax: 032807289 / Ext.: 106 RUC: 0990247536001</p>
<p style="text-align: center;">Procedimientos</p> <p>Departamento: Área de Recursos Humanos Proceso: Entrega de Notificaciones Responsable: Auxiliar de Servicios Generales</p>
<p style="text-align: center;">ACTIVIDADES</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. La Asistente de Crédito realiza las respectivas Notificaciones de los Clientes Morosos. 2. Luego el Notificador procede a verificar cuales son las Zonas que tiene que ir a visitar a los Clientes. 3. Se va al Domicilio del Deudor o caso contrario del Garante para dejar la Notificación de la Cuota Vencida. 4. Luego le hace firmar al Cliente o la persona que recoge la Notificación para su respectiva Verificación. 5. Realiza la entrega a la Asistente de Crédito para archivar en las respectivas carpetas de los Clientes.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA.
“CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA
FLUJOGRAMA N° 14 ENTREGA DE NOTIFICACIONES

Departamento: Área de Recursos Humanos

Proceso: Entrega de Notificaciones

Responsable: Auxiliar de Servicios Generales



3.3.2.8 Conclusiones

- ✓ La generación y aplicación de procedimientos son aplicables a la Institución, en lo referente al Control Interno se podrá ahondar sobre los Temas Específicos de cada departamento o sección Empresarial.
- ✓ El dominio de las herramientas de Diagnóstico, como son los Flujogramas, es muy importante que lo tengan claro los Gerentes de procesos, ya que es la que más usada para dicha tarea, al igual que los Diagramas de Procesos.
- ✓ La Alta Gerencia desarrolla conciencia para que implante Programas de entrenamiento en los diferentes Departamentos (especialmente en recursos humanos) de capacitación en la elaboración de los Manuales de procedimientos, para así poder tener una guía en caso de que falle algo en el proceso productivo, ya que ese es el propósito fundamental de su elaboración. Esperemos se den cuenta del tesoro tan invaluable que son para cualquier Organización.

3.3.3 Manual de Control de Riesgos de Mercado

3.3.3.1 Antecedentes.

El objetivo primordial del Manual de Administración de los Riesgos de Mercado es identificar la condición de Riesgo que CODESARROLLO podría presentar en un momento determinado, momento a partir del cual se aplicarán los instrumentos necesarios con el fin de actuar bajo recomendaciones concretas, funcionales, efectivas y prácticas que permitan corregir la situación.

Por otra parte, es necesario incorporar una herramienta suficientemente técnica pero a la vez sencilla que al aplicarla facilite la Identificación de Riesgos Inherentes a la Administración, con una Interpretación práctica para los usuarios no especializados.

3.3.3.2 Importancia del Control de los Riesgos de Mercado.

La importancia del Control de este tipo de Riesgos, radica en el monitoreo y seguimiento respecto a la composición de Cartera Activa y Pasiva sujetas a Tasa, medido a través de la brecha de Tasas de Interés según Plazos y consecuentemente para determinar el nivel de exposición del riesgo de pérdida que efectiva o potencialmente podría afectar a la Cooperativa ante variaciones en el mercado, condiciones de créditos contratados, o por la reducción del valor de los Activos sujetos a Tasa.

El análisis de brechas busca identificar cual es la exposición por concepto de intermediación que presenta CODESARROLLO. Las brechas se refieren directamente a la relación que existe entre los Pasivos con costo y los Activos productivos en el entendido que de la buena Administración de ambos a través de una adecuada Gestión de recursos se debe obtener un margen positivo de rentabilidad, de lo contrario la Cooperativa requeriría la revisión de Costos Operativos y la adecuación de los mismos.

Para los administradores CODESARROLLO es fundamental este análisis de brechas, ya que permitirá valorar el Riesgo por variaciones en las Tasas de Interés al confrontar los Activos sensibles a Tasas de Interés con los Pasivos sensibles a Tasas de Interés, distribuidos en diferentes bandas de tiempo, con la aplicación de una Tasa de Descuento Referencial aplicada a los Flujos de Ingresos y Costos de esos Activos y Pasivos.

3.3.3.3 Objetivos

3.3.3.3.1 Objetivos Generales

- a) Guiar en forma objetiva respecto a la operatividad, el control y seguimiento del riesgo de mercado en CODESARROLLO.
- b) Contar con un instrumento metodológico que permita informar tanto a funcionarios y Directivos de la Cooperativa, así como a los Organismos de Control respecto al seguimiento de los Riesgos de Mercado.

3.3.3.3.2 Objetivos Específicos

- a) Definir el alcance y componentes de los Riesgos de Mercado.
- b) Determinar el ámbito de responsabilidad por parte de la Administración de la Cooperativa en cuanto a los Riesgos de Mercado.
- c) Establecer las instancias operativas en el Control de los Riesgos de Mercado, sus roles y ámbitos de acción.
- d) Definir estrategias, políticas y procedimientos de Control de Riesgos de Mercado.

3.3.3.4 Definición de Riesgo de Mercado y Alcance

Los Riesgos de Mercado son la pérdida potencial que enfrenta una Institución a partir de movimientos adversos en el nivel o la volatilidad de los precios del mercado, especialmente Tasas de Interés. La principal preocupación de los

Administradores de las instituciones (en este caso financieras), es desarrollar e implementar métodos de medición de los Riesgos de Mercado y prácticas de gestión de Riesgo precisos que garanticen la seguridad y solidez de dichas entidades.

Es una herramienta de análisis financiero que busca comparar la cobertura que existe a nivel de Tasa de los Activos Productivos con respecto a los Pasivos con costo, de manera tal que se compruebe el margen de intermediación efectivo de la Institución.

En este contexto, el Riesgo de Mercado, es la probabilidad contingencia que una Institución incurra en pérdidas por Movimientos de los Precios de Mercado como resultado de las posiciones que mantenga dentro y fuera del Balance.

3.3.3.5 Límites prudenciales para la administración de Riesgos de Mercado

Como elementos de base para determinar la condición de exposición de Riesgo en Tasas, se hace necesario considerar:

- Comparar, para un período determinado, las pérdidas estimadas por Riesgos de Mercado, con los resultados efectivamente generados. (Análisis retrospectivo).
- Proyectar diferentes escenarios y pruebas de estrés (Análisis de Sensibilidad).
- Identificar los Activos y Pasivos sensibles a la Tasa de Interés; es decir, aquellos en los que un cambio en las Tasas genere un cambio en su valor de mercado o variaciones en el Flujo de Ingresos (Egresos) que de ellos se derivan.
- Distribuir en bandas de acuerdo al plazo contractual.
- Clasificar las cuentas con vencimiento incierto; tendencia y estacionalidad, regresión múltiple, análisis de series estacionarias.
- Calcular la duración implícita de cada Activo y Pasivo para luego agregarlas (ponderadas) para cada banda. Dependiendo del instrumento puede ser:

Pactado a fecha cierta o fija de vencimiento.

Tasa variable: Equivalente al número de períodos restantes hasta la siguiente fecha de re - precio del Instrumento.

Tasa fija con porción variable: Suma Ponderada de cada una de sus partes.

Vencimiento incierto: Independencia a la Tasa de Interés, luego se deberá estimar estadísticamente la porción volátil (primera banda) y las que tienen carácter permanente (distribuida de acuerdo al Análisis Estadístico).

- Tasa de descuento para cada tipo de Instrumento será fijada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Bajo los elementos señalados, se definen los siguientes Parámetros:

- Límite máximo un 5% calculado sobre la Tasa Activa Promedio Ponderada, sea en forma individual (Por Cartera específica) o grupal por monto de cartera total.

- Esa relación resultará del modelo de análisis de Riesgo de Mercado, el cual provee un Indicador Final Neto (El que resultará de la aplicación del límite aquí señalado por la Tasa Activa Promedio Ponderada). Por ejemplo, si la Tasa Activa Promedio Ponderada es del 18% y el límite de Riesgo indicado es del 5%. Esto resultaría $(18\% \times 5\%) = 0.90\%$ de volatilidad de Tasa (Proporción de la Tasa que puede verse afectada por la composición de Cartera y reducirse).

- Con la aplicación del modelo, el indicador deberá ser menor o como máximo llegar a ese límite (0.90%).

- El límite del 5% señalado, se establece considerando los promedios de margen de intermediación, en el entendido de que porcentajes mayores estarían afectando el nivel de rentabilidad de la Institución.

- Con el fin de establecer límites prudenciales a este nivel máximo (5%), se pueden definir rangos mediante los cuales la Institución puede identificar acciones correctivas de cambio y ajuste contingentes, en el entendido que a distinta clasificación corresponde distinto nivel de Riesgo, a saber:

De 0 al 3% nivel normal.

Del 3% al 4% Riesgo Nivel 1 (Bajo nivel de exposición).

Del 4.1% al 5% Riesgo Nivel 2 (Nivel medio de exposición).

Del 5.1% en adelante: Riesgo Nivel 3 (Nivel alto de exposición).

3.3.3.5 Esquema Organizacional, Ámbito de Responsabilidad y Funciones Específicas.

3.3.3.5.1 Área Administrativa

Aprobar y establecer acciones correctivas en caso de que las políticas, estrategias y procedimientos no se cumplan o se cumplan parcialmente, o de manera incorrecta, lo cual permitirá un adecuado manejo de los Riesgos de Mercado, las mismas que deberán ser actualizadas permanentemente de acuerdo a las situaciones que se prevea pueden presentarse.

3.3.3.5.2 Área Financiera

- Identificar, medir y controlar los Riesgos de Mercado en cuanto se refiere a los Activos y Pasivos de la Cooperativa, como también salvaguardar la integridad de los Estados Financieros, promoviendo el desarrollo y crecimiento Institucional a nivel del Mercado Cooperativo.
- Identificar y analizar sobre las opciones de Inversión en el Mercado Financiero, sus condiciones y Niveles de Riesgo.
- Negociar con los entes externos (Entidades Financieras y Bursátiles) sobre las operaciones de Inversión y Liquidación de Títulos Valores, documentos negociables y cuentas de efectivo, procurando las condiciones de Tasa más favorables a efecto de no alterar la exposición al Riesgo de Mercado.

3.3.3.5.3 Área de Crédito y Cobranzas

- Evaluar la Colocación Interna desde el punto de vista de condiciones de colocación en términos de Tasa y el Análisis de las condiciones de los fondos externos (Obligaciones con Entidades Financieras) que sustentan las mismas.

- Monitorear en forma diaria sobre las condiciones de Colocación del Mercado a fin de conciliar las Políticas de Crédito con las Políticas Financieras.
- Controlar diariamente los Saldos de Ahorro a la Vista y Niveles de Renovaciones de Ahorro a Plazo Fijo, así como los incrementos o Ampliaciones de Contratos y compararlo con el Análisis de Riesgos de Mercado a fin de verificar las condiciones de Tasa aplicable a las nuevas captaciones.

3.3.3.5.4 Área de Recursos Humanos

Capacitar a todo el personal y hacer conciencia que en situaciones de Exposición al Riesgo, la Institución puede verse forzada a obtener fondos necesarios a costos significativos por lo que se le insita a todos para que la operación General de la Cooperativa respete los criterios de Control que propician el mejoramiento de la brecha de Tasas y consecuentemente los márgenes de Intermediación.

3.3.3.6 Políticas

- Definir las necesidades periódicas de Fondos y la adecuación constante de las condiciones de inversión, colocación, captación y endeudamiento; específicamente en todo lo que se refiere a concentración por rubro “Tasas Aplicables”.
- Conocer el comportamiento de sus saldos de disponibilidades e inversiones y su equilibrio con respecto a las actividades Financieras de la Cooperativa (Colocaciones y Captaciones) y relación de Tasas entre estas.
- Realizar un análisis de sensibilidad de varios escenarios probables, para determinar las acciones a seguir en caso de Contingencia por cambios inmediatos en las Tasas de Interés.

3.3.3.7 Resultados

- Responda oportunamente a los niveles de Rentabilidad deseados en el curso normal de sus Negocios y también en situaciones extraordinarias.

- Atienda adecuada y oportunamente los requerimientos de financiamiento, satisfaciendo la demanda de Créditos de sus Socios y Clientes en equilibrio de las condiciones externas, internas y de referencia.
- Cuente con la suficiente flexibilidad para aprovechar las oportunidades de reinversión y direccionamiento de carteras (Activa y Pasiva) según el mejor Balance del concepto de Riesgo, Rendimiento y los Parámetros de Tasas existentes en el Mercado.
- Cumpla adecuadamente con la asignación y distribución de Fondos según destino en equilibrio con las condiciones de la fuente u origen de los mismos.
- Disponga de Fondos suficientes para satisfacer la Demanda de Créditos de Socios y Clientes de la Institución sin alterar significativamente los niveles de Rentabilidad.

3.3.3.8 Estrategias

- La estrategia se preocupa de dotar de una herramienta de análisis que le permita al evaluador interpretar y tipificar con facilidad la condición de Riesgo de Mercado que presenta la Cooperativa, los Riesgos Inherentes de mantener esta condición, y si es del caso, que proponga las acciones correctivas que deben implementarse para adecuar la estructura y minimizar el Riesgo de Pérdida.
- Se requiere mantener en forma permanente un adecuado Control de Fondos por Rendimiento y Costo, y el nivel de exposición a Contingencias de Ajuste o Flujo por medio de la implementación, y verificación periódica de una herramienta técnica, sencilla, comprensible y aplicable que le permitirá a Directores, Gerentes y Analistas, realizar ajustes, adecuaciones y correcciones oportunas, con costo de oportunidad mínimo, de la condición de Mercado de la Cooperativa. Finalmente, la estrategia considera como Pilares Tácticos el Control y Medición de los niveles de exposición al Riesgo de Mercado, los cuales se ven afectados por:

✓ Factores Internos

- Nivel y calidad de Activos.

- Capacidad de generación de utilidades.
- Capacidad de liquidar inversiones.
- Revisión y actualización de los Planes de Contingencia.

✓ **Factores Externos**

- Medición del efecto de los cambios en las condiciones del entorno que afecten las Tasas de Interés y como consecuencia el margen Financiero.
- Revisión, análisis y proyección de las condiciones macroeconómicas.
- Evaluación y Monitoreo de las condiciones de Negocio de Mercado Financiero (Plazos, Tasas, concentración de Cartera por Actividades).

3.3.3.9 Procedimientos de Control

3.3.3.9.1 Procedimientos de Control frente a las Operaciones Activas

- Evaluar el comportamiento de la Cartera de Crédito, que en términos de crecimiento no debiera ser menor a la Inflación Anual. En caso de reducciones de Cartera, la misma nunca podrá llegar a equipararse al Pasivo Financiero.
- Analizar la calidad de la Cartera de Crédito, que preferiblemente deberá componer el Activo Productivo en un 85%. De igual forma la Cartera afectada o vencida no debe superar el 4% del Total de Cartera.

3.3.3.9.2 Procedimientos de Control frente a las Operaciones Pasivas

- Evaluación de las características de los productos de captación.
- Medición de la concentración de los depósitos (visita y plazo) por usuarios.
- Medición del Grado de Estabilidad de las captaciones, en este caso, el nivel de volatilidad real no podrá ser mayor al 5%.
- Comportamiento de las renovaciones de los instrumentos de captación, los cuales en el caso de las captaciones a plazo no deben ser menores a 70% y fondos

de vencimiento incierto medidos por la volatilidad que no deberían ser superiores al 5%.

- Verificación de la capacidad de la entidad para contratar Líneas de Crédito, en este caso se utiliza en nivel de Endeudamiento permitidos (hasta el 10% del Patrimonio Técnico Constituido).

3.3.3.9.3 Procedimientos de Control sobre el efecto del Riesgo de Mercado en el Margen Financiero y en el Patrimonio.

- Obtener el índice de Riesgo de variación de Tasas de Interés.

- Calcular la ponderación de Riesgo frente a la Tasa Activa considerando el Límite de Riesgo (nunca superior al 5%); por ejemplo, si la Tasa Activa Promedio registra un 18% la ponderación del Riesgo frente a la Tasa Pasiva es del 0.90% (al calcular $18\% \times 5\%$). En otras palabras, se ha estimado un Riesgo de Tasa de un 0.90% hacia abajo en la Tasa Activa.

- Identificar el nivel de exposición al Riesgo sobre la base del indicador obtenido y con referencia a los siguientes parámetros:

Desde	Hasta	Riesgo	Observación
0%	3%	Nivel Normal	
3,1%	4%	Riesgo Nivel 1	Bajo Nivel de Exposición.
4,1%	5%	Riesgo Nivel 2	Nivel Medio de Exposición.
5,1%	En adelante	Riesgo Nivel 3	Nivel Alto de Exposición.

- Evaluar el impacto en la Rentabilidad mediante el siguiente esquema básico:

Tasa Activa Promedio	18,00%
Tasa Pasiva Promedio	6,00%
Margen Financiero	12,00%
Costos y Gastos Promedio	9,00%
Riesgo de Tasa Promedio *	0,90%
Rentabilidad	2,10%

* = Corresponde al Límite máximo establecido que para el ejemplo es de 0,90%.

Esto implica que la Gestión Financiera generaría una Tasa de Rentabilidad del 2,10% sobre el Activo Productivo, que deberá ser evaluada con respecto a las Metas de Estructura Financiera de la Cooperativa, así como frente al costo de oportunidad de Administración de sus recursos.

3.3.3.10 Plan de Contingencias

3.3.3.10.1 ¿Que hacer antes de la Contingencia?

- Se debe tomar en cuenta las recomendaciones emitidas en el punto Estrategias para mitigar Riesgos.
- Considerar las recomendaciones emitidas por el Cuerpo de Bomberos en su Informe de Inspección.
- Dar a conocer el Plan de Contingencias al personal de la Cooperativa, actualizado y mantener este en el lugar de trabajo.
- Capacitar al personal acerca de las acciones a tomar en los diferentes Factores de Riesgo del Plan de Contingencia.
- Avisar al responsable del Plan de Contingencia, acerca de cambio de teléfonos, direcciones, funciones, procesos y equipos; es decir, acciones que se produzcan en la Cooperativa que afecten o modifiquen el Plan de Contingencia, el cual se lo llevará actualizado.
- Difundir y capacitar al personal sobre el Plan de Evacuación rutas de salida, zonas de seguridad y despliegue a través de simulacros por parte de todo el personal con una periodicidad mínima de una vez al año.
- Actualizar el Plan de Contingencia cada año para que esté de acuerdo al entorno de las instalaciones.

3.3.3.10.2 Durante la Contingencia

Se seguirá los procedimientos descritos en los siguientes documentos:

- 1. Plan de evacuación:** Señala las rutas de salida o escape, responsables de los

extintores y acciones a realizar durante la contingencia. Este se revisará y actualizará cada año.

2. Plan de contingencia de la Dirección de Informática y Comunicaciones: En donde se detalla los procedimientos a realizarse con respecto a los Sistemas informáticos, equipos de cómputo y enlaces de comunicación en el caso en que suceda la Contingencia. Este se actualizará cada año.

Ante la eventualidad de fallo en alguno de los servicios como agua, luz o teléfono se recurriría a los proveedores externos de la Cooperativa, los cuales se encargarán de mitigar esta contingencia en conjunto con los funcionarios responsables de este factor.

3.3.3.10.3 Después de la Contingencia

- **Agua Potable:** En el caso de no contar con el suministro normal de agua potable, especialmente en época de verano, se contará como alternativa la provisión de agua a través de un servicio de tanquero que acude inmediatamente cuando se lo llama, y nos provee del líquido vital hasta llenar la cisterna si lo hubiere.

- **Luz Eléctrica:** Existe una planta eléctrica que cumple con la función de dotar inmediatamente el suministro eléctrico cuando exista alguna ausencia del mismo, cubriendo con las necesidades de la Cooperativa.

- **Servicio Telefónico:** En el caso de falta de servicio telefónico convencional por falla de este suministro, se podría cubrir esta eventualidad mediante telefonía celular de los funcionarios de la Institución si se cuentan con este servicio, ya que las llamadas a los números de Emergencia son directos y sin costo alguno.

La actividad de limpiar y remover el material volcánico a causa de erupción, se contratará los servicios de una empresa especializada en realizar esta tarea, ya que no se puede hacer uso del personal de limpieza con que cuenta la Cooperativa porque no tienen el conocimiento necesario para remover este tipo de desechos. Por lo tanto, detallaremos en manera general los valores a las que ascienden las

dos Pólizas con que cuenta la Cooperativa y quienes a trasladado el Riesgo de pérdida de los bienes.

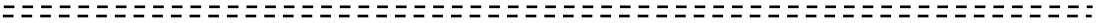
A continuación los rubros que cubre las Pólizas

RAMO	Nro. PÓLIZA	CIA. DE SEGUROS	VIGENCIA		VALOR
			DESDE	HASTA	
Incendio	186	COOPSEGUROS S.A.	01/03/2008 16H00	01/03/2009 16H00	1.215.499,58
Robo y Asalto	79	COOPSEGUROS S.A.	06/01/2007 16H00	01/03/2009 16H00	315.393,65

- Podemos observar que la Cooperativa cuenta con una póliza contra incendios, está cubre un 100% los Activos de la Cooperativa, así que la misma no asumiría la totalidad delos Costos del Siniestro, por lo que el Riesgo de pérdida es bajo.
- Cabe mencionar, que a parte de los daños materiales que podría darse al surgir alguno de los Factores de Riesgo, tenemos los rubros que se perdería si la Cooperativa interrumpiera sus operaciones, evaluados en montos promedios de colocación diaria, captaciones y otros servicios que pueden verse afectados.

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
PLAN OPERATIVO
Enero-Diciembre 2009

APE
1/2



ÍNDICE DE ARCHIVOS

✓ PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA			
	Propuesta Técnica	PT	5/5
	Propuesta Económica	PE	2/2
	Marcas de Auditoría	M	1/1
	Siglas de Auditoría	S	1/1
	Cronograma de Actividades	CA	1/1
	Memorándum de Planificación	MP	4/4
	Carta Compromiso		
	Contrato de Servicios Profesionales		
✓ PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA			
PA 1	Programa de Auditoría	PA 1	1/1
ESC	Estatuto Social de la Cooperativa	ESC	6/6
NE	Nómina de empleados	NE	1/1
OE	Organigrama Estructural	OE	1/1

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 03/03/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 10/03/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
PLAN OPERATIVO
Enero-Diciembre 2009

APE
2/2

ÍNDICE DE ARCHIVOS

✓ INSTRUMENTACIÓN Y EXAMEN			
PA 2	Programa de Auditoría	PA 2	1/1
CCI	Cuestionario de Control Interno	CCI 1	6/6
CHE	Cédula de Hallazgos y Evidencias	CHE 1	2/2
MP	Matriz de Ponderación	MP 1	6/6
DRC	Determinación de Riesgo y Confianza	DRC 1	6/6
HPCI	Hoja de Puntos de Control Interno	HPCI 1	2/2
✓ INFORME FINAL			

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 03/03/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 10/03/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
ÍNDICE DE ARCHIVOS
Enero-Diciembre 2009

PLE
1/1

CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda.
“CODESARROLLO”, Agencia Latacunga.

DIRECCIÓN: Av. 5 de Junio 5719 y Río Langoa.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Evaluación del Control Interno.

PERÍODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

ARCHIVOS DE TRABAJOS:

- | | |
|---------|-------------------------------------|
| ✓ (PT) | PROPUESTA TÉCNICA |
| ✓ (PE) | PROPUESTA ECONÓMICA |
| ✓ (M) | MARCAS DE AUDITORÍA |
| ✓ (S) | SIGLAS DE AUDITORÍA |
| ✓ (CA) | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES |
| ✓ (MP) | MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN |
| ✓ (CC) | CARTA COMPROMISO |
| ✓ (CSP) | CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES |

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 03/03/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 10/03/2010



AUDITORES INDEPENDIENTES

Latacunga, 25 de Marzo del 2010

Ing.

Mariana Silva

JEFE DE AGENCIA LATACUNGA “CODESARROLLO”

Presente.-

De nuestra consideración:

Las señoritas estudiantes Nancy Verónica Tello Viera portadora de la cédula de identidad N° 050325182-9 y Janneth Patricia Sangopanta Bonete portadora de la cédula de identidad N° 050326101-8, hacemos llegar ante usted un atento y cordial saludo.

Mediante la presente ponemos a su conocimiento la Propuesta Técnica de la Evaluación del Control Interno a aplicarse en la Cooperativa que usted dirige. Adjunto presentamos las respectivas documentaciones.

Por la gentil atención y favorable acogida de la presente anticipamos nuestros sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Srta. Nancy Tello
AUDITOR INDEPENDIENTE

Srta. Patricia Sangopanta
AUDITOR INDEPENDIENTE

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
PROPUESTA TÉCNICA
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
Enero-Diciembre 2009

PT 1/5

=====

1. NATURALEZA DEL ESTUDIO: Evaluación del Control Interno.

2. ALCANCE: El período comprendido de la Evaluación del Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”, Agencia Latacunga, es del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

3. ANTECEDENTES:

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”, Agencia Latacunga; existe un Sistema de Control Interno en la cual interviene un Manual de Funciones, un Manual de Procedimientos en cada departamento y un Manual de Riesgos para Evaluar la eficiencia y eficacia de los empleados, por lo tanto requiere de nuestros servicios, ya que hace algún tiempo no se ha realizado Evaluaciones de Control Interno.

4. OBJETIVOS:

4.1 OBJETIVO GENERAL:

- ✓ Realizar una Evaluación del Control Interno que lleva la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”, Agencia Latacunga, del período 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009, tomando en cuenta el Área Administrativo, Financiero, de Crédito y Cobranzas y Recursos Humanos, cuyo producto Final será el Informe que contendrá Hallazgos, Conclusiones y Recomendaciones que serán de beneficio en la Toma de Decisiones de la Institución y se emitirá el respectivo Dictamen.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 03/03/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 10/03/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
PROPUESTA TÉCNICA
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
Enero-Diciembre 2009

PT 2/5

=====

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Evaluar las distintas operaciones y actividades que se desarrolla dentro del Área Administrativo, Financiero, de Crédito y Cobranzas y de Recursos Humanos.
- ✓ Emitir un Informe final sobre los Hallazgos encontrados en la Cooperativa que nos permita dar una opinión, conclusiones y recomendaciones según sea el caso.
- ✓ Emitir las respectivas Sugerencias si fuere el caso para dar solución a las Falencias encontradas durante el Trabajo.
- ✓ Verificar el Cumplimiento de Leyes, Normas y Reglamentos aplicables en la Ejecución de las actividades desarrolladas por la Institución.
- ✓ Desarrollar Recomendaciones dirigidas a superar y fortalecer las operaciones cotidianas, verificando que no exista Riesgo en cuanto se refiere al Control Interno de la Cooperativa.

5. ESTRATEGÍAS:

- ✓ Obtención de Información suficiente del Sistema de Control Interno, así como las funciones que cumplen los empleados tanto en el Área Administrativo, Financiero, de Crédito y Cobranzas y de Recursos Humanos, a través de los diferentes tipos de evidencia.
- ✓ Realizar visitas periódicas a la Cooperativa, para conocer más de cerca las actividades y el desempeño Laboral en cada Área de Trabajo.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 03/03/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 10/03/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
PROPUESTA TÉCNICA
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
Enero-Diciembre 2009

PT 3/5

=====

6. JUSTIFICACIÓN:

Al realizar la Evaluación del Control Interno se podrá determinar las posibles Debilidades que impiden el Cumplimiento de los Objetivos de la Institución.

7. ACCIONES:

Aplicación de Encuestas dirigidas a los clientes de la Cooperativa por ser la población muy extensa se tomará una Muestra, las Entrevistas, Observación y Análisis FODA se realizarán al Personal de la Institución.

8. RECURSOS:

Para llevar a cabo la Evaluación del Control Interno se determina diferentes requerimientos tanto Recursos Materiales como Recurso Humano.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 03/03/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 10/03/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
PROPUESTA TÉCNICA
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
Enero-Diciembre 2009

PT 4/5

=====

8.1 RECURSOS MATERIALES

MATERIAL	CANTIDAD
Papeles de trabajo	50
Hojas de Papel bond A4	500
Flash Memory	2
Lápices	3
Archivadores	2
Cuaderno de apuntes (100 hojas)	2
CDS	3

8.2 RECURSO HUMANO

Para este Trabajo se asignará Personal Idóneo, Suficiente y Competente, los mismos que realizarán Tareas de Inspección, Verificación, Análisis e Interpretación de todas las actividades desarrolladas por la Institución bajo Revisión.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 03/03/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 10/03/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
PROPUESTA TÉCNICA
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
Enero-Diciembre 2009

PT 5/5

=====

El Equipo de Trabajo estará conformado por:

MIEMBROS	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGOS	HORAS DE TRABAJO
Supervisor	Dr. Francisco Izurieta	Supervisor	30
Auditor Senior	Ing. Nancy Tello	Representante Legal	150
Auditor Junior	Ing. Patricia Sangopanta	Auditora	260

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 03/03/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 10/03/2010



AUDITORES INDEPENDIENTES

Latacunga, 05 de Abril del 2010

Ing.
Mariana Silva
JEFE DE AGENCIA LATACUNGA “CODESARROLLO”
Presente.-

De nuestra consideración:

Las señoritas estudiantes Nancy Verónica Tello Viera portadora de la cédula de identidad N° 050325182-9 y Janneth Patricia Sangopanta Bonete portadora de la cédula de identidad N° 050326101-8, hacemos llegar ante usted un atento y cordial saludo.

Mediante la presente ponemos a su conocimiento la Propuesta Económica de la Evaluación del Control Interno a aplicarse en la Cooperativa que usted dirige.

Por la gentil atención y favorable acogida de la presente anticipamos nuestros sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Srta. Nancy Tello
AUDITOR INDEPENDIENTE

Srta. Patricia Sangopanta
AUDITOR INDEPENDIENTE

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
PROPUESTA ECONÓMICA
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
Enero-Diciembre 2009

PE 1/2

=====

1. COSTO MANO DE OBRA

MIEMBROS	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGOS	SUELDOS
Supervisor	Dr. Francisco Izurieta	Supervisor	\$500,00
Auditor Senior	Ing. Nancy Tello	Representante Legal	264,00
Auditor Junior	Ing. Patricia Sangopanta	Auditora	264,00
TOTAL COSTOS DE MANO DE OBRA			\$1.028,00

2. COSTOS MATERIALES

RUBRO	COSTO
Suministros Útiles de Oficina	\$ 100,00
TOTAL COSTOS MATERIALES	\$ 100,00

3. COSTOS INDIRECTOS

RUBRO	COSTO
Costos de Transporte y alimentación	\$ 200,00
TOTAL COSTOS INDIRECTOS	\$ 200,00

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 03/03/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 10/03/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
PROPUESTA ECONÓMICA
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
Enero-Diciembre 2009

PE 2/2

=====

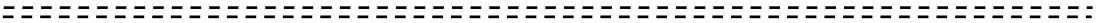
4. CUADRO DE RESUMEN DE LOS COSTOS DE AUDITORÍA

RUBROS	COSTOS
Mano de Obra	\$1.028,00
Materiales	100,00
Otros	200,00
SUBTOTAL	\$1.328,00
Imprevistos (5%)	66,40
TOTAL	\$1.261,60
15% utilidad	189,24
TOTAL COSTOS	\$1.450,84

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 03/03/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 10/03/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
MARCAS DE AUDITORÍA
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
Enero-Diciembre 2009

M 1/1



SIMBOLO	SIGNIFICADO
√	Verificado
↗	Revisado
£	Ligado
≠	Comparado
✱	Observado
Λ	Indagado
∂	Analizado
№	Notas Explicativas

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 03/03/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 10/03/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
SIGLAS DE AUDITORÍA
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
Enero-Diciembre 2009

S 1/1

=====

I.M.C.F.: IZURIETA MOSCOSO CÉSAR FRANCISCO

T.V.N.V.: TELLO VIERA NANCY VERÓNICA

S.B.J.P.: SANGOPANTA BONETE JANNETH PATRICIA

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 03/03/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 10/03/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

C.A.
1/1

Enero-Diciembre 2009

ACTIVIDADES	REALIZADO POR	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
1. Planificación del Trabajo	T.V.N.V. / S.B.J.P.	03/05/2010	14/05/2010
2. Visita previa y recopilación de información.	T.V.N.V. / S.B.J.P.	18/05/2010	07/06/2010
3. Análisis de toda la documentación	T.V.N.V. / S.B.J.P.	18/06/2010	14/07/2010
4. Entrevista con la Jefe de Agencia	T.V.N.V. / S.B.J.P.	16/07/2010	16/07/2010
5. Entrevista con el personal.	T.V.N.V. / S.B.J.P.	09/08/2010	13/08/2010
6. Encuestas a los clientes.	T.V.N.V. / S.B.J.P.	16/08/2010	27/08/2010
7. Análisis e interpretación de resultados.	T.V.N.V. / S.B.J.P.	02/09/2010	22/09/2010
8. Elab. y aplic. Cuestionarios de C. I.	T.V.N.V. / S.B.J.P.	12/10/2010	02/11/2010
9. Inspección y Evaluación de Riesgo de Control Interno.	T.V.N.V. / S.B.J.P.	22/11/2010	17/12/2010
10. Desarrollar los Hallazgos encontrados.	T.V.N.V. / S.B.J.P.	03/01/2011	28/01/2011
11. Carta a la Jefe de Agencia.	T.V.N.V. / S.B.J.P.	11/02/2011	18/02/2011
12. Preparación del Informe Final (Dictamen).	T.V.N.V. / S.B.J.P.	01/03/2011	18/03/2011

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 12/03/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 18/03/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
Enero-Diciembre 2009

MP 1/4

=====

1. NATURALEZA DE ESTUDIO : Evaluación del Control Interno.

2. PERÍODO : 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

3. ANTECEDENTES:

Se llevará a cabo una Evaluación del Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO” Agencia Latacunga con la finalidad de determinar el Grado de Cumplimiento de los Objetivos trazados y elaborar el respectivo Informe Final estableciendo las pertinentes Conclusiones y Recomendaciones de acuerdo a los Hallazgos encontrados.

4. OBJETIVOS

- ✓ Evaluar el Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”.
- ✓ Emitir un Informe Final con las respectivas Conclusiones y Recomendaciones en cada Área de Trabajo.
- ✓ Formular recomendaciones dirigidas a mejorar el Control Interno para contribuir al fortalecimiento de la Gestión de la Entidad.

5. VALORES

La Cooperativa para mejorar el desempeño de sus actividades tanto a Nivel Administrativo, Operativo y Financiero trabaja con los siguientes valores: Responsabilidad, Compromiso, Trabajo en Equipo y Solidaridad.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 24/03/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 15/04/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
Enero-Diciembre 2009

MP 2/4

=====

6. PUNTOS DE INTERÉS PARA LA AUDITORÍA

La aplicación de la Evaluación del Control Interno comprende los aspectos relacionados al Área Operativa, Organizacional y Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO” Agencia Latacunga, así tenemos:

- ✓ Cumplimiento de Objetivos Trazados.
- ✓ Observación en el Desarrollo de las Actividades y Operaciones.
- ✓ Proceso para la Toma de Decisiones.

7. RECURSOS A UTILIZAR

Para el desarrollo del Presente Trabajo Investigativo se contará con los siguientes recursos:

7.1 RECURSO HUMANO:

Auditores:

Ing. Nancy Verónica Tello Viera

Ing. Janneth Patricia Sangopanta Bonete.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 24/03/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 15/04/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
Enero-Diciembre 2009

MP 3/4

=====

7.2 RECURSOS MATERIALES:

- ✓ Equipo de Cómputo.
- ✓ Flash Memory.
- ✓ Suministros y materiales de oficina.
- ✓ Papeles de trabajo
- ✓ Hojas de Papel bond A4
- ✓ Archivadores
- ✓ CDS

7.3 RECURSOS FINANCIEROS:

- ✓ Transporte y alimentación.
- ✓ Imprevistos.

8. VISITAS:

Las visitas a la Cooperativa, se realizarán todos los Días Laborables durante el Tiempo que se necesite para la Aplicación de la Evaluación del Control Interno.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 24/03/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 15/04/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
Enero-Diciembre 2009

MP 4/4

=====

9. TIEMPO ESTIMADO:

Para llevar a cabo la Evaluación del Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”, Agencia Latacunga, se ha planificado un período de 230 Días Laborables.

Atentamente,

AUDITORES INDEPENDIENTES

Ing. Nancy Tello
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ing. Patricia Sangopanta
AUDITOR INDEPENDIENTE

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 24/03/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 15/04/2010



AUDITORES INDEPENDIENTES

CARTA COMPROMISO

Latacunga, 27 de Abril del 2010

Ingeniera
Mariana Silva
JEFE DE AGENCIA LATACUNGA “CODESARROLLO”
Presente.-

De nuestra consideración:

Las señoritas estudiantes Janneth Patricia Sangopanta Bonete portadora de la Cedula de Identidad N° 050326101-8 y Nancy Verónica Tello Viera portadora de la cedula de identidad N° 050325182-9 alumnas de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, hacemos llegar ante usted un atento y cordial saludo, a la vez deseándole éxitos en sus delicadas funciones.

El motivo de la presente tiene la finalidad afirmar el Tema de Tesis de Grado a desarrollarse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO” a partir del 03 de Mayo del 2010.

El Presente Trabajo se llevará a cabo con el Tema “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”, AGENCIA LATACUNGA, UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI, AV. 5 DE JUNIO 5719 Y RÍO LANGOA, DEL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE



AUDITORES INDEPENDIENTES

Las señoritas estudiantes Janneth Patricia Sangopanta Bonete y Nancy Verónica Tello Viera asumen la responsabilidad y el compromiso de CONFIDENCIALIDAD de la información requerida, SIGILO BANCARIO, y entrega de un ejemplar de la tesis a la Jefatura de Agencia.

Se espera una cooperación y colaboración de todo el personal administrativo, empleados y departamento financiero; y se confía en que ellos pondrán a la disposición del grupo todos los registros, documentos y otra información que se requiera en relación al tema a ejecutarse.

Para el cumplimiento de lo expuesto es imprescindible que las personas responsables del manejo de estos registros faciliten los datos necesarios.

Si la presente carta expresa adecuadamente el trabajo que se va a realizar, se les agradece firmar de conformidad en la copia adjunta y regresarla.

Esperando que lo indicado sea acogido, nos suscribimos.

Atentamente,

Ing. Mariana Silva
JEFE DE AGENCIA

Ing. Nancy Tello
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ing. Patricia Sangopanta
AUDITOR INDEPENDIENTE



AUDITORES INDEPENDIENTES

CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES

En la ciudad de Latacunga a los 28 días del mes de Abril del año dos mil diez entre la Ing. Mariana Silva en su calidad de JEFE DE AGENCIA LATACUNGA “CODESARROLLO”, a quien en adelante y para efectos del Presente Contrato se le llamará “EL CONTRATANTE”, por una parte, y, por otra parte la Ing. Nancy Tello en calidad de Auditora Independiente, portadora de la Cédula de Ciudadanía N° 050325182-9 y la Ing. Patricia Sangopanta portadora de la Cédula de Ciudadanía N° 050326101-8, a quienes en adelante y para efectos del Presente Contrato se les denominará “LAS CONTRATADAS”, los comparecientes son de nacionalidad Ecuatoriana, mayores de edad capaces para contraer obligaciones, libres y voluntariamente, comparecen a celebrar el Presente Contrato de presentación de Servicios Profesionales al tenor de las siguientes cláusulas.

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO.- Por virtud del Presente Contrato, las Auditoras Independientes se comprometen frente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO” Agencia Latacunga, a realizar una Evaluación del Control Interno correspondiente al período 2009.

CLÁUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES DE LA COOPERATIVA.- Además de dar la apertura íntegra y oportunamente a la firma Auditora, son obligaciones de la Cooperativa, las siguientes:

- Permitir y garantizar la efectiva realización de los procedimientos de auditoría necesarios para obtener y documentar evidencia válida y suficiente sobre cada uno de los asuntos sujetos a Evaluación.



AUDITORES INDEPENDIENTES

CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DE LA FIRMA AUDITORA.-

Para todos los efectos Legales y contractuales, las partes expresamente reconocen las obligaciones de la firma Auditora, circunscriben el alcance y Metodologías establecidas en la Propuesta. En atención a lo anterior la firma Auditora asume las siguientes obligaciones:

- Emitir un informe que incluya las conclusiones y recomendaciones respectivas.
- Determinar los Riesgos del Control Interno que exista en la Cooperativa.
- Mantener sin perjuicio de las excepciones emanadas de la ley y del Presente Contrato, las obligaciones de confidencialidad que asume respecto de la información a la que tendrá acceso.

CLÁUSULA CUARTA. GASTOS.- Como la Cooperativa acepta a que la firma Auditora realice una Evaluación del Control Interno como requisito previo a la obtención del Título Profesional, todo lo que se refiere a gastos, tales como papelería, transporte terrestre, fotocopias, fax, teléfono, elementos de oficina, suministros de computador, correo, material de consulta, o por cualquier otro concepto en que se deba incurrir para el adecuado desarrollo del trabajo y de conformidad con el alcance de la propuesta serán cubiertos por la Firma Auditora.

CLÁUSULA QUINTA. HONORARIOS.- A título de honorarios, la Cooperativa no pagará a la Firma Auditora, ningún recurso económico por los servicios prestados, sino más bien brindará la colaboración necesaria para que las Auditoras desarrollen en forma eficiente su trabajo y pueda culminar con éxito el Trabajo de Investigación.

CLÁUSULA SEXTA. DURACIÓN.- De conformidad con el Presente Contrato, la Firma Auditora prestará sus servicios a la Cooperativa desde la fecha de suscripción de este Contrato, sin perjuicio de las prórrogas y ajustes correlativos a



AUDITORES INDEPENDIENTES

CLÁUSULA SÉPTIMA. TERMINACIÓN.- El Presente Contrato terminará cuando la Firma Auditora, presente los resultados obtenidos, en los siguientes documentos: Informe que incluya el dictamen con la Opinión Profesional, con el propósito de conocer la situación real de la Cooperativa.

CLÁUSULA OCTAVA. CONDICIONES DEL CONTRATO.- Las partes expresamente reconocen que el Presente Contrato ha sido negociado por aquellas en forma libre, consiente y razonable, y que se considera conjunta y equitativamente preparado y redactado por las mismas.

CLÁUSULA NOVENA.- Todas las notificaciones y comunicaciones emanadas del Presente Contrato deberán hacerse por escrito y remitirse a las partes.

En constancia de lo anterior se suscribe el Presente Contrato a los veinte y ocho (28) días del mes de abril del dos mil diez (2010), en dos ejemplares del mismo tenor, y con autenticación de las firmas respectivas.

Ing. Mariana Silva
CONTRATANTE

Ing. Nancy Tello
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ing. Patricia Sangopanta
AUDITOR INDEPENDIENTE

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
ÍNDICE DE ARCHIVOS
Enero-Diciembre 2009

PLE
1/1

=====

CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda.
“CODESARROLLO”, Agencia Latacunga.

DIRECCIÓN: Av. 5 de Junio 5719 y Río Langoa.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Evaluación del Control Interno.

PERÍODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

ARCHIVOS DE TRABAJOS:

- | | |
|----------|-----------------------------------|
| ✓ (PA 1) | PROGRAMA DE AUDITORÍA |
| ✓ (ESC) | ESTATUTO SOCIAL DE LA COOPERATIVA |
| ✓ (NP) | NÓMINA DEL PERSONAL |
| ✓ (OE) | ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL |

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 17/05/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 20/05/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
PROGRAMA DE AUDITORÍA
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Enero-Diciembre 2009

PA 1
1/1

OBJETIVO:

- Obtener Información General para la Aplicación de una Evaluación del Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO” Agencia Latacunga.

Nº	CONTENIDO	RESPONSABLE	REF. P/T.	FECHA	REALIZADO POR
1	Entrevista con la Jefe de Agencia.	Auditores		09/06/2010	T.V.N.V./ S.B.J.P.
2	Revisar los Estatutos de la Cooperativa	Auditores	ESC	21/06/2010	T.V.N.V./ S.B.J.P.
3	Visitas periódicas a la Cooperativa.	Auditores		07/07/2010	T.V.N.V./ S.B.J.P.
4	Requerir un listado del número de empleados que labora en la Agencia.	Auditores	NE	07/07/2010	T.V.N.V./ S.B.J.P.
5	Solicitar el Organigrama Estructural.	Auditores	OE	07/07/2010	T.V.N.V./ S.B.J.P.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 17/05/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 20/05/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
ESTATUTO SOCIAL DE LA COOPERATIVA
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Enero-Diciembre 2009

ESC
1/6

=====

ASPECTOS GENERALES

El Presente Estatuto describe los Principios y Normas de conducta instauradas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA “CODESARROLLO”, sobre la base de los valores Institucionales en materia de Ética Profesional que rigen las actividades Financieras desarrolladas por la Entidad.

La razón de ser de CODESARROLLO es el servicio a los más pobres; este servicio se fundamenta en principios y valores profundos.

PRINCIPIOS Y VALORES DE LA INSTITUCIÓN

“Codesarrollo es una Cooperativa Financiera con Visión Social, que busca el Desarrollo Integral de la Población Marginada del Ecuador en las Áreas Rurales y Urbano-Populares, a través de la Prestación de Servicios Financieros y no Financieros, y del fortalecimiento de los Mercados Financieros Locales”.

Valores Institucionales:

1. Compromiso de Trabajo con la Población Marginada Organizada, buscando su Desarrollo Humano Integral.
2. Solidaridad.
3. Transparencia y Honradez.
4. Equidad como Igualdad de Oportunidades para todos y todas.
5. Honestidad.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 21/06/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 06/07/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
ESTATUTO SOCIAL DE LA COOPERATIVA
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Enero-Diciembre 2009

ESC
2/6

=====

TÍTULO 1

De los Principios Fundamentales

Art. 1.- Deberes primordiales.- Serán deberes primordiales de los directivos, socios, funcionarios y empleados integrantes de CODESARROLLO:

1.1. Guardar absoluta lealtad a la Institución.

1.2. Actuar en las actividades a su cargo con rectitud, independencia, imparcialidad y discreción, sin atender a ningún tipo de presión o interés personal o grupal.

Art. 2.-Observancia de las Leyes, Reglamentos y Políticas Internas.- Los socios, directivos y el personal para el ejercicio de sus funciones deberán conocer y aplicar de manera estricta las disposiciones Legales y reglamentos establecidos por parte de las autoridades competentes.

Art. 3.-Buena gobernabilidad y transparencia.- El Consejo de Administración de CODESARROLLO, es responsable de establecer las políticas y velar por la aplicación de los principios de buena Gobernabilidad y Transparencia.

Art. 4.-Principio de Independencia.- Quienes integran CODESARROLLO deberán mantener el principio de Independencia en todas sus Relaciones Financieras y Comerciales, sean de carácter Interno o Externo.

Art. 5.- Seguridad y cuidado ambiental.- Todas las oficinas de CODESARROLLO contarán con medios de seguridad adecuados y deberán ofrecer un ambiente saludable para los socios, clientes, empleados y público en general.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 21/06/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 06/07/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
ESTATUTO SOCIAL DE LA COOPERATIVA
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Enero-Diciembre 2009

ESC 3/6

=====

TÍTULO 2

De la Calidad de Servicio

Art. 6.- Disponibilidad y cortesía: El personal de CODESARROLLO deberá mantener una conducta de disponibilidad y cortesía con todas las personas que soliciten información sobre los productos y servicios que ofrece la entidad.

Art. 7.- Trato Colegas.- El personal de CODESARROLLO estará comprometido para con los socios, directivos, clientes y proveedores a un trato equitativo y libre de cualquier tipo de influencia.

Art. 8.- Asesoramiento Profesional.- La satisfacción plena de los socios y clientes deberá ser la principal preocupación de todos los que conformamos CODESARROLLO.

Art. 9.- Diligencia, eficiencia, eficacia y responsabilidad.- Los funcionarios y empleados ejercerán sus cargos y realizarán las tareas a ellos asignadas, con un alto grado de responsabilidad, diligencia, eficiencia y eficacia.

TÍTULO 3

De la Actitud del Personal

Art. 10.- Igualdad de trato y prácticas laborales justas.- En cumplimiento de los deberes patronales del Trabajo y Reglamento Interno se aplicará con el personal de CODESARROLLO prácticas laborales justas, basadas en el talento y desempeño de los colaboradores, ofreciendo oportunidades de trabajo y crecimiento Profesional.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 21/06/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 06/07/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
ESTATUTO SOCIAL DE LA COOPERATIVA
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Enero-Diciembre 2009

ESC 4/6

=====

Art. 11.- Lealtad y cordialidad.- El personal de CODESARROLLO deberá mostrar una permanente actitud de Cooperación para con los socios y clientes en el desarrollo de las actividades que les compete.

Art. 12.- Cooperación e información fidedigna.- Los colaboradores deberán mantener informados del trabajo en curso a quienes tengan relación con el mismo y permitir su contribución.

Art. 13.- Comunicación interna.- Para el envío de comunicaciones internas, se deberá respetar el nivel jerárquico, remitiendo una copia a los colaboradores que tengan relación con el objeto de lo mismo.

Art. 14.- Forma de impartir las instrucciones.- Las instrucciones que impartan los funcionarios a los colaboradores, deberán ser claras y comprensibles.

TÍTULO 4

De la Prevención de Lavado de Activos

Art. 15.- De la prevención del lavado de Activos.- Los directivos, empleados y funcionarios de CODESARROLLO, para el ejercicio de sus funciones, deberán conocer e implementar las políticas y procedimientos para prevenir el Lavado de Activos descritas en el Manual de Control y Prevención para Prevenir el Lavado de Activos.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 21/06/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 06/07/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
ESTATUTO SOCIAL DE LA COOPERATIVA
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Enero-Diciembre 2009

ESC
5/6

=====

TÍTULO 5

De la Información y Confidencialidad

Art. 16.- Información al público.- El personal deberá cerciorarse de que el público ha recibido a satisfacción la información que está permitido entregar.

Art. 17.- Custodia e integridad de la información.- La información sobre datos, registros y operaciones que realizan los Clientes de CODESARROLLO, deberá ser exacta y precisa y reflejar con transparencia los negocios realizados.

Art. 18.- Abuso de información privilegiada.- Se considerará falta grave el uso arbitrario y doloso de información privilegiada.

18.1. Confidencialidad de la información de los clientes.- De conformidad con las normas de Sigilo Bancario que recoge la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, no se podrá revelar información de los Clientes obtenida a través de cualquier fuente Interna.

TÍTULO 6

Conflicto de Intereses

Art. 19.- Conflicto de intereses: Los directivos, empleados y funcionarios de CODESARROLLO deben evitar cualquier situación que pueda originar un conflicto de intereses.

Art. 20.- Prohibición del condicionamiento de transacciones: Los servicios y productos que oferta la Cooperativa, no estarán sujetos a ningún condicionamiento por parte de Proveedores, Clientes, Socios o Directivos.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 21/06/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 06/07/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
ESTATUTO SOCIAL DE LA COOPERATIVA
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Enero-Diciembre 2009

ESC
6/6

=====

Art. 21.- Regalos e Invitaciones: Se prohíbe a los directivos, funcionarios o empleados solicitar, recibir o aceptar de Clientes o cualquier otra persona con la que se mantenga alguna relación de negocios con CODESARROLLO, cualquier tipo de ventaja, recompensa, retribución o regalo en dinero o en especies.

TÍTULO 7

Consideraciones Especiales y Canales de Atención

Art. 22.- Atribuciones y responsabilidades.- CODESARROLLO por medio de los Estatutos, Reglamento Interno, manuales de funciones entre otros documentos definirá las atribuciones y responsabilidades a cada uno de los Directivos, funcionarios y empleados para el ejercicio de sus funciones.

Art. 23.- Distribución y cumplimiento del Código de Ética.- La aplicación efectiva de los valores corporativos descritos en el Código.

Art. 24.- Canales de Atención.- Si se presenta alguna duda o situación que requiera mayor información u orientación sobre el presente Código, el personal deberá comunicarse con el jefe inmediato.

Art. 25.- Investigaciones internas.- Los empleados y funcionarios de CODESARROLLO están en la obligación de cooperar y participar en cualquier investigación que se realice con las debidas autorizaciones.

Art. 26.- De las sanciones en general.- El incumplimiento de los Valores Éticos serán sancionadas de acuerdo ala gravedad de la infracción.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 21/06/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 06/07/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
NÓMINA DEL PERSONAL
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Enero-Diciembre 2009

NP
1/1

ÁREA ADMINISTRATIVA

JEFE DE AGENCIA

Ing. Mariana Silva

ÁREA FINANCIERA

ASISTENTE OPERATIVO

Ing. Rosa Viteri

CAJERA

Ing. Janneth Freire

ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS

ASESORES DE CRÉDITO

Ing. Kathy Espín

Ing. David Martínez

ASISTENTE DE CRÉDITO

Ing. Verónica Molina

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

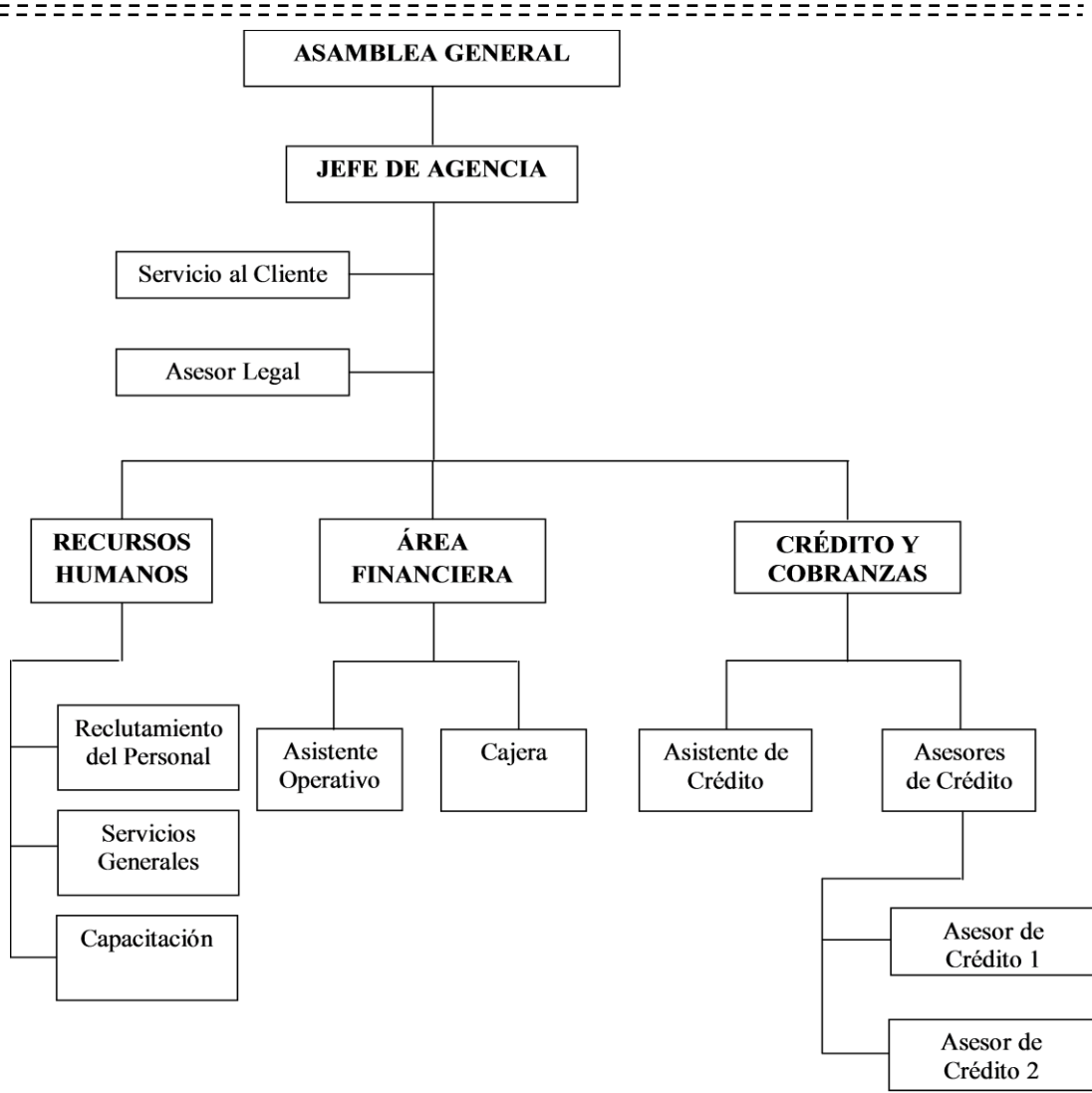
AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

Sr. Víctor Zapata

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 07/07/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 09/07/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
Enero-Diciembre 2009

OE 1/1



Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 07/07/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 09/07/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
ÍNDICE DE ARCHIVOS
Enero-Diciembre 2009

APE

CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda.
“CODESARROLLO”, Agencia Latacunga.

DIRECCIÓN: Av. 5 de Junio 5719 y Río Langoa.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Evaluación del Control Interno.

PERÍODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

ARCHIVOS DE TRABAJOS:

- ✓ (PA) PROGRAMA DE AUDITORÍA
- ✓ CCI CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
- ✓ CHE CÉDULA DE HALLAZGOS Y EVIDENCIAS
- ✓ MP MATRIZ DE PONDERACIÓN
- ✓ DRC DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA
- ✓ HPCI HOJA DE PUNTOS DE CONTROL INTERNO

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 21/07/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 21/07/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
PROGRAMA DE AUDITORÍA

PA 2
1/1

Enero-Diciembre 2009

OBJETIVO:					
- Determinar si se aplica adecuadamente los controles internos de las actividades y operaciones cotidianas.					
Nº	CONTENIDO	RESPONSABLE	REF. P/T.	FECHA	REALIZADO POR
1	Preparación de Cuestionarios de Control Interno.	Auditores	CCI	12/10/2010	T.V.N.V./ S.B.J.P.
2	Aplicación de los cuestionarios de Control Interno al personal.	Auditores	CCI	20/10/2010	T.V.N.V./ S.B.J.P.
3	Cédula de Hallazgos y Evidencias	Auditores	CHE	03/01/2011	T.V.N.V./ S.B.J.P.
4	Matriz de Ponderación.	Auditores	MP	12/01/2011	T.V.N.V./ S.B.J.P.
5	Determinación de Riesgo y Confianza.	Auditores	DRC	19/01/2011	T.V.N.V./ S.B.J.P.
6	Observaciones encontradas en el proceso de Evaluación del Control Interno.	Auditores	PCI	24/01/2011	T.V.N.V./ S.B.J.P.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 02/08/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 04/08/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
JEFATURA DE AGENCIA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
Enero-Diciembre 2009

CCI 1
1/6

Objetivo: Evaluar el grado de cumplimiento de las diferentes actividades y operaciones de cada empleado en cada departamento mediante Controles Administrativos y Financieros con la finalidad de crecer Institucionalmente y a Nivel Competitivo.

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe un adecuado Control en todos los Procesos Administrativos y Financieros dentro de la entidad?	x			
2	¿Se realizan Arqueos de Caja mensualmente y sorpresivos?	x			
3	¿Se realizan capacitaciones al personal de la Cooperativa?	x			
4	¿Se cumplen con las políticas, principios y normas de la Cooperativa?	x			
5	¿Existe segregación de funciones en cada uno de los departamentos?		x		No cuenta con personal Suplente para dichas Áreas.
6	¿Existe un Manual de procedimientos dentro de la Cooperativa?	x			
7	¿Existe un Organigrama Estructural de la Agencia?	x			

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 12/10/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 25/10/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
ASISTENTE OPERATIVO
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
Enero-Diciembre 2009

CCI 1
2/6

=====
Objetivo: Llevar a cabo los procesos Contables y Mantener ordenadamente todos sus registros.

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Las personas que manejan caja son Fiscalizadas?	x			
2	¿Se emiten los cheques de reembolso de Caja Chica a favor del encargado de su Custodia?	x			
3	¿Se realizan Verificaciones Periódicas del Cumplimiento de los Procedimientos y Controles establecidos por personas ajenas a sus propios Departamentos?	x			
4	¿Los fondos de Caja Chica son de disponibilidad inmediata?	x			
5	¿Se efectúan Conciliaciones Bancarias periódicas?	x			
6	¿Una vez terminadas las Conciliaciones Bancarias son revisadas y aprobadas?	x			

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 12/10/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 25/10/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
CAJERA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
Enero-Diciembre 2009

CCI 1
3/6

=====

Objetivo: Realizar los registros y las Transacciones de los Depósitos de Efectivo o en Cheques en Cuentas de Ahorro, Retiro de Efectivo o Cheque en Cuentas de Ahorros, Cobro de Préstamos en Efectivo y Cobro de otros Ingresos.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe un adecuado manejo en el Fondo de Efectivo?	x			
2	¿Recae la responsabilidad por el Fondo de Caja sobre una sola persona?	x			
3	¿Se realizan Arqueos de Caja mensualmente y sorpresivos?	x			
4	¿Tiene un Sistema Informático confiable para la utilización adecuada de la información procesada en el Sistema?	x			
5	¿El efectivo receiptado por el cajero es depositado inmediatamente?	x			

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 12/10/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 25/10/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
ASESORES DE CRÉDITO
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
Enero-Diciembre 2009

CCI 1
4/6

Objetivo: Realizar Captaciones y colocaciones de efectivo en cuanto se refiere a los préstamos otorgados, como también llevar a cabo Verificaciones de Crédito - Trabajo de Campo.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe un adecuado Control en las Garantías de los Clientes?	x			
2	¿Se realiza el respectivo seguimiento de la Cartera vencida de los Clientes?	x			
3	¿Se realizan capacitaciones mensuales al personal?	x			
4	¿Existe un Organismo de Control dentro de la Institución?	x			
5	¿Se realiza de una manera eficiente la inspección de los Clientes para el préstamo solicitado?	x			
6	¿Se desarrolla en la Institución capacitaciones mensuales al personal de la Cooperativa?	x			

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 12/10/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 25/10/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
ASISTENTE DE CRÉDITO
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
Enero-Diciembre 2009

CCI 1
5/6

Objetivo: Proporcionar toda la información oportuna y requerida por el Cliente para poder realizar un Préstamo, como también brindar una adecuada Atención y Buen Servicio a la Comunidad.

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se lleva de una manera secuencial las carpetas de Créditos de los Clientes?	x			
2	¿Tiene capacitaciones mensuales para su Área de Trabajo?	x			
3	¿Se tiene un Manual actualizado de Procedimiento explicativo de la operativa funcional por departamentos, de la asignación de responsabilidades, de la Segregación de Funciones y del Flujo de Información a generar?	x			
4	¿Existe un Manual de Procedimientos para la ejecución de la misma?	x			
5	¿Mantiene un adecuado Control sobre las Garantías de los Clientes?	x			
6	¿Existe una persona responsable para realizar el Control de cada departamento?	x			

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 12/10/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 25/10/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
Enero-Diciembre 2009

CCI 1
6/6

Objetivo: Dar apoyo a todos los Departamentos, realizar diferentes Servicios y ayudar en la entrega de las Notificaciones a aquellas personas que no cumplen con la cancelación de los Préstamos, así también a llevar a cabo su embargo pertinente; según sea el caso.

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe un adecuado Control de las funciones y operaciones de cada empleado?	x			
2	¿Existen políticas para controlar la Administración de los Recursos Humanos, Financieros y Materiales asignados a la Cooperativa?	x			
3	¿Existen políticas, reglamentos y normas dentro de la Cooperativa?	x			
4	¿Cumple con las metas y actividades contempladas en la Programación Anual?	x			
5	¿Se aplica un proceso para la selección de personal?	x			
6	¿La Institución ofrece algún Sistema de incentivos?	x			

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 12/10/2010
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 25/10/2010

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
CÉDULA DE HALLAZGOS Y EVIDENCIAS

CHE
1/2

Enero-Diciembre 2009

Tipo de Documento: Instrumentación.

Responsable: Grupo de Auditores.

N°	HALLAZGO	EVIDENCIA	ASPECTOS SÓLIDOS	ASPECTOS PARA MEJORAR
1	Falta de capacitaciones Mensuales.	Entrevista al Personal de la Cooperativa.	No existe documentación requerida.	Se debe capacitar al Personal cada Mes.
2	Falta de Manual de Riesgos Tecnológicos.	Existencia del Manual de Riesgos de Mercado.	Contrarresta los Riesgos Operativos.	Realizar Riesgos Tecnológicos.
3	Estrategias por Competencias Financieras.	Documentación detallada a Nivel Cooperativo.	Competencia Institucional.	Evaluar las competencias Financieras.
4	Inexistencia de Reglamentación del Medio Ambiente.	Documentos Administrativos y Financieros.	Medio Ambiente.	Registros de un Ambiente Interno y Externo.
5	Procesos para salvaguardar los Estados Financieros.	Inexistencia de Manuales.	Estados Financieros y Contables.	Manual de Riesgos.
6	No existe un espacio idóneo para archivar las Carpetas de los Créditos Vigentes y cancelados.	Falta de Infraestructura.	No existe clasificación con respecto a las carpetas.	Una persona Responsable a cargo de las carpetas.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 03/01/2011
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 10/01/2011

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
CÉDULA DE HALLAZGOS Y EVIDENCIAS

CHE
2/2

Enero-Diciembre 2009

Tipo de Documento: Instrumentación.

Responsable: Grupo de Auditores.

Nº	HALLAZGO	EVIDENCIA	ASPECTOS SÓLIDOS	ASPECTOS PARA MEJORAR
7	Existencia de morosidad.	Pagos de las cuotas de los créditos.	Posibles riesgos crediticos en cartera.	Trabajo en equipo para recuperar la cartera.
8	Falta de Sistemas Informáticos.	Existencia de Manual Informático.	Posibles riesgos en el sistema.	Implantar un adecuado sistema informático para un mejor control
9	Existencia de posibles Riesgos en los Créditos	Documentación para la Evaluación y valoración del Crédito.	Requerimiento de Manuales para un adecuado Control.	Evaluar los Riesgos principalmente en el Área de Crédito y Cobranzas.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 03/01/2011
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 10/01/2011

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
MATRIZ DE PONDERACIÓN

MP
1/6

Enero-Diciembre 2009

JEFATURA DE AGENCIA

N°	Controles Claves	Ponderación	Calificación	Fuente de Verificación	Observaciones
1	¿Existe un adecuado Control en todos los Procesos Administrativos y Financieros dentro de la entidad?	7	7	Directivos	
2	¿Se realizan arqueo de Caja mensualmente y Sorpresivos?	7	2	Directivos	
3	¿Se realizan capacitaciones al personal de la Cooperativa?	5	3	Directivos	
4	¿Se cumplen con las políticas, principios y normas de la Cooperativa?	7	5	Directivos	
5	¿Existe segregación de funciones en cada uno de los departamentos?	5	4	Directivos	
6	¿Existe un Manual de procedimientos dentro de la Cooperativa?	5	4	Directivos	
7	¿Existe un Organigrama Estructural de la Agencia?	5	3	Directivos	

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 12/01/2011
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 18/01/2011

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
MATRIZ DE PONDERACIÓN

MP
2/6

Enero-Diciembre 2009

ASISTENTE OPERATIVO

Nº	Controles Claves	Ponderación	Calificación	Fuente de Verificación	Observaciones
1	¿Las personas que manejan Caja son Fiscalizadas?	7	5	Directivos	
2	¿Se emiten los cheques de reembolso de Caja Chica a favor del encargado de su Custodia?	5	3	Directivos	
3	¿Se realizan Verificaciones Periódicas del Cumplimiento de los Procedimientos y Controles establecidos por personas ajenas a sus propios Departamentos?	9	8	Directivos	
4	¿Los fondos de Caja Chica son de disponibilidad inmediata?	8	7	Directivos	
5	¿Se efectúan Conciliaciones Bancarias periódicas?	8	5	Directivos	
6	¿Una vez terminadas las Conciliaciones Bancarias son revisadas y aprobadas?	7	5	Directivos	

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 12/01/2011
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 18/01/2011

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
MATRIZ DE PONDERACIÓN

MP
3/6

Enero-Diciembre 2009

CAJERA

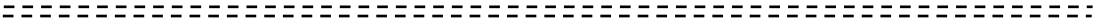
Nº	Controles Claves	Ponderación	Calificación	Fuente de Verificación	Observaciones
1	¿Existe un adecuado manejo en el Fondo de Efectivo?	7	5	Directivos	
2	¿Recae la responsabilidad por el Fondo de Caja sobre una sola persona?	7	5	Directivos	
3	¿Se realizan Arqueos de Caja mensualmente y sorpresivos?	8	6	Directivos	
4	¿Tiene un sistema Informático Confiable para la utilización adecuada de la información procesada en el Sistema?	8	7	Directivos	
5	¿El efectivo receptado por el cajero es depositado inmediatamente?	8	5	Directivos	

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 12/01/2011
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 18/01/2011

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
MATRIZ DE PONDERACIÓN

MP
4/6

Enero-Diciembre 2009



ASESORES DE CRÉDITO

Nº	Controles Claves	Ponderación	Calificación	Fuente de Verificación	de Observaciones
1	¿Existe un adecuado Control en las Garantías de los Clientes?	7	5	Directivos	
2	¿Se realiza el respectivo Seguimiento de la Cartera vencida de los Clientes?	8	7	Directivos	
3	¿Se realizan capacitaciones mensuales al personal?	5	3	Directivos	
4	¿Existe un Organismo de Control dentro de la Institución?	7	5	Directivos	
5	¿Se realiza de una manera eficiente la inspección de los Clientes para el préstamo solicitado?	9	7	Directivos	
6	¿Se desarrolla en la Institución capacitaciones mensuales al personal de la Cooperativa?	7	5	Directivos	

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 12/01/2011
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 18/01/2011

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
MATRIZ DE PONDERACIÓN

MP
5/6

Enero-Diciembre 2009

ASISTENTE DE CRÉDITO

Nº	Controles Claves	Ponderación	Calificación	Fuente de Verificación	Observaciones
1	¿Se lleva de una manera Secuencial las carpetas de Créditos de los Clientes?	5	3	Directivos	
2	¿Tiene capacitaciones mensuales para su Área de Trabajo?	7	5	Directivos	
3	¿Se tiene un Manual actualizado de Procedimiento explicativo de la operativa funcional por departamentos, de la asignación de responsabilidades, de la Segregación de Funciones y del Flujo de Información a generar?	5	2	Directivos	
4	¿Existe un Manual de Procedimientos para la ejecución de la misma?	7	5	Directivos	
5	¿Mantiene un adecuado Control sobre las Garantías de los Clientes?	7	5	Directivos	
6	¿Existe una persona responsable para realizar el Control de cada Departamento?	7	5	Directivos	

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 12/01/2011
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 18/01/2011

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
MATRIZ DE PONDERACIÓN

MP
6/6

Enero-Diciembre 2009

AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

Nº	Controles Claves	Ponderación	Calificación	Fuente de Verificación	Observaciones
1	¿Existe un adecuado Control de las funciones y operaciones de cada empleado?	7	5	Directivos	
2	¿Existen políticas para controlar la administración de los recursos humanos, financieros y materiales asignados a la Cooperativa?	7	5	Directivos	
3	¿Existen políticas, reglamentos y normas dentro de la cooperativa?	8	5	Directivos	
4	¿Cumple con las metas y actividades contempladas en la programación Anual?	5	3	Directivos	
5	¿Se aplica un proceso para la Selección de Personal?	7	5	Directivos	
6	¿La Institución ofrece algún Sistema de Incentivos?	7	5	Directivos	

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 12/01/2011
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 18/01/2011

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

DRC
1/6

Enero-Diciembre 2009

JEFATURA DE AGENCIA

RUBRO: Control Interno.			
SIMBOLOGÍA			
CP.= CALIFICACIÓN PONDERADA		$CP.= \frac{CT \times 100}{PT}$	
CT.= CALIFICACIÓN TOTAL			
PT.= PONDERACIÓN TOTAL			
CONFIANZA		RIESGO	
			$CP.= \frac{28 \times 100}{41}$
BAJA	15% - 50%	ALTO	
ALTA	51% - 75%	MODERADO	$CP.= 68.29\%$
MODERADA	76% - 95%	BAJO	
<p>Al analizar el nivel de riesgo y confianza de los controles claves de la Jefatura de la Cooperativa Agencia Latacunga, se obtuvo una ponderación del 68.29% que equivale a un Nivel de Confianza Alto y un Riesgo Moderado; se considera que el Riesgo es Moderado por cuanto los Controles existentes de las actividades y operaciones son Eficientes.</p>			

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 19/01/2011
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 21/01/2011

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

DRC
2/6

Enero-Diciembre 2009

ASISTENTE OPERATIVO

RUBRO: Control Interno.		
SIMBOLOGÍA		
CP.= CALIFICACIÓN PONDERADA	$CP.= \frac{CT \times 100}{PT}$	
CT.= CALIFICACIÓN TOTAL		
PT.= PONDERACIÓN TOTAL		
CONFIANZA		RIESGO
BAJA	15% - 50%	ALTO
ALTA	51% - 75%	MODERADO
MODERADA	76% - 95%	BAJO
CP.= 33 x 100 44		
CP.= 75%		
<p>Al analizar el nivel de riesgo y confianza de los Controles Claves de la Asistente Operativo de la Cooperativa Agencia Latacunga, se obtuvo una ponderación del 75% que equivale a un Nivel de Confianza Alta y un Riesgo Moderado, se considera que el Riesgo es Moderado por cuanto los Controles existentes de las actividades y operaciones son excelentes.</p>		

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 19/01/2011
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 21/01/2011

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

DRC
3/6

Enero-Diciembre 2009

CAJERA

RUBRO: Control Interno.		
SIMBOLOGÍA		
CP.= CALIFICACIÓN PONDERADA	$CP.= \frac{CT \times 100}{PT}$	
CT.= CALIFICACIÓN TOTAL		
PT.= PONDERACIÓN TOTAL		
CONFIANZA		RIESGO
BAJA	15% - 50%	ALTO
ALTA	51% - 75%	MODERADO
MODERADA	76% - 95%	BAJO
CP.= $\frac{28 \times 100}{38}$		
CP.= 73.68%		
<p>Al analizar el Nivel de Riesgo y Confianza de los Controles Claves de la Cajera de la Cooperativa Agencia Latacunga, se obtuvo una ponderación del 73.68% que equivale a un Nivel de Confianza es Alta y un Riesgo es Moderado; se considera que el Riesgo es Moderado por cuanto los controles existentes de las actividades y operaciones son deficientes.</p>		

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 19/01/2011
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 21/01/2011

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

DRC
4/6

Enero-Diciembre 2009

ASESORES DE CRÉDITO

RUBRO: Control Interno.		
SIMBOLOGÍA		
CP.= CALIFICACIÓN PONDERADA	$CP.= \frac{CT \times 100}{PT}$	
CT.= CALIFICACIÓN TOTAL		
PT.= PONDERACIÓN TOTAL		
CONFIANZA		
RIESGO		$CP.= \frac{32 \times 100}{43}$
BAJA	15% - 50%	ALTO
ALTA	51% - 75%	MODERADO
MODERADA	76% - 95%	BAJO
<p>Al analizar el Nivel de Riesgo y Confianza de los Controles Claves de los Asesores de Crédito de la Cooperativa Agencia Latacunga, se obtuvo una ponderación del 74.42% que equivale a un Nivel de Confianza Alta y un Riesgo Moderado; se considera que el Riesgo es Moderado por cuanto los Controles existentes de las actividades y operaciones son deficientes.</p>		

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 19/01/2011
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 21/01/2011

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

DRC
5/6

Enero-Diciembre 2009

ASISTENTE DE CRÉDITO

RUBRO: Control Interno.			
SIMBOLOGÍA			
CP.= CALIFICACIÓN PONDERADA	$CP.= \frac{CT \times 100}{PT}$		
CT.= CALIFICACIÓN TOTAL			
PT.= PONDERACIÓN TOTAL			
CONFIANZA		RIESGO	$CP.= \frac{25 \times 100}{38}$ CP.= 65.79%
BAJA	15% - 50%	ALTO	
ALTA	51% - 75%	MODERADO	
MODERADA	76% - 95%	BAJO	
<p>Al analizar el Nivel de Riesgo y Confianza de los Controles Claves de la Asistente de Crédito de la Cooperativa Agencia Latacunga, se obtuvo una ponderación del 65.79% que equivale a un Nivel de Confianza Alta y un Riesgo Moderado; se considera que el Riesgo es Moderado por cuanto los Controles existentes de las actividades y operaciones son deficientes.</p>			

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 19/01/2011
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 21/01/2011

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

DRC
6/6

Enero-Diciembre 2009

AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

RUBRO: Control Interno.			
SIMBOLOGÍA			
CP.= CALIFICACIÓN PONDERADA	$CP.= \frac{CT \times 100}{PT}$		
CT.= CALIFICACIÓN TOTAL			
PT.= PONDERACIÓN TOTAL			
CONFIANZA		RIESGO	$CP.= \frac{28 \times 100}{}$
BAJA	15% - 50%	ALTO	41
ALTA	51% - 75%	MODERADO	CP.= 68.29%
MODERADA	76% - 95%	BAJO	
<p>Al analizar el Nivel de Riesgo y Confianza de los Controles Claves del Auxiliar de Servicios Generales de la Cooperativa Agencia Latacunga, se obtuvo una ponderación del 68.29% que equivale a un Nivel de Confianza Alta y un Riesgo Moderado; se considera que el Riesgo es Moderado por cuanto los controles existentes de las actividades y operaciones son deficientes.</p>			

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 19/01/2011
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 21/01/2011

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
PUNTOS DE CONTROL INTERNO

HPCI
1/2

Enero-Diciembre 2009

Área Evaluada: Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda.
“CODESARROLLO”, Agencia Latacunga.

REF. P/T	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
CAD	- Falta de parámetros y estrategias para alcanzar las metas.	- Al no formularse parámetros y estrategias para alcanzar los objetivos no podrá llegar a ser líder dentro del mercado financiero.	- Formular estrategias viables para alcanzar los objetivos.
CAD	- Falta de Personal como Reemplazo.	- El personal de otros departamentos realicen funciones que no van de acuerdo a su Perfil Profesional.	- Contar con Personal idóneo para Suplentes.
CAD	- No existe Segregación de Funciones.	- Funciones de carácter Incompatible.	- Realizar Separación de Funciones.
CAD	- La Morosidad de la Zona de la Maná.	- Falta de Seguimiento para la cancelación del Préstamo.	- No otorgar Préstamos de personas que no son Confiables.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 24/01/2011
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 28/01/2011

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
PUNTOS DE CONTROL INTERNO

HPCI
2/2

Enero-Diciembre 2009

Área Evaluada: Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda.
“CODESARROLLO”, Agencia Latacunga.

REF. P/T	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
CAD	- No existe un adecuado espacio en el archivo donde reposan las carpetas de los Clientes.	- Podría ocasionar pérdidas de los documentos de los Clientes.	- Debe existir un responsable en el Control del archivo.
CAD	- Crecimiento en la Cartera de Morosidad	- Afecta los Riesgos en la Cartera.	- Seguimiento continuo al cliente.
CAD	- Falta de un Sistema Computarizado (avanzado) en las respectivas Áreas de Trabajo.	- Posibles Riesgos en las diversas actividades que desempeña el personal.	- Implementar un Sistema Informático confiable.
CAD	- Evaluación y valoración de Riesgos en el proceso de Crédito.	- Falta de Control Interno en el proceso del Crédito.	- Realizar un adecuado Control en el Riesgo Crediticio.

-

-

-

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 24/01/2011
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 28/01/2011

V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
ÍNDICE DE ARCHIVOS
Enero-Diciembre 2009

INF.

=====

CLIENTE: Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda.
“CODESARROLLO”, Agencia Latacunga.

DIRECCIÓN: Av. 5 de Junio 5719 y Río Langoa.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Evaluación del Control Interno.

PERÍODO: 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

**INFORME GENERAL DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL
INTERNO A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”,
AGENCIA LATACUNGA.
PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2009.**

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 11/02/2011
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 18/03/2011



AUDITORES INDEPENDIENTES

CARTA AL JEFE DE AGENCIA

Ing.
Mariana Silva
JEFE DE AGENCIA LATACUNGA CODESARROLLO
Presente.-

De nuestra consideración:

Luego de expresarle un atento y cordial saludo, nos es muy grato dirigirnos a usted para poner a su conocimiento que de acuerdo con lo acordado en el objeto del Contrato que celebramos, se aplicó una Evaluación del Control Interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO”, Agencia Latacunga, durante el período comprendido desde el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2009.

La mencionada Evaluación del Control Interno se efectuó en base a los procedimientos establecidos y se realizó un análisis minucioso en lo que se refiere al Área Administrativa, Financiera, de Recursos Humanos, de Crédito y Cobranzas mediante el cual hace énfasis el Control Interno de la Cooperativa.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 11/02/2011
--	-----------------------------

Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 18/02/2011
----------------------------------	-----------------------------



AUDITORES INDEPENDIENTES

Los resultados del Presente Trabajo de Investigación están en el Informe Final, en el cual se encuentran las debidas Conclusiones y Recomendaciones que se presentan de acuerdo a los Hallazgos encontrados.

Atentamente,

Ing. Nancy Tello
AUDITOR INDEPENDIENTE

Ing. Patricia Sangopanta
AUDITOR INDEPENDIENTE

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 11/02/2011
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 18/02/2011



AUDITORES INDEPENDIENTES

**INFORME GENERAL DE LA EVALUACIÓN DEL
CONTROL INTERNO**

NATURALEZA DEL ESTUDIO: Evaluación del Control Interno.

RESPONSABLES:

Dr. Francisco Izurieta

Ing. Nancy Tello

Ing. Patricia Sangopanta

ALCANCE:

Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda.
“CODESARROLLO” Agencia Latacunga del período 01 de Enero al 31 de
Diciembre del 2011.

ANTECEDENTES:

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda.
“CODESARROLLO” Agencia Latacunga se ha realizado una Evaluación de Control
Interno hace algún tiempo atrás, mediante el cual se encargaba Auditoría Interna.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 01/03/2011
--	-----------------------------

Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 18/03/2011
----------------------------------	-----------------------------



AUDITORES INDEPENDIENTES

OBJETIVOS:

- ✓ Evaluar cada una de las Áreas y Departamentos con los que cuenta la Cooperativa en los cuales interviene el Área Administrativa, Financiera, de Recursos Humanos y de Crédito y Cobranzas; estos, son de vital importancia para un mejor desempeño y desenvolvimiento dentro del Mercado Financiero a Nivel Institucional.
- ✓ Identificar la existencia de Segregación de funciones, que permita verificar el normal cumplimiento de las actividades que desarrolla cada empleado y Funcionario.
- ✓ Determinar procedimientos Organizacionales en cuanto se refiere a las actividades y operaciones del personal que labora en la Cooperativa.
- ✓ Indicar a la Jefe de Agencia las debilidades existentes en la Cooperativa, que le permita tomar mejores decisiones.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 01/03/2011
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 18/03/2011



AUDITORES INDEPENDIENTES

RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

ASPECTOS EXAMINADOS:

Por la Falta de un Control Interno adecuado en la entidad, la Auditora sugiere la implantación de procedimientos de Control que puedan aplicarse de acuerdo a las circunstancias.

1. FALTA DE PARÁMETROS Y ESTRATEGIAS VIABLES PARA ALCANZAR LAS METAS.

Conclusión:

No existen Estrategias y Parámetros viables como ayuda Institucional para alcanzar las metas y Objetivos trazados en el momento de iniciar las Actividades y Operaciones Financieras, todo esto se da debido a la falta de apoyo por parte de las personas encargadas de establecer Planes Estratégicos como también contrarrestar la Competencia existente en el Mercado Financiero.

Recomendación:

Formular Parámetros y Estrategias viables que ayuden a combatir la Competencia aplicando diferentes innovaciones en busca de Atraer a los Clientes Potenciales, dando a conocer los Servicios Financieros que presta la Cooperativa para el logro de los Objetivos y crecer en el Mercado de una manera sustancial y significativa que sirvan de base para el Crecimiento Institucional.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 01/03/2011
--	-----------------------------

Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 18/03/2011
----------------------------------	-----------------------------



AUDITORES INDEPENDIENTES

2. FALTA DE PERSONAL COMO REEMPLAZO.

Conclusión:

No existe suficiente Personal Idóneo que sirva de apoyo a los Funcionarios y empleados de la Cooperativa, los mismos que son de mucha ayuda para Suplantar en los diferentes Departamentos cuando los empleados que ocupan los Puestos salen con permiso o tienen que asistir a diferentes capacitaciones dentro de los Horarios Laborales.

Recomendación:

Contar con Personal adecuado que ayude a cumplir con un horario de Trabajo cuando un Funcionario o empleado sale por algún motivo, puede ser por un problema Personal o existen Capacitaciones dentro de los horarios laborales, otra persona debe quedar de Suplente; pero éste tiene que ser del mismo Perfil Profesional de la persona ausente, ya que las Áreas de Trabajo no deben quedar vacíos; es decir, siempre los Puestos deben contar con alguien que cumpla el Trabajo y se ocupe de la Atención al Cliente; todo esto, es Recomendable para dar una buena Imagen de la Cooperativa al Mundo Exterior.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 01/03/2011
--	-----------------------------

Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 18/03/2011
----------------------------------	-----------------------------



AUDITORES INDEPENDIENTES

3. NO EXISTE SEGREGACIÓN DE FUNCIONES.

Conclusión:

- La Asistente Operativo realiza diferentes actividades a la vez, ya que se encarga de los registros Contables; es decir, del Área Financiera, como también realiza las Aperturas de Cuentas y es la responsable de Bóveda.
- La Asistente de Crédito sirve de Suplente para la Cajera cuando se ausenta por algún motivo en especial.

Recomendación:

- La Contadora o Asistente Operativo que se encarga de llevar los registros Contables no debe de ser responsable de Bóveda, ya que afecta las verdaderas funciones que debe desempeñar un Contador.
- El Área de Trabajo del Asistente de Crédito debe realizar solo sus funciones y no inmiscuirse en otras Áreas, esto mejoraría el servicio que presta la Cooperativa a toda la Población.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 01/03/2011
--	-----------------------------

Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 18/03/2011
----------------------------------	-----------------------------



AUDITORES INDEPENDIENTES

4. LA MOROSIDAD DE LA ZONA DE LA MANÁ.

Conclusión:

Existe demasiada Morosidad de los Clientes de la Zona de la Maná, esto es a causa de la Crisis Económica, por la cual atraviesa el País y que afecta a todos; es decir, no existe suficientes fuentes de Trabajo que ayude de alguna manera a disminuir la Morosidad existente en esa Zona y por ende vuelva a ser confiable. De esta manera se pueda seguir ayudando y apoyando a los sectores más vulnerables con el otorgamiento de los Préstamos.

Recomendación:

Trazar estrategias y políticas viables que ayude a disminuir la Morosidad que existe en la Zona de la Maná, ya que para la Cooperativa es perjudicial la existencia de tantas personas que no cumplen con la Cancelación a tiempo de los Préstamos. Es importante que se de seguimiento a aquellas personas que no cumplen como también que se evalúe muy seriamente la Morosidad y ver si es necesario seguir o no apoyando con los Préstamos que solicitan las personas que residen en la Zona de la Maná.

Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 18/03/2011
----------------------------------	-----------------------------



AUDITORES INDEPENDIENTES

5. NO EXISTE UN ADECUADO ESPACIO EN EL ARCHIVO DONDE REPOSAN LAS CARPETAS DE LOS CLIENTES.

Conclusión:

No existe coordinación respectiva en el momento de colocar las carpetas que terminaron el préstamo de una manera alfabéticamente, la cual podría ocurrir pérdidas de documentos que son de vital importancia para la Institución, la persona que está a cargo del Control de los documentos para llevar de una manera adecuada y oportuna, con el fin de mantener el Control del archivo.

Recomendación:

Es necesario que la persona responsable de llevar el Control de las carpetas ya sean vigentes o canceladas se lleve de una manera alfabéticamente, conjuntamente con la coordinación del personal que labora en esa área, ya que es primordial mantener en un lugar adecuado las carpetas de los Clientes, con la finalidad de salvaguardar la respectiva documentación de la Institución.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 01/03/2011
--	-----------------------------

Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 18/03/2011
----------------------------------	-----------------------------



AUDITORES INDEPENDIENTES

6. CRECIMIENTO EN LA CARTERA DE MOROSIDAD

Conclusión:

En vista que la morosidad está creciendo en las respectivas zonas que trabajan los Asesores con los Clientes, el cual ha sido un gran problema para la Institución, esto se ha debido en las circunstancias económicas que atraviesa el Ecuador, la cual no posean facilidad de trabajo, como también no pueden cumplir a tiempo con el pago de la cuota y por lo tanto incrementa la morosidad en los diferentes sectores.

Recomendación:

Es necesario que el personal de la Cooperativa conjuntamente con los Asesores de Crédito trabaje en equipo para realizar visitas a los clientes entregando Notificaciones y las respectivas llamadas telefónicas, con la finalidad de realizar recuperaciones de los diferentes créditos otorgados por la Institución, con la finalidad de que los Clientes paguen para que baje la morosidad.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 01/03/2011
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 18/03/2011



AUDITORES INDEPENDIENTES

7. FALTA DE UN SISTEMA COMPUTARIZADO (AVANZADO) EN LAS RESPECTIVAS ÁREAS DE TRABAJO

Conclusión:

Inexistencia de un Sistema Computarizado para llevar un mejor Control en los registros que realizan cada responsable en su área de trabajo, ya que es primordial obtener un adecuado Sistema Informático para la protección de dichos documentos de la Institución, con el fin de alcanzar un adecuado Control en las diferentes actividades que realiza el personal con la posibilidad de ocurrir posibles Riesgos si no hubiera una intervención en dichos Sistemas.

Recomendación:

Es viable que en cada departamento exista un Sistema Informático efectivo, adecuado y oportuno para realizar los diferentes procedimientos y así obtener un apropiado Control Interno en el momento de realizar registros, transacciones y el análisis de crédito, con la finalidad de realizar dichos procedimientos de una manera eficiente y oportuna para la Institución.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 01/03/2011
--	-----------------------------

Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 18/03/2011
----------------------------------	-----------------------------



AUDITORES INDEPENDIENTES

8. EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS EN EL PROCESO DE CRÉDITO.

Conclusión:

La falta de evaluar los diferentes departamentos es primordial en el Área de Crédito, la cual conjuntamente con los Asesores realizan préstamos y/o captaciones a los Clientes, la cual en el momento de entregar el préstamo al Cliente existe la posibilidad del Riesgo Crediticio, esto puede ser por Factores Internos o Externos, por lo cual el préstamo genere una perspectiva positiva a la Institución adquiriendo un Riesgo Bajo para la Cooperativa.

Recomendación:

Es aconsejable que la Jefe de Agencia debe evaluar constantemente en las diferentes Áreas de la Institución acerca de los posibles Riesgos existentes que pueden afectar el logro de sus objetivos y reaccionar a los cambios de circunstancias y condiciones para que la Cartera no genere más morosidad por parte del Cliente, con el fin de alcanzar con los objetivos que se plantea la Institución.

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha: 01/03/2011
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha: 18/03/2011

3.4 CONCLUSIONES

- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO” Agencia Latacunga es una entidad con visión social, busca el bienestar de las comunidades marginadas de la Provincia de Cotopaxi.
- ✓ CODESARROLLO se dedica a dar apoyo económico a las personas de bajos recursos, otorgando préstamos a bajas tasas de interés, ya sea para compra de un terreno, vivienda o consumo.
- ✓ La familia CODESARROLLO se encuentra aliada con la Comercializadora Solidaria “CAMARI” y el FEPP (Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio), todas hacen uno solo, pero trabajan individualmente.
- ✓ Los servicios brindados dentro y fuera de la Cooperativa son excelentes, ya que por medio de estos, la Cooperativa realiza las ayudas comunitarias a sectores vulnerables viendo el desarrollo de los Pueblos, realizando visitas e inspecciones al otorgar los créditos.
- ✓ Cualquier persona puede acceder a tener Libretas de Ahorro en CODESARROLLO, ya que es de beneficio por los diferentes servicios a los cuales podemos acceder con el transcurso del tiempo y que puede ser de mucha ayuda para los Cotopaxenses.

3.5 RECOMENDACIONES

- ✓ Mantener la ayuda solidaria como hasta ahora, viendo principalmente a quiénes verdaderamente necesitan de los recursos económicos para una mejor estabilidad.
- ✓ Seguir otorgando préstamos a los Pequeños Productores con las más bajas Tasas de Interés dentro del Mercado Financiero, con la finalidad de competir con otras Cooperativas.
- ✓ Mejorar la alianza que existe entre estas tres instituciones, ya sea por medio de Estrategias Competitivas o políticas de Ámbito Social para un mejor desenvolvimiento Institucional.
- ✓ Realizar las visitas y las Inspecciones de Crédito previo aviso a la gente, ya que las personas no suelen pasar mucho tiempo en sus domicilios, sino más bien en el campo que es su lugar de trabajo.
- ✓ Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda. “CODESARROLLO” seguir avanzando con los ideales que se han trazado y ayudando e incentivando a la gente para que pueda acceder a préstamos.

3.6 BIBLIOGRAFÍA

3.6.1 Bibliografía Citada

- ✓ JAMES, Plaza (2008)
- ✓ TERRY, George (2007)
- ✓ GOXENS, Antonio. ENCICLOPEDIA PRÁCTICA DE LA CONTABILIDAD, (2009)
- ✓ AGUIRRE, Juan “Auditoría y Control Interno”, Edición MMVI, (2005, pág. 189)
- ✓ Instituto Americano de Contadores Públicos “Auditoría Montgomery” Edición 2, (1998, pág. 268)
- ✓ MCGRAWHILL, Irwin, “Auditoría un Enfoque Integral” (2000, pág. 172)
- ✓ HUAMANI, Emilio (2009)
- ✓ MEIGS, Walter. Principios de la Auditoría, Primera Edición (1986 pág. 163)
- ✓ VÁSCONEZ, José Vicente “Contabilidad Intermedia” (2005, Pág. 337)
- ✓ LEONARD, W. (1990)
- ✓ LORENZO, Walter, “Evaluación de métodos y Eficiencia administrativa” (1990)
- ✓ MCGRAWHILL, Irwin, “Auditoría un Enfoque Integral” (2000, pág. 180)
- ✓ POCH, Richard (1992)
- ✓ MOLINA, Robert, (2005)
- ✓ DELGADO, Edwin, (2007)
- ✓ MEIGS, Walter y MEIGS Robert, Principio de Auditoría, Edición, Año Enero 1986 México, pág. 164-165
- ✓ CEPEDA, Gustavo “Auditoría y Control Interno” (1998, pág.86)
- ✓ Boletín 3050 emitido por la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría
- ✓ APPLEGATE Dennis y WILLS Ted “Una estrategia de Evaluación del Control Interno” (Diciembre 1999)

- ✓ MEIGS, Walter y MEIGS Robert, Principio de Auditoría, Edición, Año Enero 1986 México, pág.182-187
- ✓ REDONDO, Richard, “Principios de Auditoría ”(1996)
- ✓ CELY, Mónica “Evaluación del Control Interno de las partidas más significativas de los Estados Financieros” Año 2007.

3.6.2 Bibliografía Consultada

- CELY, Mónica “Evaluación del Control Interno de las partidas más significativas de los Estados Financieros” Año 2007
- REDONDO, Richard, “Principios de Auditoría ”(1996)
- APLEGATE Dennis y WILLS Ted “Una estrategia de Evaluación del Control Interno” (Diciembre 1999),
- ANGLIN, Generoso, “Evaluación del Control Interno en Compañías”, Año (2010).
- LORENZO, Walter, Evaluación de métodos y Eficiencia administrativa. (1990).
- Según MEIGS, Walter y MEIGS Robert, Principio de Auditoría, Edición, Año Enero 1986 México, pág.182-187.
- CEPEDA, Gustavo, Auditoría y Control Interno, Editores McGraw-Hill, Bogotá, 1997.
- MANTILLA B., Samuel, Control Interno Estructura Conceptual Integrada, Editorial, 2002.
- AMAT, Joan M., Gestión Financiera, Segunda Edición, 1992.

3.6.3Bibliografía Virtual

- ✓ www.monografias.com/gestion-administrativa
- ✓ www.monografias.com/gestion-financiera
- ✓ <http://www.fccea.unicauca.edu.com>
- ✓ <http://www.valledelcauca.gov.com>
- ✓ http://www.villarica-cauca.gov.com/control_interno.pdf

- ✓ <http://www.gestiopolis.com/control-interno.htm>
- ✓ http://www.villarica-cauca.gov.com/control_interno.pdf
- ✓ http://www.wikilearning.com/monografia/delcontrol_interno_a_la_economia_empresarial-componentes_del_control_interno
- ✓ <http://www.tesis.ufm.edu.gt/pdf>
- ✓ www.monografias.com/control-interno/#metodos
- ✓ www.gestiopolis.com/evaluacion-control-interno

ANEXOS

ANEXO N° 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”

Objetivo:

Recopilar información relevante acerca del desempeño del personal de la Cooperativa en cuanto se refiere a la eficiencia y efectividad con que se manejan las operaciones para su respectivo análisis.

Instrucciones:

- Lea detenidamente las preguntas antes de contestarlas de acuerdo a su criterio y marque con una (X) frente a la respuesta.
- Conteste cada una de las preguntas con sinceridad.
- No deje preguntas sin contestar.

1. ¿Está satisfecho como socio de la Cooperativa?

Si _____

No _____

Porqué? _____

2. ¿El ambiente de la Cooperativa es?

Agradable _____

Desagradable _____

Amigable _____

Poco amigable _____

3. ¿La atención que recibe usted como socio es?

Excelente _____

Buena _____

Muy Buena _____

Mala _____

Regular _____

4. ¿Está de acuerdo con los servicios que le ofrece la Cooperativa?

Si _____

No _____

Porqué? _____

5. ¿Cuáles son los requisitos mínimos que necesitan para ser socio de la Cooperativa?

6. ¿Qué documentos le solicitan para acceder a un crédito en la Cooperativa?

7. ¿Cree usted que la Cooperativa le ofrece facilidades para pagar el crédito?

Si _____

No _____

8. ¿Mencione cuál es la forma para respaldar el crédito?

9. ¿Cree usted que al momento de solicitar una póliza a Largo Plazo, ofrece una tasa de interés beneficiosa para el cliente?

Si _____

No _____

Porqué? _____

10.- ¿Piensa usted que la Cooperativa ofrece créditos con tasas de interés bajo?

Si _____

No _____

11. ¿Cree usted que el personal de la Cooperativa ayuda para el bienestar de sus clientes?

Si _____

No _____

12. ¿El personal que realiza las respectivas inspecciones de los créditos cumplen a cabalidad con las funciones de una manera eficiente?

Si _____

No _____

13. ¿Considera usted que existe agilidad para aceptar los créditos solicitados?

Si _____

No _____

14.- ¿Qué tiempo se demora en la aprobación para el crédito?

Una semana _____

Dos semanas _____

Tres semanas _____

Un mes _____

15.- Sugerencias para mejorar el servicio y atención al cliente.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

ENTREVISTA DIRIGIDA ALA JEFATURA DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”

Objetivo:

Recopilar información importante acerca de las diferentes actividades y operaciones que realizan dentro y fuera de la Cooperativa para su respectivo análisis.

1. ¿Qué opina acerca del Control Interno?
2. ¿Sabe usted, si existe un Control Interno dentro de la Cooperativa?
3. ¿Cuál es la persona responsable de realizar el Control Interno?
4. ¿Qué garantiza el Control Interno dentro de la Cooperativa?
5. ¿Cuáles son los principios básicos del Control Interno?
6. ¿Sabe usted, cuáles son los mecanismos o métodos que utiliza para realizar un Control Interno?
- 7.- ¿Conoce si se han realizado una Evaluación de Control Interno dentro de la Cooperativa?
8. ¿Está de acuerdo que se Evalúe el Control Interno que existe en la Cooperativa?

ANEXO N° 3

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ASISTENTE OPERATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”

Objetivo:

Recopilar información importante acerca de las diferentes actividades y operaciones que realizan dentro y fuera de la Cooperativa para su respectivo análisis.

1. ¿Qué opina acerca del Control Interno?
2. ¿Sabe usted, si existe un Control Interno dentro de la Cooperativa?
3. ¿Cuál es la persona responsable de realizar el Control Interno?
4. ¿Sabe usted, que mecanismo utiliza para llevar a cabo el Control Interno?
5. ¿Cuáles son los principios básicos del Control Interno?
6. ¿Conoce si se han realizado una Evaluación de Control Interno dentro de la Cooperativa?
7. ¿Está de acuerdo que se Evalúe el Control Interno que existe en la Cooperativa?

ANEXO N° 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS ASESORES DE NEGOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”

Objetivo:

Recopilar información importante acerca de las diferentes actividades y operaciones que realizan dentro y fuera de la Cooperativa para su respectivo análisis.

1. ¿Qué opina acerca del Control Interno?
2. ¿Sabe usted, si existe un Control Interno dentro de la Cooperativa?
3. ¿Cómo se manifiesta el Control Interno?
4. ¿Cuál es la persona responsable de realizar el Control Interno?
5. ¿Sabe usted, que mecanismo utiliza para llevar a cabo el Control Interno?
6. ¿Cuáles son los principios básicos del Control Interno?
7. ¿Conoce si se han realizado una Evaluación de Control Interno dentro de la Cooperativa?
8. ¿Está de acuerdo que se Evalúe el Control Interno que existe en la Cooperativa?

ANEXO N° 5

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CAJERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”

Objetivo:

Recopilar información importante acerca de las diferentes actividades y operaciones que realizan dentro y fuera de la Cooperativa para su respectivo análisis.

1. ¿Qué opina acerca del Control Interno?
2. ¿Sabe usted si la Cooperativa aplica un Control Interno?
3. ¿Sabe usted quienes son los responsables de ejercer el Control Interno?
4. ¿Sabe usted, que mecanismo utiliza para llevar a cabo el Control Interno?
5. ¿Cuáles son los principios básicos del Control Interno?
6. ¿Conoce si se han realizado una Evaluación de Control Interno dentro de la Cooperativa?
7. ¿Cree usted que es necesario Evaluar el Control Interno que realiza la Cooperativa?

ANEXO N° 6

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA ASISTENTE DE NEGOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”

Objetivo:

Recopilar información importante acerca de las diferentes actividades y operaciones que realizan dentro y fuera de la Cooperativa para su respectivo análisis.

1. ¿Qué opina acerca del Control Interno?
2. ¿Sabe usted si la Cooperativa aplica un Control Interno?
3. ¿Sabe usted quienes son los responsables de ejercer el Control Interno?
4. ¿Cuál es el mecanismo de Control Interno que lleva la Cooperativa?
5. ¿Cuáles son los principios básicos del Control Interno?
6. ¿En la Cooperativa habían realizado antes Evaluaciones de Control Interno?
7. ¿Está de acuerdo que se Evalúe el Control Interno que existe en la Cooperativa?

ANEXO N° 7

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

ENTREVISTA DIRIGIDA AL AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”

Objetivo:

Recopilar información importante acerca de las diferentes actividades y operaciones que realizan dentro y fuera de la Cooperativa para su respectivo análisis.

1. ¿Qué opina acerca del Control Interno?
2. ¿En la Cooperativa existe un Control Interno?
3. ¿Quién o quienes son los responsables de llevar un Control Interno?
4. ¿Conoce la forma de llevar un Control Interno en la Cooperativa?
5. ¿Cree que los mecanismos de Control Interno aplicados en la Cooperativa son los adecuados?
6. ¿Sería necesario Evaluar el Control Interno de la Cooperativa?

Porqué

7. ¿Cree usted que al Evaluar el Control Interno mejoraría o perjudicaría las labores de la Cooperativa?

ANEXO N° 8



Fuente: <http://www.uo.edu.cu/ojs/index.php/stgo/article/viewFile/14505209/193>
Elaborado por: Las investigadoras.

ANEXO N° 9

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

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DESARROLLO DE LOS
PUEBLOS LTDA. “CODESARROLLO”**

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Dpto. de Gerencia	1
Dpto. de Área de Crédito	3
Dpto. de Atención al Cliente	1
Dpto. de Contabilidad	1
Dpto. de Recibido – Pagador	1
Total Personal Administrativo	7
Clientes	213
Total Clientes	213
TOTAL	220

Fuente: “CODESARROLLO”.

Elaborado por: Las investigadoras.

ANEXO N° 4
V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
 A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
CÉDULA DE HALLAZGOS Y EVIDENCIAS
 Enero-Diciembre 2009



=====

Tipo de Documento:

Responsable:

N°	HALLAZGO	EVIDENCIA	ASPECTOS SÓLIDOS	ASPECTOS PARA MEJORAR

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha:
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha:

ANEXO N° 5
V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
 A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
MATRIZ DE PONDERACIÓN
 Enero-Diciembre 2009

MP

=====

Tipo de Documento:

Responsable:

N°	Controles Claves	Ponderación	Calificación	Fuente de Verificación	Observaciones

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha:
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha:

ANEXO N° 6
V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
 A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA
 Enero-Diciembre 2009

DRC

=====

Tipo de Documento:

Responsable:

RUBRO:		
SIMBOLOGÍA		
CP.= CALIFICACIÓN PONDERADA	$CP. = \frac{CT \times 100}{PT}$	
CT.= CALIFICACIÓN TOTAL		
PT.= PONDERACIÓN TOTAL		
CONFIANZA		
RIESGO		
BAJA	15% - 50%	ALTO
ALTA	51% - 75%	MODERADO
MODERADA	76% - 95%	BAJO

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha:
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha:

ANEXO N° 7
V&P AUDITORES INDEPENDIENTES
 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
 A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
 “CODESARROLLO” AGENCIA LATACUNGA
PUNTOS DE CONTROL INTERNO
 Enero-Diciembre 2009



=====

Área Evaluada:

REF. P/T	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN

Preparado por: T.V.N.V. / S.B.J.P.	Fecha:
Revisado por: I.M.C.F.	Fecha:

GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1



Fuente: CODESARROLLO
Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2



Fuente: CODESARROLLO
Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 3



Fuente: CODESARROLLO
Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 4



Fuente: CODESARROLLO
Elaborado por: Las Investigadoras
GRÁFICO N° 5



Fuente: CODESARROLLO
Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 6

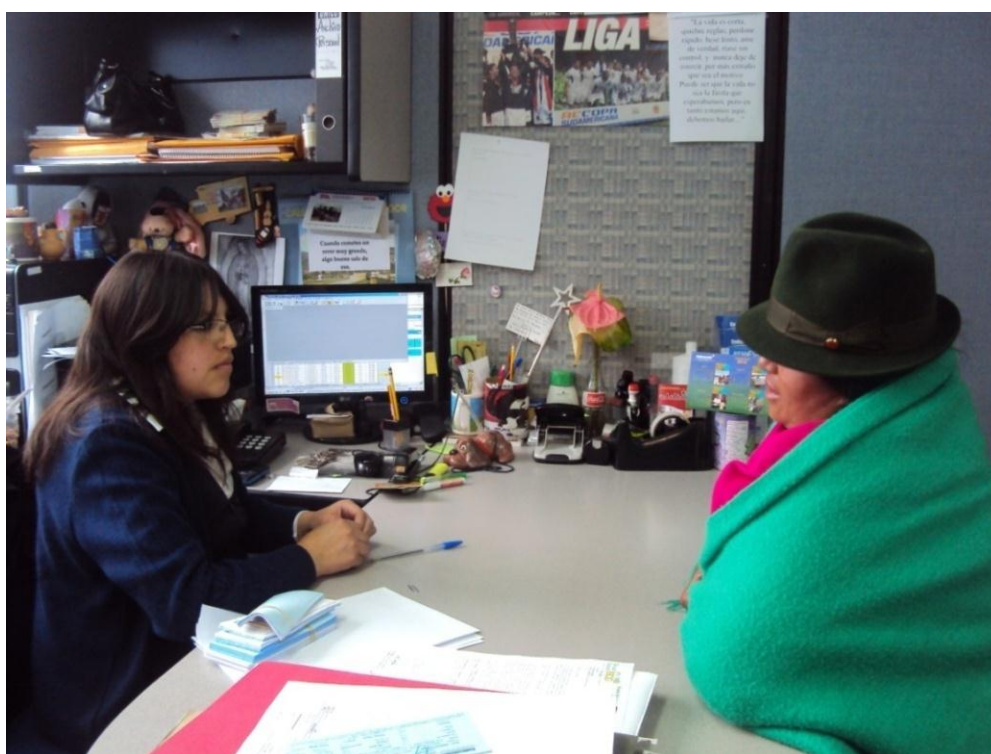


Fuente: CODESARROLLO
Elaborado por: Las Investigadoras
GRÁFICO N° 7



Fuente: CODESARROLLO
Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 8



Fuente: CODESARROLLO
Elaborado por: Las Investigadoras