



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER.”

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, Contador Público Certificado (CPA).

AUTORAS:

Cajamarca Chasi Mayra Jissela

Toapanta Espín Thalia Elizabeth

TUTOR:

Dra. Patricia López Fraga

Latacunga - Ecuador

Octubre 2017

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA

Nosotras, Cajamarca Chasi Mayra Jissela y Toapanta Espin Thalia Elizabeth declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER , siendo la Dra. Patricia Geraldina López Fraga tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.

.....
Cajamarca Chasi Mayra Jissela

C.I: 0503898058

.....
Toapanta Espin Thalia Elizabeth

C.I: 1723280051

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER”, de Cajamarca Chasi Mayra Jissela y Toapanta Espin Thalia Elizabeth estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, consideramos que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, 25 Octubre del 2017

Tutor

.....
Dra. Patricia Geraldina López Fraga

CI: 0502207855

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, las postulantes: Cajamarca Chasi Mayra Jissela y Toapanta Espin Thalia Elizabeth, con el título de Proyecto de Investigación: “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

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

Latacunga, 25 Octubre 2017

Para constancia firman:

.....
Lector 1 (presidente)

Dra. Viviana Panchi

C.I: 050221731-8

.....
Lector 2

Ing. Fredy Miranda

C.I: 050229870-0

.....
Lector 3

Ing. Isabel Armas

C.I: 050229848-2

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por permitirme estar aquí por guiar mi camino desde mis primeros pasos y por darme la fuerza necesaria para continuar cumpliendo con cada una de mis metas planteadas.

A mis padres quienes se han esforzado para darme lo mejor soy lo que soy gracias a sus esfuerzos y sus sacrificios a lo largo de toda mi. A la Universidad Técnica de Cotopaxi por formarme académica y profesionalmente, poniendo a disposición a sus mejores docentes. A la Ingeniera Patricia López por guiarme en la elaboración del presente proyecto, por sus conocimientos entregados durante el desarrollo de este proyecto.

MAYRA CAJAMARCA

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios por brindarme fortaleza, sabiduría y salud para lograr mis objetivos

Con todo mi cariño y amor a mis padres por ser los guías y apoyo permanente en mi vida por ser ese pilar que ha permitido desarrollarme personal y profesionalmente, por ser mi ejemplo de vida, constancia y superación.

A mi esposo por el apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Finalmente este esfuerzo se lo dedico a toda mi familia que de alguna u otra manera me han ayudado a realizar uno de mis más grandes sueños convertirme en una Ingeniera.

MAYRA CAJAMARCA

AGRADECIMIENTO

A Dios por un nuevo despertar, a mi madre por ser la persona quien me supo guiarme por el camino correcto, y siempre ha estado a mi lado para poder lograr mis objetivos y sobre todo por ser padre y madre para mí.

A mis hermanos por ser el pilar fundamental para poder culminar esta meta, ya que han cumplido el lugar y rol de padres.

A nuestra tutora del proyecto Dra. Patricia López quién colaboró para el logro y desarrollo de la investigación.

THALIA TOAPANTA

DEDICATORIA

Este proyecto dedico a Dios por darme salud, vida y fortaleza para seguir adelante y conseguir mí meta.

Lo dedico a mi madre por el amor cariño y comprensión enseñándome valores y este logro les dedico con mucho cariño a usted, por estar a mi lado darme todo y por ese esfuerzo que ha hecho día a día para darnos la mejor enseñanza, gracias por todo hoy puedo alcanzar esta meta.

A mis hijas, quienes desde que estuvieron en mi vientre significaron una bendición en mi vida, quienes ahora me han impulsado para culminar mi carrera universitaria y continuar esforzándome día a día para seguir en adelante con mis objetivos profesionales.

THALIA TOAPANTA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER”

Autoras:

Cajamarca Chasi Mayra Jissela

Toapanta Espin Thalia Elizabeth

RESUMEN

La investigación se desarrolló considerando que la cooperativa cuenta con un deficiente sistema de Control Interno, por tal motivo se realiza un análisis del control interno y su incidencia el cumplimiento de los objetivos institucionales, para realizar el presente análisis se consideró el presente esquema: conocer los manuales de funciones, manual de procedimientos, políticas establecidas, información general. El objetivo principal fue analizar el control interno y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la cooperativa de ahorro y crédito Nuevo Amanecer, mediante un estudio mencionó. Para esta investigación se aplicó el método deductivo que parte de los datos generales aceptados como válidos, para deducir por medio del razonamiento lógico, con estudios de principios generales, para luego comprobar su validez. El método inductivo parte de los hechos que permite llegar a una generalización y la contrastación, que sirve para obtener un conocimiento global del sistema de control interno. El instrumento utilizado fue el cuestionario de control interno que se realizó al gerente y al contador de la institución para conocer con mayor claridad cuáles fueron sus falencias, ya que es un instrumento factible para deducir los resultados. Como resultado se concreta que en el ente de estudio, existe incumplimiento por parte de los empleados, y se da a conocer la incidencia negativa que género que no se cumplan a cabalidad con los objetivos institucionales, la aplicación de las recomendaciones generales de la investigación impactara técnicamente en el sistema de control interno a la cooperativa, socialmente contribuirá a brindar una atención adecuada al cliente, generar confianza a los clientes, socios, en el sistema financiero y optimizar los recursos que posee la institución y de esta manera contribuir el desarrollo y el posicionamiento en ámbito financiero.

Palabras clave: Control Interno, Cooperativa, Institución.



COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY

HUMANISTIC SCIENCES FACULTY

TITLE: “Analysis of the internal control and its incidence in the fulfillment of the institutional objectives of the cooperative of saving and credit Nuevo Amanecer”

Authors:

Cajamarca Chasi Mayra Jissela

Toapanta Espin Thalia Elizabeth

ABSTRACT

The investigation was carried out considering that the cooperative has a deficient Internal Control system, for that reason an analysis of the internal control and its incidence the fulfillment of the institutional objectives, to carry out the present analysis was considered the present scheme: to know the manuals of functions, procedures manual, established policies, general information. The main objective was to analyze the internal control and its incidence in the accomplishment of the institutional objectives of the cooperative of savings and credit Nuevo Amanecer, through a study mentioned. For this investigation the deductive method was applied, starting from the general data accepted as valid, to deduce by means of logical reasoning, with studies of general principles, and then to verify its validity. The inductive method starts from the facts that allows to reach a generalization and the test, which serves to obtain a global knowledge of the internal control system. The instrument used was the internal control questionnaire that was made to the manager and the accountant of the institution to know more clearly what were their shortcomings, since it is a feasible instrument to deduce the results. As a result it is specified that in the study entity, there is non-compliance by the employees, and it is made known the negative impact that gender that is not fully complied with the institutional objectives, the application of the general recommendations of the impact research technically in the internal control system to the cooperative, will socially contribute to provide adequate attention to the client, to generate trust to the clients, partners, in the financial system and optimize the resources that the institution possesses and thus contribute to the development and positioning in the financial field.

Key words: Internal Control, Cooperatives.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de docente del idioma inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que la traducción del resumen del proyecto de investigación al idioma inglés presentado por las estudiantes egresadas de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría: Cajamarca Chasi Mayra Jissela y Toapanta Espin Thalia Elizabeth cuyo título versa en: “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER” lo realizaron bajo mi supervisión y cumplen con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las solicitantes hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente

Latacunga, 25 Octubre 2017

Atentamente,

.....
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

Dra. Lorena González

C.I. 100237727-1

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
Declaración de Autoría.....	ii
Aval del Tutor de Proyecto de Investigación.....	iii
Aprobación del tribunal de Titulación.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
1. Información General.....	1
2. Justificación del Proyecto.....	3
3. Beneficiarios del Proyecto.....	4
3.1. Beneficiarios directos.....	4
3.2. Beneficiarios Indirectos:.....	4
4. El problema de Investigación.....	4
5. Objetivos.....	5
5.1 Objetivo General.....	5
5.2 Objetivos Específicos.....	5
6. Actividades y Sistema de Tareas en Relación a los Objetivos Planteados...	6
7. Fundamentación Científico Técnica.....	7
7.1. ADMINISTRACION.....	7
7.1.1. Definición de la administración.....	7
7.1.2. Objetivos de la administración.....	7
7.1.3. Importancia de la administración.....	8
7.1.4. Características de la administración.....	8
7.1.5. Funciones de la administración.....	9
7.2. GESTION FINANCIERA.....	10
7.2.1. Concepto de gestión financiera.....	10
7.3. GESTION ADMINISTRATIVA.....	11
7.3.1. Concepto de gestión administrativa.....	11
7.4. SECTORCOOPERATIVO.....	11
7.4.1. Cooperativas.....	12
7.4.2. Principios del Cooperativismo.....	12
7.4.2.1. Adhesión Abierta y Voluntaria.....	13
7.4.2.2. Control Democrático por Parte de los Socios.....	13
7.4.2.3. Participación Económica de los Socios.....	13
7.4.2.4. Autonomía e Independencia.....	13
7.4.2.5. Educación, Capacitación e Información.....	14
7.4.2.6. Cooperación entre Cooperativas.....	14
7.4.2.7. Responsabilidad Social.....	14
7.4.3. Valores Cooperativos.....	14
7.5. Objetivos Institucionales.....	15

7.5.1. Tipos de Objetivos.....	15
7.5.1.1. De acuerdo a su naturaleza los objetivos se clasifican.....	15
7.5.1.2. De acuerdo a su jerarquía los objetivos se clasifican.....	16
7.5.1.3. De acuerdo a su alcance los objetivos se clasifican.....	17
7.5.1.4. Recomendaciones sobre el uso de los objetivos.....	17
7.6. CONTROL.....	17
7.6.1. Estructura del Proceso de Control.....	17
7.7. CONTROL INTERNO.....	17
7.7.1. Objetivos del Control Interno.....	18
7.7.2. Importancia del Control Interno.....	18
7.7.3. Estructura del Control Interno.....	19
7.7.4. Clasificación del Control Interno.....	21
7.7.4.1. Control Interno Administrativo.....	21
7.7.4.2. Control Interno Contable.....	21
7.7.5. Componentes del Control Interno.....	22
7.7.6. Elementos del Control Interno.....	22
7.7.7. Principios del Control Interno.....	24
7.7.8 Manuales o guías de Control Interno.....	25
7.7.8.1. Utilidades de los Manuales.....	26
7.8. SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	27
7.8.1. Objetivos del Sistema de Control Interno.....	27
7.8.2. Características del Sistema de Control Interno.....	28
7.8.3. Importancia del Sistema de Control Interno.....	28
7.8.4. Pruebas de Cumplimiento.....	29
7.8.5. Evaluación del Sistema de Control Interno.....	30
7.8.6. Métodos de Evaluación del Sistema de Control Interno.....	30
7.8.6.1. Métodos de Cuestionario.....	30
7.8.6.2. Métodos Narrativo.....	31
7.9. NORMAS GENREALES DEL CONTROL INTERNO.....	31
7.9.1 Normas de Ambiente de Control.....	32
7.9.2 Normas de Evaluación de Riesgo.....	32
7.9.3 Normas de Actividades de Control.....	33
7.9.4 Normas de Información y Comunicación.....	34
7.9.5 Normas de Supervisión.....	34
7.10. RIESGO.....	36
7.10.1 Identificación de Riesgo.....	36
7.10.2 Tipos de Riesgo.....	37
7.10.2.1. Riesgo Inherente.....	37
7.10.2.1. Riesgo de control.....	37
7.10.2.1. Riesgo de detención.....	37
7.10.3. Medición y Evaluación del Riesgo.....	38
8. Preguntas Científicas.....	38

9. DISEÑO METODOLOGICO.....	38
9.1. Tipo de Investigación.....	38
9.2. Metodología.....	39
9.2.1. Métodos.....	39
9.3. Técnicas e instrumentos.....	40
9.4. Población o muestras.....	40
10. Análisis y Discusión de los Resultados.....	41
10.1. Indicadores de Gestión.....	56
10.2. Informe del Control Interno.....	75
11. Impactos (Técnicos, Sociales o Económicos).....	82
12. Presupuesto para la Propuesta del Proyecto.....	83
13. Conclusiones y Recomendaciones.....	83
14. Bibliografía.....	86

15. Anexos

Anexo 1: Currículum Vitae Coordinadora del Proyecto de Investigación.....	89
Anexo 2: Currículum Vitae Coordinadora del Proyecto de Investigación.....	90
Anexo 3: Currículum Vitae Tutor del Proyecto de Investigación.....	91
Anexo 4: Reseña histórica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer.....	92
Anexo 5: Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer.....	93
Anexo 6: Árbol de problemas.....	94

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto: “Análisis del Control Interno y su Incidencia en el Cumplimiento de los Objetivos Institucionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer”

Fecha de inicio: 10 de Octubre del 2016

Fecha de finalización: Septiembre del 2017

Lugar de ejecución: Cantón Salcedo

Facultad Académica que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

EQUIPO DE TRABAJO:

Coordinadora del proyecto de investigación

- Nombres y apellidos: Cajamarca Chasi Mayra Jissela
- Fecha de nacimiento: 28 de Septiembre 1993
- Cédula de ciudadanía: 050389805-8
- Estado civil: Casada
- Números telefónicos: 0984506426
- E-mail: jisela-xs100@hotmail.com
- Dirección domiciliaria: Quito

Coordinadora del proyecto de investigación

- Nombres y apellidos: Toapanta Espín Thalia Elizabeth
- Fecha de nacimiento: 16 de Julio 1993
- Cédula de ciudadanía: 172328005-1
- Estado civil: Casada
- Números telefónicos: 0993539746
- E-mail: thaliaete@hotmail.com
- Dirección domiciliaria: Quito

Tutor de titulación

- Nombres y apellidos: López Fraga Patricia Geraldina
- Fecha de nacimiento: 07 de Septiembre de 1976
- Cédula de ciudadanía: 0502207855
- Estado civil: Divorciada
- Números telefónicos: 0998273380
- E-mail: patricia.lopez@utc.edu.ec
- Dirección domiciliaria: Salcedo

Área de conocimientos: Área de contabilidad, Auditoría.

Línea de investigación: Administración y economía para el desarrollo humano y social; gestión de la calidad y seguridad laboral.

Sub-línea de investigación de la carrera: Auditoría

2. JUSTIFICACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer tiene como antecedentes capacitación poco útil para el personal, manejo informal de información, aplicación y manejo incorrecto de políticas, manuales y procedimientos lo que conlleva a que no haya un adecuado funcionamiento del Control Interno, lo cual es fundamental ya que proporciona un grado de seguridad razonable en cuanto a la eficiencia y eficacia de las operaciones, el uso adecuado de sus recursos, y que garantice el cumplimiento de los objetivos institucionales, de las leyes, reglamentos y políticas, establecidas para el desarrollo de la actividad.

El objetivo es analizar el Control Interno y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer. El mismo que se convertirá en una evaluación del Control Interno, que permita identificar las falencias que presente la institución y orientar el uso de los recursos humanos, financieros y materiales para la consecución de los objetivos propuestos.

El análisis del Control Interno es de vital importancia para la institución financiera y de esta manera poder establecer un diagnóstico que permitirá identificar los riesgos a los cuales están expuestos, ya que requiere una supervisión adecuada a efectos de verificar el correcto cumplimiento y funcionamiento, permitiendo tener mayor posibilidad de lograr el cumplimiento de los objetivos para lo cual se utilizara el Cuestionario de Control Interno evaluando cada uno de sus componentes como son: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación, supervisión o monitoreo, los indicadores de gestión, la metodología descriptiva y de campo. Todo esto conlleva a la comprobación de la hipótesis.

La investigación podría contribuir con la gerencia de la Cooperativa ya que podría mejorar la situación presente y futura de la institución, además comprometería a la dirección y a todos los trabajadores en el desarrollo y mejoramiento del desempeño de la misma, para de esa manera alcanzar mejores resultados con eficiencia, eficacia y efectividad; y lleven a cabo un adecuado proceso de toma de decisiones que le permita mejorar la situación financiera y administrativa de la misma. La investigación beneficiará a la cooperativa, socios, inversionistas, empleados, mediante

el informe que servira como base para la toma de decisiones en el mejoramiento de los procesos financieros y administrativos.

3. BENEFICIARIOS

a. DIRECTOS

- Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer.

b. INDIRECTOS

- Empleados
- Socios
- Inversionistas
- Organismos de Control

4. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El sector cooperativo, en el mercado existente es atractivo para las entidades que proporcionen este servicio, volviéndose cada vez más competitivo la captación de nuevos clientes por lo cual dichas instituciones desarrollan continuamente estrategias sin analizar el impacto en el Control Interno que permita orientar el buen uso de los recursos humanos, financieros y materiales para la consecución de los objetivos institucionales propuestos.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito por su naturaleza éste tipo de instituciones financieras, y la adecuada aplicación del Control Interno deben ser efectiva en los componentes de: ambiente, riesgos, funciones y actividades de control, información, comunicación y monitoreo con el enfoque de que permita a los encargados de la gerencia o administración disponer seguridad razonable en el resultado de objetivos enfocados en la Efectividad y Eficiencia en las operaciones; Confiabilidad en la información financiera.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer se ve afectada por no contar con un adecuado funcionamiento del Control Interno como es la capacitación poco útil para el personal, manejo

informal de información, aplicación y manejo incorrecto de políticas, manuales, procedimientos, lo cual no permite que se presente un grado de seguridad en cuanto a la eficiencia y eficacia de las operaciones, como también al uso adecuado de los recursos, que garantice el cumplimiento de los objetivos institucionales; lo cual no permite supervisar los procesos de información y cumplimiento de las obligaciones.

Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia en el control interno y el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Cooperativa de Ahorro y crédito Nuevo Amanecer?

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVOS GENERAL

Evaluar el Control Interno y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos institucional mediante el análisis específico en base al COSO I en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar información teórica científica que sintetice el tema propuesto, mediante fuentes bibliográficas, a la vez receptor documentos de la cooperativa que profundice la investigación, para determinar el sustento documental del proyecto.
- Evaluar la efectividad del sistema de control interno mediante la aplicación del cuestionario de control interno para localizar las áreas críticas.
- Analizar el grado de cumplimiento de los objetivos mediante indicadores para obtener un diagnóstico de los riesgos por los que atraviesan la cooperativa.

6. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Objetivo	Actividades (Tareas)	Resultado	Descripción (Técnicas e instrumentos)
Identificar información teórica científica que sintetice el tema propuesto, mediante fuentes bibliográficas, a la vez receptor documentos de la cooperativa que profundice la investigación, para determinar el sustento documental del proyecto.	-Análisis del manual de funciones -Análisis del manual de procedimientos.	Conocimiento del entorno a Investigar.	-Recolección de información.
Evaluar la efectividad del sistema de control interno mediante la aplicación del cuestionario de control interno para localizar las áreas críticas.	-Evaluación del Control Interno -Análisis de los componentes del Control Interno	Conocimiento acerca del Control Interno.	-Cuestionario del Control Interno.
Analizar el grado de cumplimiento de los objetivos mediante indicadores para obtener un diagnóstico de los riesgos por los que atraviesan la cooperativa.	Realizar un informe que contenga resultados del proyecto	-Informe	-Indicadores de gestión. -Análisis basado en las evidencias

ELABORADO POR: Las investigadoras

FUENTE. Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer

7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

7.1 ADMINISTRACIÓN

7.1.1 Definición de Administración.

Según los autores:

(Chiavenato, 1998) administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales" Pág.3.

(Robbins & Couther, 2004) administración es la "coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas" Pág.7.

(Koontz & Weihrich, 2004) manifiesta que " es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz " Pág.4.

Las investigadoras consideran que la administración es la capacidad que tiene la administración para desarrollar sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar: para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles para conseguir las metas y objetivos planteados.

7.1.2 Objetivos de la Administración.

- Alcanzar en forma eficiente y eficaz los objetivos de una empresa.
- Permitirle a la empresa tener una perspectiva más amplia del medio en el cual se desarrolla.
- Asegurar que la empresa produzca o preste sus servicios.

7.1.3 Importancia de la Administración.

Según (Muacha, 2007). Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. Pág.22.

La importancia de la administración es indiscutible; si analizamos su origen y evolución a lo largo de la historia es posible concluir que gran parte del avance de la sociedad está fundamentada en la administración. Además, la importancia de esta disciplina se demuestra por lo siguiente:

- Es indispensable para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.
- Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.
- Optimiza recursos, la productividad y eficiencia están en relación directa con la aplicación de una adecuada administración.
- Contribuye al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para el aprovechamiento de los recursos, para mejorar la calidad de vida y generar empleos.
- Es la estructura donde se basa el desarrollo económico y social de la comunidad.

Las autoras consideran que la administración es un conjunto de métodos de gran importancia para las unidades económicas de toda naturaleza, ya que es la encargada de hacer que los recursos sean productivos, busca el logro de objetivos a través de las personas, mediante técnicas dentro de una organización.

7.1.4 Características de la Administración.

La administración posee ciertas características que la diferencian de otras disciplinas:

Universalidad.- Es indispensable en cualquier grupo social, ya sea una empresa pública o privada.

Valor instrumental.- Su finalidad es eminentemente práctica, la administración es un medio para lograr los objetivos de un grupo.

Amplitud de ejercicio.- Se aplica en todos los niveles o subsistemas de una organización.

Especificidad.- Aunque la administración se auxilia de diversas ciencias, su campo de acción es específico, por lo que no puede confundirse con otras disciplinas.

Multidisciplinariedad.- Utiliza y aplica conocimientos de varias ciencias y técnicas.

Flexibilidad.- Los principios administrativos son flexibles y se adaptan a las necesidades de cada grupo social en donde se aplican.

7.1.5 Funciones de la Administración.

Según el autor **(Bateman, 2008) Pág.19.**

Las funciones de la Administración son:

Planeación.- La planeación consiste en especificar los objetivos que se deben conseguir y en decidir con anticipación las acciones adecuadas que se deben ejecutar para ello. Entre las actividades de planeación se cuentan el análisis de las situaciones actuales, la anticipación al futuro, la determinación de objetivos, la decisión de los tipos de actividades en las que participará la compañía la elección de estrategias corporativas y de negocios, y la determinación de los recursos necesarios para lograr las metas de la organización.

Organización.- La organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas. Actividades que incluyan atraer gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen en conjunto para alcanzar el máximo éxito.

Dirección.- La dirección consiste en estimular a las personas para desempeñarse bien. Se trata de dirigir y motivar a los empleados, y de comunicarse con ellos, en forma individual o en grupo. La

dirección comprende el contacto cotidiano y cercano con la gente, que contribuye a orientarla e inspirarla hacia el logro de las metas del equipo y de la organización.

Control.- Los planes completos, una organización sólida y líderes sobresalientes no son garantía de éxito. La cuarta función, el control, supervisa el progreso y ejecuta los cambios necesarios.

Las investigadoras consideran que para que una entidad alcance el éxito y la consecución de metas depende de gran medida de la capacidad de la gerencia para desempeñar sus funciones utilizando para ello las etapas del proceso administrativo de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades que desarrolla.

7.2 GESTIÓN FINANCIERA.

7.2.1 Concepto de Gestión Financiera.

La gestión financiera de las empresas u organizaciones es parte fundamental de la gestión empresarial ya que todos los aspectos de la actividad de las empresas se ven reflejados en sus resultados y en su estructura financiera y son una medida de su desempeño. (Gonzalo y León). Pág.129

Para el autor (Cabrera, 2006) manifiesta que. "La gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero, y en consecuencia la rentabilidad (financiera) generada por él mismo" (En línea)

Las investigadoras que la gestión financiera es una de las áreas funcionales de la gestión, es el conjunto de decisiones y acciones tomadas por los responsables del área financiera sobre los recursos financieros necesarios para el desarrollo de la actividad de dicha organización, tomando en cuenta el logro, utilización y control de recursos financieros, la inversión, la financiación con la que cuenta las entidad.

7.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

7.3.1 Concepto de Gestión Financiera.

Según el autor (Terry, 2007) manifiesta que: "La administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos" Pág.22.

Para (Matos, 2008), La importancia de la gestión administrativa consiste: "La toma de decisiones de la dirección, la supervisión de las organizaciones está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de los objetivos económicos, políticos y sociales" (En línea)

Las investigadoras opinan que la gestión administrativa es de vital importancia, porque ayuda a la gerencia a la toma de decisiones para cumplir con los objetivos planteados y desarrollar de una mejor manera las actividades.

7.4 SECTOR COOPERATIVO.

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas en su actividad y relaciones se sujetarán a los principios establecidos en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Las investigadoras mencionan que el sector cooperativo es la unión de dos o mas instituciones financieras que se encuentran enfocadas al sistema financiero con el propósito de ofertar diversos servicios bancarios que permiten a sus socios rezalizar diferentes actividades en la misma institución, rigiendose a entes reguladores que aseguren la estabilidad y seguridad económica de sus socios e inversionistas con la finalidad de seguir creciendo en el ámbito cooperativo.

7.4.1 Cooperativas.

Según (Fernandez, 2006) la cooperativa es: “Una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer fin a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada” Pág.1.

Son cooperativas, las organizaciones económicas solidarias, constituidas como sociedades de derecho privado, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que, unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediato de la comunidad. (Vizñay, 2012) Pág.22

Las investigadoras manifiestan que las cooperativas son instituciones financieras que ofrecen servicios a diferentes sectores productivos y emprendedores para pequeñas, medinas y grandes empresas, también ofertan servicios de depósitos, retiros, inversiones, servicios adicionales como a socios individualistas las cuales son supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, satisfaciendo las necesidades de cada uno de sus socios ahorrando tiempo.

7.4.2 Principios del Cooperativismo

Los principios del cooperativismo según (Vizñay, 2012) se clasifican en: Pág.89.

7.4.2.1 Adhesión abierta y voluntaria.

Las Cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas a todas las personas, sin discriminación social, política, religiosa, racial o de sexo, las cuales deben aceptar las responsabilidades de ser socio.

7.4.2.2 Control democrático por parte de los socios

Las Cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus socios, los cuales participan activamente en la definición de sus políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres

seleccionados para representar y administrar las cooperativas son responsables ante los socios. En las Cooperativas de primer grado, los Socios tienen iguales derechos de voto. Las Cooperativas de otros grados se organizan también mediante procedimientos democráticos.

7.4.2.3 Participación económica de los socios

Los Socios contribuyen equitativamente al capital de sus cooperativas y administran dicho capital en forma democrática. Al menos una parte de dicho capital es propiedad común de la Cooperativa. Normalmente, los Socios reciben una retribución limitada, si es que hay, sobre el capital aportado. Los Socios asignan los excedentes para todos o algunos de los siguientes fines: el beneficio de los socios en proporción a sus operaciones con la cooperativa, el apoyo de otras actividades aprobadas por los socios, y el desarrollo de la Cooperativa mediante la posible creación de reservas las cuales podrán ser indivisibles en todo o en parte.

7.4.2.4 Autonomía e independencia

Las Cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus Socios. Si estas entran en acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si obtienen capital de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantengan la autonomía de la Cooperativa.

7.4.2.5 Educación, capacitación e información

Las Cooperativas brindan educación y capacitación a sus Socios, dirigentes electos, gerentes y empleados para que los mismos puedan contribuir eficazmente al desarrollo de la cooperativa. También, informan al público en general, especialmente a jóvenes, líderes de la comunidad y a los medios de opinión los beneficios del cooperativismo.

7.4.2.6 Cooperación entre cooperativas

Las Cooperativas al trabajar en forma integrada mediante estructuras locales, regionales, nacionales e internacionales sirven en forma más eficaz a sus Socios y fortalecen el movimiento cooperativista.

7.4.2.7 Responsabilidad social

Las cooperativas trabajan para lograr el desarrollo sostenible de sus comunidades mediante políticas aprobadas por sus socios.

7.4.3 Valores Cooperativos

Según (Vizñay, 2012) menciona que “Las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás” Pàg.22.

Los investigadores consideran que los valores cooperativos son fundamentales para el direccionamiento de las instituciones representa la responsabilidad, equidad y seguridad, etc. Además es el desarrollo en la gestión de las actividades que enfocan al crecimiento, con el propósito de ser instituciones líderes y aumentar el crecimiento económico.

7.5 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Son los compromisos de mediano y largo plazo, que asume una entidad para alcanzar los Objetivos de desarrollo. Los objetivos estratégicos institucionales deben ser incluidos en el Plan Estratégico Institucional, por lo que se constituyen en el insumo fundamental y guía para la formulación de los objetivos de gestión del Programa de Operaciones Anual. (Finanzas, 2010) Pàg.73

Para las investigadoras los objetivos institucionales son el direccionamiento interno que todas las instituciones públicas y privadas se establecen al momento de constituirse para tener un enfoque claro su crecimiento en el mercado financiero, considerando que su enfoque son las estrategias internas por las cuales se dirigen las cooperativas en su campo financiero, que permite tener un alto grado de aceptación por parte de los socios.

7.5.1 Tipos de Objetivos

Según (León, 2012) Existen diferentes tipos de objetivos en una empresa como es: Pág.12.

7.5.1.1. De acuerdo a su naturaleza, los objetivos se clasifican en:

a. Objetivos generales

También conocidos como objetivos genéricos, son objetivos basados en expresiones generales o genéricas. Algunos ejemplos de objetivos generales o genéricos son:

- Ser la empresa líder del mercado.
- Incrementar las ventas.
- Aumentar los ingresos.
- Generar mayores utilidades.
- Obtener una mayor rentabilidad.
- Lograr una mayor participación en el mercado.
- Ser una marca líder en el mercado

Para las investigadoras los objetivos generales es la descripción de la parte fundamental de algún trabajo, proyecto, investigación que se la realice, es el enfoque principal y direccionamiento sobre lo que pretende realizar. No señalan resultados concretos por medio de indicadores pero sí que expresan el propósito central del proyecto, los cuales deben ser coherentes de acuerdo al enfoque planteado.

b. Objetivos específicos

Son objetivos concretos expresados en términos de cantidad y tiempo. Los objetivos específicos son necesarios para alcanzar los objetivos generales. En ocasiones, a los objetivos específicos se les conoce como *metas*.

Para las investigadoras es enfoque de un propósito particular. Se diferencia del objetivo general por su nivel de detalle y complementariedad. Se caracteriza por que debe permitir cuantificarse para

poder expresarse en metas. Deben ser enfocados en base a los temas que se pretendan tratar dando una visión de los que se pretenda desarrollar.

7.5.1.2 De acuerdo a su jerarquía, los objetivos se clasifican en:

a. Objetivos estratégicos

También conocidos como objetivos organizacionales, son objetivos que consideran a la empresa como un todo y que sirven para definir el rumbo de ésta. Son formulados por los dueños o los altos directivos de la empresa. Normalmente son generales y de largo plazo. Cada objetivo estratégico requiere una serie de objetivos tácticos.

Para las investigadoras los objetivos estratégicos son las metas y estrategias planteadas por una institución para lograr determinadas metas a un largo plazo que permitirá conocer los resultados que se espera alcanzar en un tiempo mayor a un año, realizando actividades que le permitan cumplir con lo establecido.

b. Objetivos tácticos

También conocidos como objetivos departamentales, son objetivos que se dan a nivel de áreas o departamentos. Son formulados por los directivos o los gerentes de la empresa. Normalmente son de mediano plazo. Se establecen en función de los objetivos estratégicos. Cada objetivo táctico requiere una serie de objetivos operacionales.

Para las investigadoras son objetivos de la institución enfocados en las funciones en cada una de los departamentos que exista en una entidad, estos son formulados por los directivos; son desarrollados a mediano plazo con la finalidad de que puedan ser cumplidos y modificados de acorde a las necesidades que se presenten.

7.5.1.3 De acuerdo a su alcance de tiempo, los objetivos se clasifican en:

- a) Objetivos de largo plazo
- b) Se formulan generalmente para un periodo de cinco años y tres como mínimo.
- c) Objetivos de mediano plazo
- d) Se formulan generalmente para un periodo de uno a tres años.

Para las investigadoras son objetivos que se formulan generalmente para un plazo no mayor de un año o a largo plazo ya que deben ser modificados de acorde a las necesidades que presente la entidad en su desarrollo de actividades, con el enfoque de ser cumplidos a cabalidad, para lograr cumplir expectativas y estrategias institucionales.

7.5.1.4 Recomendaciones sobre el uso de objetivos

Para finalizar veamos algunos consejos relacionados con el uso de objetivos:

- Se deben establecer objetivos generales, pero siempre y cuando éstos sirvan de referencia para establecer objetivos específicos. Establecer solamente objetivos generales puede generar confusión y falta de conciencia de hacia dónde realmente se quiere ir. Siempre es necesario acompañarlos con objetivos específicos.
- Es necesario establecer objetivos para la empresa en general, para cada área o departamento, y para cada equipo de trabajo. Los objetivos para cada equipo se establecen en función de los objetivos de cada área, y los objetivos de cada área se formulan en función de los objetivos de la empresa.
- Los objetivos de un área o departamento deben ser coherentes con los objetivos de otras áreas o departamentos. Por ejemplo, no sería coherente que producción establezca como objetivo aumentar el número de productos fabricados si marketing no cuenta con los recursos necesarios para vender los productos adicionales.

Para las investigadoras una vez establecidos, los objetivos deben ser revisados periódicamente para asegurarse de que sigan enfocados en los resultados esperados que pretende alcanzar la empresa o sigan siendo acordes a las condiciones del entorno, y cambiarlos o modificarlos en caso de ser necesario. Considerando también que en cada departamento debe contar con objetivos para el cumplimiento de sus actividades, los mismos que deben ser socializados con el personal para que exista un conocimiento y no se produzca desinformación.

7.6 CONTROL

Según (Cepeda, 1997), menciona “El propósito final del control es, en esencia, preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo; su objetivo es contribuir con los resultados esperados” Pàg.5.

Las investigadoras consideran que el control es el conjunto de acciones, procedimientos, normas o técnicas que permiten comparar los resultados reales obtenidos, con los previstos obteniendo datos suficientes para modificar las decisiones de los mandos y las acciones en sus procesos administrativos que la entidad tenga que realizar para la toma de decisiones eficientes.

7.6.1 Estructura del Proceso de Control.

Según (Estupiñan, 2006) menciona que el proceso de control se estructura de control se estructura bajo las siguientes condiciones:

- **Un término de comparación:** Puede comprender un presupuesto, un programa, una norma, un estándar o un objetivo.
- **Un hecho real:** El cual se compara con la categoría anterior.
- **Una desviación:** Representa el resultado de la comparación de los dos puntos anteriores.
- **Un análisis de causas:** Las cuales han dado origen a la desviación entre el hecho y el término de referencia o condición ideal.
- **Toma de acciones correctivas:** Comprende las decisiones que se han de tomar y las acciones que se han de desarrollar para corregir la desviación.”

Para las investigadoras el proceso de Control Interno comprende una serie de pasos sistemáticos que tiene como finalidad dar solución a las debilidades encontradas dentro de cualquier tipo de análisis dependiendo la condición que presenten. Al momento de la estructura del proceso de control que nos permitirá tomar decisiones que permitan desarrollar pasos para poder tener un análisis correcto.

7.7 CONTROL INTERNO.

El Control Interno es un sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados: para proteger los activos; obtener la exactitud y confiabilidad de la contabilidad y de otros datos operativos; promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la compañía; y comunicar las políticas administrativas, estimular y medir el cumplimiento de las mismas. (Winkle, 2012) Pág. 27

El Informe (Committee of Sponsoring Organization COSO,) el cual se le conoce también como “La Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway”, mostró una nueva definición sobre el Control Interno y es como sigue: “El Control Interno es un proceso integrado a los procesos y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuados por Consejo de la Administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos incluidos en las categorías siguientes:

- Eficiencia y eficacia en las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

Las investigadoras compartimos la definición de control que se presenta en el informe COSO, ya que abarca la responsabilidad de los controles tanto a la administración como al resto del personal para la consecución de las metas que se desea alcanzar, además de comprender a los controles internos en forma global para las actividades que desarrolla la empresa.

Según (Márquez, 2011) manifiesta que: “El control interno es un proceso que lleva a cabo el consejo de administración o junta directiva de una entidad, su dirección o gerencia general y que han sido diseñados para proporcionarles seguridad razonable acerca del cumplimiento de los objetivos” Pág.135.

Para las investigadoras el Control Interno es un mecanismo fundamental que permite controlar actividades internas que se realiza en una entidad de manera eficaz para salvaguardar los recursos, y cumplir de manera eficiente los objetivos institucionales para el desarrollo de sus actividades; formando parte fundamental de una institución para lograr crecer sus rendimientos económicos y mejorar las falencias y debilidades que presenten.

7.7.1 Objetivos del Control Interno.

Según (Estupiñan, 2006) Control Interno y Fraudes. Pág.56.

- Lograr que las organizaciones cuenten con un apropiado y efectivo sistema de control interno.
- Disponer de un sistema de evaluación el cual se ajuste a las necesidades del ente económico.
- Lograr la aplicación de normas y procedimientos, así como el correcto y oportuno registro y manejo de información.
- Depender de políticas establecidas en la ejecución de planes, programas y proyectos.
- Llegar a que la empresa disponga de controles eficaces, eficientes y económicos para implementarlos cuando se lo requiera y crear un ambiente de autocontrol.

Según (Mantilla, 2005) Los objetivos se ubican dentro de tres categorías. Pág.76.

Operaciones, relacionadas con el uso efectivo y eficiente de los recursos de la entidad.

Información financiera, relacionada con la preparación de estados financieros públicos confiables.

Cumplimiento, relacionado con el cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables.

Para las investigadoras el objetivo principal del Control Interno constituye proporcionar seguridad razonable a la administración como supervisar el correcto y oportuno desempeño de actividades en miras de alcanzar las metas propuestas. Con el fin de tener una idea clara de las actividades que deseamos realizar, usando recursos de manera efectiva y eficiente.

7.7.2 Importancia del Control Interno.

El Control Interno, en cualquier organización, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización como en el control e información de las operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa. Así mismo se ejecutan cada uno de los componentes en una organización, con el fin de obtener beneficios y ayudar a los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles con el fin de que sean utilizados en forma eficiente. (Rivera, 2015) Pág.45

Para las investigadoras la importancia del Control Interno es fundamental para las actividades internas que desarrollan en cuanto a sus funciones, para poder verificar el cumplimiento de sus estrategias, funciones y determinar si se realizan de acuerdo a lo establecido; con el propósito de

incrementar sus beneficios económicos, financieros que permitirá mantener a la institución con un buen rendimiento.

7.7.3. Estructura del Control Interno.

Plan de Organización, que proporcione una segregación adecuada de las responsabilidades y deberes.

Sistema de Autorizaciones y Procedimientos de Registro, provee un control adecuado de activos, pasivos, ingresos y gastos.

Prácticas Sanas, en el desarrollo de funciones y deberes de cada uno de los departamentos de la organización.

Para las investigadoras la estructura es fundamental para conocer la organización que se aplique dentro de una institución para determinar responsabilidades y deberes en cada uno de los departamentos, consiguientemente se aplica un sistema para controlar el ámbito financiero y económico en el desarrollo de funciones de cada uno de los departamentos de las entidades.

7.7.4 Clasificación del Control Interno.

Según (Estupiñan, 2012) menciona que un sentido amplio el Control Interno encierra controles que pueden ser catalogados como contables o administrativos. Pág.89.

7.7.4.1 Control Interno Administrativo.

El Control Interno Administrativo, constituye el plan de estructura que adoptan las empresas, con sus respectivos procedimientos y técnicas operacionales y contables, el cual contribuya al logro de los objetivos de la organización. Así:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa.
- Coordinar las funciones de cada departamento.
- Tener la seguridad de que se están alcanzando los objetivos propuestos.
- Mantener una ejecutoría eficiente.

- Verificar que entidad opera acorde a las políticas establecidas.

7.7.4.2 Control Interno Contable.

Este surge como un instrumento a consecuencia del control administrativo, con los siguientes objetivos para que las operaciones se:

- Registren oportunamente.
- Realicen con autorizaciones generales y específicas de la administración.
- Por el importe correcto.
- En las cuentas apropiadas.
- En el periodo contable en que se generó.
- Permitir la preparación de los Estados Financieros.
- Mantener el control contable de los activos.
- Que todo lo contabilizado exista y que todo lo que exista esté contabilizado, para detectar cualquier diferencia y tomar medidas correctivas.
- Que el acceso de los activos se haga con autorización de administración.

Las investigadoras consideran que dentro del sistema de Control Interno el administrativo comprende el plan de organización que adopta la empresa dentro del cual surge los procesos, métodos para procesar la información como los datos contables donde surge el control contable como medio para que la empresa cumpla con sus metas y planes.

7.7.5 Componentes del Control Interno.

Según (Mantilla, 2005) menciona que “El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados. Se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración” Pág.12.

Tales componentes son:

Ambiente de Control.- La esencia de cualquier negocio es su gente sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

Valoración de Riesgos.- La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

Actividades de Control.- Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

Información y Comunicación.- Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

Monitoreo.- Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.



Fuente: COSO Control Interno

Elaborado por: Mantilla, Samuel.

Las investigadoras concluyen que el ambiente de control tiene una influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Esto es cierto no solamente en su diseño, sino también en la manera cómo opera en la práctica. Los sistemas de control interno cambian con el tiempo. La manera como se aplican los controles tiene que evolucionar. Debido a que los procedimientos pueden tornarse menos efectivos, o quizás no se desempeñen ampliamente. Ello puede ocurrir a causa de la llegada de personal nuevo, la variación de la efectividad del entrenamiento y la supervisión, la reducción de tiempo y recursos u otras presiones adicionales.

7.7.6 Elementos del Control Interno.

Según (Cepeda, 1997) los elementos del control interno se dividen en: Pág.11

Elemento de Organización.- Plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, que segregue las funciones de registro y custodia.

Elementos, Sistemas y Procedimientos.- Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.

Elementos de Personal.- Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización. Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.

Elementos de Supervisión.- Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

Para las investigadoras cada uno de los elementos tiene una importancia fundamental debido a que se complementan y reúnen a todos las jerarquías de la organización necesarias para llevar un adecuado proceso de control interno todos los elementos son de suma importancia ya que nos

permite verificar los sistemas, al personal en la ejecución de sus funciones dentro de la organización y realizar su respectiva supervisión.

7.7.7 Principios del Control Interno.

Según (Cepeda, 1997) los principios del control interno son: Pág.13

Igualdad.- Consiste en que el control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.

Moralidad.- Todas las operaciones e deben realizar no sólo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.

Eficiencia.- Busca que en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/ o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.

Economía.- Vigilar que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y metas de la organización.

Celeridad.- Consiste en que uno de los principales aspectos sujeto a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización

Imparcialidad y publicidad.- Consisten en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.

De valoración de costos ambientales.- Consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerlo.

El principio de celeridad.- Consiste en que uno de los principales aspectos sujeto a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.

Los principios de imparcialidad y publicidad.- Consisten en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.

El principio de valoración de costos ambientales.- Consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerlo.

Las autoras consideran que las organizaciones en la aplicación de procedimientos de Control Interno deben tener en cuenta la aplicación de los principios de este, a fin que estos sean los más adecuados posibles y cumplan con los requerimientos para llevarlos a cabo de esta manera se garantice alcanzar los resultados deseados.

7.7.8 Manuales o guías de Control Interno

Según (Cepeda, 1997) menciona que “Los manuales de Control Interno son piezas básicas dentro del sistema. Su elaboración debe ser una de las actividades centrales de la oficina de Control Interno y debe estar explícitamente contemplado dentro del plan de desarrollo de la función de control interno” Pág.8.

Las investigadoras opinan que son e el mecanismo o instrumento de control utilizado se deben modificar. Una vez elaborados, los manuales de Control Interno constituyen el elemento primordial del proceso de capacitación de los empleados responsables.

El manual de funciones y procedimientos es el texto mediante el cual cada organización, según su estructura orgánica, su misión y sus recursos, define la jerarquía de los cargos, determina objetivamente las funciones y establece métodos y procedimientos técnicos para alcanzar sus objetivos. (Martínez, 2001) Pág.27

Para las investigadoras un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una actividad administrativa o de más de ellas que permiten tener una clara idea de todas sus funciones a cumplir.

7.7.8.1 Utilidad de los Manuales.

- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal y que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente. Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

Las investigadoras consideran que sirve como guía para la realización de las actividades, detallando paso a paso los patrones para la ejecución de tareas; se optimizan las actividades, se evita la sobrecarga de trabajo, la duplicidad de funciones y facilita la coordinación entre dependencias que nos permite determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas y errores aumentando la eficiencia de los distintos empleados.

7.8 SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

El sistema de control interno está entrelazado con las actividades operativas de la entidad y existe por razones empresariales fundamentales. Es más efectivo cuando los controles se incorporan a la infraestructura de la sociedad y forman parte de la esencia de la empresa. Mediante los controles “incorporados” se fomenta la calidad y las iniciativas de delegación de poderes. Se evitan gastos innecesarios y se permite una respuesta rápida ante las circunstancias cambiantes. (Acevedo, 2007) Pág.3

Las investigadoras opinan el sistema de Control Interno es un mecanismo en el que la gerencia se apoya para cumplir una meta o fin determinado, que provee a esta de una seguridad razonable del cumplimiento de metas y objetivos organizacionales mediante controles que fomenten la calidad de

las actividades a realizarse en las instituciones financieras políticas y procedimientos que están diseñados para ofrecer seguridad razonable e la entidad.

7.8.1 Objetivos del Sistema de Control Interno.

Según (Cepeda, 1997) menciona que “El diseño, la implantación, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento persigue los siguientes objetivos” Pág.7.

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar.
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.
- Cuidar para que las actividades y recursos de la organización estén encaminados a cumplir los objetivos planteados.

Las investigadoras opinan que la aplicación de un sistema de Control Interno es indispensable dentro de una empresa sea esta pequeña, mediana y más aún en las grandes ya que este les proporcionara los medios necesarios para proteger sus activos, cumplir sus metas, reducir los riesgos en la actividad como garantizar el éxito y rentabilidad del negocio.

7.8.2 Características del Sistema de Control Interno.

Según (Cepeda, 1997) menciona que “Está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, información y operacionales de acuerdo a cada organización” Pág.9.

- La administración debe establecerlo, mantenerlo y perfeccionarlo de acuerdo a la naturaleza, estructura, características y misión de la organización.
- La auditoría interna o quien cumpla esta función será él encargado de evaluar la eficiencia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del SCI.
- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.

Para las investigadoras las características son de importancia fundamental para las actividades internas que desarrollan en cuanto a sus funciones, para poder verificar el cumplimiento de sus estrategias, funciones y determinar si se realizan de acuerdo a lo establecido; con el propósito de incrementar sus beneficios económicos, financieros que permitirá mantener a la institución con un buen rendimiento.

7.8.3 Importancia del Sistema de Control Interno.

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, ya permitirá que la administración conozca las diferentes situaciones por las que atraviesa en el momento que lo requiera, además le permite valorar la eficiencia y efectividad de los controles sobre actividades básicas que realiza, lo que la garantizara una mejor gestión y alcanzar el éxito del negocio. (Cepeda, 1997) Pág. 28

Las investigadoras enfatizan la importancia de poseer un sistema de Control Interno ya que este promueve el logro de los objetivos y metas de la entidad, la detección temprana de desviaciones o áreas susceptibles de mejoras en los procesos productivos, administrativos y de servicios, como la aplicación de las medidas que sean necesarias de manera oportuna.

7.8.4 Pruebas de Cumplimiento.

Según (Cepeda, 1997), Menciona que “Son las que tienen como propósito comprobar la efectividad de un sistema de control e indicar si el procedimiento se está ejecutando, además de pruebas de que la información sujeta al sistema de información es correcta” Pág.121.

El propósito de estas pruebas es proporcionar al auditor una seguridad razonable de que los procedimientos relativos a los controles internos contables fueron previamente establecidos; sin embargo el auditor puede decidir no confiar en las mismas si ha llegado a la conclusión de que los procedimientos no son satisfactorios para este fin.

Para las investigadoras el control interno requiere no solamente que ciertos procedimientos sean realizados, sino que estos sean apropiados a los objetivos establecidos, algunos aspectos requieren procedimientos que no son necesarios para la ejecución de las transacciones; este tipo de procedimientos requieren la verificación de documentos que evidencien las transacciones, y a la

vez, la inspección de los documentos relativos para obtener la evidencia mediante firmas, iniciales, sello de autorización entre otros para indicar si se realizaron, quien los realizo y permitir una evaluación en la ejecución.

7.8.5 Evaluación del Sistema de Control Interno.

Según (Estupiñan, 2012) menciona que “La implantación y el mantenimiento de un sistema adecuado de Control Interno es responsabilidad de la administración de la entidad y el diseño ha de realizarse tomando en consideración los juicios de la administración en cuanto a la relación costo-beneficio de cada procedimiento de control” Pág.37.

Revisión del Sistema.- Básicamente es un proceso de obtención de información de la unidad a estudiar y de los procedimientos prescritos que pretende servir como base para las pruebas de cumplimiento y para la evaluación del sistema. La información requerida para este propósito se obtiene mediante entrevistas con el personal apropiado del cliente y referencia a la documentación, descripción de puestos diagramas de flujo y cuadros de decisión.

Riesgos de la Evaluación.- Los riesgos están constituidos por aquellos errores de importancia que ocurren en el proceso contable; otro riesgo es que cualquier error que pueda existir sea no detectado por el Contador Público.

Las investigadoras consideran que dentro del desarrollo de las actividades de una empresa esta enfrenta una serie de retos y por ende tiene una probabilidad de riesgo de fracaso por esto la importancia que las organizaciones cuente con un sistema para evaluarlos de esta manera enfrentarlos y superarlos ya que el auditor tiene la confianza en el control interno que le permite reducir los riesgos mantener un control adecuado de las actividades a desarrollarse en la institución.

7.8.6 Métodos de Evaluación del Sistema de Control Interno.

Según (Estupiñan, 2012) menciona los: Pág.124.

7.8.6.1 Método de Cuestionario.

El cuestionario es un documento redactado en forma de interrogatorio, integrado por preguntas estrictamente relacionadas con el tema a investigar, normalmente dirigido a empleados y funcionarios que realizan una determinada tarea y su finalidad es suplir la entrevista cuando los interrogados son numerosos o se encuentran a gran distancia entre sí.

7.8.6.2 Método Narrativo.

Es la descripción detallada de los procedimientos más relevantes y las características del sistema de Control Interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados mencionando los riesgos y formularios que intervienen en el sistema. Este método requiere que el auditor que realiza el relevamiento tenga la suficiente experiencia para obtener la información que le es necesaria y determinar el alcance del examen; el relevamiento se realiza mediante entrevistas y observaciones de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso.

7.9 NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO.

7.9.1 Normas de Ambiente de Control.

Según (Vásquez, 2014) menciona lo siguiente: Pág.46

Integridad y valores éticos.- La administración de toda entidad debe autoridad superior del organismo debe procurar motivar, difundir, y promover la práctica de valores éticos y morales dentro de la de funcionarios y empleados dentro de las actividades.

Competencia Profesional.- Los directivos y empleados deben contar con un nivel de competencia profesional de acuerdo a sus responsabilidades que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación, mantenimiento y procedimientos de controles internos apropiados.

Atmósfera de Confianza Mutua.- Debe existir una atmósfera de mutua confianza entre la administración y los empleados de una organización que garantice el normal flujo de información entre estos y el desempeño eficaz hacia el logro de los objetivos de la organización.

Filosofía y Estilo de la Dirección.- La Dirección debe transmitir a todos los niveles de la organización, de manera clara, decisiva y permanente, su compromiso y liderazgo con las responsabilidades del control interno, cada miembro debe asumir con seriedad el rol que cumple dentro del Sistema de Control.

Misión, Objetivos y Políticas.- La Misión, los Objetivos y las Políticas de cada organismo deben estar relacionados entre sí, y ser presentados por escrito que deben ser adecuadamente difundidos a la comunidad y a todos los niveles organizacionales.

Organigrama.- Toda organización debe desarrollar una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de la misión y objetivos, la que deberá ser formalizada en un Organigrama.

Asignación de Autoridad y Responsabilidad.- Las organizaciones conjuntamente con el organigrama deben desarrollar un manual donde se designara la responsabilidad, las acciones y los cargos del personal y se establecerá las diferentes relaciones jerárquicas y funcionales para cada uno de estos.

Políticas y Prácticas en Personal.- La dirección y tratamiento del personal del organismo debe ser justa y equitativa, comunicando claramente los niveles esperados en materia de integridad, comportamiento ético y competencia.

Comité de Control.- Se debe formar un Comité de Control integrado conformado por miembros que generen respeto por su capacidad y trayectoria y con al menos por un funcionario del máximo nivel y el auditor interno titular con el propósito de vigilar el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno y el mejoramiento continuo del mismo.

Para las investigadoras el ambiente de control es un conjunto de información fundamental para la institución mediante como está conformada; que presenta datos relevante con mucha confiabilidad

al funcionamiento de la institución, permite identificar como está encaminado las funciones y las actividades en cada departamento y trabajar en un ambiente armónico de respeto solidaridad para tener un buen desempeño laboral entre todos los empleados de las entidad.

7.9.2 Normas de Evaluación de Riesgo.

Según (Vásquez, 2014) menciona lo siguiente: Pág.50.

Identificación del Riesgo.- Consiste en identificar los riesgos relevantes a nivel interno como externo que afectan a una organización en el cumplimiento de sus objetivos.

Estimación del Riesgo.- Consiste en estimar la frecuencia con que se presentarán los riesgos identificados y la cuantificación de la probable pérdida que se pueden ocasionar.

Determinación de los Objetivos de Control.- Se debe establecer los objetivos específicos de control de la organización en base a lo identificado y estimado el nivel de riesgo, estableciendo los procedimientos de control más convenientes para enfrentarlo de la manera más eficaz y económica posible.

Detección del Cambio.- Los procedimientos de una organización deben ser capaces de captar e informar oportunamente los cambios registrados a nivel interno y externo, que impidan el normal desarrollo de las actividades para que estos no afecten las condiciones de operación y permitan tomar decisiones oportunas para enfrentar el cambio.

Para las investigadoras la evaluación de riesgos es identificar las falencias que se presenten en diferentes actividades internas y externas por lo cual permitirá que se controlen para que no afecten en las institución en ningún aspecto, mediante lo cual se determina las falencias y errores en su ámbito, la evaluación permitirá el control adecuado y de esta manera disminuir los riesgos institucionales.

7.9.3 Normas de Actividades de Control.

Según (Vásquez, 2014) menciona lo siguiente: Pág.56.

Separación de Tareas y Responsabilidades.- Se debe encaminar un equilibrio conveniente de autoridad y responsabilidad dentro de la estructura organizacional debe existir segregación de funciones para las tareas y responsabilidades del tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones y hechos.

Documentación.- Todo organismo debe contar con la documentación relacionada con la estructura del Sistema de Control Interno y a los aspectos de las transacciones y hechos significativos debe ser completa y exacta para su verificación cuando se la requiera por parte de directivos o administradores.

Niveles definidos de Autorización.- Los actos y transacciones relevantes sólo pueden ser autorizados y ejecutados por funcionarios y empleados que actúen dentro del ámbito de sus competencias.

Para las investigadoras las actividades de control son todos los movimientos, actividades que se pueden realizar en una institución a un periodo y tiempo determinado en el cual se debe cumplir de acuerdo a lo establecido, el control debe regirse en políticas, procedimientos, mecanismos y reglamentos por las instituciones que permitan asegurar razonablemente actividades.

7.9.4 Normas de Información y Comunicación.

Según (Vásquez, 2014) menciona lo siguiente: Pág.70.

Información y Responsabilidad.- Los organismos deben disponer de una fluida y oportuna línea de información relativa a los acontecimientos internos y externos que garantice a los funcionarios y empleados cumplir sus obligaciones y responsabilidades..

Contenido y Flujo de la Información.- Dentro de una organización la información debe ser clara y con un grado de detalle de acuerdo con el nivel al que se destinen. Debe referirse a situaciones externas e internas, aspectos financieros y no financieros.

Calidad de la Información.- Es deber de la autoridad superior, responsable del control interno, garantizar que la información disponible en el organismo cumpla con los atributos de: contenido apropiado, oportunidad, actualización, exactitud y accesibilidad.

El Sistema de Información.- El sistema de información debe diseñarse atendiendo a la estrategia y al programa de operaciones del organismo, deberá ser diseñado para apoyar la estrategia, misión, política y objetivos establecidos.

Canales de Comunicación.- Los canales de comunicación deben presentar un grado de apertura y eficacia adecuado a las necesidades de información internas y externas.

Para las investigadoras la información y comunicación es el conjunto de información recopilada, analizada que se puede obtener de actividades que se realicen en la institución, por lo cual se puede conocer cómo está funcionando en sus actividades, cambios o nuevas decisiones que se enfrenten y por ende se da a conocer al personal que lo conforman, para de esta manera dar soluciones a los errores encontrados en sus etapas necesarias,

7.9.5 Normas de Supervisión.

Según (Vásquez, 2014) menciona lo siguiente: Pág.87.

Evaluación del Sistema de Control Interno.- La autoridad superior de todo organismo y cualquier funcionario que tenga a su cargo un área, programa, proyecto o actividad, debe evaluar periódicamente la eficacia de su Sistema de Control Interno, y comunicar los resultados a aquél ante quien es responsable.

Eficacia del Sistema de Control Interno.-El Sistema de Control Interno se considera efectivo tomando en cuenta para el análisis las Operaciones, la información financiera, el cumplimiento con las leyes, decretos, reglamentos y cualquier tipo de normativa

Para las investigadoras el monitoreo es la revisión de las actividades del Control Interno en un tiempo determinado y controlable por lo cual se puede determinar la evaluación de las actividades considerando que el control adecuado y a tiempo permitirá que sean controlados y pueden tomar nuevos enfoques y evitar riesgos, el monitoreo permite que se evidencie los errores a un tiempo adecuado para la toma de decisiones.

7.10 RIESGO

Según (Estupiñan, 2012) menciona que: “El riesgo es una condición del mundo real en el cual hay una exposición a la adversidad, conformada por una combinación de circunstancias del entorno, donde hay posibilidad de pérdida o perjuicio” Pág.29.

Las investigadoras consideran que el riesgo constituye toda posibilidad de fracaso que enfrenta una empresa en el desarrollo de sus actividades diarias que toda entidad está expuesta a enfrentar y dar solución a cada riesgo que se le presente y así mismo permite que mitigemos el riesgo a tiempo para evitar riesgos mayores que nos puedan afectar de manera gradual.

7.10.1 Identificación de Riesgos.

Es indispensable identificar los riesgos que afectan a una organización a nivel interno como externo para evitar que estos interrumpen el desarrollo normal e impidan cristalizar sus objetivos establecidos como los implícitos.

7.10.2 Tipos de Riesgo

7.10.2.1 Riesgo inherente

(Giraldo , 2011) menciona que: “Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas o clase, asumiendo que no hubo controles internos relacionados” Pag.7.

Para las investigadoras el riesgo de control los errores o falencias que se pueden realizar en el saldo de una cuenta o al momento de realizar alguna transacción o movimiento bancario lo cual enfoca a que no hay un adecuado control interno de las transacciones que se vayan a realizar dentro de una institución, se considera que no existe control de las actividades y demás actividades que se realicen económicamente, además no hay control adecuado por parte de las personas encargadas.

7.10.2.2 Riesgo de control

Es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad con los sistemas de contabilidad y de control interno. (Giraldo , 2011) Pàg.8.

Para las investigadoras el riesgo de control es determinar de una forma adecuada errores que se pueden presentar en un institución como pueden ser errores mínimos como extensos de los saldos de una transacción, saldos y demás movimientos económicos que se realicen, considerando que permite controlar que no haya falencias con los saldos de las cuentas y demás irregularidades económicas, tomando en consideración que es uno de los riesgos se enfoca en el aspecto financiero.

7.10.2.3 Riesgo de detección

Es el riesgo que los procedimientos sustantivos de un autor no detecte una presentación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa individualmente o cuando se carga con representaciones erróneas en otros saldos o clases. (Giraldo , 2011) Pàg.9

Para las investigadoras el riesgo de detección es determinar de una forma adecuada errores que se pueden presentar en un institución como pueden ser errores mínimos como extensos de los saldos de una transacción, saldos y demás movimientos económicos que se realicen, considerando que permite controlar que no haya falencias con los saldos de las cuentas y demás irregularidades económicas, tomando en consideración que es uno de los riesgos se enfoca en el aspecto financiero.

7.10.3 Medición y Evaluación del Riesgo.

Se debe medir y evaluar la posibilidad de riesgo dentro de una organización sean estos internos o externos, con el fin de que se tenga la posibilidad de identificar el impacto, la probabilidad de ocurrencia y método a emplear para corregirlos.

Las investigadoras opinan que es necesario tener un conocimiento claro de la medición y evaluación del riesgo es decir saberlo administrar y controlar sobre todo para se reduzca los índices de probabilidad de ocurrencia a fin de evitar un fracaso no deseado que puedan afectar a la entidad para reducir el impacto.

8. PREGUNTAS CIENTÍFICAS.

1. ¿Cuáles fueron los datos más relevantes para la realización de esta investigación en el análisis del control interno y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos?
2. ¿Qué instrumento se aplicó para la evaluación de las actividades que se realiza en la institución?
3. ¿Cómo se dio a conocer los resultados de la evaluación del sistema de Control Interno e indicadores de gestión?

9. DISEÑO METODOLÓGICO

9.1 Tipo de Investigación

Para el desarrollo del presente proyecto se ha considerado utilizar la investigación descriptiva, por cuanto esta permite describir las características fundamentales del problema de estudio, siendo de mucha utilidad debido a que facilita el proceso de recopilación de la información necesaria para

realizar el cumplimiento del análisis del control interno y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la cooperativa de ahorro y crédito Nuevo Amanecer, esto con la finalidad de emitir un informe.

9.2 METODOLOGÍA

El diseño de la investigación que se ha utilizado es la no experimental, por cuanto no se trabajó con hipótesis ya que es un tema social que no se necesita pruebas de laboratorio, pero se basa en preguntas científicas que son fundamentadas en el tema en general, es decir que al utilizar este tipo de investigación no existen alteraciones en la información ni en la investigación del sistema de control interno.

9.2.1 MÉTODOS

Las Investigadoras consideran que para el desarrollo de la investigación propuesta se utilizarán los siguientes métodos inductivo, deductivo y analítico, para obtener un conocimiento amplio del control interno y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la cooperativa.

Método Inductivo.- Nos permitirá obtener conclusiones generales de indicios particulares, ya que se trata del procedimiento científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación, nos sirve para obtener un conocimiento global del sistema de gestión de la calidad.

Método Deductivo.- Es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro de las premisas, esto quiere decir que las conclusiones es una consecuencia necesaria de los indicios para poder emitir un comentario de las evidencias encontradas en la investigación. Por ello permite analizar cada uno de los objetivos institucionales.

9.3 Técnicas e Instrumentos

Encuesta

Se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten por escrito este listado se denomina cuestionario.

Método Estadístico: La tabulación de los resultados de nuestra investigación, conformada eminentemente por frecuencias serán los que determinen la representación, en gráficas, para su posterior análisis e interpretación de los mismos.

9.4 Población o Muestra

Se consideró trabajar con un universo de 5 personas entre ellas tenemos el gerente y contador de la institución.



COOPERATIVA FINANCIERA CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

DEPARTAMENTOS	NOMBRES Y APELLIDOS	N°
Gerente General	Lcda. Bertha Bombón	1
Contador	Ing. Fredy Poaquiza	1
Asesor de Crédito	Sr. Cristian Guzman	1
Agente de Captaciones	Tlga. Diana Toapaxi	1
Cajera	Srta. Martha Quidigalle	1
TOTAL		5

10. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

DEPARTAMENTO: GERENCIA

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	PT	CT	OBSERVACIONES
	Integridad y Valores Éticos						
1	¿La cooperativa tiene un código de ética y se lo ha transmitido a todo el personal?	X			10	6	Si cuenta con el código de ética pero no lo conocen a profundidad
2	¿Se ha establecido o difundido las políticas de la entidad al personal?	X			10	8	No todo el personal conoce todas las políticas
3	¿La gerente de la cooperativa cumple con las expectativas de liderazgo?	X			10	10	
4	¿La gerente a través de sanciones trata de eliminar que el personal se involucre en actos ilegales o poco éticos?	X			10	10	
	Estructura Organizacional						
5	¿La estructura del organigrama está bien definida.	X			10	10	
6	¿La estructura de la cooperativa se basa en un manual de funciones?	X			10	10	
7	¿Los empleados cumplen con los requisitos necesarios para ejercer su cargo?	X			10	10	
8	¿Los empleados tienen la experiencia y predisposición total de su tiempo?	X			10	10	
	Filosofía y estilo de Administración						
9	¿Se realizan reuniones periódicas para analizar el desempeño de la Cooperativa?	X			10	6	No se realizan reuniones de manera contantes
10	¿Se efectúan evaluaciones del rendimiento profesional del personal?	X			10	10	
11	¿El personal directivo cuenta con una trayectoria para la gestión de la cooperativa de ahorro y crédito?	X			10	6	Si tienen experiencia pero necesitan actualizaciones
12	¿La administración controla las metas financieras	X			10	8	La administración no verifica las actividades al finalizar el día

No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	PT	CT	OBSERVACIONES
	Competencia Profesional						
13	¿La cooperativa se preocupa por la formación profesional del personal, a través de capacitaciones, seminarios?		X		10	4	La cooperativa no se interesa que su personal asista a las capacitaciones
14	¿El personal tiene la capacidad y el entrenamiento necesario para el nivel de responsabilidad?		X		10	4	No todo el personal es debidamente capacitado
15	¿Los empleados tienen el deseo de superarse por el bienestar de la cooperativa?	X			10	10	
16	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades para realizar los trabajos de manera adecuada?	X			10	10	
	Asignación de Autoridad y Responsabilidad						
17	¿Se toma en cuenta la trayectoria de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	X			10	10	
18	¿El gerente revisa si se está cumpliendo con las funciones de los empleados?	X			10	8	Si se evalúa pero no de forma permanente
19	¿Existen políticas en cuanto al desempeño del personal dentro de la entidad?	X			10	6	Si existe pero el personal no lo conoce satisfactoriamente
20	¿Existen sanciones para los que no respeten las políticas de la entidad?	X			10	10	
TOTAL					200	166	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER
NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO**

1. CALIFICACIÓN TOTAL	166
2. PONDERACIÓN TOTAL	200
NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
NC = CT / PT *100	RI = 100% - NC%
NC = 166/200 * 100	RI = 100% - 83%
NC = 83%	RI = 17%

NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	MODERADO	BAJO
66% - 100%	32% - 65%	1% - 31%
BAJO	MODERADO	ALTO
1% - 31%	32% - 65%	66% - 100%
NIVEL DE RIESGO		

ANÁLISIS

Se pudo evidenciar que al ponderar su calificación se obtiene un nivel de confianza del **83%** considerado como **Alto**, y un riesgo del **17%** lo cual indica que hay un nivel de riesgo **Bajo**, es favorable ya que el ambiente de control es el componente donde descansa todo el sistema de control, por lo que refleja el comportamiento de la institución directamente en el personal. Se debería tratar de mejorar las falencias minoritarias encontradas en la integridad y valores éticos, estructura organizacional, administración, competencia profesional, asignación de autoridad y responsabilidades ya que el ambiente de control siendo el componente donde descansa todo el sistema de control debería tener una confianza alta o moderada.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y
RIESGO**

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	PT	CT	OBSERVACIONES
	Identificación de Riesgos						
1	¿Se identifican a tiempo los riesgos y se busca soluciones con el gerente?	X			10	6	No siempre pueden identificar los riesgos de manera oportuna
2	¿Cuenta la entidad con un plan estratégico debidamente documentado y aprobado?	X			10	10	
3	¿Cuándo es identificado un riesgo se involucra a toda la cooperativa?	X			10	8	Se involucra al personal administrativo pero no siempre a los sub alternos
	Evaluación de Riesgos						
4	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para solucionarlos?	X			10	6	Si se analizan pero no se los solucionan de manera inmediata
5	¿Se analiza el impacto de los riesgos?	X			10	8	Si se analizan pero no todos tienen el mismo nivel de importancia
6	¿Se evalúa los riesgos relacionados con los objetivos de la cooperativa?		X		10	6	No se evalúan los riesgos por ende no se puede dar cumplimiento a los objetivos
	Solución del Riesgo						
7	¿Se aplica solución a los riesgos existentes?	X			10	6	Si se aplican soluciones de mayor importancia dejando a un lado a los riesgos de menor importancia
8	¿Existen controles que verifiquen si las actividades se llevan a cabo?		X		10	4	No existe un control de parte de gerencia por falta de tiempo
9	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la cooperativa?	X			10	8	No siempre se comunica al personal los riesgos.
10	¿Existe algún protocolo para dar a conocer los cambios que pueden afectar a la cooperativa?		X		10	2	No existe un protocolo para informar los cambios a realizarse en la cooperativa
	TOTAL				100	64	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

1. CALIFICACIÓN TOTAL	64
2. PONDERACIÓN TOTAL	100
NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
NC = CT / PT * 100	RI = 100% - NC%
NC = 64 / 100 * 100	RI = 100% - 64%
NC = 64%	RI = 36%

NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	MODERADO	BAJO
66% - 100%	32% - 65%	1% - 31%
BAJO	MODERADO	ALTO
1% - 31%	32% - 65%	66% - 100%
NIVEL DE RIESGO		

ANÁLISIS

Al realizar el análisis de la Evaluación de Riesgos a la Gerente de la Cooperativa Se pudo evidenciar que al ponderar su calificación se obtiene un nivel de confianza del **64%** considerado como **Moderado** y un riesgo de **36%** determinado como **Moderado** por lo cual es favorable ya que el riesgo es controlable. Pero se debería eliminar el riesgo en minoría encontrado en identificación, evaluación, solución de la cooperativa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

No	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	PT	CT	OBSERVACIONES
Eficacia y Eficiencia en las Operaciones							
1	¿La cooperativa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?		X		10	2	Tienen los objetivos establecidos pero algunos procedimientos no son aplicados.
2	¿Cada departamento realiza sus actividades cordinadamente con los demas departamentos?	X			10	8	No siempre trabajan de manera cordinadamente
3	¿Se cumplen con las politicas de acceso y claves para el uso sistema informático.?	X			10	10	
Confiabilidad de la Información Financiera							
4	¿Las transacciones se registran al momento que suceden y se procesa de manera inmediata?	X			10	10	
5	¿El acceso a los recursos econòdnicos y financieros está restringido únicamente para personas autorizadas?	X			10	8	En ocasiones el acceso a los recursos econòdnicos no se controla
6	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera de la cooperativa?		X		10	10	
Cumplimiento de Normas y Leyes							
7	¿Existe un manual de crédito y cobranzas, que regulen las políticas de crédito?	X			10	6	Si existe un manual de crédito pero no es socializado al asesor de crédito
8	¿Se cumple estrictamente con los requisitos para la apertura de una cuenta?		X		10	4	No siempre se cumple con la documentacion oportuna para las apertura de cuenta
9	¿Se cumple con los requisitos para la entrega de créditos a sus clientes		X		10	4	El asesor de crédito no aplica el reglamento para otorgar un crédito
10	¿La comisión de créditos presenta informacìon periódica de su gestión?	X			10	6	Si pero no siempre presentan de manera oportuna cuando el gerente lo necesita
	TOTAL				100	68	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

1. CALIFICACIÓN TOTAL	68
2. PONDERACIÓN TOTAL	100
NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
NC = CT / PT *100	RI = 100% - NC%
NC = 68/ 100 * 100	RI = 100% - 68%
NC = 68%	RI = 32%

NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	MODERADO	BAJO
66% - 100%	32% - 65%	1% - 31%
BAJO	MODERADO	ALTO
1% - 31%	32% - 65%	66% - 100%
NIVEL DE RIESGO		

ANÁLISIS

Al realizar el análisis de las Actividades de Control a la Gerente de la Cooperativa se pudo evidenciar que al ponderar su calificación se obtiene un nivel de confianza del **68%** considerado como **Alto** y un riesgo de **32%** determinado como **Moderado** por lo cual se concidera que las actividades se cumplen regularmente, en el cumplimiento de políticas, procedimientos que ayuden a asegurar que las actividades se lleven a cabo.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y
RIESGO**

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	PT	CT	OBSERVACIONES
	Información						
1	¿Se utilizan reportes para entregar información de las actividades de cada departamento?	X			10	8	Si se presentan reportes para entregar información pero no siempre todos los departamentos lo cumplen.
2	¿La utilización de la tecnología permite contar con información suficiente en todos los campos de la entidad para toma de las decisiones y comunicación eficiente a los clientes?	X			10	10	
3	¿La información que se entrega a los empleados son comunicados con claridad y efectividad?	X			10	6	Si pero no toda información en clara y entendible
4	¿La administración mantiene actualizada la información y reportes de la situación económica de la cooperativa a la Junta General ?	X			10	10	
5	¿Se tiene información estadística de las Cuentas por Cobrar?	X			10	10	
6	¿Los empleados conocen los objetivos de sus actividades y como sus tareas contribuyen a lograr los objetivos institucionales ?		X		10	4	Los empleados no conocen los objetivos de las actividades y por ende no logran cumplir los objetivos institucionales
7	¿La información se trasmite a todo el personal de la cooperativa y se realizan acciones de seguimiento?	X			10	10	
8	¿Las irregularidades cometidas en la entidad son comunicadas al personal para los correctivos necesarios?	X			10	10	

No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	PT	CT	OBSERVACIONES
9	¿Se comunica a los socios de las actividades que va a realizar en la cooperativa periodicamente ?		X		10	4	No se comunica a los socios de las actividades a realizarse
10	¿ La información de pólizas es actualizada periodicamente?	X			10	8	Si la actualizan de manera mensual pero hay veces que se olvidan
	TOTAL				100	80	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

1. CALIFICACIÓN TOTAL	80
2. PONDERACIÓN TOTAL	100
NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = CT / PT * 100$	$RI = 100\% - NC\%$
$NC = 80 / 100 * 100$	$RI = 100\% - 79\%$
NC = 80%	RI = 20%

NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	MODERADO	BAJO
66% - 100%	32% - 65%	1% - 31%
BAJO	MODERADO	ALTO
1% - 31%	32% - 65%	66% - 100%
NIVEL DE RIESGO		

ANÁLISIS

Al realizar el análisis de la Información y Comunicación a la Cooperativa se pudo evidenciar que al ponderar su calificación se obtiene un nivel de confianza del **80%** considerado como **Alto** y un riesgo de **20%** determinado como **Bajo**, en la identificación, obtención y comunicación de información pertinente lo cual debe ser de forma y tiempo oportuno que permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

COMPONENTE: SUPERVISIÓN O MONITOREO

No.	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	PT	CT	OBSERVACIONES
	Supervision y Mnitoreo						
1	¿Se supervisa al personal en las actividades cotidianas que realiza dentro de la cooperativa?	X			10	10	
2	¿La documentación de retiros y depósitos son verificadas al finalizar la jornada laboral ?		X		10	2	La cajera no verifica los depositos y retiros al terminar la jornada laboral
3	¿Se verifica el cumplimiento del Control Interno?	X			10	8	No siempre se verifica el cumplimiento del Control Interno por falta de tiempo
4	¿El Consejo de Administración revisa y analiza los informes presentados por el Gerente?	X			10	8	No siempre el consejo analizan lo informes
5	¿La Comisión de Crédito se reúne periódicamente y analiza los informes de la Cartera Vencida?	X			10	10	
	Reporte de Deficiencias						
6	¿Existe información clara y precisa de los resultados de los monitoreos efectuados por la entidad sobre sus actividades ?	X			10	8	No siempre se puede entregar información clara del monitoreo realizado
7	¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?	X			10	6	Si se comunica pero no inmediatamente
8	¿Cumple con la normativa vigente que posee la cooperativa acorde a lo establecido por la SEPS?	X			10	10	
9	¿Se verifica que el plan anual sirva de guía para la administración y cambio de metas en la cooperativa?	X			10	10	
10	¿Se efectua un monitoreo del funcionamiento de los diferentes procesos operativos y administrativos de la entidad?	X			10	8	Si pero no siempre se puede cumplir con el monitoreo respectivo
	TOTAL				100	80	

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

1. CALIFICACIÓN TOTAL	80
2. PONDERACIÓN TOTAL	100
NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = CT / PT * 100$	$RI = 100\% - NC\%$
$NC = 80 / 100 * 100$	$RI = 100\% - 80\%$
NC = 80%	RI = 20%

NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	MODERADO	BAJO
66% - 100%	32% - 65%	1% - 31%
BAJO	MODERADO	ALTO
1% - 31%	32% - 65%	66% - 100%
NIVEL DE RIESGO		

ANÁLISIS

Al realizar el análisis de la Supervisión y Monitoreo a la gerente de la Cooperativa se pudo evidenciar que al ponderar su calificación se obtiene un nivel de confianza del **80%** considerado como **Alto** y un riesgo de **20%** determinado como **Bajo** en las actividades que se están operando en forma inesperada lo cual es necesario hacer modificaciones y lograr el cumplimiento óptimo en el control.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

No.	OBJETIVOS	SI	NO	N/A	PT	CT	OBSERVACIONES
1	Cuenta con un estatuto y reglamentos acordes a la realidad actual de la Cooperativa y las nuevas leyes y disposiciones.	X			10	10	
2	Se ha mejorado el manual de procesos para estandarizar el trabajo y mejorar el desempeño de la organización mediante la aplicación de lineamientos estratégicos claros	X			10	10	
3	Mantiene el recurso humano capacitado.	X			10	3	Del 100% se ha cumplido un 30% en capacitaciones a los directivos y al personal en temas de interés a la cooperativa, Debido a que la cooperativa no tiene destinado un presupuesto para capacitaciones.
4	Mantienen un análisis financiero periódico y directrices para la gestión de riesgos.	X			10	5	Del 100% se ha cumplido un 50% ya que no se analiza los riesgos de manera óptima para la toma de decisiones y no se realiza capacitaciones en temas relacionados a finanzas y riesgos en el ámbito financiero.
5	Se ha mejorado la productividad de la cooperativa en el ámbito financiero				10	6	Del 100% se ha cumplido un 60% ya que no se ha realizado un mejoramiento en los procesos operativos.
6	Se ha mejora los rendimientos de la Cooperativa mediante proyectos de inversión	X			10	10	
7	Se opera una plataforma actualizada y funcional del sistema informático que esté de acuerdo a las necesidades de la cooperativa	X			10	10	
8	Se logra altos niveles de satisfacción del cliente	X			10	5	Del 100% se ha cumplido un 50% ya que no se aplicado encuestas ni entrevistas para conocer las necesidades de los clientes.
9	Se capacita al cliente externo en temas relacionados con el cooperativismo		X		10	2	Del 100% se ha cumplido un 20% debido a que no se ha implementado cursos a los clientes externos.

No.	OBJETIVOS	SI	NO	N/A	PT	CT	OBSERVACIONES
10	Se da a conocer e informar sobre los servicios que ofrece la cooperativa a sus actuales y potenciales socios	X			10	4	Del 100% se ha cumplido un 40% debido que no se ha podido difundir información de la cooperativa en aspectos culturales, páginas web.
11	Se brinda nuevos servicios complementarios de forma directa o como intermediarios	X			10	2	Del 100% se ha cumplido un 20% ya que no se ha realizado la implementación de nuevos servicios para satisfacer las necesidades de los socios.
TOTAL					110	70	

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER
NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO**

1. CALIFICACIÓN TOTAL	70
2. PONDERACIÓN TOTAL	110
NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
NC = CT / PT * 100	RI = 100% - NC%
NC = 70/ 110 * 100	RI = 100% - 63%
NC = 63%	RI = 37%

NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	MODERADO	BAJO
66% - 100%	32% - 65%	1% - 31%
BAJO	MODERADO	ALTO
1% - 31%	32% - 65%	66% - 100%
NIVEL DE RIESGO		

ANALISIS

Al realizar el análisis sobre los Objetivos Institucionales a la gerente de la Cooperativa se pudo evidenciar que al ponderar su calificación se obtiene un nivel de confianza del **63%** considerado como **Moderado** y un riesgo de **37%** determinado como **Moderado** lo cual evidencia que el proyecto estratégico y plan de acción no se está cumpliendo con las expectativas deseadas afectando notablemente a la falta de capacitación, incumplimiento de la presentación de información, falta de comunicación interna, externa; lo que conlleva a que no se pueda evidenciar de manera oportuna los riesgos.

Elaborado por :	T.E.T.E.	Fecha:	20/10/2017
Revisado por:	P.G.L.F.	Fecha:	25/10/2017

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER
INDICADORES DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVO AMANECER

N°	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CALCULO DEL INDICADOR	FRECUENCIA			DESARROLLO	RESULTADO DE CUMPLIMIENTO %	FRECUENCIA ESPERADA	FUENTE
			SI	NO	TOTAL				
AMBIENTE DE CONTROL									
Integridad y Valores Éticos									
1	¿La cooperativa tiene un código de ética y se lo ha transmitido a todo el personal?	$\frac{\text{empleados que lo conocen}}{\text{total de empleados}}$	3	2	5	$\frac{3}{5}$	60%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
2	¿Se ha establecido o difundido las políticas de la entidad al personal?		4	1	5	$\frac{3}{5}$	80%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
3	¿La gerente de la cooperativa cumple con las expectativas de liderazgo?		5	0	5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno
4	¿La gerente a través de sanciones trata de eliminar que el personal se involucre en actos ilegales o poco éticos?		5	0	5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno

N°	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CALCULO DEL INDICADOR	FRECUENCIA			DESARROLLO	RESULTADO DE CUMPLIMIENTO %	FRECUENCIA ESPERADA	FUENTE
			SI	NO	TOTAL				
Estructura Organizacional									
5	¿La estructura del organigrama está bien definida.	$\frac{\text{empleados que lo conocen}}{\text{total de empleados}}$	5	0	5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno
6	¿La estructura de la cooperativa se basa en un manual de funciones?		5	0	5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno
7	¿Los empleados cumplen con los requisitos necesarios para ejercer su cargo?		5	0	5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno
8	¿Los empleados tienen la experiencia y predisposición total de su tiempo?		5	0	5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno
Filosofía y estilo de Administración									
9	¿Se realizan reuniones periódicas para analizar el desempeño de la Cooperativa?	$\frac{\text{empleados que lo conocen}}{\text{total de empleados}}$	3	2	5	$\frac{3}{5}$	60%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno

N°	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CALCULO DEL INDICADOR	FRECUENCIA			DESARROLLO	RESULTADO DE CUMPLIMIENTO %	FRECUENCIA ESPERADA	FUENTE
			SI	NO	TOTAL				
10	¿Se efectúan evaluaciones del rendimiento profesional del personal?	$\frac{\text{empleados que lo conocen}}{\text{total de empleados}}$	5	0	5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno
11	¿El personal directivo cuenta con una trayectoria para la gestión de la cooperativa de ahorro y crédito?		3	2	5	$\frac{3}{5}$	60%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
12	¿La administración controla las metas financieras y expectativas del personal?		4	1	5	$\frac{3}{5}$	80%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
Competencia Profesional									
13	¿La cooperativa se preocupa por la formación profesional del personal, a través de capacitaciones, seminarios?	$\frac{\text{empleados que lo conocen}}{\text{total de empleados}}$	2	3	5	$\frac{3}{5}$	40%	Permanente	cuestionario de control interno
14	¿El personal tiene la capacidad y el entrenamiento necesario para el nivel de responsabilidad?		2	3	5	$\frac{3}{5}$	40%	Permanente	cuestionario de control interno

N°	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CALCULO DEL INDICADOR	FRECUENCIA			DESARROLLO	RESULTADO DE CUMPLIMIENTO %	FRECUENCIA ESPERADA	FUENTE
			SI	NO	TOTAL				
15	¿Los empleados tienen el deseo de superarse por el bienestar de la cooperativa?	$\frac{\text{empleados que lo conocen}}{\text{total de empleados}}$	5		5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno
16	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades para realizar los trabajos de manera adecuada?		5		5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno
Asignación de Autoridad y Responsabilidad									
17	¿Se toma en cuenta la trayectoria de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	$\frac{\text{empleados que lo conocen}}{\text{total de empleados}}$	5		5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno
18	¿El gerente revisa si se está cumpliendo con las funciones de los empleados?		4	1	5	$\frac{3}{5}$	80%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
19	¿Existen políticas en cuanto al desempeño del personal dentro de la entidad?		3	2	5	$\frac{3}{5}$	60%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
20	¿Existen sanciones para los que no respeten las políticas de la entidad?		5		5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno

N°	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CALCULO DEL INDICADOR	FRECUENCIA			DESARROLLO	RESULTADO DE CUMPLIMIENTO %	FRECUENCIA ESPERADA	FUENTE
			SI	NO	TOTAL				
21	¿Se identifican a tiempo los riesgos y se busca soluciones con el gerente?	<i>empleados que lo conocen</i> <i>total de empleados</i>	3	2	5	$\frac{3}{5}$	60%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
22	¿Cuenta la entidad con un plan estratégico debidamente documentado y aprobado?		5	0	5	$\frac{5}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno
23	¿Cuándo es identificado un riesgo se involucra a toda la cooperativa?		4	1	5	$\frac{4}{5}$	80%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
24	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para solucionarlos?		3	2	5	$\frac{3}{5}$	60%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
25	¿Se analiza el impacto de los riesgos?		4	1	5	$\frac{4}{5}$	80%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
26	¿Se evalúa los riesgos relacionados con los objetivos de la cooperativa?		3	2	5	$\frac{3}{5}$	60%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
27	¿Se aplica solución a los riesgos existentes?		3	2	5	$\frac{3}{5}$	60%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
28	¿Existen controles que verifiquen si las actividades se llevan a cabo?		2	3	5	$\frac{2}{5}$	40%	Permanente	cuestionario de control interno

N°	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CALCULO DEL INDICADOR	FRECUENCIA			DESARROLLO	RESULTADO DE CUMPLIMIENTO %	FRECUENCIA ESPERADA	FUENTE
			SI	NO	TOTAL				
29	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la cooperativa?	$\frac{\text{empleados que lo conocen}}{\text{total de empleados}}$	4	1	5	$\frac{3}{5}$	80%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
30	¿Existe algún protocolo para dar a conocer los cambios que pueden afectar a la cooperativa?		1	4	5	$\frac{3}{5}$	20%	Permanente	cuestionario de control interno
ACTIVIDADES DE CONTROL									
31	¿La cooperativa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?	$\frac{\text{empleados que lo conocen}}{\text{total de empleados}}$	1	4	5	$\frac{3}{5}$	20%	Permanente	cuestionario de control interno
32	¿Cada departamento realiza sus actividades coordinadamente con los demás departamentos?		4	1	5	$\frac{3}{5}$	80%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
33	¿Se cumplen con las políticas de acceso y claves para el uso sistema informático?		5		5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno
34	¿Las transacciones se registran al momento que suceden y se procesa de manera inmediata?		5	0	5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno

N°	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CALCULO DEL INDICADOR	FRECUENCIA			DESARROLLO	RESULTADO DE CUMPLIMIENTO %	FRECUENCIA ESPERADA	FUENTE
			SI	NO	TOTAL				
35	¿El acceso a los recursos económicos y financieros está restringido únicamente para personas autorizadas?		4	1	5	$\frac{3}{5}$	80%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
36	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera de la cooperativa?		5	0	5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno
37	¿Existe un manual de crédito y cobranzas, que regulen las políticas de crédito?		3	2	5	$\frac{3}{5}$	60%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
38	¿Se cumple estrictamente con los requisitos para la apertura de una cuenta?		2	3	5	$\frac{3}{5}$	40%	Permanente	cuestionario de control interno
39	¿Se cumple con los requisitos para la entrega de créditos a sus clientes		2	3	5	$\frac{3}{5}$	40%	Permanente	cuestionario de control interno
40	¿La comisión de créditos presenta información periódica de su gestión?		3	2	5	$\frac{3}{5}$	60%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno

N°	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CALCULO DEL INDICADOR	FRECUENCIA			DESARROLLO	RESULTADO DE CUMPLIMIENTO %	FRECUENCIA ESPERADA	FUENTE
			SI	NO	TOTAL				
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN									
41	¿Se utilizan reportes para entregar información de las actividades de cada departamento?	<i>empleados que lo conocen</i> <i>total de empleados</i>	4	1	5	$\frac{3}{5}$	80%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
42	¿La utilización de la tecnología permite contar con información suficiente en todos los campos de la entidad para toma de las decisiones y comunicación eficiente a los clientes?		5	0	5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno
43	¿La información que se entrega a los empleados son comunicados con claridad y efectividad?		3	2	5	$\frac{3}{5}$	60%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
44	¿La administración mantiene actualizada la información y reportes de la situación económica de la cooperativa a la Junta General?		5		5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno
45	¿Se tiene información estadística de las Cuentas por Cobrar?		5		5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno
46	¿Los empleados conocen los objetivos de sus actividades y como sus tareas contribuyen a lograr los objetivos institucionales?		2	3	5	$\frac{3}{5}$	40%	Permanente	cuestionario de control interno

N°	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CALCULO DEL INDICADOR	FRECUENCIA			DESARROLLO	RESULTADO DE CUMPLIMIENTO %	FRECUENCIA ESPERADA	FUENTE
			SI	NO	TOTAL				
47	¿La información se trasmite a todo el personal de la cooperativa y se realizan acciones de seguimiento?	$\frac{\text{empleados que lo conocen}}{\text{total de empleados}}$	5		5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno
48	¿Las irregularidades cometidas en la entidad son comunicadas al personal para los correctivos necesarios?		5		5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno
49	¿Se comunica a los socios de las actividades que va a realizar en la cooperativa periódicamente?	$\frac{\text{empleados que lo conocen}}{\text{total de empleados}}$	2	3	5	$\frac{3}{5}$	40%	Permanente	cuestionario de control interno
50	¿La información de pólizas es actualizada periódicamente?		4	1	5	$\frac{3}{5}$	80%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
SUPERVISION Y ONITOREO									
51	¿Se supervisa al personal en las actividades cotidianas que realiza dentro de la cooperativa?	$\frac{\text{empleados que lo conocen}}{\text{total de empleados}}$	5	0	5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno
52	¿La documentación de retiros y depósitos son verificadas al finalizar la jornada laboral?		1	4	5		20%	Permanente	cuestionario de control interno

N°	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CALCULO DEL INDICADOR	FRECUENCIA			DESARROLLO	RESULTADO DE CUMPLIMIENTO %	FRECUENCIA ESPERADA	FUENTE
			SI	NO	TOTAL				
53	¿Se verifica el cumplimiento del Control Interno?	$\frac{\text{empleados que lo conocen}}{\text{total de empleados}}$	4	1	5	$\frac{3}{5}$	80%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
54	¿El Consejo de Administración revisa y analiza los informes presentados por el Gerente?		4	1	5	$\frac{3}{5}$	80%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
55	¿La Comisión de Crédito se reúne periódicamente y analiza los informes de la Cartera Vencida?		5	0	5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno
56	¿Existe información clara y precisa de los resultados de los monitoreos efectuados por la entidad sobre sus actividades?		4	1	5	$\frac{3}{5}$	80%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
57	¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?		3	2	5	$\frac{3}{5}$	60%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno
58	¿Cumple con la normativa vigente que posee la cooperativa acorde a lo establecido por la SEPS?		5	0	5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno
59	¿Se verifica que el plan anual sirva de guía para la administración y cambio de metas en la cooperativa?		5	0	5	$\frac{3}{5}$	100%	Nunca	cuestionario de control interno

N°	PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CALCULO DEL INDICADOR	FRECUENCIA			DESARROLLO	RESULTADO DE CUMPLIMIENTO %	FRECUENCIA ESPERADA	FUENTE
			SI	NO	TOTAL				
60	¿Se efectúa un monitoreo del funcionamiento de los diferentes procesos operativos y administrativos de la entidad?	$\frac{\text{empleados que lo conocen}}{\text{total de empleados}}$	4	1	5	$\frac{3}{5}$	80%	De acuerdo a las necesidades	cuestionario de control interno

MATRIZ DE RIESGO DE LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO								
CLASIFICACIÓN DEL RIESGO								
COMPONENTE	PREGUNTA	IMPACTO			PROBABILIDAD			NIVEL DE RIESGOS
		B	M	A	F	M	PF	
AMBIENTE DE CONTROL	¿La cooperativa tiene un código de ética y se lo ha transmitido a todo el personal?		X			X		MODERADO
	¿Se ha establecido o difundido las políticas de la entidad al personal?	X					X	ACEPTABLE
	¿La gerente de la cooperativa cumple con las expectativas de liderazgo?	X					X	ACEPTABLE
	¿La gerente a través de sanciones trata de eliminar que el personal se involucre en actos ilegales o poco éticos?	X					X	ACEPTABLE
	¿La estructura del organigrama está bien definida.	X					X	ACEPTABLE
	¿La estructura de la cooperativa se basa en un manual de funciones?	X					X	ACEPTABLE
	¿Los empleados cumplen con los requisitos necesarios para ejercer su cargo?	X					X	ACEPTABLE
	¿Los empleados tienen la experiencia y predisposición total de su tiempo?	X					X	ACEPTABLE
	¿Se realizan reuniones periódicas para analizar el desempeño de la Cooperativa?			X	X			INACEPTABLE
	¿Se efectúan evaluaciones del rendimiento profesional del personal?	X					X	ACEPTABLE
	¿El personal directivo cuenta con una trayectoria para la gestión de la cooperativa de ahorro y crédito?		X				X	MODERADO
	¿La administración controla las metas financieras y expectativas del personal?			X	X			INACEPTABLE
	¿La cooperativa se preocupa por la formación profesional del personal, a través de capacitaciones, seminarios?	X					X	ACEPTABLE
¿El personal tiene la capacidad y el entrenamiento necesario para el nivel de responsabilidad?	X					X	ACEPTABLE	

COMPONENTE	PREGUNTA	IMPACTO			PROBABILIDAD			NIVEL DE RIESGOS
		B	M	A	F	M	PF	
AMBIENTE DE CONTROL	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades para realizar los trabajos de manera adecuada?	X					X	ACEPTABLE
	¿Se toma en cuenta la trayectoria de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?		X			X		MODERADO
	¿El gerente revisa si se está cumpliendo con las funciones de los empleados?		X			X		MODERADO
	¿Existen políticas en cuanto al desempeño del personal dentro de la entidad?	X					X	ACEPTABLE
	¿Existen sanciones para los que no respeten las políticas de la entidad?	X					X	ACEPTABLE
EVALUACIÓN DE RIESGOS	¿Se identifican a tiempo los riesgos y se busca soluciones con el gerente?		X			X		MODERADO
	¿Cuenta la entidad con un plan estratégico debidamente documentado y aprobado?	X					X	ACEPTABLE
	¿Cuándo es identificado un riesgo se involucra a toda la cooperativa?		X			X		MODERADO
	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para solucionarlos?		X			X		MODERADO
	¿Se analiza el impacto de los riesgos?		X			X		MODERADO
	¿Se evalúa los riesgos relacionados con los objetivos de la cooperativa?			X	X			INACEPTABLE
	¿Se aplica solución a los riesgos existentes?		X			X		MODERADO
	¿Existen controles que verifiquen si las actividades se llevan a cabo?			X	X			INACEPTABLE
	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la cooperativa?	X					X	ACEPTABLE
	¿Existe algún protocolo para dar a conocer los cambios que pueden afectar a la cooperativa?			X	X			INACEPTABLE

COMPONENTE	PREGUNTA	IMPACTO			PROBABILIDAD			NIVEL DE RIESGOS
		B	M	A	F	M	PF	
EVALUACIÓN DE RIESGOS	¿La Cooperativa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?			X	X			INACEPTABLE
	¿Cada departamento realiza sus actividades coordinadamente con los demás departamentos?		X			X		MODERADO
	¿Se cumplen con las políticas de acceso y claves para el uso sistema informático?	X					X	ACEPTABLE
	¿Las transacciones se registran al momento que suceden y se procesa de manera inmediata?	X					X	ACEPTABLE
	¿El acceso a los recursos económicos y financieros está restringido únicamente para personas autorizadas?		X			X		MODERADO
	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera de la cooperativa?			X	X			INACEPTABLE
	¿Existe un manual de crédito y cobranzas, que regulen las políticas de crédito?		X			X		MODERADO
	¿Se cumple estrictamente con los requisitos para la apertura de una cuenta?		X			X		MODERADO
	¿Se cumple con los requisitos para la entrega de créditos a sus clientes			X	X			INACEPTABLE
	¿La comisión de créditos presenta información periódica de su gestión?		X			X		MODERADO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	¿Se utilizan reportes para entregar información de las actividades de cada departamento?		X			X		MODERADO
	¿La utilización de la tecnología permite contar con información suficiente en todos los campos de la entidad para toma de las decisiones y comunicación eficiente a los clientes?	X					X	ACEPTABLE
	¿La información que se entrega a los empleados son comunicados con claridad y efectividad?		X			X		MODERADO

COMPONENTE	PREGUNTA	IMPACTO			PROBABILIDAD			NIVEL DE RIESGOS
		B	M	A	F	M	PF	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	¿Se tiene información estadística de las Cuentas por Cobrar?	X					X	ACEPTABLE
	¿Los empleados conocen los objetivos de sus actividades y como sus tareas contribuyen a lograr los objetivos institucionales?			X	X			INACEPTABLE
	¿La información se trasmite a todo el personal de la cooperativa y se realizan acciones de seguimiento?	X					X	ACEPTABLE
	¿Las irregularidades cometidas en la entidad son comunicadas al personal para los correctivos necesarios?	X					X	ACEPTABLE
	¿Se comunica a los socios de las actividades que va a realizar en la cooperativa periódicamente?			X	X			INACEPTABLE
	¿La información de pólizas es actualizada periódicamente?		X			X		MODERADO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	¿Se supervisa al personal en las actividades cotidianas que realiza dentro de la cooperativa?	X					X	ACEPTABLE
	¿La documentación de retiros y depósitos son verificadas al finalizar la jornada laboral?			X	X			INACEPTABLE
	¿Se verifica el cumplimiento del Control Interno?		X			X		MODERADO
	¿El Consejo de Administración revisa y analiza los informes presentados por el Gerente?		X			X		MODERADO
	¿La Comisión de Crédito se reúne periódicamente y analiza los informes de la Cartera Vencida?	X					X	ACEPTABLE
	¿Existe información clara y precisa de los resultados de los monitoreos efectuados por la entidad sobre sus actividades?		X			X		MODERADO
	¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?		X			X		MODERADO

COMPONENTE	PREGUNTA	IMPACTO			PROBABILIDAD			NIVEL DE RIESGOS
		B	M	A	F	M	PF	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	¿Cumple con la normativa vigente que posee la cooperativa acorde a lo establecido por la SEPS?	X					X	ACEPTABLE
	¿Se verifica que el plan anual sirva de guía para la administración y cambio de metas en la cooperativa?	X					X	ACEPTABLE
	¿Se efectúa un monitoreo del funcionamiento de los diferentes procesos operativos y administrativos de la entidad?	X					X	ACEPTABLE

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER

INDICADORES DE GESTIÓN

OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVO AMANECER

OBJETIVOS INSTITUCIONALES	NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRÍTICOS	CÁLCULO DEL INDICADOR	DESARROLLO	RESULTADO %	FRECUENCIA ESPERADA	FUENTE
Mantiene el recurso humano capacitado.	Personal Idóneo	Capacitación continua	$\frac{\% \text{ del cumplimiento del RRHH capacitado}}{\% \text{ óptimo de cumplimiento}}$	$\frac{30}{100}$	0,30	Permanente	Proyecto estratégico y planes acción
Mantienen un análisis financiero periódico y directrices para la gestión de riesgos.	Proceso financiero	Análisis financieros periódicos	$\frac{\% \text{ del cumplimiento del analisis financiero}}{\% \text{ óptimo de cumplimiento}}$	$\frac{50}{100}$	0,50	De acuerdo a las necesidades	Proyecto estratégico y planes acción
Se ha mejorado la productividad de la cooperativa en el ámbito financiero	Productividad financiera	Procesos operativos	$\frac{\% \text{ de la mejora de la productividad financiera}}{\% \text{ óptimo de mejora}}$	$\frac{60}{100}$	0,60	Permanente	Proyecto estratégico y planes acción
Se logra altos niveles de satisfacción del cliente	Satisfacción al cliente	Procesos de mejora	$\frac{\% \text{ del nivel de satisfaccion del cliente}}{\% \text{ óptimo de satisfacciòn}}$	$\frac{50}{100}$	0,50	Permanente	Proyecto estratégico y planes acción

OBJETIVOS INTITUCIONALES	NOMBRE DEL INDICADOR	FACTORES CRÍTICOS	CÁLCULO DEL INDICADOR	DESARROLLO	RESULTADO %	FRECUENCIA ESPERADA	FUENTE
Se capacita al cliente externo en temas relacionados con el cooperativismo	Educación del cliente externo	Capacitación continua	$\frac{\% \text{ del capacitaciones al cliente externo}}{\% \text{ óptimo de cumplimiento}}$	$\frac{20}{100}$	0,20	De acuerdo a las necesidades	Proyecto estratégico y planes acción
Se da a conocer e informar sobre los servicios que ofrece la cooperativa a sus actuales y potenciales socios	Servicios cooperativos	Campañas publicitarias	$\frac{\% \text{ socialización de los servicios ofertados}}{\% \text{ óptimo de socialización}}$	$\frac{40}{100}$	0,40	Permanente	Proyecto estratégico y planes acción
Se brinda nuevos servicios complementarios de forma directa o como intermediarios	Nuevos servicios	Convenios con empresas proveedoras	$\frac{\% \text{ implementación de nuevos servicios}}{\% \text{ óptimo de implementación}}$	$\frac{20}{100}$	0,20	De acuerdo a las necesidades	Proyecto estratégico y planes acción

MATRIZ DE RIESGO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES								
CLASIFICACIÓN DEL RIESGO								
N°	OBJETIVOS	IMPACTO			PROBABILIDAD			NIVEL DE RIESGOS
		B	M	A	F	M	PF	
1	Cuenta con un estatuto y reglamentos acordes a la realidad actual de la Cooperativa y las nuevas leyes y disposiciones.	X					X	ACEPTABLE
2	Se ha mejorado el manual de procesos para estandarizar el trabajo y mejorar el desempeño de la organización mediante la aplicación de lineamientos estratégicos claros	X					X	ACEPTABLE
3	Mantiene el recurso humano capacitado.			X	X			INACEPTABLE
4	Mantienen un análisis financiero periódico y directrices para la gestión de riesgos.		X			X		MODERADO
5	Se ha mejorado la productividad de la cooperativa en el ámbito financiero		X			X		MODERADO
6	Se ha mejorado los rendimientos de la Cooperativa mediante proyectos de inversión	X					X	ACEPTABLE
7	Se opera una plataforma actualizada y funcional del sistema informático que esté de acuerdo a las necesidades de la cooperativa	X					X	ACEPTABLE
8	Se logra altos niveles de satisfacción del cliente		X			X		MODERADO
9	Se capacita al cliente externo en temas relacionados con el cooperativismo			X	X			INACEPTABLE
10	Se da a conocer e informar sobre los servicios que ofrece la cooperativa a sus actuales y potenciales socios			X	X			INACEPTABLE
11	Se brinda nuevos servicios complementarios de forma directa o como intermediarios			X	X			INACEPTABLE

Elaborado por :	M.J.C.CH	Fecha:	20/10/2017
Revisado por:	P.G.L.F.	Fecha:	25/10/2017

INFORME DEL CONTROL INTERNO

Latacunga, 25 de Octubre del 2017

Licenciada

Bertha Bombón

Gerente General

Presente

Con el fin de facilitar la lectura del presente informe, se expone a continuación la clasificación temática del mismo:

1. Objetivo.
2. Alcance y metodología del trabajo.
3. Limitaciones al alcance.
4. Procedimientos aplicados.
5. Análisis de la aplicación del cuestionario de Control Interno e indicadores de gestión.

1. OBJETIVO

Evaluar el Control Interno y su incidencia en el cumplimiento de los objetivos institucional mediante el análisis específico en base al COSO I en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer.

2. ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL TRABAJO

Alcance

Analizar y evaluar las políticas, manuales y procedimientos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer

Metodología del trabajo

Se realizó una recopilación de información sobre las políticas, manuales, procedimientos y proyectos estratégicos y planes de acción que se han venido aplicando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer para poder realizar el análisis del Control Interno y determinar las deficiencias que afecten al cumplimiento de los objetivos institucionales.

3. LIMITACIONES AL ALCANCE

Gracias a la absoluta colaboración del Gerente General y personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer el presente proyecto no tuvo limitaciones en su alcance.

4. PROCEDIMIENTOS APLICADOS

- Recopilación de información de la situación general, manuales de funciones, procedimientos, políticas.
- Aplicar cuestionarios de Control Interno en base al COSO I.
- Elaborar Indicadores de Gestión.
- Elaborar un análisis e interpretación de resultados.

5. ANALISIS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Una vez aplicado los instrumentos de investigación como el Cuestionario de Control Interno se determinó que la cooperativa de Ahorro y crédito Nuevo Amanecer cumple en gran mayoría las funciones, procesos y políticas requeridas, teniendo en cuenta que existen debilidades en los diferentes componentes:

AMBIENTE DE CONTROL

Se enfoca en generar un ambiente de trabajo adecuado, favorable para que todos los integrantes de la Cooperativa se comprometan y realicen con eficiencia y eficacia las actividades encomendadas.

En el ambiente de control existen varias debilidades tales como:

Falta de socialización del código de ética y políticas cuando se contrata a nuevo personal. Lo cual conlleva a crear el desconocimiento en aspectos buenos y malos, lo que conlleva a tomar malas decisiones que afectan a la institución en su ámbito laboral. Las reuniones de la institución no son de forma frecuente por lo cual no se cumple con el rango semestral establecido en el plan estratégico anual, lo cual no permite controlar el desempeño de los empleados en sus actividades. Por ende no se logra controlar las falencias, para poder mejorar o evitarlas. El personal directivo cumple con una trayectoria adecuada en sus funciones pero no se cumplen con capacitaciones, actualizaciones con las nuevas reformas en las leyes, por lo cual los directivos se limitan a cumplir con sus actividades y no cumplen con las expectativas que se proponen al iniciar sus actividades laborales en la institución. La administración no controla las metas que la cooperativa se ha propuesto en su creación ya que no se realizan controles diarios de las transacciones de depósitos y retiros, arqueos de caja por lo cual se presenta un desconocimiento real de la situación económica y financiera. La formación profesional de los integrantes de la cooperativa se limita por parte de la gerente por ende el personal de la institución no acudía a reuniones, capacitaciones emitidas por otras instituciones municipales, financieras, entidades públicas, la prohibición se daba por motivos de pérdida de tiempo laboral.

EVALUACIÓN DEL RIESGO

Considera aquellos sucesos positivos y negativos que provengan de factores externos e interno, que puedan afectar al logro de los objetivos propuestos.

Los riesgos que se presentan en la instrucción no son identificados al finalizar el día tales como la pérdida de dinero existente en caja por el motivo que la cajera no realiza el cierre de caja al finalizar el día por lo cual no se puede dar soluciones inmediatas, y esto conlleva al desconocimiento en el personal de los errores que se van presentando en las actividades laborales; por ende no se da

cumplimiento a lo establecido en el plan estratégico y plan de acciones; esto afecta principalmente a los socios y al cumplimiento de los objetivos planteados en la institución.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Analizar de manera correcta las cosas, debido a que es la fase importante para asegurar el logro de los objetivos optimizando recursos humanos, materiales y tecnológicos.

La cooperativa no da cumplimiento a sus objetivos ya que no se cumplen con los procedimientos administrativos establecidos a la creación de la institución, lo que conlleva que los empleados no trabajen de manera coordinada en sus diferentes departamentos. El acceso a la información financiera – económica no está restringida para personal interno ya que todas los integrantes pueden acceder a estados financieros, flujos que presenta la institución y el personal externo se basa a que todas las pasantes podían acceder a cualquier tipo de información financiera. El manual de crédito y cobranza no es conocido a profundidad por su asesor para cumplir con sus operaciones, por lo cual conlleva a que se otorgue créditos sin tener la suficiente documentación para que este sea aprobado. La cajera no cumple con los requisitos establecidos para realizar la apertura de una nueva cuenta lo cual podría conllevar a que se creen cuentas falsas y estas sirvan de estafas, lavado de dinero, etc. Por ende la cooperativa se vería afectado y perdería credibilidad en el ámbito financiero.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Permitirá que la comunicación entre departamentos y personal de la cooperativa sea eficiente y mantenga un ambiente laboral armónico.

La información de las actividades diarias no se realizan en el departamento de caja, departamento de cobranza lo que no permite obtener información clara, efectiva y oportuna lo cual perjudica a la toma de decisiones para mitigar los riesgos. La falta de socialización conlleva a que el personal de la institución no conozca cómo está estructurado los objetivos institucionales y por ende no conocen a donde se dirección la institución y limita a que los empleados se desempeñen eficientemente. Existe la falta de información y comunicación al momento de socializar las actividades que van a realizar en

posibles en eventos, fechas cívicas festivas, lo genera molestia por parte de los socios. Las pólizas son actualizadas mensualmente pero la demanda de actividades en el personal conlleva a que no se dé cumplimiento a la actualización de las pólizas de manera mensual según periodo final de cada una de ellas y que no se respeten las fechas establecidas por ende no se conoce la situación actual.

SUPERVISIÓN O MONITOREO

Las actividades de supervisión, dirección o administración permanente con el fin de llevar a cabo las obligaciones década empleado con el fin de obtener el mejor sistema de control interno.

No se realizan controles diarios de las transacciones de depósitos y retiros, al finalizar la jornada laboral por lo cual la cajera no conoce el total de ingresos y egresos que ha tenido al finalizar el día lo que conlleva a que puede existir perdidas de dinero o la falta de registro en una transacción especial, lo cual no permite un cumplimiento del control interno. El consejo de administración no revisa los informes establecidos por la gerencia y de los resultados de monitoreo por lo que ellos se basan en conocer la solvencia de la institución y mas no en la información o actividades que presenten la misma. Lo cual conlleva a que no se presente información oportuna y necesaria para la toma de decisiones.

6. INCIDENCIA DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Compromisos que asume una entidad para alcanzar los Objetivos por lo cual se constituyen como insumo fundamental y guía para la formulación de los objetivos de gestión del Programa de Operaciones Anual.

Objetivo 1. Mantiene el recurso humano capacitado. Del 100% se ha cumplido un 30% en capacitaciones a los directivos y al personal en temas de interés a la cooperativa. No cuenta adecuadamente con una estatuta y reglamentos acorde a la realidad de la necesidad de la cooperativa. No se analiza adecuadamente el actual estatuto y reglamentos de la cooperativa en base a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Objetivo 4. Mantienen un análisis financiero periódico y directrices para la gestión de riesgos. Del 100% se ha cumplido un 50% ya que no se analiza los riesgos de manera óptima para la toma de

decisiones y no se realiza capacitaciones en temas relacionados a finanzas y riesgos en el ámbito financiero. Para lo cual se debe analizar un punto de equilibrio para determinar los excedentes o debilidades del recurso. Mejoramiento de los procesos operativos.

Objetivo 5. Se ha mejorado la productividad de la cooperativa en el ámbito financiero. Del 100% se ha cumplido un 60% ya que no se ha realizado un mejoramiento en los procesos operativos como en el análisis de propuestas de proyectos de inversión para destinar a los recursos a la mejor opción. Analizar un porcentaje del total de recursos para realizar inversiones analizadas.

Objetivo 8. Se logra altos niveles de satisfacción del cliente. Del 100% se ha cumplido un 50% ya que no se aplicado encuestas ni entrevistas para conocer las necesidades de los clientes. No se realiza encuestas periódicas para conocer el índice de satisfacción de los clientes. No se realiza entrevistas al cliente interno para conocer sus necesidades y expectativas.

Objetivo 9. Se capacita al cliente externo en temas relacionados con el cooperativismo. Del 100% se ha cumplido un 20% debido a que no se ha implementado cursos a los clientes externos. No se fomenta la educación del cliente externo en los temas de cooperativismo en cuanto a la nueva Ley de Economía Popular y Solidaria su reglamento.

Objetivo 10. Se da a conocer e informar sobre los servicios que ofrece la cooperativa a sus actuales y potenciales socios. Del 100% se ha cumplido un 40% debido que no se ha podido difundir información de la cooperativa No se realiza campañas publicitarias en eventos culturales deportivos para informar sobre lo servicios y beneficios que ofrece la cooperativa. Ya que no cuenta con participación en eventos públicos, la base de datos no está actualizada en su totalidad, no se difunde los servicios que oferta en páginas web.

Objetivo 11. Se brinda nuevos servicios complementarios de forma directa o como intermediarios. Del 100% se ha cumplido un 50% ya que no se realizan convenios con empresas proveedoras para implementar nuevos servicios. No aplica encuestas para determinar expectativas, necesidades de los socios hacia nuevos servicios.

Luego del análisis efectuado se pudo constatar que no todos los objetivos establecidos en el plan estratégico y plan de acción no se han cumplido a cabalidad debido a que existen falencias notables en la falta de capacitación al personal, incumplimiento en la presentación de información a socios e inversionistas, la falta de comunicación interna, desconocimiento de políticas y reglamentos. Lo cual no permite que se dé un cumplimiento en su totalidad de sus actividades y esto afecta al cumplimiento de los objetivos institucionales de la cooperativa de ahorro y crédito.

Elaborado por :	T.E.T.E.	Fecha:	20/10/2017
Revisado por:	P.G.L.F.	Fecha:	25/10/2017

11. IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES Y ECONÓMICOS)

IMPACTO ECONÓMICO

Al realizar un análisis del control interno el impacto económico va a permitir a la cooperativa minimizar costos y gastos a través de una adecuada utilización de los recursos tanto material, económico y humano, por ende generar una mayor utilidad, mediante la reinversión del recurso económico, permitiendo de esta manera incrementar el patrimonio. Una vez implantado los procesos adecuados de cada una de las actividades en la cooperativa salvaguardaran todos los bienes y servicios.

IMPACTO SOCIAL

La investigación desarrollada en la cooperativa de ahorro y crédito Nuevo Amanecer demuestra un impacto en el aspecto social, ya que debido al análisis efectuado se evidencia un deficiente sistema de control interno y la posibilidad de mejorar la calidad de vida del personal, la estabilidad económica y laboral cumpliendo con toda la legislación ecuatoriana, optimizar un servicio de calidad para los clientes, ya que se tendrá una adecuada organización en el desarrollo de las actividades administrativas y contribuirá al logro de los objetivos institucionales de la cooperativa.

IMPACTO TÉCNICO

La Evaluación del Control Interno servirá como base para la toma de decisiones de la administración y de todo el personal que conforma la cooperativa para de esta manera mejorar el manejo contable, administrativo, financiero facilitando la forma adecuada de cumplir con las actividades y permitiendo oponerse la competencia lo cual permitirá mantenerse en óptimo estado.

12. PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO

RECURSOS	CANTIDAD	UNIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
MATERIALES				
Papel bond	2	Resmas	\$ 12,00	\$ 24,00
Impresiones	1000	Unidades	\$ 0,10	\$ 100,00
Carpetas	4	Unidades	\$ 0,60	\$ 2,40
Anillados	5	Unidades	\$ 6,00	\$ 30,00
Empastados	2	Unidades	\$ 25,00	\$ 50,00
TECNOLOGICO				
Uso de internet	600	Horas	\$ 0,60	\$ 360,00
MOVILIZACIÓN Y TRANSPORTE				
	2	Personas	\$ 100,00	\$ 200,00
IMPREVISTOS				
	2	Personas	\$ 100,00	\$ 200,00
TOTAL				\$ 966,40

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- A través del estudio realizado en la cooperativa de ahorro y crédito Nuevo Amanecer; se pudo evidenciar el desconocimiento y la escasa importancia que se le da a la organización administrativa y operativa, lo que conlleva al incumplimiento de los objetivos establecidos.
- Al igual que se observa la falta de aplicación del manual de funciones para establecer un control interno administrativo sólido. Situación que no le permite a la organización tener una visión clara de las metas a largo plazo que se deben fijar si desea mejorar su eficiencia económica y financiera.
- En la cooperativa de ahorro y crédito Nuevo Amanecer no se aplican de forma adecuada las normas y procedimientos de control interno, debido a la falta de conocimientos y formación o cambios que se han venido emitiendo en los últimos años en los procesos administrativos y operativos.
- Puede existir un sistema de control interno íntegro y completo, pero si no se cuenta con la predisposición de gerencia y el compromiso del personal; éste no será efectivo al 100% pues para que esto ocurra es necesario que los tres componentes (sistema de control interno, gerencial y personal) trabajen mancomunadamente y se interrelacionen entre sí hacia un fin común.

RECOMENDACIONES

- Realizar seguimientos a las operaciones de gestión del sistema de control interno administrativo manejo y cumplimiento de los manuales de tal manera que se puedan efectuar ajustes antes de que surjan nuevas problemáticas en cuanto a la aplicación de normas y procedimientos administrativos y operativos.
- Uno de los aspectos importantes que debe existir dentro de una gestión administrativa y operativa a parte de una planificación estratégica bien estructurada, son los planes operativos de control y el manejo y actualización de la normatividad que cada entidad se debe plantear para salvaguardar sus recursos y estar listos para aprovechar las oportunidades que se presenten.
- Las instituciones antes de diseñar e implementar un sistema de control interno, debería primero motivar y comprometer al personal, destacando los beneficios para de esta manera evitar un grado de resistencia mayor a los cambios que deben implementarse.
- Toda institución financiera para mitigar riesgos significativos y ser competitivos en el mercado enfrentando los cambios del entorno debe tener una planificación estratégica bien definida, conjuntamente con los planes de contingencia que ayuden a fortalecer su estructura organizativa frente a la competencia y cumplir con las funciones administrativas como la planificación, organización, dirección y control de manera que permita medir y evaluar el desempeño para la toma de acciones correspondientes.

14. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CONSULTADA

- Bateman, T., (2008), Administración una ventaja competitiva, México, 4ta edición.
- Cabrera, A., (2006), Análisis crítico de la estructura organizacional en las OFCC, Tesis doctorales de Economía. Colombia. 6ta. Edición.
- Chiavenato, I., (2007), Proceso Administrativo, Teoría proceso y práctica, Perú, 3ra. Edición.
- Koontz & Weihrich, (2004), Administración: una perspectiva global, México, 12va Edición.
- Mantilla, S., A., (2005), Control Interno. Informe coso, Colombia, ECOE Ediciones. 6ta. Edición.
- Muachi, (2009), Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor, México, 1ra. Edición.
- Pico, G., y Pulgar, L., A., (2006), Gestión Financiera y Participación en el Mercado de Capitales a Través del Asesor, Venezuela, Actualidad Contable FACES Año 9. 3ra. Edición.
- Robbins, E., & Coulter, M., (2007), Administración, México, 8va. Edición.
- Stoner, J., A., (2002), Administración de Empresas, México, 6ta. Edición.
- Terry, G., (2007), Principios de Administración, México, 7ma Edición.

CITADA

- Cepeda, A., G., (1997), Auditoría y Control Interno, Colombia, Copyright. 6ta. Edición.
- Estupiñan, G., R., (2006), Control Interno y Fraudes. Bogotá, 2da. Edición, Ecoe. Ediciones.
- Mantilla, S., A., (2005), COSO Informe Control Interno. Colombia, 4ta. edición.
- Meigs, B., W., (2009). Principios de Auditoria. México, 5ta Edición.
- Vázquez, J., R., Caniggia, N., (2006.), Procedimientos Básicos y Cursosogramas y Control Interno la Empresa, Buenos Aires, 2da. edición. Ediciones MACCHI. 3ra. Edición.

VIRTUAL

- Fernández, S., M., (10 de 2006), Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana, Revista de Ciencias Sociales, vol.12, n.2, p.1. Recuperado de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182006000200004
- González, A. A. (17 de 09 de 2013). La importancia del Control Interno en la Empresa. Recuperado de <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- Rivera, F., D., (05 de 11 de 2015). Importancia del control interno en los negocios. Revista Vinculando, p.1. Recuperado de <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). Sector Cooperativo. Recuperado de <http://www.seps.gob.ec/estadisticas?sector-cooperativo>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2011). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. Asamblea Nacional, p.6. recuperado de <http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/10/Ley-orga%CC%81nica-de-la-economi%CC%81a-popular-y-solidaria-y-del-sector-financiero-popular-y-solidario.pdf>
- Márquez, R., G., (11 de 2011). Modelos contemporáneos de control interno. vol. 4, núm. 8, Redalyc, p.117. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148007>
- Mejía, Q., R., (05 de 2005). Autoevaluación del Control Interno. AD-minister.num.6, p.9. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322327245005>

15. ANEXOS.

Anexo 1: Currículum Vitae Coordinadora del Proyecto de Investigación**CURRÍCULUM VITAE****DATOS PERSONALES**

NOMBRES: Mayra Jissela
APELLIDOS: Cajamarca Chasi
LUGAR DE NACIMIENTO: Salcedo 28 de Septiembre 1993
EDAD: 24
CÉDULA DE CUIDADANIA: 050389805-8
ESTADO CIVIL: Casada
TELÉFONO: 0984506426
CORREO ELECTRÓNICO: jisela-xs100@hotmail.com

ESTUDIOS REALIZADOS

PRIMARIO: Escuela Fiscal Mixta “Marco Turio Varea”
SECUNDARIO: Colegio Técnico Mixto “Pastor Iturralde”
BACHILLERATO: Contabilidad y Administración
SUPERIOR: Universidad Técnica de Cotopaxi (Décimo Nivel)

.....
 FIRMA

Anexo 2: Currículum Vitae Coordinadora del Proyecto de Investigación**CURRÍCULUM VITAE****DATOS PERSONALES**

NOMBRES: Thalia Elizabeth
APELLIDOS: Toapanta Espin
LUGAR DE NACIMIENTO: Machachi, 16 de Julio 1993
EDAD: 24
CÉDULA DE CUIDADANIA: 1723280051
ESTADO CIVIL: Casada
TELÉFONO: 1723280051
CORREO ELECTRÓNICO: thaliaete@hotmail.com

**ESTUDIOS REALIZADOS**

PRIMARIO: Escuela Fiscal Mixta “America y España”
SECUNDARIO: Colegio Técnico “Consejo Provincial de Pichincha”
BACHILLERATO: Contabilidd y Comercio
SUPERIOR: Universidad Técnica de Cotopaxi (Decimo Nivel)

.....
 FIRMA

Anexo 3: Currículum Vitae Tutor del Proyecto de Investigación**CURRÍCULUM VITAE****DATOS PERSONALES**

APELLIDOS: LÓPEZ FRAGA
NOMBRES: PATRICIA GERALDINA
ESTADO CIVIL: DIVORCIADA
CÉDULA DE CIUDADANÍA: 0502207855
NÚMERO DE CARGAS FAMILIARES: 1
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: Tulcán, 7 de Septiembre del 1976.
DIRECCIÓN DOMICILIARIA: Avda. García Moreno y Belisario Quevedo N 1212
TELÉFONO CONVENCIONAL: 2663228
EMAIL INSTITUCIONAL: patricia.lopez@utc.edu.ec

ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO	CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP O SENESCYT
TERCER	Licenciada en Contabilidad y Auditoría Doctora en Contabilidad y Auditoría	12 de Agosto del 2009	1010 02-138047\1010 02-287596
CUARTO	Magíster en Ciencias de la Educación mención Gestión Educativa y Desarrollo Social	22 de Enero del 2010	1010 09-701932

HISTORIAL PROFESIONAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA O ACADÉMICA EN LA QUE LABORA: Facultad de Ciencias Administrativas.

ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA: Contabilidad y Auditoría

FECHA DE INGRESO A LA UTC: 5 de Abril del 2004

.....
FIRMA

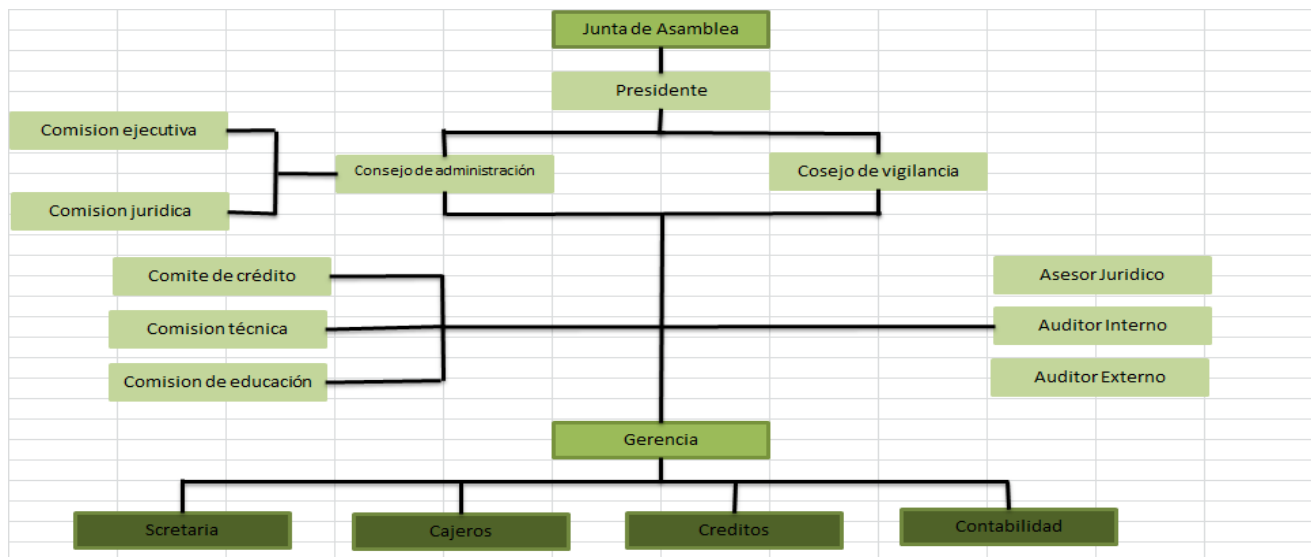
Anexo 4: Reseña historica de la Cooperativa de Ahorro y Crèdito Nuevo Amanecer.

Hace 5 años se fundó la cooperativa precisamente el 4 de marzo del 2008 con una visión ayudar a los Agricultores y Pequeños Comerciales de la Provincia de Cotopaxi, esperando entregar créditos a la gente humilde de la zona rural entre agricultores y pequeños comerciantes.

Ahora que se tiene la personería jurídica emitida por la SEPS con resolución del 12 de junio del 2013 dio un visto bueno a que siga funcionando, con este antecedente la gente ha confiado realizar ahorros pólizas créditos.

Cuando se agradece a los señores directivos el haber iniciado el sendero que ahora estamos recorriendo cerca de 660 socios, pues es sentimiento común de todos quienes hacemos esta empresa, el saber que lo único realmente nuestro, es la cooperativa “Nuevo Amanecer” Ltda.- Cotopaxi. En el transcurso de estos años se han ido incrementando muchos servicios para los socios y siempre se estarán creando otros más: esta Planificación Estrategia es una de las herramientas para que nuestra cooperativa sea perdurable en el tiempo y continúe el crecimiento de estos últimos años de manera sustentable.

Anexo 5. Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crèdito Nuevo Amanecer



Anexo 6. Árbol de problemas

