



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Previa a la Obtención del Título de:
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

TÍTULO:

“EVALUACIÓN A LOS SISTEMAS Y PROCESOS INTERNOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 4 DE OCTUBRE DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA EN EL PERÍODO 2014, PARA VERIFICAR LA SEGURIDAD DE PROCESOS INTERNOS DE LA INSTITUCIÓN”

Autora

Yolanda Paola Quispe LLumiquinga

Tutor

MsC. Jhonny Coronel

Riobamba - Ecuador

2015

INFORME DEL ASESOR

En mi calidad de Tutor, y luego de haber revisado que se han incorporado las recomendaciones señaladas por los miembros del tribunal, a la tesis elaborada por la Señorita Yolanda Paola Quispe LLumiyinga: tema “EVALUACIÓN A LOS SISTEMAS Y PROCESOS INTERNOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 4 DE OCTUBRE DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA EN EL PERÍODO 2014, PARA VERIFICAR LA SEGURIDAD DE LOS PROCESOS INTERNOS DE LA INSTITUCIÓN”, tengo a bien informar que el trabajo indicado cumple con los requisitos exigidos y méritos suficientes para que pueda ser presentado para la defensa ante el tribunal designado.

Riobamba, 18 de Mayo del 2015

Atentamente:

Msc. Jhonny Coronel

TUTOR

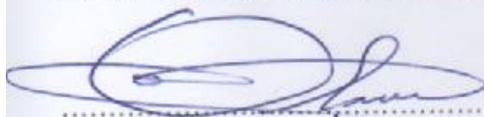
HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación de título: "EVALUACIÓN A LOS SISTEMAS Y PROCESOS INTERNOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 4 DE OCTUBRE DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA EN EL PERÍODO 2014, PARA VERIFICAR LA SEGURIDAD DE LOS PROCESOS INTERNOS DE LA INSTITUCIÓN" presentado por: Yolanda Paola Quispe LLumiquinga y dirigida por: MsC. Jhonny Coronel.

Una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuesto firman:



PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Lic. Alfredo Figueroa

9

.....
CALIFICACIÓN

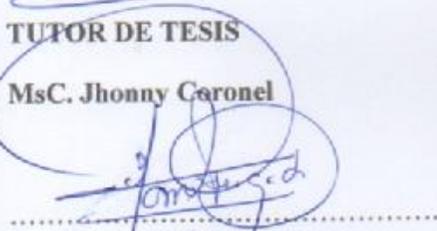


TUTOR DE TESIS

MsC. Jhonny Coronel

9

.....
CALIFICACIÓN



MIEMBRO DEL TRIBUNAL

MsC. Mario Delgado

9

.....
CALIFICACIÓN

NOTA..... (SOBRE DIEZ)

DERECHOS DE AUTOR

Las ideas, conceptos, procedimientos, análisis y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de la autora, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme a las referencias citadas en los párrafos correspondientes.

AUTORA

Yolanda Paola Quispe LLumiquinga

C.I. 060310055-3

DEDICATORIA

El actual trabajo está dedicado:

Con mucho amor y cariño a mis padres Julio Quispe y Fabiola Llumiquina que con su amor y trabajo puesto en todo el camino de mi vida han generado en mí una inspiración, para no permitirme decaer por las desavenencias de la vida y demostrarme que todo lo que uno desea es posible solo si nosotros queremos alcanzarlo.

A mis hermanos Rafael, Oscar y Valeria que han estado pendiente de mí, a mi hija Yuliana que es la fuente de inspiración en mi vida.

Y por último a todos y cada uno de mis amigos, que con sus palabras de aliento han sido parte de este logro.

AGRADECIMIENTO

A Dios Todo Poderoso por haberme iluminado y acompañado dándome la fortaleza necesaria en cada uno de mis pasos a lo largo de esta carrera para poder culminarla con éxito.

A mis padres, hermanos y amigos por darme su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera y a la Universidad Nacional de Chimborazo.

A mi Director de Tesis Msc. Jhonny Coronel quien me brindó su paciencia y apoyo desprendido imparténdome sus conocimientos profesionales y científicos en la culminación de éste trabajo.

Yolanda Zuispe Ll.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
INFORME DEL ASESOR.....	II
HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	III
DERECHOS DE AUTOR.....	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE CUADROS.....	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XII
RESUMEN	XIII
ABSTRACT.....	XIV
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1. MARCO REFERENCIAL.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3. PREGUNTAS DIRECTRICES.....	3
1.4. OBJETIVOS.....	4
1.4.1. GENERAL	4
1.4.2. ESPECÍFICOS	4
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA	4
CAPÍTULO II	6
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 4 DE OCTUBRE.....	6
2.1.1. ANTECEDENTES.....	6
2.1.2. BASE LEGAL.....	7
2.1.3. MISIÓN	8
2.1.4. VISIÓN	8
2.1.5. OBJETIVOS.....	8
2.1.5.1. OBJETIVO SOCIAL.....	8
2.1.5.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	9
2.1.6. VALORES INSTITUCIONALES.....	9
2.1.6.1. RESPETO	9
2.1.6.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL	9
2.1.6.3. EFICIENCIA Y EFICACIA.....	9
2.1.6.4. TRANSPARENCIA	10
2.1.6.5. COMUNICACIÓN	10
2.1.6.6. INTEGRACIÓN.....	10
2.1.6.7. INNOVACIÓN	10
2.1.6.8. PRUDENCIA.....	10
2.1.6.9. HONESTIDAD	10

2.1.6.10.	SOLIDARIDAD.....	10
2.1.6.11.	LEALTAD	10
2.1.6.12.	ENTUSIASMO	11
2.1.6.13.	COMPROMISO	11
2.1.6.14.	RESPETO AL MEDIO AMBIENTE	11
2.1.7.	SEGMENTACIÓN POR ÁREAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 4 DE OCTUBRE.....	11
2.1.8.	PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE LA INSTITUCIÓN	11
2.1.8.1.	AHORROS.....	11
2.1.8.2.	CRÉDITOS	14
2.1.8.3.	SERVICIOS	15
2.1.9.	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	16
2.2.	AUDITORÍA.....	17
2.2.1.	CONCEPTO.....	17
2.2.2.	CLASIFICACIÓN DE AUDITORÍA.....	17
2.2.2.1.	DE ACUERDO A QUIEN LO REALIZA	18
2.2.2.2.	DE ACUERDO AL ÁREA EXAMINADA	18
2.2.2.3.	DE ACUERDO A LA PERIODICIDAD CON QUE SE LO PRACTIQUE	19
2.2.3.	COMO SE REALIZA UNA AUDITORÍA	19
2.2.4.	FASES DE UNA AUDITORÍA	19
2.2.4.1.	PLANEACIÓN	20
2.2.4.2.	EJECUCIÓN DEL TRABAJO	22
2.2.4.3.	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS O INFORME FINAL.....	23
2.2.4.4.	MONITOREO O SEGUIMIENTO	23
2.3.	CONTROL INTERNO.....	23
2.3.1.	DEFINICIÓN	23
2.3.2.	PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO	24
2.3.2.1.	RESPONSABILIDAD DELIMITADA.....	24
2.3.2.2.	SEPARACIÓN DE FUNCIONES DE CARÁCTER INCOMPATIBLE	24
2.3.2.3.	UNA SOLA PERSONA NO DEBE SER RESPONSABLE DE UNA TRANSACCIÓN COMPLETA	24
2.3.2.4.	SELECCIÓN DEL PERSONAL HÁBIL Y CAPACITADO	24
2.3.2.5.	PRUEBAS CONTINUAS DE EXACTITUD	24
2.3.2.6.	ROTACIÓN DE DEBERES.....	24
2.3.2.7.	FIANZAS O CAUCIONES.....	25
2.3.2.8.	INSTRUCCIONES POR ESCRITO	25
2.3.2.9.	CONTROL Y USO DE FORMULARIOS PRENUMERADOS	25
2.3.2.10.	EVITAR EL USO DE DINERO EN EFECTIVO	25
2.3.2.11.	CONTABILIDAD POR PARTIDA DOBLE	25
2.3.2.12.	DEPÓSITOSINTACTOS E INMEDIATOS	25
2.3.2.13.	USO Y MANTENIMIENTO DEL MÍNIMO DE CUENTAS BANCARIAS.....	26
2.3.2.14.	USO DE CUENTAS DE CONTROL.....	26
2.3.2.15.	USO DE EQUIPO MECÁNICO Y/O ELECTRÓNICO CON DISPOSITIVOS DE CONTROL Y PRUEBA	26
2.3.3.	CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO	26

2.3.3.1.	POR LA FUNCIÓN	26
2.3.3.2.	POR LA UBICACIÓN.....	27
2.3.3.3.	POR LA ACCIÓN.....	27
2.3.3.4.	OTRAS CLASIFICACIONES	28
2.3.4.	COMPONENTES DE CONTROL INTERNO	29
2.3.4.1.	AMBIENTE DE CONTROL	29
2.3.4.2.	EVALUACIÓN DE RIESGOS	29
2.3.4.3.	ACTIVIDADES DE CONTROL	30
2.3.4.4.	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	31
2.3.4.5.	SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO	32
2.3.5.	NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO.....	32
2.3.5.1.	NORMAS DE AMBIENTE DE CONTROL	32
2.3.5.2.	NORMAS DE EVALUACIÓN DE RIESGO	35
2.3.5.3.	NORMAS DE ACTIVIDADES DE CONTROL	37
2.3.5.4.	NORMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	41
2.3.5.5.	NORMAS DE SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO	41
2.4.	MANUAL	43
2.4.1.	DEFINICIÓN	43
2.4.2.	TIPOS DE MANUALES.....	43
2.4.2.1.	MANUALES GENERALES.....	43
2.4.2.2.	MANUALES DE TÉCNICAS	43
2.4.2.3.	MANUALES DE OPERACIONES	44
2.4.2.4.	MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	44
2.4.2.5.	MANUALES DE ORGANIZACIÓN	44
2.4.2.6.	MANUAL DE CONTROL INTERNO	44
2.4.3.	CONTENIDO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO	45
CAPÍTULO III.....		46
3.	MARCO METODOLÓGICO.....	46
3.1.	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.1.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.1.1.1.	INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	46
3.1.1.2.	INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	46
3.1.2.	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
3.1.3.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	47
3.1.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA	47
3.1.4.1.	POBLACIÓN	47
3.1.4.2.	MUESTRA.....	47
3.1.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	48
3.1.5.1.	TÉCNICAS	48
3.1.5.2.	INSTRUMENTOS	48
3.1.6.	TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	49
3.1.6.1.	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS.....	49

CAPITULO IV50

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 50

4.1.	EVALUACIÓN A LOS SISTEMAS Y PROCESOS INTERNOS DE LA COAC 4 DE OCTUBRE, EN EL PERÍODO 2014.....	50
4.1.1.	LA ORDEN DE TRABAJO.....	50
4.1.2.	VISITA PREVIA	50
4.1.2.1.	BASE LEGAL.....	50
4.1.2.2.	DATOS GENERALES	50
4.1.2.3.	REPRESENTACIÓN LEGAL	51
4.1.2.4.	ACTIVIDADES PRINCIPALES	51
4.1.3.	PLANIFICACIÓN	51
4.1.3.1.	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	51
4.1.3.2.	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	54
4.1.4.	EVALUACIÓN A LOS SISTEMAS Y PROCESOS INTERNOS	56
4.1.5.	PONDERACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	63
4.1.6.	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE	69
4.1.6.1.	AMBIENTE CONTROL.....	69
4.1.6.2.	EVALUACIÓN DE RIESGO	70
4.1.6.3.	ACTIVIDADES DE CONTROL	71
4.1.6.4.	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	72
4.1.6.5.	SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO	73
4.1.7.	GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA.	74
4.1.8.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA.	93
4.2.	HIPÓTESIS.....	94
4.2.1.	VARIABLES	94
4.2.1.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	94
4.2.1.2.	VARIABLE DEPENDIENTE.....	94
4.3.	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	94
CAPÍTULO V		95
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		95
BIBLIOGRAFÍA		100
ANEXOS		101

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 MATRIZ DE RIESGO	21
CUADRO N° 2 CONTENIDO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO	45
CUADRO N° 3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA INVESTIGACIÓN	48
CUADRO N° 4 LISTADO DE FUNCIONARIOS	53
CUADRO N° 5 FRACCIONAMIENTO DE CARGOS	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 SOCIOS DE LA COOPERATIVA	6
GRÁFICO N° 2 EDIFICIO MATRIZ DE LA COOPERATIVA 4 DE OCTUBRE.....	7
GRÁFICO N° 3 PUBLICIDAD DE AHORRO PLAN MULTIUSO.....	12
GRÁFICO N° 4 PUBLICIDAD MI AHORRITO.....	13
GRÁFICO N° 5 PERSONAL DE CRÉDITO	14
GRÁFICO N° 6 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	15

RESUMEN

La presente investigación fue propuesta con el fin de estudiar los sistemas y procesos internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre, partiendo de un diagnóstico inicial de la realidad de la cooperativa.

Resultado de este importante proyecto, la cooperativa estaría en condiciones de tener a su alcance un instrumento que le permita acceder a una efectiva toma de decisiones por medio de la propuesta.

Esta investigación está integrada por cinco capítulos de los cuáles; el primer capítulo consta el marco referencial, en el que se plantea el problema de la investigación, los objetivos y su respectiva justificación, exponiendo como o por qué nace el problema; el segundo capítulo comprende el marco teórico, en él se detalla la información de la institución donde se realizó la investigación y el fundamento teórico en el que se basa la presente; el tercer capítulo abarca el marco metodológico de investigación, es decir, el método, técnica e instrumento utilizado para ejecutar la misma, además de la aplicación del tema de la investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre; el cuarto capítulo contiene las conclusiones y recomendaciones, donde se da a conocer los resultados y el punto a que llegó esta evaluación y por último el quinto capítulo, como una respuesta a las desviaciones encontradas y proveyendo a la cooperativa de un instrumento que le permita ser aplicado en el ejecutarse de sus sistemas y procesos internos con la finalidad de minimizar posibles riesgos y coadyuvando a la efectiva toma de decisiones por parte de las autoridades se presenta una propuesta.

En esta investigación se evaluó los sistemas y procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre. Para conocer de qué manera se realizan las operaciones y cómo influyen los mismos en el cumplimiento de sus metas y objetivos.

Con la propuesta se trata de que los procesos se realicen de manera adecuada y la vez los controles sean efectivos para que se pueda optimizar tanto los recursos económicos como humanos y a la vez los procesos se desarrollen de manera eficiente.



ABSTRACT

This research was proposed in order to study the internal systems and processes of the Credit Cooperative October 4, starting from an initial diagnosis of the reality of the cooperative.

As Result of this important project, the cooperative would be able to have at their disposal an instrument that allows access to effective decision-making by the proposal.

This research consists of five chapters , the first chapter is the reference frame, in which the problem of research objectives and their respective justification explaining how or why the problem arises, the second chapter covers the theoretical framework, the detailed information of the institution where the research was conducted and the theoretical foundation based on this, the third chapter discusses the research methodology framework, the method, technique and instrument used to execute the same, besides the application of the subject of research in the Cooperative Credit Union October 4, the fourth chapter contains the conclusions and recommendations, which discloses the results and the point reached by this evaluation and finally the fifth chapter, as a response to the deviations found and cooperative providing a tool that allows you to write first be applied in its internal systems and processes in order to minimize potential risks and contributing to effective decision by the authorities is a proposal.

In this study we evaluated the systems and processes of the Savings and Credit Cooperative October 4. To learn how operations are performed and how to influence them in meeting their goals and objectives.

The proposal is that the proceedings are conducted properly and both are effective controls that can optimize both financial and human resources and also develop processes efficiently.

Reviewed by: Lic.Geovanna Vallejo

X  
COORDINACION

INTRODUCCIÓN

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las instituciones financieras se ha desarrollado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al comprobar la eficiencia y la productividad al momento de establecerlos. Es bueno resaltar, que las instituciones que apliquen controles internos en sus operaciones, conducirá a tener un sistema más ágil, es por eso la importancia de tener un sistema que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

La evaluación del sistema de control interno por medio de los manuales de procedimientos afianza las fortalezas de las instituciones frente a la gestión. En razón de esta importancia que adquiere el sistema de control interno para cualquier institución, por ello se hace necesario hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos.

En esta perspectiva se puede afirmar que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades.

Siendo las cosas así, resulta claro que dichos cambios se pueden lograr implementando y adecuando controles internos, los cuales sean capaces de salvaguardar y preservar los bienes de la institución.

Partiendo de este punto de vista, las autoridades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre, han permitido realizar una investigación de evaluación a los sistemas y procesos internos con la finalidad de verificar su seguridad, aportando a la gestión administrativa con un instrumento que les permita tomar una efectiva toma de decisiones.

Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión.

El tema de la presente investigación, tiene como finalidad estudiar los sistemas y procesos internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre, partiendo de un diagnóstico inicial de la realidad de la cooperativa.

Como resultado de esta investigación, la cooperativa estaría en condiciones de tener a su alcance un instrumento que le permita acceder a una efectiva toma de decisiones.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador ha ido creciendo desmesuradamente, pero los conflictos que presenta el mercado como las tasas de interés han ocasionado que dichas cooperativas desarrollen sus actividades dentro de un escenario de competencia con la finalidad de poder satisfacer incesantemente todas y cada una de las necesidades de la clientela.

Dentro de este ámbito se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre, institución a la que no se le ha realizado evaluación a los sistemas y procesos internos, por lo que se realizará una evaluación minuciosa del año 2014 cuyos resultados obtenidos ayudarán a mejorar o crear políticas de control y de igual forma sirva como aporte a sus ejecutivos para una adecuada toma de decisiones en beneficio y para el crecimiento de la cooperativa.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera incide la Evaluación a los Sistemas y Procesos Internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre, de la ciudad de Riobamba en el período 2014, para Verificar la Seguridad de los Procesos Internos?

1.3. PREGUNTAS DIRECTRICES

- ✱ ¿De qué manera al analizar la aplicación y cumplimiento de los reglamentos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre, de la ciudad de Riobamba en el período 2014 influye en la seguridad de los procesos internos de la misma?
- ✱ ¿De qué manera el utilizar técnicas y herramientas en la evaluación de los sistemas y procesos internos nos ayudan a verificar la seguridad de los mismos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre?

- ✳ ¿De qué manera al establecer alternativas de mejoras para sus procesos internos permitirán optimizar el desenvolvimiento financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre?

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. GENERAL

Identificar de qué manera incide la evaluación a los sistemas y procesos internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre, de la ciudad de Riobamba en el período 2014, para verificar la seguridad de los procesos internos.

1.4.2. ESPECÍFICOS

- ✳ Analizar la aplicación y cumplimiento de los reglamentos de la institución.
- ✳ Utilizar técnicas y herramientas aplicables a la evaluación de los sistemas y procesos internos para la seguridad de la información de la Cooperativa.
- ✳ Establecer alternativas de mejora para sus procesos internos con el fin de optimizar su desenvolvimiento financiero.

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA

El Sistema de Control Interno abarca a toda la institución, es el conjunto de procedimientos de control dentro de la empresa, a fin de proteger su patrimonio y comprobar la exactitud y veracidad de la información.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre en los últimos años ha crecido considerablemente por ello es necesario evaluar los sistemas y procesos internos para que las autoridades tomen decisiones adecuadas y a tiempo acerca de las posibles falencias en el desarrollo de los mismos, ya que de esto dependerá su estabilidad y a la vez podrá brindar un mejor servicio a la sociedad.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad aportar con ideas a los directivos de la Cooperativa en torno a la obtención de medidas y relaciones cuantitativas para la toma de

decisiones a fin de mejorar o crear políticas de control a través de la aplicación de instrumentos y técnicas.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 4 DE OCTUBRE.

2.1.1. ANTECEDENTES

En 1995 un grupo de choferes visionarios, del Cantón Penipe ubicado al noreste de la provincia de Chimborazo, deciden crear una organización que tenga por finalidad atender las necesidades financieras del sector. La misma queda constituida tras la aprobación de los estatutos el 25 de enero de 1996 por parte de la Dirección General de Cooperativas con el nombre de: **“4 DE OCTUBRE DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN PENIPE”**, domiciliada en el cantón Penipe, asentada en la Provincia de Chimborazo. (VERANEXO N° 1)

GRÁFICO N° 1
Socios de la Cooperativa



Fuente: www.4deoctubre.net

Con el pasar del tiempo, la Cooperativa se va incluyendo en la vida de la comunidad penipeña y en la solución de sus problemas económicos. A medida que fue creciendo, ve la necesidad de implementar nuevas agencias para brindar mejores servicios a sus socios; creando así:

- El 1° de Diciembre del 2003 la Agencia Quimiag ubicada en la parroquia Quimiag del Cantón Riobamba.
- El 24 de julio del 2005 se crea la Agencia Cajabamba en la parroquia Matriz del Cantón Colta.
- El 3 de septiembre del 2005 la Agencia Terminal Oriental, ubicada en la ciudad de Riobamba.
- El 15 de agosto del 2008 la Agencia Politécnica, ubicada en Riobamba.
- El 01 de julio del 2009 se crea la Agencia Dolorosa, ubicada en Riobamba.
- El 10 de Abril del 2011 se crea la Agencia Puyo, ubicada en el Puyo Cantón Pastaza y
- El 14 de Enero del 2012 se crea la Agencia Tena, ubicada en el Tena Cantón Napo.

2.1.2. BASE LEGAL

La Base legal sobre la que reposa la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre, inicia con el Acuerdo Ministerial N° 0119 inscrito el 31 de enero de 1996 en el registro general de la Dirección General de Cooperativas con el número de orden 5830.

Hoy en la actualidad la institución tiene como nombre de personería jurídica:

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 4 DE OCTUBRE”

La misma que es controlada por la Ley de Cooperativas, la SEPS, además de su Reglamento General, los principios y normas del Cooperativismo Universal.

Y por último su representante legal es la Ing. Yolanda Haro, quien funge las funciones de Gerente General de la Cooperativa.

GRÁFICO N° 2
Edificio Matriz de la Cooperativa 4 de Octubre.



Fuente: www.4deoctubre.net

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre, es una institución de derecho privado, con personería jurídica, de responsabilidad limitada y el capital social está constituido por los certificados de aportación de sus socios. Se inspira en los principios universales del cooperativismo.

2.1.3. MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de los sectores menos favorecidos, satisfaciendo sus necesidades con productos y servicios financieros innovados, de calidad, solidarios y de fácil acceso, ofreciendo siempre nuestra mejor atención.

2.1.4. VISIÓN

Ser en el 2015 una Cooperativa líder en el apoyo y contribución a la equidad social y económica, en las zonas sierra centro-oriente, impulsando con excelencia la ampliación e innovación de nuestros productos y servicios financieros.

2.1.5. OBJETIVOS

2.1.5.1. Objetivo Social

Su objeto social es contribuir a la solución de las necesidades de sus socios, mediante el fomento del ahorro y la prestación oportuna y adecuada de todos los servicios y operaciones financieras que le faculta la Ley de Cooperativas, fortaleciendo con su acción una cultura empresarial solidaria, el desarrollo y el bienestar integral de sus miembros y de la comunidad.

Es una institución Financiera creada para servir y contribuir al desarrollo socioeconómico de toda la provincia.

2.1.5.2. Objetivos Estratégicos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre, posee los siguientes objetivos estratégicos según las diferentes perspectivas:

2.1.5.2.1. Perspectiva del Cliente

Incrementar la cartera de clientes activos en la institución, con un crecimiento sostenido equivalente al 20% anual.

2.1.5.2.2. Procesos internos

Restaurar la Cooperativa, de tal manera que se pueda ofrecer servicios financieros oportunos y eficientes.

2.1.5.2.3. Tecnología

Capacitar al staff gerencial, en sus áreas específicas, logrando de esta manera una especialización, por parte de su personal para que su trabajo alcance los niveles más altos de productividad y eficiencia.

2.1.6. VALORES INSTITUCIONALES

2.1.6.1. Respeto

Entender diferencias y necesidades de los socios, comunidades e instituciones relacionados.

2.1.6.2. Responsabilidad Social

Ayudar y servir a los demás para comprender y satisfacer sus necesidades.

2.1.6.3. Eficiencia y eficacia

Encaminar todos los esfuerzos al logro de lo planificado, optimizando el uso de los recursos.

2.1.6.4. Transparencia

Mantener las cuentas sociales de la organización de acuerdo a normas establecidas.

2.1.6.5. Comunicación

Saber escuchar y hacer posible que los demás tengan fácil acceso a la información que posea la organización.

2.1.6.6. Integración

Generar buen ambiente de trabajo entre colaboradores, ejecutivos, directivos, socios y la comunidad.

2.1.6.7. Innovación

Identificar nuevas posibilidades de hacer las cosas para garantizar la diferenciación en el mercado.

2.1.6.8. Prudencia

Actuar con buen juicio y moderación en el uso de los recursos entregados por los socios.

2.1.6.9. Honestidad

Mantener la organización en base a la decencia y decoro, tanto en acciones como en palabras.

2.1.6.10. Solidaridad

Promover en todos los miembros de la organización el cumplimiento de un compromiso común apoyándose unos a otros.

2.1.6.11. Lealtad

Actuar con sinceridad y fidelidad, promoviendo acciones de buena fe, principalmente al interior de la organización.

2.1.6.12. Entusiasmo

Vivir intensamente en forma proactiva para marcar el rumbo de la organización a través de acciones concretas.

2.1.6.13. Compromiso

Apropiarnos de las responsabilidades adquiridas en la organización.

2.1.6.14. Respeto al medio ambiente

Responsables con el cuidado de nuestra casa común. Respeto al mundo y a nosotros mismos.

2.1.7. SEGMENTACIÓN POR ÁREAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 4 DE OCTUBRE.

- * Área Administrativa
 - Administración General
 - Administración Contable
- * Área de Crédito
- * Área de Cajas, y;
- * Productos y Servicios

Es importante mencionar que tanto el área administrativa, crédito y cajas manejan el sistema computarizado denominado ECONX, permitiendo unificar toda la información administrativa y operativa.

2.1.8. PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE LA INSTITUCIÓN

2.1.8.1. Ahorros

La cooperativa ofrece las tasas más atractivas del mercado, capitalizaciones mensuales y préstamos emergentes por su ahorro planificado. De los cuales hay:

2.1.8.1.1. Ahorro a la Vista

Consiste en que los fondos ahorrados por el Socio/Cliente son de disponibilidad inmediata que genera una rentabilidad o interés mensual durante un período de tiempo según el monto ahorrado.

Es necesario que su fuente de ahorro provenga de sueldos, salarios, honorarios fijos, pensiones jubilares, rentas, contratos de arrendamiento o que provenga de una Microempresa.

2.1.8.1.2. Ahorro Plazo Fijo

Los ahorros a plazo permiten ganar intereses a cambio de dejar su dinero guardado por un plazo de tiempo determinado. Para elegir un depósito a plazo se debe definir cuanto quiere depositar y por cuanto tiempo mientras más largo el plazo mayores intereses.

2.1.8.1.3. Ahorro Plan Multiuso

El Ahorro Plan Multiuso le permite constituir UN FONDO DE CAPITAL para comprar lo que usted necesita, es decir solventar gastos futuros como educación, mejora de vivienda, vehículo, salud, etc. Por este ahorro se reciba una tasa de interés competitiva.

GRÁFICO N° 3
Publicidad de Ahorro Plan Multiuso



Fuente: www.4deoctubre.net

→ **Beneficios**

Abra su cuenta Ahorro Plan sin ningún costo ni trámites, sólo necesita iniciar con un depósito de US\$ 10.00.

Solicitar CRÉDITOS EMERGENTES de hasta 10 veces el valor de su Ahorro Plan hasta un monto máximo de \$1,000.00.

Reinvertir su interés mensualmente lo que permitirá que su capital crezca.

2.1.8.1.4. Mi Ahorruto

Mi ahorruto está dirigido para los niños y jóvenes y por la apertura de la cuenta MI AHORRITO da derecho a participar en la fiesta por el Día del Niño y a reclamar tu funda de caramelos en Navidad. Además puede participar de concursos, rifas, premios mensuales al mejor ahorruto.

GRÁFICO N° 4
Publicidad de Ahorro Mi Ahorruto



Fuente: www.4deoctubre.net

→ **Beneficio**

Alaperturar la cuenta y la libreta no tiene ningún costo.

2.1.8.2. Créditos

Apoyamos todas las iniciativas de negocios de nuestros socios, con créditos ágiles y oportunos hasta un monto de \$ 20,000.00 individual.

GRÁFICO N° 5
Personal de Créditos



Fuente www.4deoctubre.net

2.1.8.2.1. Ventajas de Nuestras Líneas de Crédito

- * Trámites inmediatos
- * Seguro sobre préstamos
- * Incentivos por pagos puntuales en ventanilla

2.1.8.2.2. Tipos de Crédito

- * Individual
- * Grupal
- * Asociativo
- * De Desarrollo Humano
- * Convenios Institucionales
- * Emergentes
- * Automáticos

2.1.8.3. Servicios

Además de los productos que ofrece la cooperativa también brinda servicios como:

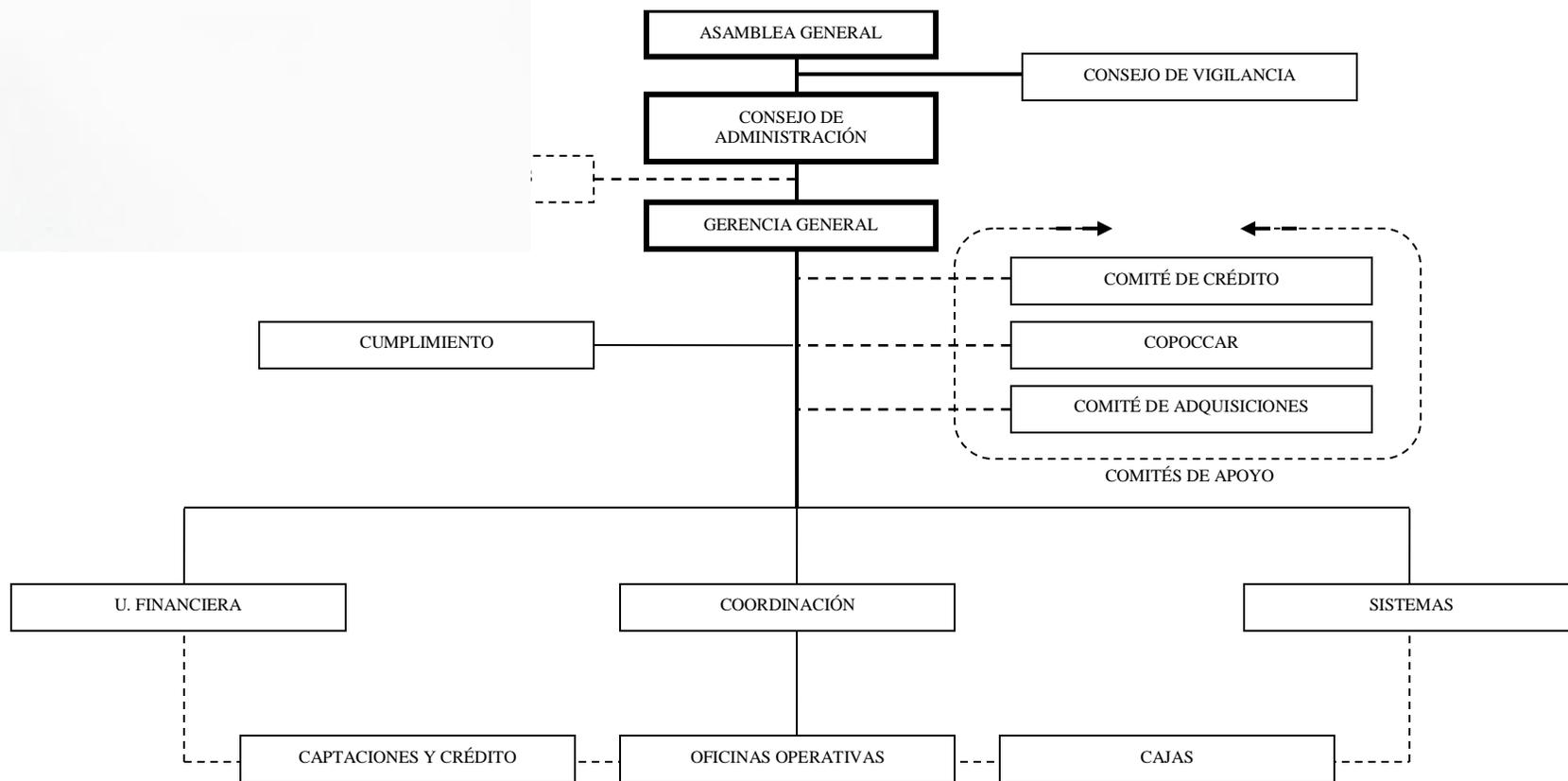
- * Ayuda Cooperativa
- * Pago del Bono de Desarrollo Humano
- * Pago y envío de Remesas
- * Cambio de Cheques
- * Cobro de Matrículas
- * Cobro de RISE
- * Cobro de Formularios del SRI 103 y 104
- * Cobro de servicios básicos (agua. Luz y teléfono)

2.1.9. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

GRÁFICO N° 6

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 4 DE OCTUBRE.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: www.4deoctubre.net

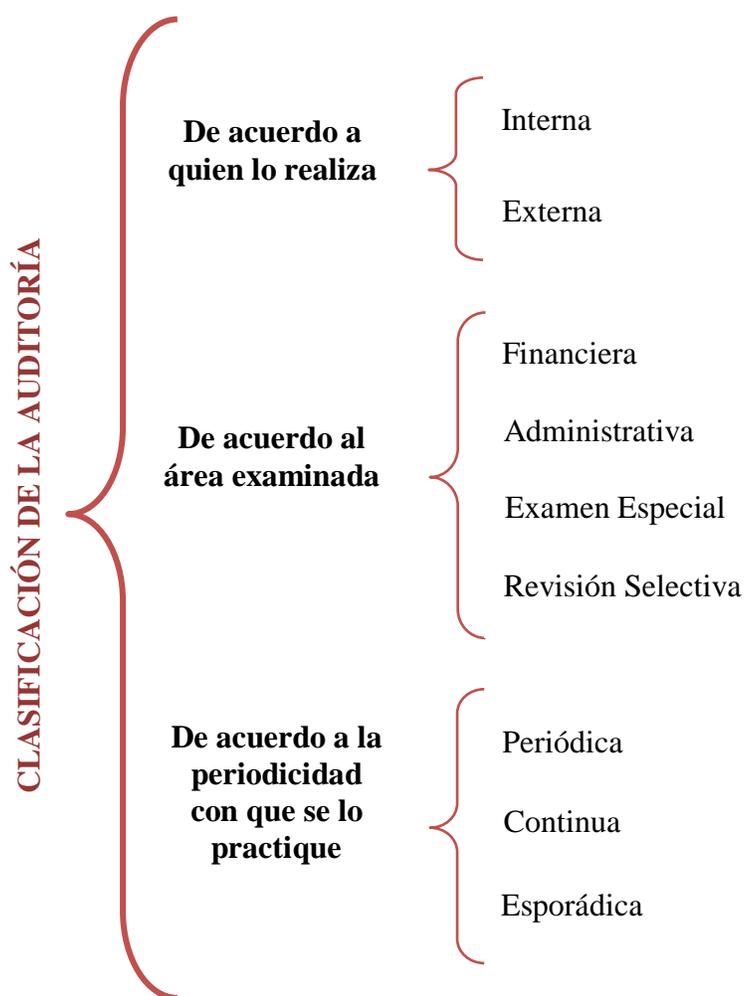
2.2. AUDITORÍA

2.2.1. CONCEPTO

“Auditoría es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, o verificación de las transacciones, cuentas, informaciones, o estados financieros, correspondientes a un período, evaluando la conformidad o cumplimiento de las disposiciones legales o internas vigentes en el sistema de control interno contable. Se practica por profesionales facultados, que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan”. (Cook John; GARY Minkie, año1988 Pág. #6.)

2.2.2. CLASIFICACIÓN DE AUDITORÍA

La auditoría se clasifica de la siguiente manera:



2.2.2.1. De acuerdo a quien lo realiza

2.2.2.1.1. Auditoría Interna

Este examen es realizado por un profesional que tiene relación de dependencia con la institución a la que se la va a realizar la auditoría. Se emite comentarios, conclusiones y recomendaciones.

2.2.2.1.2. Auditoría Externa

El examen es realizado por medio de la contratación de firmas auditoras o un profesional sin vínculos laborales con la institución a la que se la va a realizar la auditoría. Se emite comentarios, conclusiones y recomendaciones.

2.2.2.2. De acuerdo al área examinada

2.2.2.2.1. Auditoría Financiera

Este examen se realiza a las operaciones contables, pero en este caso se emite un dictamen profesional.

2.2.2.2.2. Auditoría Administrativa

Es un examen realizado a los procesos de gestión aplicados e implantados por las máximas autoridades, se emite comentarios, conclusiones y recomendaciones.

2.2.2.2.3. Examen Especial

El examen se lo realiza a una parte limitada de las operaciones administrativas o financieras.

2.2.2.2.4. Revisión Selectiva

Es aplicada cuando de un universo de pruebas a analizar, tomamos una muestra pero esto se realiza a discreción. Esto se realiza siempre y cuando el control interno y el nivel de confianza sean buenos.

2.2.2.3. De acuerdo a la periodicidad con que se lo practique

2.2.2.3.1. Auditoría Periódica

Se realiza de acuerdo a una planificación ya establecida dentro de la institución a ser examinada.

2.2.2.3.2. Auditoría Continua

Se realiza a medida que se van efectuando las operaciones administrativas o financieras.

2.2.2.3.3. Auditoría Esporádica

Este tipo de examen es sorpresivo, se lo realiza sin previo aviso a los funcionarios o las operaciones a ser examinadas.

2.2.3. COMO SE REALIZA UNA AUDITORÍA

Toda auditoría empieza con una Orden de Trabajo, “en el sector público se inicia con una Orden de Trabajo emitida por la Contraloría General del Estado” (www.contraloría-general.gob.ec), ya sea que se encuentra dentro de la planificación de la contraloría o de oficio; mientras que en el sector privado se inicia con un Contrato de Servicios Profesionales, sea este con firmas auditoras o un profesional. A más de la conformación de un equipo de trabajo multidisciplinario para la auditoría.

Posteriormente, se realiza una Visita Previa, con la finalidad de conoceren forma general, a la institución en la que se va a realizar la auditoría, por lo general en este punto se da a conocer tanto a las autoridades y personal de la institución el ¿El Por qué?, ¿Cuándo?, ¿Qué? y ¿Quiénes? van a intervenir en la auditoría y luego se procede con las:

2.2.4. FASES DE UNA AUDITORÍA

La realización de una auditoría comprende los siguientes puntos

- ✓ Planeación
- ✓ Ejecución del Trabajo

- ✓ Comunicación de Resultados; y en el caso del sector público, tenemos;
- ✓ Monitoreo o Seguimiento

2.2.4.1. Planeación

La Planificación constituye actividades y procedimientos aplicados para cumplir metas y objetivos de la auditoría. Además de establecer las relaciones entre auditores y la entidad.

Los principales elementos de esta fase son:

- * Planificación Preliminar, y;
- * Planificación Específica

2.2.4.1.1. Planificación Preliminar

La planificación preliminar se enfoca en recabar información como:

- * Motivo de la Auditoría.
- * Objetivo de la Auditoría.
- * Base Legal de la Institución.
- * Nombre, dirección Teléfono, ubicación, etc. de la institución.
- * Representante Legal.
- * Listado del Personal con sus cargos de responsabilidad.
- * Actividades Principales o a que se dedica.
- * Segmentación por departamentos.
- * Auditorías Anteriores.
- * Normas y Procedimientos que aplica la institución.
- * Y la determinación del Nivel de Confianza y los Riesgos de Control al que el equipo de auditoría debe tener como referencia para con los siguientes puntos.

2.2.4.1.2. Planificación Específica

Dentro de la Planificación Específica, se desarrollan los planes de trabajo para con la investigación, dentro de la misma se toma como referencia teórica la Matriz de Riesgo,

enfocada a los componentes de Control Interno que son las partes manejables de la información. A continuación un ejemplo:

CUADRO N° 1
Matriz de riesgo

EMPRESA "XYZ"		
ÁREA EVALUADA:		
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO		
De..... al.....		
CONTROLES CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
Actualización del Orgánico Funcional	10	9
Capacitación en el área financiera	10	8
Evaluaciones al personal	10	6
TOTAL:	30	23

EMPRESA "XYZ"											
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO											
De..... al.....											
CT: CALIFICACIÓN TOTAL CP: CALIFICACIÓN PONDERADA NC: NIVEL DE CONFIANZA											
$NC = \frac{CT}{PT} * 100$											
$NC = \frac{23}{30} * 100$											
$NC = 0.766 * 100$											
$NC = 77\%$											
<p style="text-align: center;">RIESGO DE CONTROL</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">ALTO</td> <td style="width: 33%;">MODERADO</td> <td style="width: 33%;">BAJO</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="height: 40px; vertical-align: middle;">*</td> </tr> <tr> <td>5% BAJO 50%</td> <td>51% MODERADO 85%</td> <td>86% ALTO 95%</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">NIVEL DE CONFIANZA</p>			ALTO	MODERADO	BAJO	*			5% BAJO 50%	51% MODERADO 85%	86% ALTO 95%
ALTO	MODERADO	BAJO									
*											
5% BAJO 50%	51% MODERADO 85%	86% ALTO 95%									
Conclusiones.-											

Fuente: Cuaderno Universitario de Auditoría Financiera año 2010 de Yolanda Quispe

También para levantar información se puede hacer uso de las técnicas e instrumentos de investigación que generalmente se desarrollan para toda clase de indagación. Entre las más utilizadas es el instrumento de los cuestionarios.

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos.

En definitiva un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir.

Este instrumento se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales.

“Ventajas del cuestionario son: su costo relativamente bajo, su capacidad para proporcionar información sobre un mayor número de personas en un período bastante breve y la facilidad de obtener, cuantificar, analizar e interpretar los datos”. <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>

2.2.4.2. Ejecución del Trabajo

En esta fase se realiza la aplicación de los programas trabajo en las áreas seleccionadas; por consecuencia se obtendrá hallazgos.

Los hallazgos son irregularidades detectadas en el transcurso del examen. Hallazgos que deberán reunir cuatro atributos como:

Condición.- Constituye tal y como fue encontrado el Hallazgo. Lo que es.

Criterio.- Se enfoca a leyes, normativas o reglamentos que especifican como tiene que desarrollarse. Como debe de ser.

Causa.- Se relaciona tanto la condición con el criterio estableciendo las diferencias existentes.

Efecto.- Es el impacto negativo o positivo que produjo el hallazgo.

2.2.4.3. Comunicación de Resultados o Informe Final

Luego de determinar los hallazgos con sus respectivos atributos, se plasma la conclusión a la que llego sobre el hallazgo y finalmente las recomendaciones pertinentes en un informe borrador, el mismo que se debe leer ante todo el personal involucrado en la auditoria con la finalidad de establecer responsabilidades y permitir que las mismas sean justificadas en el lapso de un tiempo específico. Posterior a los descargos o justificados se presenta el Informe Final, documento con el cual se da por concluida la auditoría.

Y por último, en el caso del sector público se procede con él:

2.2.4.4. Monitoreo o Seguimiento

Es la verificación del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en la última auditoría.

2.3. CONTROL INTERNO

2.3.1. DEFINICIÓN

Según el informe COSO I, mismo que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de Control Interno, manifiesta que; El control interno se define como un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- * Eficacia y eficiencia de las operaciones
- * Fiabilidad de la información financiera
- * Salvaguarda de los recursos de la entidad, y;
- * Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

El control interno se ha hecho imprescindible para llevar a cabo una gestión eficaz de las empresas, y como consecuencia se ha tornado en un instrumento óptimo para la auditoría.

2.3.2. PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO

De acuerdo al enfoque COSO I, la universalidad que han adquirido quince reglas relativas al control interno, gracias a la generalización, aplicabilidad y comprobación tanto en el sector público como el sector privado, han pasado a convertirse en principios de control interno, mismos que son:

2.3.2.1. Responsabilidad Delimitada

Todos los funcionarios deben tener en claro cuáles son sus funciones y responsabilidades.

2.3.2.2. Separación de Funciones de Carácter Incompatible

Evitar que una persona ejecute funciones que no se relacionen con el perfil profesional y perfil del cargo.

2.3.2.3. Una sola persona no debe ser responsable de una transacción completa

Para la institución no conviene que una sola persona se responsabilice de un ciclo completo de operaciones ya que puede inducir a fraudes o errores.

2.3.2.4. Selección del Personal Hábil y Capacitado

Para que una institución cumpla con sus objetivos necesita que sus actividades sean ejecutadas con eficiencia y efectividad y para ello es necesario que los funcionarios sean los más idóneos y que constantemente sean capacitados para el buen desarrollo de las actividades.

2.3.2.5. Pruebas Continuas de Exactitud

Es necesario que los cálculos reciban una segunda observación(revisión aritmética, contable y administrativa) por otra persona para comprobar su veracidad.

2.3.2.6. Rotación de Deberes

Es necesario para no crear funcionarios indispensables. Claro está la rotación se deberá dar en función de los perfiles de los cargos.

2.3.2.7. Fianzas o Caucciones

Todas las personas encargadas del registro, custodio o inversión de bienes o recursos disponibles, deben prestar una garantía o caución.

2.3.2.8. Instrucciones por Escrito

Todo mandato u orden debe ser realizado por escrito, para evitar el riesgo de que el personal confunda o se equivoque en sus labores.

2.3.2.9. Control y uso de Formularios Prenumerados

Este principio se da para que no exista falsificación de formularios, a más de que respalden las transacciones de la institución, permitiendo un control de los documentos a través de su secuencia lógica y el archivo cronológico.

2.3.2.10. Evitar el uso de Dinero en Efectivo

Excepto los gastos menores que son manejables por caja chica, todo desembolso debe hacerse por medio de chequera a nombre del beneficiario y suscrito por dos firmas registradas de la entidad.

2.3.2.11. Contabilidad por Partida Doble

La contabilidad por normativa exige que no haya deudor sin haber acreedor por consecuencia se convierte en una forma de controlar la contabilidad.

2.3.2.12. Depósitos intactos e inmediatos

Todos los ingresos obtenidos en cuentas disponibles, deben ser depositados en un plazo máximo de 24 horas con la finalidad de que los funcionarios no cometan fraudes y además facilitar el control de las operaciones y cruce de información.

2.3.2.13. Uso y Mantenimiento del Mínimo de Cuentas Bancarias

Como medida de control es necesario que las instituciones cuenten con una sola cuenta para el manejo de sus transacciones, pero en caso de instituciones con un número grande de personal es indispensable que para el pago de los sueldos se tenga una cuenta bancaria independiente.

2.3.2.14. Uso de Cuentas de Control

Todas las cuentas colectivas deben tener cuentas auxiliares de control para conocer el detalle específico de cada cuenta, como por ejemplo la cuenta clientes.

2.3.2.15. Uso de Equipo Mecánico y/o Electrónico con Dispositivos de Control y Prueba

El avance de la tecnología ha permitido que las autoridades de la institución automaticen su gestión para optimizar costos y tiempos, por lo tanto es necesario que los dispositivos tecnológicos tengan controles como alarmas, claves, llaves de registradoras, etc. Para evitar fraudes y robos.

2.3.3. CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

De acuerdo al informe COSO I, el control interno se clasifica desde tres puntos de vista los cuales se detalla a continuación:

2.3.3.1. Por la Función

2.3.3.1.1. Control Administrativo

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa. Incluyen más que todo, controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.

“En el Control Administrativo se involucran el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la

autorización de transacciones por parte de la gerencia.”(<http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse82.html>)

2.3.3.1.2. Control Contable

“Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros.”(<http://fceca.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse82.html>)

2.3.3.2. Por la Ubicación

2.3.3.2.1. Control interno

Son procedimientos y políticas propias de la entidad, ajustadas a sus necesidades.

2.3.3.2.2. Control Externo

Teóricamente si una entidad tiene un sólido sistema de control interno, no requeriría de ningún otro control; sin embargo, es muy beneficioso y saludable el control externo o independiente que es ejercido por una entidad diferente; quien controla desde afuera, mira desviaciones que la propia administración no puede detectarlas dado el carácter constructivo del control externo, las recomendaciones que formula resultan beneficiosas para la organización.

2.3.3.3. Por la Acción

2.3.3.3.1. Control Interno Previo

El control lo ejerce la máxima autoridad es la que se encarga de establecer los métodos y medidas que se aplicarán en todos los niveles de la organización para verificar la propiedad, legalidad y conformidad con las disposiciones legales, planes, programas y el presupuesto, de todas las actividades administrativas, operativas y financieras, antes de que sean autorizadas o surtan su efecto.

“Cuando se ejercen labores antes de que un acto administrativo surta efecto, entonces se habla de control previo”.(<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse82.html>)

2.3.3.3.2. Control Concurrente

Se produce en el momento que se está ejecutando un acto administrativo, por ejemplo la verificación de la producción.

2.3.3.3.3. Control Posterior

Es el que se realiza después de que se ha efectuado una actividad. Dentro de este control se encuentra la auditoría.

2.3.3.4. Otras Clasificaciones

2.3.3.4.1. Control Preventivo

Es aquel que se da específicamente al equipo y maquinaria antes de que estos se dañen.

2.3.3.4.2. Control Detectivo

“Es para detectar oportunamente cualquier error como por el cálculo de operaciones, verificaciones, etc. Esta modalidad sobre todo se da en los sistemas computarizados en el cual la computadora avisa su inconformidad o no procesa datos que no responde al sistema o programa previamente diseñados.”(<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse82.html>)

2.3.3.4.3. Control Correctivo

Es aquel que se practica tomando una medida de mejora tomando como base el error encontrado.

El informe COSO I, a más de establecer criterios generalizados de control interno también nos provee de componentes de control.

2.3.4. COMPONENTES DE CONTROL INTERNO

El control interno consta de 5 componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja la institución, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican en:

- * Ambiente de Control
- * Evaluación de Riesgos
- * Actividades de Control
- * Información y Comunicación
- * Supervisión y Seguimiento

“El Control Interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes”. (Álvarez Illanes Juan Francisco, año2002. Pág. 19:20)

2.3.4.1. Ambiente de Control

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades y el logro de objetivos institucionales. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable a su vez para la realización de los propios objetivos de control.

2.3.4.2. Evaluación de riesgos

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos

relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (interno y externo) como de la actividad.

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para:

- * Salvaguardar sus bienes y recursos
- * Mantener ventaja ante la competencia
- * Construir y conservar su imagen
- * Incrementar y mantener su solidez financiera
- * Mantener su crecimiento

2.3.4.3. Actividades de Control

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Son aquellas que realizan gerencia y demás personal de la organización para controlar diariamente las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Incluyen actividades preventivas, detectivas y correctivas tales como:

- * Conciliaciones
- * Delegación de funciones
- * Salvaguarda de activos
- * Análisis de registros de información
- * Verificaciones

- * Revisión de desempeños operacionales
- * Seguridades físicas
- * Revisiones de informes de actividades y desempeño
- * Controles sobre procesamiento de información

2.3.4.4. Información y comunicación

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

El establecimiento de procedimientos de información y comunicación permite a la institución evitar que los funcionarios eludan la autoridad asignada y responsabilidad asumida y a través de los mismos establecer un sistema formal.

2.3.4.4.1. Sistema de Información y Comunicación

Los sistemas de información y comunicación están en todo ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

Controles Generales.- Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencia y otros.

Para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna.

2.3.4.5. Supervisión y Seguimiento

Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.

La función de controlar se define como un proceso que compara lo ejecutado con lo programado. Para establecer si hay desviaciones y adoptar las medidas correctivas que mantengan la acción dentro de los límites establecidos, actividad ejecutada por medio de la supervisión y monitoreo.

2.3.5. NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO

2.3.5.1. Normas de Ambiente de Control

2.3.5.1.1. Integridad y Valores Éticos

“Las autoridades de la institución deben procurar suscitar, difundir, internalizar y vigilar la observancia de valores éticos aceptados, que constituyan un sólido fundamento moral para su conducción y operación. Tales valores deben enmarcar la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal”.(www.coso.org/)

2.3.5.1.2. Competencia Profesional

“Los directivos y empleados deben caracterizarse por poseer un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos apropiados”.(www.coso.org/)

El Sistema de Control Interno operará más eficazmente en la medida que exista personal competente que comprenda los principios del mismo.

2.3.5.1.3. Atmósfera de Confianza Mutua

“Para el control resulta esencial un nivel de confianza mutua entre la gente. La confianza mutua respalda el flujo de información que la gente necesita para tomar decisiones y entrar en acción. Respalda, además, la cooperación y la delegación que se requieren para un desempeño eficaz tendiente al logro de los objetivos de la organización. La confianza está basada en la seguridad respecto de la integridad y competencia de la otra persona o grupo”.(www.coso.org/)

2.3.5.1.4. Filosofía y Estilo de la Dirección

“La filosofía y el estilo de la Dirección influyen y traducen la manera en la que el organismo es conducido. Son ejemplos: la transparencia de la gestión, la postura ante las innovaciones y el aprendizaje, la forma de resolver los problemas y medir los desempeños y resultados. Por lo tanto, las autoridades deben transmitir a todos los niveles de la organización, de manera explícita, contundente y permanente, su compromiso y liderazgo respecto de los controles internos y los valores éticos, a más de que las responsabilidades del control interno deben asumirse con seriedad, que cada miembro cumple un rol importante dentro del Sistema de Control y que cada rol está relacionado con los demás”.(www.coso.org/)

2.3.5.1.5. Misión, Objetivos y Políticas

“La Misión, los Objetivos y las Políticas de cada organismo deben estar relacionados y ser consistentes entre sí, debiendo estar explicitados en documentos oficiales”.(www.coso.org/)

Una organización que desconoce que es, hacia donde va, y que medios utilizará en el camino, marcha a la deriva y con pocas posibilidades de éxito. En esta condición el control interno carecería de sus más importantes fundamentos y tan sólo se limitaría a la verificación del cumplimiento de ciertos aspectos formales.

La Misión indica: ¿Qué somos? ¿Para qué estamos? ¿Qué necesidades servimos? Generalmente está fijada en las Leyes, Decretos, Cartas Orgánicas o Estatutos. Y tiene vocación de permanencia.

Los Objetivos indican: ¿Hacia dónde se va? ¿Cuál es nuestro propósito? Son definidos periódicamente en los planes de acción y presupuestos. Se ajustan a la realidad cambiante.

Las Políticas delimitan la acción. ¿Cuáles son los medios preferidos? ¿Qué valoramos? ¿Qué restricciones les imponemos? También tienen permanencia, aun cuando pueden modificarse o sustituirse al cambiar los objetivos.

2.3.5.1.6. Organigrama

“Todo organismo debe desarrollar una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de la misión y objetivos, la que deberá ser formalizada en un Organigrama”.(www.coso.org/)

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

Lo importante es que su diseño se ajuste a sus necesidades, esto es que proporcione el marco organizacional adecuado para llevar a cabo la estrategia disertada para alcanzar los objetivos fijados. Lo apropiado de la estructura organizativa podrá depender, por ejemplo, del tamaño del organismo.

2.3.5.1.7. Asignación de Autoridad y Responsabilidad

“Todo organismo debe complementar su Organigrama, con un Manual de Organización, en el cual se debe asignar la responsabilidad, las acciones y los cargos, a la par de establecer las diferentes relaciones jerárquicas y funcionales para cada uno de estos”.(www.coso.org/)

El Ambiente de Control se fortalece en la medida en que los miembros de una institución conocen claramente sus deberes y responsabilidades. Ello impulsa a usar la iniciativa para enfrentar y solucionar los problemas, actuando siempre dentro de los límites de su autoridad.

2.3.5.1.8. Políticas y Prácticas en Materia de Personal

“La conducción y tratamiento del personal del organismo debe ser justa y equitativa, comunicando claramente los niveles esperados en materia de integridad, comportamiento ético y competencia”.(www.coso.org/)

Los procedimientos de contratación, inducción, capacitación y adiestramiento, calificación, promoción y disciplina, deben corresponderse con los propósitos enunciados en la política preestablecida por la institución.

El personal es el activo más valioso que posee cualquier institución. Por ende, debe ser tratado y conducido de forma tal que se consigna su más elevado rendimiento. Debe procurarse su satisfacción personal en el trabajo que realiza, propendiendo a que en este se consolide como persona, y se enriquezca humana y técnicamente. La Dirección asume su responsabilidad en tal sentido, en diferentes momentos como:

- Selección: al establecer requisitos adecuados de conocimiento, experiencia e integridad para las incorporaciones.
- Inducción: al preocuparse para que los nuevos empleados sean metódicamente familiarizado con las costumbres y procedimientos del organismo.
- Capacitación: al insistir en que sean capacitados convenientemente para el correcto desempeño de sus responsabilidades.
- Rotación y promoción: al procurar que funcione una movilidad organizacional que signifique el reconocimiento y promoción de los más capaces e innovadores.
- Sanción: al adoptar, cuando corresponda, las medidas disciplinarias que transmitan con rigurosidad que no se tolerarán desvíos del camino trazado.

2.3.5.2. Normas de Evaluación de Riesgo

2.3.5.2.1. Identificación del Riesgo

“Se deben identificar los riesgos relevantes que enfrenta una institución en la persecución de sus objetivos, ya sean de origen interno como externo”.(www.coso.org/)

La identificación del riesgo es un proceso iterativo, y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso es conveniente "partir de cero", esto es, no basarse en el esquema de riesgos identificados en estudios anteriores. Su desarrollo debe comprender la realización de un "mapeo" del riesgo, que incluya la especificación de los dominios o puntos claves de la institución.

2.3.5.2.2. Estimación del Riesgo

“Una vez identificados los riesgos, se debe estimar la frecuencia con que se presentarán los mismos, así como también se debe cuantificar la probable pérdida que ellos pueden ocasionar y proceder a su análisis. Los métodos utilizados para determinar la importancia relativa de los riesgos pueden ser diversos, e incluirán como mínimo”:(www.coso.org/)

- * Una estimación de su frecuencia, o sea la probabilidad de ocurrencia.
- * Una valoración de la pérdida que podría resultar.

2.3.5.2.3. Determinación de los Objetivos de Control

“Luego de identificar, estimar y cuantificar los riesgos, las autoridades deben determinar los objetivos específicos de control y, con relación a ellos, establecer los procedimientos de control más convenientes”.(www.coso.org/)

Una vez que las autoridades han identificado y estimado el nivel de riesgo, deben adoptarse las medidas para enfrentarlo de la manera más eficaz y económica posible.

Se deberán establecer los objetivos específicos de control de la institución, que estarán adecuadamente articulados con sus propios objetivos globales y sectoriales.

En función de los objetivos de control determinados, se seleccionarán las medidas o salvaguardas que se estimen más efectivas al menor costo, para minimizar la exposición.

2.3.5.2.4. Detección del Cambio

“Todas las instituciones deben disponer de procedimientos capaces de captar e informar oportunamente los cambios registrados o inminentes en el ambiente interno y externo, que

puedan conspirar contra la posibilidad de alcanzar sus objetivos en las condiciones deseadas”.(www.coso.org/)

Una etapa fundamental del proceso de Evaluación del Riesgo es la identificación de los cambios en las condiciones del medio ambiente en que el organismo desarrolla su acción. Un sistema de control puede dejar de ser efectivo al cambiar las condiciones en las cuales opera.

A este proceso de identificar cambios efectivos o potenciales con vistas a adoptar las decisiones oportunas, se lo denomina gestión de cambio. Requiere un sistema de información apto para captar, procesar y transmitir información relativa a los hechos, eventos, actividades y condiciones que originan cambios ante los cuales el organismo debe reaccionar. Esto es identificar causas potenciales que faciliten o impidan alcanzar los objetivos, calcular la probabilidad de su ocurrencia, evaluar sus probables efectos, y considerar el grado en que el riesgo puede ser controlado o la oportunidad aprovechada.

2.3.5.3. Normas de Actividades de Control

2.3.5.3.1. Separación de Tareas y Responsabilidades

“Las tareas y responsabilidades esenciales relativas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones y hechos, deben ser asignadas a personas diferentes.El propósito de esta norma es procurar un equilibrio conveniente de autoridad y responsabilidad dentro de la estructura organizacional”.(www.coso.org/)

Al evitar que los aspectos fundamentales de una transacción u operación queden concentrados en una misma persona o sector, se reduce notoriamente el riesgo de errores, despilfarros o actos ilícitos, y aumenta la probabilidad que, de producirse, sean detectados.Además se evita crear funcionarios imprescindibles.

2.3.5.3.2. Coordinación Entre Áreas

“Cada área o subárea del organismo debe operar coordinada e interrelacionadamente con las restantes áreas o subáreas”.(www.coso.org/)

En una institución, las decisiones y acciones de cada una de las áreas que lo integran, requieren coordinación. Para que el resultado sea efectivo, no es suficiente que las unidades que lo componen alcancen sus propios objetivos; sino que deben trabajar aunadamente para que se alcancen, en primer lugar, los objetivos de la institución. La coordinación mejora la integración, la consistencia y la responsabilidad, y limita la autonomía. En ocasiones una unidad debe sacrificar en alguna medida su eficacia para contribuir a la del organismo como un todo.

2.3.5.3.3. Documentación

“La estructura de control interno y todas las transacciones y hechos significativos, deben estar claramente documentados, y la documentación debe estar disponible para su verificación”.(www.coso.org/)

La información sobre el sistema de control interno puede figurar en su formulación de políticas, y básicamente en el respectivo manual. Incluirá datos sobre objetivos, estructura y procedimientos de control.

La documentación sobre transacciones y hechos significativos debe ser completa, exacta y facilitar su seguimiento para la verificación por parte de directivos o fiscalizadores.

2.3.5.3.4. 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”.(www.coso.org/)

La autorización es la forma idónea de asegurar que sólo se llevan adelante actos y transacciones que cuentan con la conformidad de la dirección. Esta conformidad supone su ajuste a la misión, la estrategia, los planes, programas y presupuestos. La autorización debe documentarse y comunicarse explícitamente a las personas o sectores autorizados. Estos deberán ejecutar las tareas que se les han asignado, de acuerdo con las directrices, y dentro del ámbito de competencias establecido por la normativa.

2.3.5.3.5. Registro Oportuno y Adecuado de las Transacciones y Hechos

“Las transacciones o hechos deben registrarse en el momento de su ocurrencia, o lo más inmediato posible, para garantizar su relevancia y utilidad. Esto es válido para todo el proceso o ciclo de la transacción o hecho, desde su inicio hasta su conclusión. Asimismo, deberán clasificarse adecuadamente para que, una vez procesados, puedan ser presentados en informes y estados financieros confiables e inteligibles, facilitando a directivos y gerentes la adopción de decisiones”.(www.coso.org/)

2.3.5.3.6. Acceso Restringido a los Recursos, Activos y Registros

“El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, debe estar protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas, quienes están obligadas a rendir cuenta de su custodia y utilización”.(www.coso.org/)

2.3.5.3.7. Rotación del Personal en las Tareas Claves

“Ningún empleado debe tener a su cargo, durante un tiempo prolongado, las tareas que presenten una mayor probabilidad de ocurrencia de irregularidades. Los empleados a cargo de dichas tareas deben, periódicamente rotarse en otras funciones”.(www.coso.org/)

Si bien el Sistema de Control interno debe operar en un ambiente de solidez ética y moral, es necesario adoptar ciertas protecciones para evitar hechos que puedan conducir a realizar actos reñidos con el código de conducta de la institución.

En tal sentido, la rotación en el desempeño de tareas claves para la seguridad y el control es un mecanismo de probada eficacia, y muchas veces no utilizado por el equivocado concepto del "hombre imprescindible".

2.3.5.3.8. Control del Sistema de Información

“Un sistema de información abarca información cuantitativa, tal como los informes de desempeño que utilizan indicadores, y cualitativa, tal como la relativa a opiniones y

comentarios.El sistema deberá contar con mecanismos de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salidas. El sistema de información debe ser flexible susceptible de modificaciones rápidas que permitan hacer frente a necesidades cambiantes de la dirección en un entorno dinámico de operaciones y presentación de informes. El sistema ayuda a controlar todas las actividades del organismo, a registrar y supervisar transacciones y eventos a medida que ocurren, y a mantener datos financieros”.(www.coso.org/)

2.3.5.3.9. Control de la Tecnología de Información

“Los recursos de la tecnología de informar deben ser controlados con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los requisitos del sistema de información que la institución necesita para el logro de su misión”.(www.coso.org/)

2.3.5.3.10. Indicadores de Desempeño

“Toda institución debe contar con métodos de medición de desempeño que permitan la preparación de indicadores para su supervisión y evaluación.La información obtenida se utilizará para la corrección de los cursos de acción y el mejoramiento del rendimiento.Un sistema de indicadores elaborados desde los datos emergentes de un mecanismo de medición del desempeño, contribuirá al sustento de las decisiones”.(www.coso.org/)

2.3.5.3.11. Función de Auditoría Interna Independiente

“La Unidad de auditoría Interna de los organismos públicos debe depender de la autoridad superior de los mismos y sus funciones y actividades deben mantenerse desligadas de las operaciones sujetas a su examen”. (www.coso.org/)

Las unidades de auditoría interna deben brindar sus servicios a toda la organización. Constituyen un "mecanismo de seguridad" con el que cuenta la autoridad superior para estar informada, con razonable certeza, sobre la confiabilidad del diseño y funcionamiento de su sistema de control interno.

2.3.5.4. Normas de Información y Comunicación

2.3.5.4.1. Información y Responsabilidad

“Una institución debe disponer de una corriente fluida y oportuna de información relativa a los acontecimientos internos y externos. Por ejemplo, necesita tomar conocimiento con prontitud de los requerimientos de los usuarios para proporcionar respuestas oportunas, o de los cambios en la legislación y reglamentaciones que le afectan. De igual manera, debe estar en conocimiento constante de la situación de sus procesos internos”.(www.coso.org/)

2.3.5.4.2. Contenido y Flujo de la Información

“La información debe ser clara y con un grado de detalle ajustado al nivel de toma de decisiones. Se debe referir tanto a situaciones externas como internas, a cuestiones financieras como operacionales. Para el caso de los niveles directivo y gerencial, los informes deben relacionar el desempeño del organismo o competente, con los objetivos y metas fijados”.(www.coso.org/)

El flujo informativo debe circular en todos los sentidos:ascendente, descendente, horizontal y transversal.

Es fundamental para la conducción y control de la institución disponer de la información satisfactoria, en tiempo y en el lugar necesario. Por ende, el diseño del flujo informativo y su posterior funcionamiento acorde, deben constituir preocupaciones centrales para los responsables del organismo.

2.3.5.5. Normas de Supervisión y Seguimiento

2.3.5.5.1. Evaluación del Sistema de Control Interno

“Las autoridades de la institución y cualquier funcionario que tenga a su cargo un segmento organizacional, programa, proyecto o actividad, periódicamente debe evaluar la eficacia de su sistema de control interno, y comunicar los resultados a aquél ante quien es responsable. Un análisis periódico de la forma en que ese sistema está operando le proporcionará al

responsable la tranquilidad de un adecuado funcionamiento, o la oportunidad de su corrección y fortalecimiento”.(www.coso.org/)

2.3.5.5.2. Eficacia del Sistema de Control Interno

“El sistema de control interno se considera efectivo en la medida en que la autoridad a la que apoya cuenta con una seguridad razonable en”: (www.coso.org/)

- * La información acerca del avance en el logro de sus objetivos y metas y en el empleo de criterios de economía y eficiencia;
- * La confiabilidad y validez de los informes y estados financieros;
- * El cumplimiento de la legislación y normativa vigente, incluyendo las políticas y los procedimientos emanados del propio organismo.

Esta norma fija el criterio para calificar la eficacia de a un sistema de control interno. Obsérvese que al mismo se lo juzga en las tres materias del control:

- * Las operaciones.
- * La información financiera.
- * El cumplimiento con las leyes, decretos, reglamentos y cualquier tipo de normativa.

2.4. MANUAL

2.4.1. DEFINICIÓN

“Un manual es un instrumento administrativo que se lo puede considerar como un folleto, libro, carpeta, etc., en el cual se puede concentrar una variada información la misma que se presenta de una manera organizada y sistemática, cuyo fin es el facilitar, orientar y uniformizar las acciones de cada grupo humano relacionado con la organización”. (<http://www.fortius.com/MCI.pdf>)

También se puede organizar como un conjunto de documentos partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quien los realizará, las actividades que debe desempeñarse y la justificación de todas ellas al utilizar los distintos tipos de manuales.

2.4.2. TIPOS DE MANUALES

“La clasificación de los manuales, mucho depende de las necesidades de la institución con referencia a las políticas, estrategias, procesos, etc. que exista dentro de la misma” (<http://www.fortius.com/MCI.pdf>), dentro de su clasificación como los más importantes a los siguientes:

2.4.2.1. Manuales Generales

Es un manual que no trata solo de una actividad exclusiva sino que aborda dos o más áreas específicas.

2.4.2.2. Manuales de Técnicas

Es un manual de contenido múltiple que trata acerca de los principios de una actividad determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para el órgano responsable de la actividad y como información general.

2.4.2.3. Manuales de Operaciones

Engloba los procedimientos que se han de conseguir en los procesos vitales de transformación de las organizaciones concretas, como: fabricación o producción, préstamos, créditos, ventas, contabilidad, proceso de datos y relación con los clientes.

2.4.2.4. Manuales de Procedimientos

Son llamados también de operación, de prácticas, estándar o de trámites. El manual de procedimientos presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento preciso a seguir en la ejecución de un trabajo de todo el personal. Generalmente señala las políticas y procedimientos a seguir en la ejecución de un trabajo, con ilustraciones en base de diagramas, cuadros, dibujos para aclarar los datos.

2.4.2.5. Manuales de Organización

Estos manuales exponen con detalle la estructura de una empresa y señalan los puestos y la relación que existen entre ellos, además de las funciones y actividades de sus organismos internos. Generalmente contiene gráficas en las que se pretende, sean descritas en forma detallada las relaciones de la organización, elaborados en base a diferentes tipos de cuadros. Su finalidad es alcanzar los objetivos.

2.4.2.6. Manual de Control Interno

El manual de control interno es un elemento del sistema de control interno, el cual es un documento detallado e integral que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que realizan en una entidad, en todas sus áreas, secciones, departamentos, servicios, etc.

Requiere identificar y señalar ¿quién?, ¿cuándo?, ¿cómo?, ¿dónde?, ¿para qué? y ¿por qué? de cada uno de los pasos que integra cada uno de los procedimientos. Como parte integrante de esta investigación se toma como referencia el manual de control interno.

2.4.3. CONTENIDO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO

El contenido de los manuales varía considerablemente según su finalidad y de acuerdo a las necesidades de la institución. Por lo que a continuación un posible contenido de un manual de control interno:

CUADRO N° 2
Contenido de un Manual de Control Interno

CONTENIDO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO
<ul style="list-style-type: none">• PORTADA• PRESENTACIÓN• GENERALIDADES• ALCANCE• JUSTIFICACIÓN• INTRODUCCIÓN• DEFINICIÓN DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO• FUNDAMENTO DEL DE CONTROL INTERNO• OBJETIVOS DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO• ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL• SEGREGACIÓN DE ACTIVIDADES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 4 DE OCTUBRE LTDA. PARA LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL• FUNCIONES DE LAS ÁREAS SEGMENTADAS• MEDIDAS DE CONTROL POR ÁREAS SEGMENTADAS

Fuente: www.monografias.com

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación utilizada fue Documental y de Campo.

3.1.1.1. Investigación Documental

Esta investigación ayudó a recabar todo tipo de documentos que sustenten el desarrollo de este trabajo investigativo como manuales, memorandos y más documentos con los que cuenta la institución y de terceras personas.

3.1.1.2. Investigación de Campo

Esta investigación se realizó en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre, a través de la recopilación de información los mismos que se realizó mediante la observación en el desarrollo de las actividades.

3.1.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

La Investigación que se utilizó para el desarrollo del presente trabajo fue:

Descriptiva.- Porque permitió detallar, especificar, particularizar los hechos que se han suscitado en la ejecución de los sistemas y procesos internos de la cooperativa, de modo que permitié obtener conclusiones válidas para el trabajo de investigación.

Explicativa:- Se aplicó en el momento de dar a conocer de forma clara y concisa el resultado de la evaluación a los sistemas y procesos internos.

3.1.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo de investigación se utilizó el método histórico que permitió conocer cómo se han desarrollado los sistemas y procesos internos en el período 2014.

También se utilizó el método deductivo ya que a partir de la evaluación que se realizó a los sistemas y procesos internos de la institución se pudo establecer sus necesidades.

3.1.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.1.4.1. Población

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre, cuenta con 34 empleados en total, para la investigación se constituye en la totalidad de la población a ser investigada.

3.1.4.2. Muestra

En cuanto a los funcionarios que laboran dentro de la cooperativa, por tratarse de una población pequeña no se aplicó la fórmula para extraer una muestra, sino más bien, todos los funcionarios de la misma y sus actividades, serán objeto de estudio.

En el caso de los socios se aplicó la fórmula de la muestra, misma que es la siguiente:

CÁLCULO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

Datos:

n	tamaño de la muestra:	?
N	población o universo:	8550 socios en el año 2014
Z	es el nivel de confianza:	95% DISTR.NORM.ESTAND.INV. (1,64485363)
p	es la variabilidad positiva:	0,5
q	es la variabilidad negativa:	0,5
E	error admisible:	5% = 0.05

La aplicación de la fórmula es la siguiente:

$$\frac{((1,64485363)^2)(0,5)(0,5)(8550)}{(8550) * (0,05)^2 + (1,64485363)^2(0,5)(0,5)}$$
$$= 262,2555875$$

Obteniendo como resultado 262 socios de la cooperativa, a los cuales se les efectuó los cuestionarios para determinar la satisfacción de los mismos, confrontando dicha información con la seguridad de los sistemas y procesos internos de la cooperativa.

3.1.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1.5.1. Técnicas

Encuestas.- Se aplicó mediante cuestionarios de preguntas, previa autorización de los directivos, a fin de determinar la forma como se desarrollan sus actividades, su comprensión y aplicación de planes, programas, presupuestos, estados financieros: gestión y el control cooperativo.

Observación.- A través de la observación se visualizó ciertos hechos y circunstancias, principalmente los relacionados con la forma de ejecución de las operaciones, es decir, como el personal realiza ciertas operaciones.

3.1.5.2. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación, se relacionan con las técnicas antes mencionadas, del siguiente modo:

CUADRO N° 3
Técnicas e Instrumentos para la Investigación

TÉCNICA	INSTRUMENTO
ENCUESTA	CUESTIONARIO
OBSERVACIÓN	ANÁLISIS DE LOS PROCESOS OBSERVADOS

Fuente: www.monografias.com

3.1.6. TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS

3.1.6.1. Técnicas Estadísticas

A través de tablas y cálculos matemáticos, permitió medir los resultados de la información recopilada por medio de los instrumentos aplicados.

En esta investigación específicamente se aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento para todos los funcionarios de la cooperativa.

El fichaje consistió en registrar en forma resumida los resultados obtenidos todos los cuestionarios, enfocados a los componentes de control interno. De las cuales, debidamente elaboradas y ordenadas contienen la mayor parte de la información que se recopila de la investigación por lo cual constituye un valioso instrumentos para con esta investigación.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. EVALUACIÓN A LOS SISTEMAS Y PROCESOS INTERNOS DE LA COAC 4 DE OCTUBRE, EN EL PERÍODO 2014.

4.1.1. LA ORDEN DE TRABAJO

La Orden de Trabajo es la Autorización emitida por la Gerente de la cooperativa para realizar la presente investigación.

4.1.2. VISITA PREVIA

La investigación es ejecutada por la Srta. Yolanda Paola Quispe Llumiquinga - Egresada de la Escuela de Contabilidad y Auditoría en la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo, con el tema: “EVALUACIÓN A LOS SISTEMAS Y PROCESOS INTERNOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 4 DE OCTUBRE DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA EN EL PERÍODO 2014, PARA VERIFICAR LA SEGURIDAD DE PROCESOS INTERNOS DE LA INSTITUCIÓN”. La misma representa la carta de presentación frente a la investigación a realizarse, con la colaboración del Msc. Jhonny Coronel como tutor.

4.1.2.1. Base Legal

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre, tiene como base legal la Ley de Cooperativas, además de su Reglamento General, los principios y normas del Cooperativismo Universal.

4.1.2.2. Datos Generales

Nombre de la Institución: “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 4 DE OCTUBRE”

Dirección Matriz: Provincia de Chimborazo -Cantón Penipe Av. Atahualpa y Vía a Baños

Teléfono: 032907-102

Dirección Electrónica: www.4deoctubre.net

4.1.2.3. Representación Legal

La representación legal se da por medio de su gerente.

4.1.2.4. Actividades Principales

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre, trabaja en tres frentes estratégicos, los mismos son:

- Área de Contabilidad
- Área de Cajas
- Área de Crédito
- Área de Servicios

4.1.3. PLANIFICACIÓN

4.1.3.1. Planificación Preliminar

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre, conforme a la autorización emitida por la gerente, se procede con la investigación que tiene como tema:

“EVALUACIÓN A LOS SISTEMAS Y PROCESOS INTERNOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 4 DE OCTUBRE DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA EN EL PERÍODO 2014, PARA VERIFICAR LA SEGURIDAD DE PROCESOS INTERNOS DE LA INSTITUCIÓN”

La presente investigación tiene por objeto evaluar los sistemas y procesos internos para verificar si los mismos son seguros o no para la cooperativa.

4.1.3.1.1. Base Legal de la Institución

La Base legal sobre la que reposa la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre. Inicia con el Acuerdo Ministerial N° 0119 inscrito el 31 de enero de 1996 en el registro general de la Dirección General de Cooperativas con el número de orden 5830,

Hoy en la actualidad la institución tiene como nombre de personería jurídica:

“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 4 DE OCTUBRE”

La misma que es controlada por la Ley de Cooperativas, la SEPS, además de su Reglamento General, los principios y normas del Cooperativismo Universal.

4.1.3.1.2. Datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre

Nombre de la Institución: “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 4 DE OCTUBRE”

Dirección Matriz Penipe: Provincia de Chimborazo - Cantón Penipe – Parroquia Matriz Av. Atahualpa y Vía a Baños

Teléfono: 032907102

Y cuenta con siete agencias:

- * Agencia Quimiag, Provincia Chimborazo – Cantón Riobamba Parroquia Quimiag frente al Parque Central
Teléfono: 032340076
- * Agencia Cajabamba, Provincia Chimborazo – Cantón Colta- Parroquia Cajabamba en la Av. Unidad Nacional y Walter Castillo.
Teléfono: 032912430
- * Agencia Terminal Oriental, Provincia Chimborazo – Cantón Riobamba Parroquia Maldonado en la Av. Cordovéz y Larrea
Teléfono: 032377107 o 032376541
- * Agencia Politécnica, Provincia Chimborazo – Cantón Riobamba Parroquia Lizarzaburu en la Av. Maldonado
Teléfono: 032317656
- * Agencia Dolorosa, Provincia Chimborazo – Cantón Riobamba Parroquia Veloz en la Av. Eloy Alfaro y Primera Constituyente

Teléfono: 032942788

- * Agencia Puyo, Provincia de Pastaza – Cantón Puyo en la Ceslao Marín y Eugenio Espejo

Teléfono: 032884100

- * Agencia Tena, Provincia de Napo – Cantón Tena en la Simón Bolívar y García Moreno

Teléfono: 062870078

4.1.3.1.3. Representación Legal

Está representada por una Asamblea General, un Consejo de Administración con el apoyo de un Consejo de Vigilancia y su Gerencia General precedido por la Ing. Yolanda Haro, quien funge las funciones de Gerente General de la misma. Los mandos anteriormente mencionados son las máximas autoridades dentro de la cooperativa y para con los organismos de control.

4.1.3.1.4. Listado de Funcionarios

CUADRO N° 4
Listado de Funcionarios
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 4 DE OCTUBRE
PERSONAL AÑO 2014

CARGO \ AGENCIAS	PENIPE	QUIMIAG	CAJABAMBA	T. ORIENTAL	POLITÉCNICA	DOLOROSA	PUYO	TENA	TOTAL
GERENCIA	-	-	-	1	-	-	-	-	1
CONTADOR	-	-	-	1	-	-	-	-	1
JEFE SISTEMAS	-	-	-	1	-	-	-	-	1
ASISTENTE CONTABLE	-	-	-	3	-	-	-	-	3
ASESOR DE CREDITO	1	1	1	3	1	1	1	1	10
RECIBIDOR-PAGADOR	1	1	1	3	1	1	1	1	10
GUARDIA	1	1	1	1	1	1	1	1	8
TOTAL	3	3	3	13	3	3	3	3	34

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.

4.1.3.1.5. Actividades Principales

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre trabaja en cuatro frentes estratégicos, los mismos son:

- Área de Contabilidad
- Área de Cajas
- Área de Crédito
- Área de Servicios

4.1.3.1.6. Normas y Procedimientos que aplica la Cooperativa

- MANUAL DE CAPTACIONES PARA LA COAC 4 DE OCTUBRE.
- MANUAL DE CRÉDITO PARA LA COAC 4 DE OCTUBRE.
- MANUAL DE CONTABILIDAD

4.1.3.2. Planificación Específica

Dentro de la Planificación Específica se procedió a fraccionar los espacios para permitir sistematizar la información y conocer por sector si los sistemas y procesos internos aplicados por cada uno de ellos son seguros o no. El fraccionamiento se presenta en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 5
Fraccionamiento de Cargos

Personal Administrativo	Personal Operativo
* Gerencia General	* Área de Crédito
* Contabilidad	* Área de Cajas
	* Productos y Servicios

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.

A todo el personal de la cooperativa se efectuó un Cuestionario de Evaluación de Control Interno enfocado en las cinco estrategias de la cooperativa, para posteriormente realizar la

Matriz de Riesgo de Evaluación de Control Interno por componente. Y proceder con su respectivo análisis para verificar la hipótesis.

4.1.4. EVALUACIÓN A LOS SISTEMAS Y PROCESOS INTERNOS

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Dirigido al Personal de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.

DATOS TABULADOS

Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
	AMBIENTE DE CONTROL			
	Integridad y Valores Éticos			
1	¿Se ha enfatizado la importancia de la integridad y comportamiento ético de los funcionarios, para un buen desarrollo organizacional, ya sean forma verbal, en reuniones grupales, individuales o a diario?	34		Una vez cada mes
2	¿Las autoridades, demuestran integridad y valores éticos en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones así como contribuir con suliderazgo y acciones a promoverlos en la organización, para su cumplimiento por parte de los demásservidores?	34		
3	¿Se ha definido en forma documentada los principios de integridad y valores de conducta de los funcionarios y sus sanciones en caso de incumplimiento?		34	
	Competencia Profesional			
4	¿Cómo autoridades, muestran ser poseedores de un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo organizacional?	34		
5	¿Al incluir personal nuevo dentro la cooperativa se asegura de que el profesional posea un nivel de preparación y experiencia que se ajuste a los requerimientos específicos del cargo?	29	5	
	Atmósfera de Confianza Mutua			
6	¿Existe la dependencia de algún funcionario, respecto del manejo de la información privilegia de la cooperativa?	2	32	
7	¿Entre la alta gerencia y funcionarios existe una relación de respeto y cordialidad?	34		

	Filosofía y Estilo de la Dirección			
8	¿Las autoridades transmiten a todos los niveles de la cooperativa, de manera explícita, contundente y permanente, su compromiso y liderazgo?	34		
9	¿La gestión de las autoridades es transparente, respeto de su administración?	32	2	
10	¿Las autoridades están comprometidas en innovar sus procesos para atraer más clientes?	34		
11	¿Las autoridades muestran su interés en capacitarse constantemente para ejercer una gestión administrativa idónea?	32	2	
12	¿Cómo autoridad de la cooperativa ha dado a conocer a los funcionarios la misión y visión de la misma?	26	8	
	Misión, Objetivos y Políticas			
13	¿Las políticas existentes son difundidas a través de charlas, capacitaciones o memorandos?	34		
14	¿Se realiza una revisión frecuente de la misión, visión, políticas, estrategias y procedimientos, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los socios y estar acorde a los cambios sociales?	7	27	
15	¿Al realizar la misión, visión, políticas, estrategias o procedimientos, se involucra a los actores para establecer normativas acorde a las exigencias de la cooperativa y los responsables de áreas?	34		
	Organigrama			
16	¿Conoce usted, la Estructura Orgánica que tiene la cooperativa?	21	13	
17	¿La Estructura Orgánica facilita el flujo de información hacia los niveles superiores e inferiores y entre todas las actividades de la entidad?	21	13	
18	¿Se modifica la estructura organizativa cuando existen cambios en las circunstancias que lo requiere?	21	13	
19	¿La Estructura Orgánica tiene su correspondiente manual de funciones?		34	

20	¿Al contratar nuevo personal, las autoridades se preocupan en dar a conocer la estructura que posee para establecer adecuadas líneas de comunicación?	32	2	
	Asignación de Autoridad y Responsabilidad			
21	¿Su autoridad y responsabilidad están claramente definidas en documentos que respalden su ejecución?	34		El manual de funciones los de crédito y cajas
22	¿La responsabilidad para la toma de decisiones está relacionada con la asignación de autoridad y responsabilidad?	34		
23	¿La delegación de responsabilidades y autoridad están en función del perfil profesional y perfil del cargo?	26	8	
24	¿La autoridad permite que los funcionarios tomen sus propias decisiones respecto de solucionar problemas que se le presenta a la hora ejecutar sus tareas?	31	3	
25	¿Cuándo los funcionarios han tomado decisiones en el aspecto de solucionar problemas en la ejecución de sus actividades han rendido cuentas de su actuar?	31	3	
	Políticas y Prácticas en Materia de Personal			
26	¿Existe algún sistema documentado en materia de personal?	26	8	
27	¿Los funcionarios que seleccionan al personal están capacitados en materia de recursos humanos?		34	
28	¿Existe una constante formación, capacitación y evaluación del personal?	32	2	Por memos o charlas de pocos minutos
29	¿Las autoridades cumplen con todas las obligaciones laborales?	34		
30	¿Cómo funcionario de la cooperativa ha encontrado su satisfacción personal en el trabajo que realiza?	31	3	
31	¿Se realiza actividades de integración de todos los funcionarios que integran la oficina matriz y sus sucursales?	34		
32	¿Toman con regularidad las vacaciones los funcionarios?	29	5	

EVALUACIÓN DE RIESGO				
	Identificación del Riesgo			
33	¿Se han efectuado procesos de identificación y evaluación de riesgos tanto internos como externos?		34	
34	¿En el último año se ha realizado rotación de funciones?	5	29	
35	¿El el último año se ha capacitado a los funcionarios?	27	7	
36	¿El 100% del personal contratado fueron sujetos de algún sistema de selección de personal?	7	27	
37	¿Las autoridades evalúan periódicamente el rendimiento profesional de sus funcionarios?	8	26	
	Estimación del Riesgo			
38	¿Las autoridades manejan indicadores de gestión para una evaluación general de la cooperativa?	7	27	Si. Pero son muy pocas
	Determinación de los Objetivos de Control			
39	¿Las medidas adoptadas frente a los riesgos identificados son eficaces?	5	29	
40	¿Las medidas adoptadas para manejar el riesgo son concebidas en el momento de la identificación del riesgo?		34	Se estudia el fenómeno para tomar una decisión
	Detección del Cambio			
41	¿Posterior a resolver un riesgo, se ha tomado iniciativa por parte de las autoridades en establecer políticas relacionadas con la Evaluación de Riesgos?		34	
	ACTIVIDADES DE CONTROL			
	Separación de Tareas y Responsabilidades			
42	¿Existen funcionarios indispensables en áreas que realicen tareas de tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones?		34	
43	¿Existe un sistema documentado de control interno para la ejecución de las actividades de los funcionarios de la cooperativa?		34	

	Coordinación entre Áreas			
44	¿Los resultados obtenidos por cada área están relacionados con los objetivos de la cooperativa?	34		
	Documentación			
45	¿Se elaboran informes de control interno respecto de los actuales procesos?		34	De control interno no
46	¿La documentación de transacciones y hechos significativos son archivados bajo custodia de algún funcionario o con medidas de seguridad?	34		
47	¿La documentación que se maneja dentro de la cooperativa está pre numerados para mantener un control y orden?	34		
48	¿Las políticas documentadas existentes se cumplen a cabalidad, respecto de las operaciones de la cooperativa?	31	3	
49	¿En la documentación privilegiada se lleva controles de firma de responsabilidad?	34		
	Niveles Definidos de Autorización			
50	¿Las decisiones tomadas por parte de los funcionarios son de pleno conocimiento de las autoridades?	32	2	
51	¿Existe la rendición de cuentas en el caso de haber tomado una decisión sin previo conocimiento de las autoridades?	34		
	Registro Oportuno y Adecuado de las Transacciones y Hechos			
52	¿En las operaciones de caja se aplican las políticas existentes, respecto de registro de transacciones?	34		
53	¿Se realiza informes de las transacciones realizadas, respecto de los servicios y productos que ofrece la cooperativa?	34		
	Acceso Restringido a los Recursos, Activos y Registros			
54	¿El acceso a bóveda (lugar donde se guardan el efectivo, las inversiones y pagarés) tiene sus claves de seguridad?	34		
55	¿El acceso a bóveda es solo para personal autorizado?	31	3	A veces los guardias ayudan

56	¿Los equipos eléctricos y electrónicos que mantienen información relevante tienen claves de seguridad?	34		
57	¿Respecto de las instalaciones donde se realizan las actividades de la cooperativa tiene sistema de alarma?	34		
58	¿La cooperativa cuenta con pólizas de seguro para dar seguridad a sus actividades?	34		
	Rotación del Personal en las Tareas Claves			
59	¿Existe rotación de funciones en tareas claves?	5	29	Hay mucha confianza
	Control del Sistema de Información			
60	¿Dentro de la cooperativa existe algún sistema de información?		34	
61	¿Toda decisión o mandato emitido es comunicado al resto del personal por medio de algún documento o medio?	32	2	
	Indicadores de Desempeño			
62	¿Se evalúan a los funcionarios por medio de indicadores?		34	
	Función de Auditoría Interna Independiente			
63	¿Existe personal capacitado para realizar auditorías internas e independientes?		34	
	INFORMACIÓN Y RESPONSABILIDAD			
	Información y Responsabilidad			
64	¿Al momento de contratar personal nuevo se entrega información como reglamentos, manuales, etc., para una idónea ejecución de sus actividades?	31	3	
65	¿Los medios de transmisión de la información (e-mail, memos, etc.) son respaldadas con la aprobación de las autoridades?	34		
66	¿Cuándo un funcionario toma sus vacaciones, sus responsabilidades son asumidas por otros funcionarios afines al cargo?	32	2	

	Contenido y Flujo de la Información			
67	¿Cuándo se emite una información, la misma es clara y detallada para una mejor comprensión?	34		
68	¿El flujo de la información se ejecuta en tiempo real, es decir al mismo momento en que se genera?	34		
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO				
	Evaluación del Sistema de Control Interno			
69	¿Se realizan evaluaciones a las políticas, sistemas, estrategias, etc.?	8	26	
70	¿Las autoridades efectúan algún proceso de supervisión de la gestión realizada a fin de prevenir y corregir eventuales desviaciones o deficiencias?	32	2	Es empírico
71	¿En cada área operativa hay jefes departamentales?	2	32	
	Efectividad del Sistema de Control Interno			
72	¿Los objetivos y metas institucionales se cumplen conforme a lo dispuesto?	26	8	
73	¿A criterio propio cree usted que la administración actual cumple con los requisitos de una efectiva gestión para con todos los recursos (humanos, técnicos, tecnológicos, económicos y materiales) que integra la cooperativa?	34		

REALIZADO POR

REVISADO POR

Yolanda Quispe
AUTORA TESIS

Msc. Jhonny Coronel
TUTOR

4.1.5. PONDERACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

FICHA DE OBSERVACIÓN UNIFICADA		
Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre		
COMPONENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
AMBIENTE DE CONTROL		
Integridad y Valores Éticos		
Todas las autoridades y funcionarios en tiene conciencia del rol de importancia que tiene el actuar con integridad y valores éticos	10	10
La cooperativa no cuenta con un manual de conducta	10	0
Competencia Profesional		
Todo el personal manifiesta que la gestión administrativa actual posee un nivel de competencia que le permite comprender la importancia del desarrollo organizacional	10	10
El 85% de los funcionarios cuentan con un perfil relacionado con el cargo que desempeñan	10	8.5
Atmosfera de Confianza Mutua		
El 95% de los funcionarios, expresan que no existe la dependencia de ningún funcionario para realizar tareas que contenga información privilegia	10	9.5
Entre la alta gerencia y funcionarios existe una relación de respeto y cordialidad	10	10
Filosofía y Estilo de la Dirección		
El liderazgo que proyectan las autoridades es explícita, contundente y permanente	10	10
La transparencia de la gestión de las autoridades es aceptada en un 95% por parte de los funcionarios	10	9.5
La innovación constante de procesos se ve reflejadas en la aceptación por parte del público	10	10
Las autoridades se capacitan constantemente para ejercer una gestión administrativa idónea, es la percepción del 95% de los funcionarios	10	9.5

La misión y visión es conocida por el 75% de los funcionarios de la cooperativa	10	7.5
Misión, Objetivos y Políticas		
Cuando hay cambios en políticas, los mismos son difundidos a través de charlas, capacitaciones o memorandos	10	10
La revisión de la misión, visión, políticas, estrategias y procedimientos, son realizadas por 4 funcionarios de la alta gerencia.	10	2
En la elaboración de la misión, visión, políticas, estrategias o procedimientos, se involucran a los responsables de área y las autoridades.	10	10
Organigrama		
El 60% de los funcionarios manifiestan conocer la Estructura Orgánica de la cooperativa, también dice que facilita el flujo de información y la estructura permite realizar cambios que lo requieran.	10	6
Todos los funcionarios están de acuerdo en que la Estructura Orgánica no tiene su correspondiente manual de funciones.	10	0
El 95% de los funcionarios están de acuerdo que al momento de su contratación les dieron a conocer la estructura que posee para establecer adecuadas líneas de comunicación.	10	9.5
Asignación de Autoridad y Responsabilidad		
Todos los funcionarios manifiestan conocer su responsabilidad y los límites de su autoridad ya que existen políticas que los respalden.	10	10
El 75% expresa que la delegación de responsabilidades y autoridad están en función del perfil profesional y perfil del cargo.	10	7.5
El 90% de los funcionarios aducen que la autoridad permite que tomen sus propias decisiones respecto de solucionar problemas que se le presenta a la hora ejecutar sus tareas y la posterior rendición de cuentas.	10	9

Políticas y Prácticas en Materia de Personal		
El 75 % de los funcionarios están de acuerdo en que existe un sistema documentado en materia de personal	10	7.5
Los funcionarios que seleccionan al personal no están capacitados en materia de recursos humanos.	10	0
El 95% de los funcionarios aducen que si hay una constante formación, capacitación y evaluación del personal.	10	9.5
La totalidad de los funcionarios dicen que las autoridades cumplen con todas las obligaciones laborales.	10	10
El 90% de los funcionarios han encontrado su satisfacción personal en el trabajo que realiza.	10	9
El 100% de los funcionarios expresan que se realiza actividades de integración.	10	10
Las vacaciones de los funcionarios son tomadas con regularidad en un 85% de la población.	10	8.5
TOTAL	270	213
EVALUACIÓN DE RIESGO		
Dentro de la cooperativa no se ha tomado como medida una adecuada gestión administrativa el componente de evaluación de riesgos en un 75%.	10	7.5
¿Las autoridades no han tomado la iniciativa en establecer políticas relacionadas con la Evaluación de Riesgos?	10	0
TOTAL	20	7.5
ACTIVIDADES DE CONTROL		
Separación de Tareas y Responsabilidades		
El 100% de la población manifiesta que no existe funcionarios indispensables.	10	10
¿Todos los funcionarios están de acuerdo en que no existe un sistema documentado de control interno?	10	0

Documentación		
El 100% de la población está de acuerdo en que se elaboran informes de control interno de los actuales procesos.	10	10
La documentación de transacciones y hechos significativos son archivados bajo custodia de algún funcionario o con medidas de seguridad.	10	10
La documentación que se maneja dentro de la cooperativa está pre numerados para mantener un control y orden.	10	10
En la documentación privilegiada se lleva controles de firma de responsabilidad.	10	10
Niveles Definidos de Autorización		
El 95% de los funcionarios mencionan que las decisiones tomadas por parte de ellos son de pleno conocimiento de las autoridades	10	9.5
Registro Oportuno y Adecuado de las Transacciones y Hechos.		
Todos los funcionarios están de acuerdo en que las políticas de caja son aplicadas en estricto cumplimiento.	10	10
Acceso Restringido a los Recursos, Activos y Registros		
Tanto la bóveda, equipos eléctricos y electrónicos, sistema de alarma y pólizas de seguro son la prioridad de las autoridades para precautelar sus recursos.	10	10
El acceso a bóveda se cumple en un 90% de la totalidad de la población.	10	9
Rotación del Personal en las Tareas Claves		
La rotación de funciones en tareas claves se da en un 15%.	10	1.5
Control del Sistema de Información		
El 100% de los funcionarios dicen que la cooperativa no posee ningún sistema de información.	10	0

Indicadores de Desempeño		
La evaluación a los funcionarios no se da por ningún indicador, es lo manifestado por la totalidad del personal.	10	0
Función de Auditoría Interna Independiente		
Dentro de la cooperativa no hay ninguna área y mucho menos personal capacitado para ejercer una auditoría interna.	10	0
TOTAL	140	100
INFORMACIÓN Y RESPONSABILIDAD		
Información y Responsabilidad		
Efectivamente los medios de transmisión de la información (e-mail, memos, etc.) son respaldadas con la previa aprobación de las autoridades.	10	10
El 95% de lo población dice que cuándo un funcionario toma sus vacaciones, sus responsabilidades son asumidas por otros funcionarios afines al cargo.	10	9.5
Contenido y Flujo de la Información		
El 100% de la población manifiesta que la información remitida es clara y detallada para una mejor comprensión, además se da en tiempo real.	10	10
TOTAL	30	29.5
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO		
Evaluación del Sistema de Control Interno		
El 75% de la población está de acuerdo en que no se realizan evaluaciones a las políticas, sistemas, estrategias, etc.	10	7.5
El 95% de los funcionarios aduce que las autoridades efectúan algún proceso de supervisión de la gestión realizada a fin de prevenir y corregir eventuales desviaciones o deficiencias.	10	9.5
El 95% de la población manifiesta que no hay jefes departamentales por cada área operativa.	10	0.5

Efectividad del Sistema de Control Interno		
El 75% de la población dice que los objetivos y metas institucionales se cumplen conforme a lo dispuesto.	10	7.5
A criterio propio, la totalidad de los funcionarios creen que la administración actual cumple con los requisitos de una efectiva gestión para con todos los recursos (humanos, técnicos, tecnológicos, económicos y materiales) que integra la cooperativa.	10	10
TOTAL	50	35

4.1.6. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE

4.1.6.1. Ambiente Control

Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.
Año 2014

CT: CALIFICACIÓN TOTAL
CP: CALIFICACIÓN PONDERADA
NC: NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{213}{270} * 100$$

$$NC = 0.7878 * 100$$

$$NC = 79\%$$

RIESGO DE CONTROL		
ALTO	MODERADO	BAJO
*	*	*
5% BAJO 50%	51% MODERADO 85%	86% ALTO 95%
NIVEL DE CONFIANZA		

Análisis.- El Ambiente de Control tiene un riesgo de control y nivel de confianza moderado, de acuerdo a los resultados obtenidos por el cuestionario y la ficha de observación, por lo que se demuestra que las políticas y estrategias aplicadas en este componente dentro de la cooperativa tienen una seguridad mediana de confianza y de control; hay cuatro aspectos importantes en los que se debe tomar gran importancia los mismos que son: Establecimiento de un manual de conducta, una revisión frecuente de la misión, visión, políticas y estrategias, el organigrama debe poseer su propio manual de funciones y la ausencia de personal capacitado para realizar la selección del personal.

4.1.6.2. Evaluación de Riesgo

CT: CALIFICACIÓN TOTAL
 CP: CALIFICACIÓN PONDERADA
 NC: NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{7.5}{20} * 100$$

$$NC = 0.375 * 100$$

$$NC = 37\%$$

----- RIESGO DE CONTROL -----								
ALTO			MODERADO			BAJO		
*								
5%	BAJO	50%	51%	MODERADO	85%	86%	ALTO	95%
----- NIVEL DE CONFIANZA -----								

Análisis.- La Evaluación de Riesgos se define como un proceso en el que intervienen todos aquellos elementos o circunstancias que podrían impedir que la cooperativa alcance sus objetivos. Desde este punto de vista se puede apreciar, gracias a los resultados obtenidos, que la cooperativa no posee políticas, estrategias o prácticas que permitan identificar y evaluar los riesgos, por lo que en sí este componente como tal representa para la cooperativa un riesgo al no ser tomado en cuenta como un instrumento de una adecuada gestión administrativa, exponiendo su desarrollo organizacional en el ámbito de competitividad, dinamismo y eficacia frente a la realidad de la sociedad.

4.1.6.3. Actividades de Control

CT: CALIFICACIÓN TOTAL
 CP: CALIFICACIÓN PONDERADA
 NC: NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{100}{140} * 100$$

$$NC = 0.7142 * 100$$

$$NC = 71\%$$

RIESGO DE CONTROL								
ALTO			MODERADO			BAJO		
			*					
5%	BAJO	50%	51%	MODERADO	85%	86%	ALTO	95%
NIVEL DE CONFIANZA								

Análisis.- De acuerdo al cuadro, se puede estimar que el riesgo de control y el nivel de confianza dentro de las actividades de control son moderadas, no obstante las actividades de control representa la seguridad que tienen las autoridades respecto de la efectividad de sus operaciones, pese a que la cooperativa posee manuales de sus productos y servicios, los funcionarios cumplen con sus actividades sin recibir ningún control interno permanente y específico para cada área por medio de jefes de áreas o responsables de las mismas, otro factor que incide en este resultado es la falta de evaluación de desempeño por medio de indicadores por lo que no se establece medidas específicas de control interno para adecuado desarrollo organizacional, demostrando una vez más que los procesos internos no son tan seguros.

4.1.6.4. Información y Comunicación

CT: CALIFICACIÓN TOTAL
 CP: CALIFICACIÓN PONDERADA
 NC: NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{29.5}{30} * 100$$

$$NC = 0.9833 * 100$$

$$NC = 98\%$$

RIESGO DE CONTROL								
ALTO			MODERADO			BAJO		
						*		
5%	BAJO	50%	51%	MODERADO	85%	86%	ALTO	95%
NIVEL DE CONFIANZA								

Análisis.- Respecto de los resultados se puede apreciar que la información y comunicación cumple con los estándares básicos de fluidez de información y comunicación oportuna y pertinente, ya que el resultado final fue del 98% dentro de los cuales el riesgo de control es bajo y el nivel de confianza es alto, visualizando que todo funcionario de la cooperativa responde por su autoridad asignada y responsabilidad asumida, dejando una constancia de lo actuado por medio de una comunicación formal.

4.1.6.5. Supervisión y Seguimiento

CT: CALIFICACIÓN TOTAL
 CP: CALIFICACIÓN PONDERADA
 NC: NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{35}{50} * 100$$

$$NC = 0.70 * 100$$

$$NC = 70\%$$

----- RIESGO DE CONTROL -----								
ALTO			MODERADO			BAJO		

5% BAJO 50%			51% MODERADO 85%			86% ALTO 95%		

----- NIVEL DE CONFIANZA -----								

Análisis.- Pese a que los resultados obtenidos demuestran que la supervisión es moderada tanto en su riesgo como en su nivel de confianza, al realizar las encuestas se pudo apreciar que la supervisión se da en forma empírica, es decir, por simple intuición. Demostrando que los cinco componentes de control interno no se interrelacionan a la hora de ejecutar la actividades por parte de los funcionarios. Ya que cuanto más esté integrado el sistema de control interno con las actividades de la cooperativa, mayores serán las posibilidades de éxito.

4.1.7. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA.

Transcurrida la aplicación de las encuestas a los socios de la cooperativa, se procede a la tabulación, interpretación y análisis de datos.

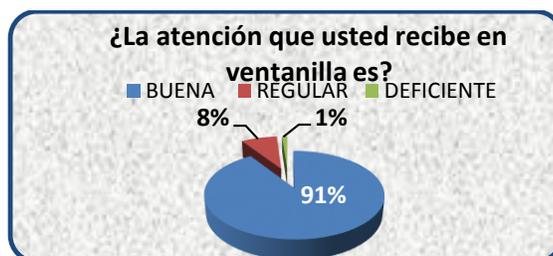
a. ¿La atención que usted recibe en ventanilla es?

TABLA N° 1

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	238	91%
REGULAR	21	8%
DEFICIENTE	3	1%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas de Satisfacción a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.
Elaborado por: Yolanda Quispe

GRÁFICO N° 1



Fuente: TABLA N° 1
Elaborado por: Yolanda Quispe

Interpretación:

El 91% de los socios encuestados manifiestan que la atención recibida en ventanilla es buena, mientras que el 8% dice que es regular y el 1% aduce que es deficiente.

Análisis:

Este resultado demuestra que la mayor parte de los socios se siente conformes al recibir una atención buena al momento de solicitar o realizar cualquier trámite en ventanilla.

b. ¿Los trámites realizados en ventanilla son ágiles?

TABLA N° 2

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	252	96%
NO	10	4%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas de Satisfacción a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.
Elaborado por: Yolanda Quispe

GRÁFICO N° 2



Fuente: TABLA N° 2
Elaborado por: Yolanda Quispe

Interpretación:

El 96% de los encuestados mencionan que efectivamente los trámites realizados en ventanilla son ágiles, mientras que el 4% dice que no es así.

Análisis:

El presente resultado expresa que desde el punto de vista de los socios los procesos internos aplicados por los funcionarios en ventanilla son ágiles, sin embargo hay un pequeño grupo que manifiesta que se debería mejorar los actuales procesos con proyección futura de obtener el cien por ciento de satisfacción de todos los socios.

c. ¿El personal de cajas ofrece soluciones oportunas al momento de realizar sus transacciones?

TABLA N° 3

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	243	93%
NO	19	7%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas de Satisfacción a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.
Elaborado por: Yolanda Quispe

GRÁFICO N° 3



Fuente: Encuestas TABLA N° 3
Elaborado por: Yolanda Quispe

Interpretación:

El 93% de los encuestados manifiestan que los funcionarios de caja ofrecen soluciones oportunas al momento de realizar sus transacciones.

Análisis:

De acuerdo al criterio de los socios, expresan que al momento de tener alguna duda el personal de cajas está dispuesto a ayudar a solucionar los mismos, pero de igual manera existe un minúsculo grupo que se siente inconforme ya que dice no ser atendido como ellos lo desean.

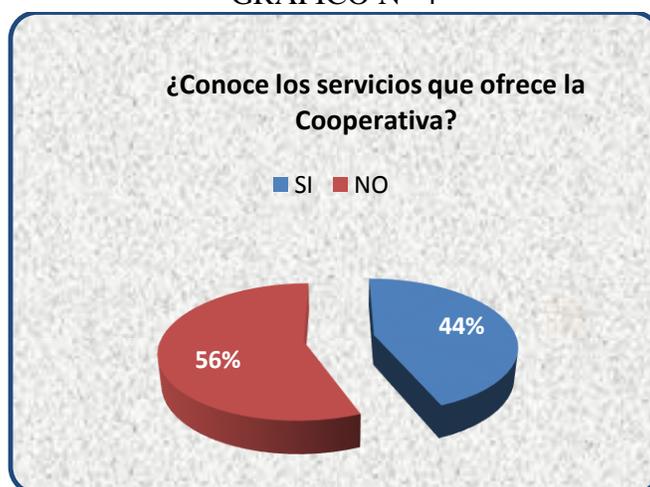
d. ¿Conoce los servicios que ofrece la Cooperativa?

TABLA N° 4

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	115	44%
NO	147	56%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas de Satisfacción a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.
Elaborado por: Yolanda Quispe

GRÁFICO N° 4



Fuente: TABLA N° 4
Elaborado por: Yolanda Quispe

Interpretación:

El 56% de los encuestados dicen conocer los servicios que ofrece la cooperativa, mientras que el 44% restante manifiesta no conocer acerca del tema.

Análisis:

Los resultados muestran que solo el 56% de los socios encuestados conocen sobre los servicios que ofrece la cooperativa, lo que demuestra que las autoridades no toman en serio la importancia de implementar técnicas de marketing enfocado a incrementar el número de socios.

e. ¿Los servicios que ofrece la cooperativa, satisface sus necesidades?

TABLA N° 5

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	168	64%
NO	94	36%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas de Satisfacción a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.

Elaborado por: Yolanda Quispe

GRÁFICO N° 5



Fuente: TABLA N° 5

Elaborado por: Yolanda Quispe

Interpretación:

El 64% de los encuestados dicen que los servicios que ofrece la cooperativa satisfacen sus necesidades, mientras que el 36% dice que no es así.

Análisis:

Estos resultados simultáneamente con el anterior resultado expresa que solo al 64% de los socios encuestados satisface sus necesidades con los servicios que ofrece la cooperativa, por lo que se entiende que la ausencia de información para los socios tiene un efecto negativo, ya que al carecer de la misma, se puede tomar decisiones al momento de confiar el dinero del socio.

f. ¿Cuándo requiere de información, la misma es atendida con agilidad y precisión?

TABLA N° 6

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	205	78%
NO	57	22%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas de Satisfacción a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.

Elaborado por: Yolanda Quispe

GRÁFICO N° 6



Fuente: TABLA N° 6

Elaborado por: Yolanda Quispe

Interpretación:

El 78% de los encuestados dicen que cuando un socio solicita información, la misma es atendida con agilidad y precisión, mientras que el 22% dice que no le dan la información con agilidad y precisión.

Análisis:

El presente resultado expresa que desde el punto de vista de los socios los procesos internos aplicados por los funcionarios respecto de la información es ágil y precisa pero un grupo manifiesta que se debería mejorar los actuales procesos ya que al no poseer la misma optan por cambiar de cooperativa.

g. ¿El trámite para realizar un crédito es complejo?

TABLA N° 7

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	58	22%
NO	204	78%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas de Satisfacción a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.

Elaborado por: Yolanda Quispe

GRÁFICO N° 7



Fuente: TABLA N° 7

Elaborado por: Yolanda Quispe

Interpretación:

El 78% de los encuestados dice que el trámite para realizar un crédito no es complejo, mientras que el 22% manifiesta que si es complejo.

Análisis:

El 78% de los socios encuestados están de acuerdo con el proceso que aplica la cooperativa para expedir un crédito, pero un pequeño grupo desearía que no se compliquen los procesos al dar un crédito ya que tomaría la decisión de optar por cambiarse de cooperativa.

h. ¿El tiempo que dura en realizar un crédito es?

TABLA N° 8

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CORTO	165	63%
EXTENSO	97	37%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas de Satisfacción a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.

Elaborado por: Yolanda Quispe

GRÁFICO N° 8



Fuente: TABLA N° 8

Elaborado por: Yolanda Quispe

Interpretación:

El 63% de los encuestados manifiesta que el tiempo que dura en realizar un crédito es corto, mientras que el 37% dice que es sumamente extenso.

Análisis:

La mayor parte de los socios encuestados están de acuerdo con el tiempo en que se da el crédito, pero un 37% de los mismos desearía que si es posible el crédito se efectivice en un plazo no mayor a 48 horas después de solicitarlo, petitorio que se debería de tomar en cuenta siempre y cuando el socio tenga un historial de crédito a satisfacción del oficial, es decir, que cumpla con los requerimientos.

i. ¿La cooperativa cuenta con productos y servicios acordes a su necesidad?

TABLA N° 9

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	83	32%
NO	179	68%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas de Satisfacción a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.
Elaborado por: Yolanda Quispe

GRÁFICO N° 9



Fuente: TABLA N° 9
Elaborado por: Yolanda Quispe

Interpretación:

El 68% de los encuestado manifiesta que la ayuda cooperativa no se efectiviza y el 32% dice que si se efectiviza.

Análisis:

El presente resultado expresa que desde el punto de vista de los socios no se ha efectivizado la ayuda cooperativa, ya que se no conocen de la ayuda cooperativa para las socias que recién dan a luz, por fallecimiento del socios titular de la cuenta o por alguna cirugía inesperada.

j. ¿Los montos y plazos de los créditos se ajustan a sus necesidades?

TABLA N° 10

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	181	69%
NO	81	31%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas de Satisfacción a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.

Elaborado por: Yolanda Quispe

GRÁFICO N° 10



Fuente: TABLA N° 10

Elaborado por: Yolanda Quispe

Interpretación:

El 69% de los encuestados manifiestan que los montos y plazos de los créditos se ajustan a las necesidades de los socios, mientras que el 31% de restante dice que los montos y plazos no se ajustan a las necesidades de los socios.

Análisis:

Por medio de estos resultados se puede tomar decisiones respecto de aplicar estrategia que beneficien al socio y a la cooperativa ajustando dichas estrategias a las necesidades de los socios.

k. ¿Considera que la tasa de interés es conveniente?

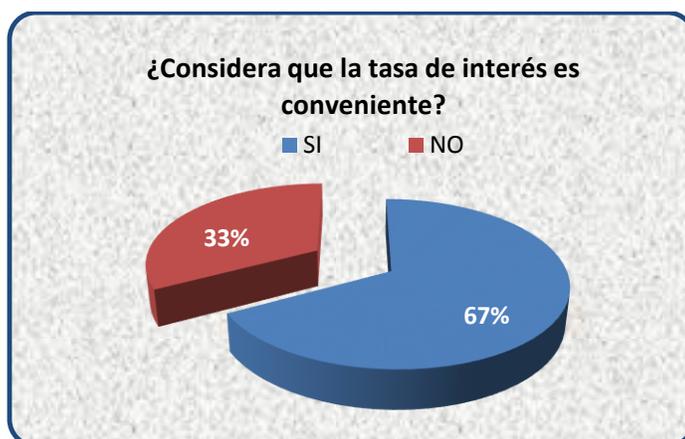
TABLA N° 11

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	176	67%
NO	86	33%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas de Satisfacción a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre..

Elaborado por: Yolanda Quispe

GRÁFICO N° 11



Fuente: TABLA N° 11

Elaborado por: Yolanda Quispe

Interpretación:

El 67% de los encuestados dicen que las tasas son convenientes, pero el 33% de los encuestados dicen que no son convenientes.

Análisis:

Desde el punto de vista de los socios las tasas deberían ser revisadas para poder satisfacer al cien por ciento de los socios e incrementar el número de los mismos aplicando estrategias de mercadeo respecto de las tasas de interés.

I. ¿Desearía que se aumente el monto de los créditos y el plazo de pago?

TABLA N° 12

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	259	99%
NO	3	1%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas de Satisfacción a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.

Elaborado por: Yolanda Quispe

GRÁFICO N° 12



Fuente: TABLA N° 12

Elaborado por: Yolanda Quispe

Interpretación:

El 99% de los socios encuestados aducen que desearía que tanto el monto como el plazo de los créditos se aumenten, mientras que el 1% dice que no.

Análisis:

A simple vista se puede notar que casi la totalidad de los socios desean que los montos y los plazos aumenten respecto de los créditos, esta pregunta por lo general siempre tiene esta respuesta por lo que se aduce si se complace con este requerimiento el incremento de socios sería inminente.

m. ¿Estima que existe falta de información sobre los beneficios que ofrece la Cooperativa?

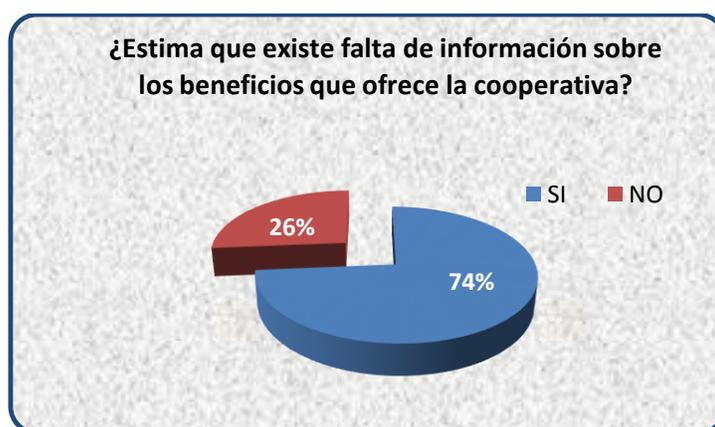
TABLA N° 13

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	193	74%
NO	69	26%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas de Satisfacción a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.

Elaborado por: Yolanda Quispe

GRÁFICO N° 13



Fuente: TABLA N° 13

Elaborado por: Yolanda Quispe

Interpretación:

De las personas encuestadas que forman parte de la cooperativa el 74% aduce que existe falta de información sobre los beneficios que ofrece la cooperativa y el 26% dice conocer acerca de los beneficios que ofrece la cooperativa.

Análisis:

El resultado es más que evidente, que desde la cooperativa hacia los socios ha existido una ausencia de información ya que no se han aplicado técnicas de marketing.

n. ¿De acuerdo al servicio recibido, cree usted que el personal que le atendió tiene conocimiento suficiente del servicio?

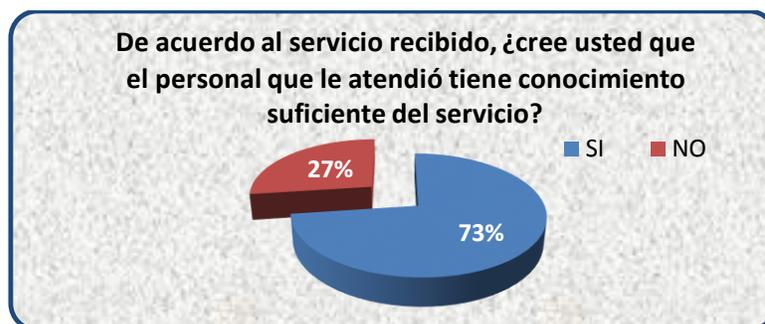
TABLA N° 14

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	191	73%
NO	71	27%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas de Satisfacción a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.

Elaborado por: Yolanda Quispe

GRÁFICO N° 14



Fuente: TABLA N° 14

Elaborado por: Yolanda Quispe

Interpretación:

De la población encuestada el 73% manifiesta que los funcionarios que le atienden, tiene conocimiento sobre la información que están emitiendo, mientras que el 27% de los encuestados no concuerda con lo anteriormente expresado.

Análisis:

El presente resultado demuestra la mayor parte de los funcionarios están capacitados pero es necesario que para dar una mejor atención es preciso que todos y cada uno de los que laboran en la cooperativa sean capacitados dentro de sus áreas de trabajo, enfocándose a una efectividad de operaciones.

o. ¿Usted es cliente de otra cooperativa?

TABLA N° 15

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	258	98%
NO	4	2%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas de Satisfacción a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.
Elaborado por: Yolanda Quispe

GRÁFICO N° 15



Fuente: TABLA N° 15
Elaborado por: Yolanda Quispe

Interpretación:

El 98% de los encuestados dicen ser clientes de otra cooperativa, mientras que el 2% restante dicen no ser parte de otra cooperativa.

Análisis:

Este resultado expresa que la mayor parte de socios son parte de otra cooperativa, es a partir de esta información que se debe tomar decisiones respecto de establecer nuevas y mejores estrategias para retener y atraer a más socios.

p. En comparación con otras cooperativas ¿La atención que le brinda esta es?

TABLA N° 16

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MEJOR	219	84%
SIMILAR	30	11%
PEOR	13	5%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas de Satisfacción a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.
Elaborado por: Yolanda Quispe

GRÁFICO N° 16



Fuente: TABLA N° 16
Elaborado por: Yolanda Quispe

Interpretación:

El 84% de los encuestados manifiesta que la atención que da la cooperativa 4de Octubre Ltda., es mejor con relación a la atención dada por otras cooperativas, mientras que el 11% dice que es similar y el 5% restante dice ser peor.

Análisis:

Los resultados expresa que la atención que la cooperativa ofrece es mejor con relación a otras, sin embargo es necesario mantenerse en un rango que les permita actualizar los actuales procesos conforme a las necesidades del mercado, en beneficio de los socios y por su puesto proyectando a un crecimiento de la cooperativa.

q. ¿Está usted de acuerdo con el horario de atención que aplica la cooperativa?

TABLA N° 17

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	67	26%
NO	195	74%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas de Satisfacción a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.
Elaborado por: Yolanda Quispe

GRÁFICO N° 17



Fuente: TABLA N° 17
Elaborado por: Yolanda Quispe

Interpretación:

El 74% de la población aduce no estar de acuerdo con el horario de atención, mientras que el 26% dice que si cumple con sus expectativas de tiempo de atención.

Análisis:

El 74% de los socios encuestados manifiesta no estar de acuerdo con el horario de atención, para minimizar este posible riesgo es imprescindible que la opinión del socio sea tomado en cuenta en virtud de satisfacer sus exigencias y de esta manera retener de una manera permanente al socio.

r. ¿Cree usted que las instalaciones donde le ofrecen los productos y servicios son las más idóneas y seguras?

TABLA N° 18

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	246	94%
NO	16	6%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas de Satisfacción a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.
Elaborado por: Yolanda Quispe

GRÁFICO N° 18



Fuente: TABLA N° 18
Elaborado por: Yolanda Quispe

Interpretación:

De los encuestados el 94% están de acuerdo en que las instalaciones en las que atiende la cooperativa cumplen con los requerimientos de seguridad e idoneidad, pero el 6% dice que no es así.

Análisis:

Desde el punto de vista de los socios encuestado aducen que efectivamente las instalaciones son idóneas para realizar las actividades de la misma, proyectando una visión de seguridad frente a la confianza de los socios hacia la cooperativa.

s. **¿Recomendaría a otras personas a ser parte de la cooperativa?**

TABLA N° 19

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	211	81%
NO	51	19%
TOTAL	262	100%

Fuente: Encuestas de Satisfacción a los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre.
Elaborado por: Yolanda Quispe

GRÁFICO N° 19



Fuente: TABLA N° 19
Elaborado por: Yolanda Quispe

Interpretación:

El 81% de los socios encuestados recomendarían a otras personas para que formen parte de la cooperativa como socios de la misma, mientras que el 19% no lo haría.

Análisis:

El hecho de proyectar seguridad permite que la mayoría de los socios recomienden a otras personas a formar parte de la cooperativa 4 de Octubre Ltda., y frente a esta posibilidad de que se realice una propaganda por parte de los propios socios se debería aplicar un sistema de recompensa por atraer a más socios.

4.1.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA.

Los presentes resultados demuestran que tanto autoridades, funcionarios y socios están conformes en un nivel promedio con el proceso que se lleva a cabo con los servicios y productos que ofrece la cooperativa, pero lo conveniente sería que tanto los clientes internos y externos satisfagan sus necesidades en un cien por ciento. Para lo cual se requiere que los actuales sistemas y procesos internos que maneja la cooperativa amplíen nuevas técnicas de control en forma de defectivar más sus procesos, en búsqueda de mejorar y llegar a establecer marcas records de efectividad para así anteponer el cumplimiento de sus metas y objetivos.

4.2. HIPÓTESIS

La Evaluación a los Sistemas y Procesos Internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre en el período 2014, mejorarán el desarrollo de los mismos en la atención al cliente y la optimización de sus recursos.

4.2.1. VARIABLES

4.2.1.1. Variable Independiente

Evaluación a los sistemas y procesos internos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre, de la Ciudad de Riobamba en el período 2014.

4.2.1.2. Variable Dependiente

Seguridad de los procesos internos.

4.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

La evaluación de control interno realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre, tuvo como resultado que los sistemas y procesos internos, de acuerdo a los componentes de control interno y a su ponderación, poseen un Nivel de Riesgo Moderado, así como también su Nivel de Confianza es Moderado, expresando que los sistemas y procesos internos requieren un cierto grado de atención ya que existen situaciones que conllevan a que la efectividad de sus procesos no sean los óptimos, como la ausencia de actividades específicas de control interno que se interrelacionan entre áreas, la falta de rotación de funciones, falta de indicadores de desempeño y un manual de conducta que regule al actuar de los funcionarios. Pese a que los resultados nos demuestran que se puede confiar moderadamente en sus procesos, es necesario que las autoridades tomen cartas en el asunto ya que la cooperativa tiene un incremento de socios y por ende se necesita medidas que regulen las actividades para un desarrollo organizacional idóneo.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

HALLAZGO N° 1

INEXISTENCIA DE UN MANUAL DE CONDUCTA.

CONDICIÓN:

El Gerente de la Cooperativa no ha dispuesto la elaboración de un Manual de Conducta

CRITERIO:

Inobservándose la Norma de Control Interno N° 200-01, “Integridad y valores éticos” que indica: “La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno”

CAUSA:

Situación producida por inadvertencia del problema.

EFECTO:

Ocasionado la violación de disposiciones legales.

CONCLUSIÓN

El Gerente no dispuso la elaboración de un Manual de Conducta para el desarrollo diario de las actividades del personal.

RECOMENDACIÓN N° 1

AL GERENTE:

Dispondrá el Jefe de Personal la elaboración y socialización del Manual de Conducta con todo el personal.

Hallazgo N° 2

FALTA DE UN DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

CONDICIÓN:

El Gerente no ha considerado la creación de un departamento de Talento Humano en la Entidad.

CRITERIO:

Contraviniendo la Norma de Control Interno 200-03, “Políticas y prácticas de Talento Humano” que dispone: “El Talento Humano es lo más valioso que posee cualquier institución, por lo que debe ser tratado y conducido de tal forma que se consiga su más elevado rendimiento.”

CAUSA:

Desviación producida por descuido.

EFEECTO:

Motivando que el personal no esté controlado adecuadamente.

CONCLUSIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre, no cuenta con el departamento de Talento Humano.

RECOMENDACIÓN N° 2

AL GERENTE:

Implementará el departamento de Talento Humano para que se encargue de la regulación de las actividades de los trabajadores,

Hallazgo N° 3

NO SE REALIZA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

CONDICIÓN:

El Gerente no ha ordenado la realización de la evaluación del desempeño al personal.

CRITERIO:

No se dio atención a la Norma de Control Interno N° 407-04, “Evaluación del desempeño”, que indica: “Las políticas, procedimientos, así como la periodicidad del proceso de evaluación de desempeño, se formularán tomando en consideración la normativa emitida por el órgano rector del sistema. La evaluación del sistema se efectuará bajo criterios técnicos (cantidad, calidad, complejidad y herramientas de trabajo) en función de las actividades establecidas para cada puesto de trabajo y de las asignadas en los planes operativos de la entidad.”

CAUSA:

Situación producida por falta de sentido común.

EFECTO:

Incrementando el riesgo de que el personal no cumpla con sus obligaciones.

CONCLUSIÓN

La evaluación del desempeño del personal no ha sido un procedimiento utilizado por el Gerente.

RECOMENDACIÓN N° 3

AL GERENTE

Dispondrá al Jefe de Personal o quien haga sus veces, evalúe de manera periódica a todo el personal de la Entidad, dejando constancia suscrita de la diligencia.

Hallazgo N° 4

FALTA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

CONDICIÓN:

El Gerente no ha identificado los riesgos internos y externos a los que esté expuesta la Organización.

CRITERIO:

Infringiendo la Norma de Control Interno N° 300-01, "Identificación de riesgos" que dispone: "Los directivos de la entidad identificará los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos".

CAUSA:

Desviación ocasionada por inadvertencia del problema.

EFEECTO:

Motivando el desconocimiento de posibles debilidades administrativas y financieras.

CONCLUSION

El Gerente no ha identificado los riesgos internos y externos de la Institución.

RECOMENDACIÓN N° 4

AL GERENTE:

Realizará una evaluación para identificar los riesgos tanto internos como externos que puedan existir en el desarrollo de las actividades para alcanzar los objetivos y metas planteados.

Hallazgo N° 5

AUSENCIA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

CONDICIÓN:

El Gerente no ha dispuesto la creación de una Unidad de Auditoría Interna que brinde el asesoramiento necesario.

CRITERIO:

Infringiendo la Norma de Control Interno N° 200-09, “Unidad de Auditoría Interna”; que dispone: “La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y asesoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización; evalúa el sistema de control interno, los procesos administrativos, técnicos, ambientales, financieros, legales, operativos, estratégicos y gestión de riesgos”.

CAUSA:

Situación ocasionada por descuido.

EFECTO:

Motivando la violación de disposiciones legales.

CONCLUSIÓN:

El Gerente no ha implementado la creación de la Unidad de Auditoría Interna que le permita ser apoyo de las diferentes unidades de trabajo.

RECOMENDACIÓN N° 5

AL GERENTE

Incluirá en el presupuesto de la Entidad, la creación de la unidad de Auditoría Interna, estableciendo al menos la función del Jefe de la Unidad y un Auxiliar de Auditoría, lo que permitirá cumplir con las disposiciones legales y monten la asesoría para los distintos niveles.

BIBLIOGRAFÍA

- ALVAREZ ILLANES, Juan Francisco, CPC Auditoría Gubernamental, Editorial Instituto de Investigación EL PACÍFICO E.I.R.L.- Lima, Edición 2002 Pág. 19:20.
- ARENS, Alvin A, Auditoría: Un Enfoque Integral, Sexta Edición, Editorial Prentice Hall- México; 1996
- Cook John; GaryMinkie, Auditoría, Tercera Edición, Editorial Loyola- México; 1988. Pág. #6.
- ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO. Biblioteca Central, Tesis y Tesinas sobre Manuales de Control Interno, 2006 y 2007.
- SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COOPERATIVAS, Provincia de Chimborazo, Riobamba.
- WETHER Willion B. Jr. Resumen de Administración de Personal y Recursos Humanos
- Edición Suplementaria del Registro Oficial # 648 del 27 de Febrero del 2012.

WEBGRAFÍA

- www.4deoctubre.net
- <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse82.html>
- www.contraloriageneral.gob.ec
- <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>

DOCUMENTOS

- Manual de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre Ltda.
- Manual de Captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre Ltda.

A N E X O S

ANEXO N° 1

ANEXO 1.- Acuerdo Ministerial

ACUERDO No.

0119

Germán Peñaherrera

SUBSECRETARIO DE BIENESTAR SOCIAL

CONSIDERANDO:

QUE, Se ha enviado al Ministerio de Bienestar Social la documentación correspondiente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "4 DE OCTUBRE DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTON PENIPE" domiciliada en el cantón Penipe, provincia de Chimborazo, para que se apruebe su Estatuto.

QUE, la Subdirección de Cooperativas de Centro Oriente de la Dirección Nacional de Cooperativas, mediante Oficio No. 305-SDRCCO. De noviembre 16 de 1.998, informa favorablemente para la consecución de la personería jurídica:

QUE, el Departamento Jurídico de la Dirección Nacional de Cooperativas, mediante Memorando No. 341-DJ, de diciembre 30 de 1995, emite informe favorable para la aprobación del estatuto y,

Que, el señor Wilson Nieto Dávila, en su calidad de Director Nacional de Cooperativas [e], igualmente con Memorando No.

352-DNC, de diciembre 30 de 1995, solicita la aprobación del estatuto de la indicada entidad.

En uso de las atribuciones que le confiere el Art. 7 de la ley de Cooperativas.

ACUERDA

Art. 1.- Aprobar el estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "4 DE OCTUBRE DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTON PENIPE", DOMICILIADA EN EL Cantón Penipe, provincia de Chimborazo, con las siguientes modificaciones:

En el Art.3, cámbiese su contenido por el siguiente:

"La responsabilidad de la cooperativa ante terceros esta limitada a la capital social, la de sus socios personalmente, al capital que hubiere suscrito en la entidad"

En el Art.7, literal a] después de "social" suprimase "y" antes "de los Socios", intercálase "y económico", al final del literal b] créese otro que diga: "Recibir ahorros efectuar cobros y pagos así como todas las operaciones necesarias para el fortalecimiento de sus objetivos, siempre que no implique intermediación financiera con el público"

En el Art.8, suprimase los literales c] y h]

En el Art.9, Sustitúyase "calificados" por "registrados"

En el Art.13, suprimase el literal a]

En el Art.14, al final agréguese y el Código Civil "

En el Art.15, antes de "expulsión" intercálese "exclusión o"

En el Art.19, a excepción de los literales a] y b] en los demás agréguese al final "comprobado con sentencia judicial ejecutoriada"

En el Art.24, antes "del Consejo de Administración" intercálese "ha pedido"

En el Art.25, después de "orden del día" agréguese "a tratarse"

En el Art.26, sustitúyase "citados" por "convocados", después de "por segunda vez" agréguese "para una hora después de la señalada"

En el art.32, en vez de "1 año" póngase "dos años"

En el Art.33, en lugar de "al mes" póngase "por semana" y "toda convocatoria se hará" cámbiese por "las primeras se hará con ocho días de anticipación y las segundas"

En el art.35, al final del numeral "9" agréguese "de la Asamblea General"

En el art.38, en lugar de "año" póngase "dos años"

En el art.40, literal a] cámbiese su contenido por el siguiente: Presidir las Asambleas Generales y las sesiones del Consejo de Administración y orientar las discusiones"

En el art.42, al final agréguese "será caucionado y remunerado estará amparado por las leyes Laborales y del Seguro Social"

En el art.44, literal h] en lugar de "cuarenta y ocho" póngase "veinte y ocho", literal i] cámbiese su contenido desde "enviar a la Dirección ... hasta Consejo de Administración", en su lugar póngase "juntamente con el Presidente de la Cooperativa, en un plazo de quince días, posteriores en la fecha en que se efectuó la sesión del Consejo de Administración, comunicar a la Dirección Nacional de Cooperativas el correspondiente ingreso"

En el art.46, después de "asuntos sociales" cámbiese "y de cualquier otra", en su lugar póngase "pudiendo crear otras comisiones que creyere conveniente según la"

En el art.47, al final agréguese "las mismas que se conformaran de tres miembros cada una"

En el art.52 después de "certificados de aportación"

Intercálase "de las cuotas de ingresos y multas que se imposieren, del fondo irrepartible de reserva y de los destinados a educación, previsión y asistencia social y en general de todos", al final agréguese "y otros que por cualquier concepto adquiriera la Entidad"

En el Art.53, después de "nominativos" cámbiese la "y" por "indivisibles y de igual valor, que será"

En el Art.57, antes de "así como los libros" intercálase "estarán a disposición de los socios por lo menos con 15 días de anticipación a la fecha de la Asamblea, para que estos los revisen"

En el Art.59, suprimase desde "y el 15%..... hasta Código de Trabajo"



En el Art.60, después de "destino específico" agréguese "además se sacara el 15% para bonificación de los trabajadores de la Cooperativa"

En el Art.61, suprimase su contenido

En el Art.64, sustitúyase "voluntad de" por "votación tomada en tal sentido por", antes de "sus socios" intercálese "la totalidad de", después de "Asamblea General" agréguese "también podrán liquidarse", antes de "Cooperativas" intercálese "General"

En el Art. 66, suprimase desde "presentar a consideración, hasta exposición motivada", en su lugar póngase "que el consejo de Administración presente el proyecto de reforma para que este lo discutan y lo aprueben"

En el Art. 68, en el segundo inciso antes de "pudiere aprobar" intercálese "no se", cámbiese "y consta este mes" por "para el nuevo año" Al final del Artículo 71, créese uno que diga "Los Reglamentos Internos que se dictaren en el seno de la Cooperativa para que tengan plena validez y entre en vigencia deberá se aprobados por la Dirección Nacional de Cooperativas"

Art. 2.- Registrar en calidad de socios fundadores de la citada entidad a las siguientes personas:

=====

- | | | |
|---|-------------------------------|-------------|
| 1 | LUIS ENRIQUE PONTON BARRETO | 060010672-8 |
| 2 | RODRIGO GUSTAVO REINOSO SORIA | 180104981-6 |
| 3 | LUIS EDUARDO MOSCOSO MONTERO | 060067539-1 |



4	SEGUNDO PERICLES GUERRERO CARVAJAL	060082327-2
5	VICTOR MANUEL MARIÑO OLIVO	060022845-6
6	MANUEL ANGEL PAREDES PALACIOS	170019643-7
7	CARLOS NORBERTO BALDEON IZURIETA	060017281-1

=====

=====

8	NESTOR POLIVIO HERNANDEZ RUIZ	060018855-1
9	HECTOR CORNELIO BALDEON BARRAGAN	060044176-0
10	FAUSTO OSWALDO BALDEON	170233061-2
11	JOSE ARCENIO FRAY REINOSO	060006680-7
12	KLEVER ANTONIO VALLE MANCHENO	060018561-5
13	ANTONIO PAEZ MORENO	060055862-1
14	JOSE TELMO BALSECA ROBALINO	060017295-1
15	MARTHA CUMANDA VELOZ CHAVEZ	060011033-2
16	ERNESTINA DORA MAZON MAZON	060109459-2
17	JOB RAUL BARRIGA MEDINA	060016338-0
18	MIGUEL LEONARDO MAZON JARAMILLO	060015797-8
19	MARIA MAGDALENA MEDINA MAZON	060045014-2
20	JUAN ENRIQUE RAMIREZ MEDINA	060004415-3
21	JUAN SERAFIN SANCHEZ MERINO	060003313-8

22	CARLOS ALFONSO SANCHEZ VALLEJO	060257236-4
23	RASA MARGOT AVENDAÑO AVENDAÑO	060106272-2
24	ANGEL ALBERTO FRAY AGUIRRE	060198213-5
25	MIGUEL OSWALDO MAZON LOPEZ	060163242-5
26	NESTOR POLIVIO HERNANDEZ PONTON	060219534-9

=====

Art. 3.- Disponer que la Cooperativa envíe a la Dirección Nacional de Cooperativas la certificación justificativa de los ingresos de nuevos socios para que sean registrados. La omisión de esta obligación dará lugar a las responsabilidades pecuniarias establecidas en la respectiva ley, su reglamento General y Reglamento Especial:

Art. 4.- Conceder personería jurídica a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "4 DE OCTUBRE DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTON PENIPE", domiciliada en el cantón Penipe, provincia de Chimborazo, la que no podrá apartarse de las finalidades específicas para las cuales se constituyó, ni operar en otra clase de actividades que no sea la de Ahorro y Crédito, bajo las prevenciones legales señaladas en la Ley y Reglamento General de Cooperativas, inclusive su disolución:

Art. 5.- Requerir a la nueva persona jurídica el más fiel cumplimiento de los principio de fraternidad, solidaridad, colaboración, unión y esfuerzos cooperativistas, a fin de que todos los socios reciban los beneficios sociales a los que tiene derecho.



Art. 6.- Inscribise en el Registro General de Cooperativas, y publíquese en el Registro Oficial.

Dado, en el Despacho del Señor Subsecretario de Bienestar Social, en la ciudad de Quito, a

25 ENE 1996

Dr. Germán Peñaherrera

SUBSECRETARIO DE BIENESTAR SOCIAL

MINISTERIO DE BIENESTAR SOCIAL.- Dirección Nacional de Cooperativas.- Quito, a 31 de enero de 1996.- Inscrito en el Registro General e la Dirección Nacional de Cooperativas.- Número de Orden 5830 de 26 de enero de 1996.-



Lcda. Ligia Arellano Ramírez
SECRETARIA GENERAL DE LA DIRECCION
NACIONAL DE COOPERATIVAS

ANEXO N° 2

REGISTRO DE DIRECTIVA



107000461-10

Código de Documento: 107000461-10
Fecha de Registro: 12/02/2014
Fecha de Generación de Documento: 07/04/2015
Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

REGISTRO DE DIRECTIVAS DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN:

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 4 DE OCTUBRE
RUC: 0691702324001
PROVINCIA: CHIMBORAZO
CANTÓN: RIOBAMBA
DIRECCIÓN: AV. CORDOVEZ S/N JUAN LARREA

DIRECTIVA:

PRESIDENTE designado en sesión del Consejo de Administración el 08/11/2013:
HERNANDEZ PONTON TATIANA PATRICIA

GERENTE nombrado en sesión del Consejo de Administración el 02/09/2013:
INES YOLANDA HARO DAVILA

SECRETARIO designado en sesión del Consejo de Administración el 08/11/2013:
ALVEAR CHAVEZ JUAN GUALBERTO



107000461-10

VOCAL DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN elegidos en sesión de la Asamblea General el 08/10/2013:

Tipo de Vocal	Nombres y Apellidos	Cédula	Duración (años)
VOCAL PRINCIPAL 1	HERNANDEZ PONTON TATIANA PATRICIA	0602036477	4
VOCAL SUPLENTE 1	SAMANIEGO GUEVARA RAUL GUSTAVO	0601894678	4
VOCAL PRINCIPAL 2	ALVEAR CHAVEZ JUAN GUALBERTO	0601849714	2
VOCAL SUPLENTE 2	MERA GALLEGOS JULIO ALEJANDRO	0602939258	2
VOCAL PRINCIPAL 3	MEDINA SERAFIN DESELIS	0601916919	4
VOCAL SUPLENTE 3	GAVIDIA FLORES MARIANA UMBELINA	0601868136	4
VOCAL PRINCIPAL 4	SANCHEZ ZURITA PABLO JAVIER	0602453524	4
VOCAL SUPLENTE 4	GAVIDIA CASCO SEGUNDO ABRAHAM	0601110018	4
VOCAL PRINCIPAL 5	ALDAZ VISCAINO FABIAN MARCELO	0603040106	2
VOCAL SUPLENTE 5	MIRANDA MARIÑO FANNY MARGOT	0602719940	2

VOCAL DEL CONSEJO DE VIGILANCIA elegidos en sesión de la Asamblea General el 08/10/2013:

Tipo de Vocal	Nombres y Apellidos	Cédula	Duración (años)
VOCAL PRINCIPAL 1	SAMANIEGO HARO CARINA PATRICIA	0603343112	4
VOCAL SUPLENTE 1	BONILLA TORRES MAURO GERMAN	0602036733	4
VOCAL PRINCIPAL 2	AVILES ALVEAR NORA ELIZABETH	0602233462	2
VOCAL SUPLENTE 2	CASTELO BLANCA NIEVES	0601612310	2
VOCAL PRINCIPAL 3	OÑATE OROSCO NORMA ISABEL	0602667453	4
VOCAL SUPLENTE 3	GAVIDIA MADRID WILSON GONZALO	0602624793	4

El presente formulario sirve como constancia del registro de directiva en el portal de servicios electrónicos de la Superintendencia y podrá ser presentado en las distintas Instituciones que así lo requieran. La validez de este documento podrá ser verificada digitando el código que se encuentra en la parte superior del mismo, en el siguiente enlace: <http://servicios.seps.gob.ec/ConsultaDirectivaWeb>

La organización declara que toda la información constante en el presente documento es verídica, y asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad en la misma. Además, declara expresa e irrevocablemente, para todos los efectos legales pertinentes, que la información remitida a través del portal de servicios electrónicos de la Superintendencia corresponde fielmente a los documentos que reposan en los archivos de dicha organización.

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



107000461-10

ANEXO N° 3

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN A LOS SISTEMAS Y PROCESOS INTERNOS

Dirigido a los Socios

Cooperativa de Ahorro y Crédito 4 de Octubre Ltda.

El objeto de esta encuesta es recabar información respecto de los sistemas y procesos internos de la cooperativa, con la finalidad de verificar la seguridad de los mismos. Seleccione su respuesta con una x.

a. ¿La atención que usted recibe en ventanilla es?

BUENA REGULAR DEFICIENTE

¿Por qué? _____

b. ¿Los trámites realizados en ventanilla son ágiles?

SI NO

¿Por qué? _____

c. ¿El personal de cajas ofrece soluciones oportunas al momento de realizar sus transacciones?

SI NO

¿Por qué? _____

d. ¿Conoce los servicios que ofrece la Cooperativa?

SI NO

¿Por qué? _____

e. ¿Los servicios que ofrece la cooperativa, satisface sus necesidades?

SI NO

¿Por qué? _____

f. ¿Cuándo requiere de información, la misma es atendida con agilidad y precisión?

SI NO

¿Por qué? _____

g. ¿El trámite para realizar un crédito es complejo?

SI NO

¿Por qué? _____

h. ¿El tiempo que dura en realizar un crédito es?

CORTO EXTENSO

¿Por qué? _____

i. ¿La ayuda cooperativa que da a sus clientes por ser parte de la cooperativa se efectiviza?

SI NO

¿Por qué? _____

j. ¿Los montos y plazos de los créditos se ajustan a sus necesidades?

SI NO

¿Por qué? _____

k. ¿Considera que la tasa de interés es conveniente?

SI NO

¿Por qué? _____

l. ¿Desearía que se aumente el monto de los créditos y el plazo de pago?

SI NO

¿Por qué? _____

m. ¿Estima que existe falta de información sobre los beneficios que ofrece la Cooperativa?

SI NO

¿Por qué? _____

n. ¿De acuerdo al servicio recibido, cree usted que el personal que le atendió tiene conocimiento suficiente del servicio?

SI NO

¿Por qué? _____

o. ¿Usted es cliente de otra cooperativa?

SI NO

¿Por qué? _____

p. En comparación con otras cooperativas ¿La atención que le brinda esta es?

MEJOR SIMILAR PEOR

¿Por qué? _____

q. ¿Está usted de acuerdo con el horario de atención que aplica la cooperativa?

SI NO

¿Qué horario propone? _____

r. ¿Cree usted que las instalaciones donde le ofrecen los productos y servicios son las más idóneas y seguras?

SI NO

¿Por qué? _____

s. ¿Recomendaría a otras personas a ser parte de la cooperativa?

SI NO

¿Por qué? _____
